PROJETO DE LEI Nº ___/2025

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE TENTATIVA DE CONTATO TELEFÔNICO POR PARTE DE ENTREGADORES DE ALIMENTOS E MERCADORIAS, EM CASO DE FALHA NO INTERFONE, ANTES DE DEIXAREM OS PEDIDOS NA PORTARIA DE EDIFÍCIOS RESIDENCIAIS OU COMERCIAIS, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE NATAL.

O PREFEITO MUNICIPAL DE NATAL faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Fica estabelecido, no âmbito do Município de Natal, que os entregadores de alimentos, produtos e mercadorias, vinculados a empresas, plataformas digitais ou aplicativos de entrega, deverão realizar tentativa de contato telefônico com o destinatário, caso o interfone do local esteja inoperante ou não seja atendido.

§1º A tentativa de contato telefônico deverá ocorrer utilizando o número fornecido no cadastro da entrega, seja por ligação convencional ou aplicativo de mensagens.

§2º Não havendo êxito na entrega direta ao destinatário ou responsável presente na unidade, o entregador poderá deixar o pedido na portaria, desde que informe por mensagem no aplicativo ou outro meio registrado que o pedido foi deixado naquele local.

Art. 2º O descumprimento da presente Lei poderá ser informado aos órgãos de defesa do consumidor, que notificarão as empresas responsáveis pelas entregas para fins de orientação e medidas corretivas.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Vereador Daniell Rendall

GABINETE DO VEREADOR DANIELL RENDALL

JUSTIFICATIVA

O serviço de entregas se tornou parte essencial do dia a dia da população. Com esse crescimento, também aumentou a responsabilidade das empresas e dos profissionais envolvidos em garantir que o consumidor receba seus pedidos com qualidade e segurança. No entanto, é cada vez mais comum ouvir relatos de entregas mal sucedidas, muitas vezes por motivos simples, como a falta de tentativa de contato telefônico quando o interfone do local não funciona.

Essas falhas resultam em transtornos diversos: alimentos chegam frios ou com embalagens violadas, e em alguns casos o pedido sequer é entregue, o que causa prejuízos e insegurança para quem comprou.

Pensando nisso, o Projeto de Lei propõe que, na ausência de resposta pelo interfone, o entregador seja obrigado a tentar contato telefônico com o consumidor. A medida é simples, mas representa um avanço importante na proteção dos direitos do consumidor e na qualificação do serviço prestado.

Importante destacar que a proposta não impõe qualquer obrigação direta à administração municipal, estando, portanto, de acordo com os limites legais de atuação do Legislativo municipal.

Vereador Daniell Rendall