

PROJETO DE LEI Nº 170, DE 2025

Dispõe sobre o direito do consumidor de retirar encomendas em centros de logística ou distribuição, quando frustradas as tentativas de entrega no âmbito do Estado do Tocantins, e da outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS DECRETA:

Art. 1º Fica assegurado ao consumidor, no âmbito do Estado do Tocantins, 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. 2º 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. 3º 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; e

III - Garantir condições de acessibilidade e atendimento básico no local designado.

Art. 4º 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.

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

JUSTIFICATIVA

Nossa propositura versa sobre o direito do consumidor tocantinense de retirar suas encomendas em centros de logística ou distribuição, nos casos em que as



tentativas de entrega no endereço informado tenham sido frutadas. Esta medida visa aprimorar a experiência do consumidor e aperfeiçoar o processo logístico das empresas.

Tem-se algo que já se sabe, é que o e-commerce é uma das principais formas de consumo da população. E isso ocorre devido às diversas vantagens que esse formato de comércio oferece aos seus clientes, como por exemplo; comodidade, o consumidor compra sem sair de casa; flexibilidade, a possibilidade de adquirir o mesmo produto disponível em lojas físicas, entretanto, com valor reduzido; e facilidade, a mercadoria pode ser entregue no local que o consumidor necessitar.

O comércio eletrônico é caracterizado pela rapidez e precisão no atendimento, incluindo a entrega dos pedidos. Dessa forma, de acordo com uma pesquisa do SEBRAE sobre comércio eletrônico, apesar de toda a tecnologia que envolve o setor, a logística foi considerada o segundo principal desafio para a gestão do comércio virtual em território nacional, deixando para trás apenas a carga tributária.

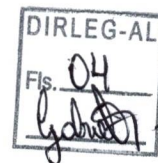
Apesar das estratégias de logística ser comuns entre os variados setores, no caso do e-commerce, ela é item essencial para definir o êxito da loja virtual. Este é um mercado que ainda está em ascensão no Brasil, e há muitos desafios e melhorias a serem implantadas em toda a cadeia de suprimentos no segmento eletrônico.

No Brasil, os principais entraves estão relacionados ao tempo de entrega de mercadorias, alta concorrência, falta de segurança de dados e os custos de envio. Mas, com organização e um bom planejamento, é possível superar essas dificuldades e tornar a sua loja virtual em um negócio lucrativo.

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. 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.



**ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO**



Neste sentido, peço o apoio dos nobres colegas parlamentares para a aprovação desta medida, que representa um avanço significativo na garantia dos direitos, beneficiando tanto os consumidores quanto as empresas atuantes no comércio eletrônico.

Palmas, Palácio Deputado João D'Abreu, maio de 2025.


Eduardo Fortes
Deputado Estadual

EDUARDO FORTES
DEPUTADO ESTADUAL

📱 @eduardofortess
✉ dep.eduardo.fortes@al.to.leg.br
☎ 63 3212-5085 📞 63 99233-9253

📍 **Palácio Dep. João D'Abreu** - Praça dos Girassóis,
s/n, Gabinete Deputado Eduardo Fortes (2º piso)
Plano Diretor Norte, Palmas - TO, CEP:77001-902



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 no âmbito do Estado do Tocantins, e da outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS DECRETA:

Art. 1º Fica assegurado ao consumidor, no âmbito do Estado do Tocantins, o direito de retirar diretamente suas encomendas em centros de logísticas, 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. 2º 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. 3º 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; e

III – Garantir condições de acessibilidade e atendimento básico no local designado.

Art. 4º 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.

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

JUSTIFICATIVA

Nossa propositura versa sobre o direito do consumidor tocantinense de retirar suas encomendas em centros de logísticas ou distribuição, nos casos em que as



tentativas de entrega no endereço informado tenham sido frutadas. Esta medida visa aprimorar a experiência do consumidor e aperfeiçoar o processo logístico das empresas.

Tem-se algo que já se sabe, é que o e-commerce é uma das principais formas de consumo da população. E isso ocorre devido às diversas vantagens que esse formato de comércio oferece aos seus clientes, como por exemplo; comodidade, o consumidor compra sem sair de casa; flexibilidade, a possibilidade de adquirir o mesmo produto disponível em lojas físicas, entretanto, com valor reduzido; e facilidade, a mercadoria pode ser entregue no local que o consumidor necessitar.

O comércio eletrônico é caracterizado pela rapidez e precisão no atendimento, incluindo a entrega dos pedidos. Dessa forma, de acordo com uma pesquisa do SEBRAE sobre comércio eletrônico, apesar de toda a tecnologia que envolve o setor, a logística foi considerada o segundo principal desafio para a gestão do comércio virtual em território nacional, deixando para trás apenas a carga tributária.

Apesar das estratégias de logística ser comuns entre os variados setores, no caso do e-commerce, ela é item essencial para definir o êxito da loja virtual. Este é um mercado que ainda está em ascensão no Brasil, e há muitos desafios e melhorias a serem implantadas em toda a cadeia de suprimentos no segmento eletrônico.

No Brasil, os principais entraves estão relacionados ao tempo de entrega de mercadorias, alta concorrência, falta de segurança de dados e os custos de envio. Mas, com organização e um bom planejamento, é possível superar essas dificuldades e tornar a sua loja virtual em um negócio lucrativo.

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. 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.



**ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO**



Neste sentido, peço o apoio dos nobres colegas parlamentares para a aprovação desta medida, que representa um avanço significativo na garantia dos direitos, beneficiando tanto os consumidores quanto as empresas atuantes no comércio eletrônico.

Palmas, Palácio Deputado João D'Abreu, maio de 2025.

Eduardo Fortes
Deputado Estadual

[Imprimir](#)

Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins de Palmas - TO
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

RECIBO DE ENVIO DE PROPOSIÇÃO

Código do Documento: **P22126e4876b81fb2b12782e12ab42426K13932**

Tipo de Proposição: **Projeto de Lei da Casa**

Autor: **EDUARDO FORTES**

Enviada por: **Eduardo Malheiro Ribeiro Fortes**
(dep.eduardo.fortes)

Descrição: **Dispõe sobre o direito do consumidor de retirar encomendas em centros de logística ou distribuição, quando frustradas as tentativas de entrega no âmbito do Estado do Tocantins, e da outras providências.**

Data de Envio: **06/05/2025 10:30:36**

Declaro que o conteúdo do texto impresso em anexo é idêntico ao conteúdo enviado eletronicamente por meio do sistema SAPL para esta proposição.

EDUARDO FORTES

