



**ESTADO DE SERGIPE  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_/2025**

**AUTOR:** MARCOS OLIVEIRA - PL

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.

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE,**

**Faço saber que a Assembleia Legislativa do Estado aprovou, e que eu sanciono a seguinte lei:**

**Art. 1º.** Fica assegurado ao consumidor, no âmbito do Estado de Sergipe, 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;

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.





**ESTADO DE SERGIPE  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

Aracaju/SE, em 30 de Abril de 2025.

**MARCOS OLIVEIRA**  
*Deputado Estadual*

Av. Ivo do Prado, s/nº – 5º Andar – Centro – CEP: 49080-010



Fone: 3216-6794  
Autenticar documento em <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade>  
com o identificador 3100300038003200340030003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



**ESTADO DE SERGIPE  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**

**JUSTIFICATIVA**

O presente Projeto de Lei tem como finalidade garantir aos consumidores sergipanos o direito de retirar pessoalmente suas encomendas em centros de distribuição ou logística, nos casos em que as tentativas de entrega no endereço informado tenham sido frustradas. Portanto, trata-se de uma medida que visa melhorar a experiência do consumidor e contribuir com a eficiência do processo logístico no Estado de Sergipe.

Com o crescimento acelerado do comércio eletrônico no Brasil, a demanda por entregas aumentou significativamente, mas os desafios logísticos persistem. Atrasos frequentes, tentativas de entrega mal sucedidas e falta de alternativas práticas para o consumidor impactam negativamente a confiança nas compras online. Ao oferecer a possibilidade de retirada direta das encomendas, evitam-se novos atrasos e custos desnecessários com reentregas.

Além de favorecer o consumidor, a medida também reduz a sobrecarga operacional das transportadoras, ao mesmo tempo em que promove uma solução simples, acessível e segura para o recebimento dos produtos.

A proposta está em consonância com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, ao ampliar o acesso à informação, à escolha e à dignidade no atendimento. Com isso, este projeto representa um avanço necessário na adaptação da legislação estadual à nova realidade do consumo digital.

Ante o exposto, solicito o apoio dos demais parlamentares no sentido de acolher o presente projeto de lei.

Aracaju/SE, em 30 de Abril de 2025.

**MARCOS OLIVEIRA**  
*Deputado Estadual*



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100300038003200340030003A005000

Assinado eletronicamente por **Marcos Oliveira** em 21/05/2025 14:09

Checksum: **27084FC10B4E8C2CE45B1A233D197A29097642E7FC81158154840F5D3AFE4C81**

