# PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_, DE 2025

“Dispõe sobre o direito do consumidor de retirar encomendas em centros de logística ou distribuição, quando frustradas as tentativas de entrega, e dá outras providências.”

Art. 1° Fica assegurado ao consumidor, no âmbito do Estado do Maranhão, o direito de retirar diretamente suas encomendas em centros de logística, depósitos, unidades de triagem ou similares, mantidos por empresas de transporte, correios e comércio eletrônico, quando não for possível a entrega no endereço originalmente informado.

Art. 2° Para fins desta Lei, considera-se tentativa frustrada de entrega aquela em que:

I— Houver, no mínimo, duas tentativas de entrega sem sucesso;

II — Houver restrição operacional reconhecida pela empresa, como endereço não atendido, área de risco, ou ausência de cobertura logística.

Art. 3° Nesses casos, a empresa deverá:

I — Informar ao consumidor, por meio eletrônico ou outro meio disponível, sobre a possibilidade de retirada no centro de logística mais próximo;

II — Garantir prazo mínimo de 7 (sete) dias úteis para que o consumidor realize a retirada; III — Garantir condições de acessibilidade e atendimento básico no local designado.

Art. 4° As empresas que descumprirem o disposto nesta Lei estarão sujeitas às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras penalidades cabíveis.

Plenário Deputado Nagib Haickel, em 28 de abril de 2025.

**WELLINGTON DO CURSO**

Deputado Estadual

**JUSTIFICATIVA**

O presente Projeto de Lei busca assegurar aos consumidores do Estado do Maranhão o direito de retirar diretamente suas encomendas em centros de logística ou distribuição, nos casos em que as tentativas de entrega no endereço informado tenham sido frustradas. Esta medida visa aprimorar a experiência do consumidor e otimizar o processo logístico das empresas.

Com o crescimento exponencial do comércio eletrônico no Brasil, especialmente impulsionado pela pandemia de COVID-19, o número de compras online aumentou significativamente. Em 2023, o faturamento do e-commerce brasileiro alcançou R$ 185,7 bilhões, com 395 milhões de pedidos realizados e 87,8 milhões de consumidores virtuais. Entretanto, esse aumento nas vendas online trouxe desafios logísticos consideráveis.

Uma pesquisa revelou que 67% dos consumidores ainda enfrentam falhas nas entregas via e-commerce, indicando a necessidade de melhorias nos processos de distribuição. No Maranhão, tais dificuldades são ainda mais evidentes devido às características regionais, como a infraestrutura de transporte precária, especialmente em áreas rurais e isoladas, além dos altos custos operacionais que impactam a eficiência das entregas. Problemas como estradas mal conservadas e falta de opções eficientes de transporte são desafios específicos enfrentados pelos consumidores e empresas no estado.

Diante desse cenário, permitir que o consumidor retire suas encomendas diretamente nos centros de distribuição após tentativas frustradas de entrega apresenta-se como uma solução viável e adaptada à realidade maranhense. Essa medida pode reduzir os custos operacionais das empresas, minimizar atrasos e aumentar a satisfação dos clientes, que terão mais uma opção para receber seus produtos de forma conveniente. Além disso, pode contribuir para diminuir a dependência de soluções logísticas complexas em regiões de difícil acesso.

Portanto, a aprovação deste Projeto de Lei será um importante passo para a construção de um ambiente de consumo mais eficiente e equilibrado no Maranhão, beneficiando tanto os consumidores quanto as empresas atuantes no comércio eletrônico.

Plenário Deputado Nagib Haickel, em 28 de abril de 2025.

**WELLINGTON DO CURSO**

Deputado Estadual