

PROJETO DE LEI Nº 081 /2026

Assegura ao consumidor, o direito de retirada de produtos do comércio eletrônico nos centros de logísticas ou distribuição em caso de impossibilidade de entrega no endereço informado.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE RORAIMA

faz saber que a Assembleia Legislativa aprovou e sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º As empresas que realizam entrega de produtos oriundos do comércio eletrônico no Estado de Roraima deverão oferecer ao consumidor a possibilidade de retirada das encomendas em centros logísticos, depósitos, unidades de triagem ou locais similares, quando não for possível a entrega no endereço originalmente informado.

Art. 2º A opção de retirada deverá ser comunicada ao consumidor de forma clara, por meio eletrônico, telefônico ou outro canal de contato previamente fornecido, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas após a tentativa frustrada de entrega.

§ 1º Considera-se tentativa frustrada de entrega aquela em que:

- I – ocorrerem 03 (três) tentativas de entrega sem sucesso;
- II – houver restrição operacional reconhecida pela empresa, tais como endereço não atendido, área de risco ou ausência de cobertura logística.

§ 2º A comunicação deverá conter:

- I – endereço e horário de funcionamento do local de retirada;
- II – prazo a partir do qual o produto estará disponível para retirada;
- III – prazo limite para retirada da encomenda;
- IV – documentos necessários para retirada.

Art. 3º O consumidor terá prazo mínimo de 07 (sete) dias úteis para retirada da encomenda, contados da data de sua disponibilização.

Parágrafo único. Não sendo realizada a retirada no prazo estabelecido, a empresa deverá proceder à devolução do produto ao remetente, assegurado ao consumidor o direito à restituição dos valores pagos, descontadas eventuais despesas previamente previstas em contrato e de forma expressa.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Boa Vista - RR, 12 de maio de 2026.

TAYLA RIBEIRO PERES SILVA
DEPUTADA ESTADUAL

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa garantir ao consumidor, no Estado de Roraima maior clareza e alternativas para o recebimento de encomendas do comércio eletrônico, assegurando a possibilidade de retirada em locais adequados quando forem infrutíferas as tentativas de entrega no endereço indicado pelo consumidor.

Inicialmente, a proposta encontra amparo na competência legislativa concorrente dos Estados para legislar sobre proteção ao consumidor, conforme o art. 24, inciso V, da Constituição Federal, bem como nos princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, a proposta estabelece a obrigatoriedade de as empresas oferecerem alternativa viável para o recebimento das encomendas, por meio da disponibilização de pontos de retirada, bem como assegura a comunicação clara, tempestiva e adequada sobre essa possibilidade. Tais medidas conferem maior transparência às relações de consumo e reduzem práticas que dificultam o acesso do consumidor ao produto adquirido.

Além disso, o projeto fixa prazos mínimos para retirada e determina informações essenciais que devem ser prestadas ao consumidor, garantindo previsibilidade e organização no processo de entrega.

Dessa forma, a iniciativa se mostra necessária e oportuna, pois fortalece os direitos do consumidor, promove maior eficiência nos serviços de entrega e contribui para o equilíbrio nas relações de consumo, em conformidade com os princípios estabelecidos no ordenamento jurídico brasileiro.

Diante do exposto, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação deste importante projeto de lei.

Boa Vista – RR, 12 de maio de 2026

TAYLA RIBEIRO PERES SILVA
DEPUTADA ESTADUAL

