



PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2022
(Do Sr. CARLOS VERAS)

Dispõe sobre o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei reconhece que o tempo é um bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor.

Art. 2º Nos termos do art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), o consumidor é considerado vulnerável em relação às práticas mercadológicas que causem desperdício do seu tempo.

Parágrafo único. Para fins de indenização, as condutas do fornecedor que impliquem perda de tempo do consumidor são consideradas práticas abusivas.

Art. 3º O fornecedor de serviços e produtos deverá envidar todos os esforços para prevenir a perda de tempo indevida do consumidor.

Parágrafo único. Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor podem requisitar dos fornecedores informações sobre quais medidas vêm sendo implementadas para prevenir e compensar a perda do tempo do consumidor.

Art. 4º Para fins de proteção do tempo do consumidor, o juízo poderá determinar a tutela inibitória ou coercitiva adequada, assim como outras medidas previstas na legislação processual e consumerista.

Art. 5º A compensação do dano extrapatrimonial decorrente da perda de tempo do consumidor, seja individual ou coletiva, poderá ocorrer independentemente da ocorrência de dano material ou moral com outra justificativa.

Art. 6º Para fins de apuração e compensação da perda de tempo do consumidor, o julgador poderá considerar, dentre outros suportes fáticos relevantes:



- I - o descumprimento de prazos legais para resolução de problemas de consumo;
- II - o descumprimento do tempo-limite em filas, conforme normas específicas;
- III - o menosprezo planejado ao tempo do consumidor pelo fornecedor;
- IV - o desvio produtivo do consumidor;
- V - o tempo de privação de uso de produtos e serviços;
- VI - a imposição da perda de tempo por robochamadas ou reiteradas comunicações, conforme critério a ser avaliado pelo juízo; e
- VII - o abuso do direito à desconexão, lazer e descanso.

Art. 7º Quanto à quantificação do dano por perda de tempo a ser compensado, o juízo considerará, dentre outros, fatores etários, de saúde e culturais do consumidor lesionado, e ainda se houve prática abusiva de menosprezo planejado ao tempo do consumidor.

Parágrafo único. Nos casos de dano por perda de tempo, caberá ao juiz fixar, equitativamente, o valor da indenização compensatória, em conformidade com as circunstâncias do caso e com a extensão do dano apurado.

Art. 8º O juiz, constando tratar-se de matéria repetitiva sobre danos ao tempo do consumidor, comunicará ao Ministério Público, como fiscal da lei e da ordem jurídico-democrática, e à Defensoria Pública, como expressão e instrumento do regime democrático bem como guardião dos vulneráveis e dos direitos humanos, nos termos das respectivas atribuições legais e constitucionais, para que promovam eventual atuação coletiva ou interventiva, nos termos de suas respectivas competências.

Art. 9º Ficam obrigadas as concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, as agências bancárias e seus correspondentes, os estabelecimentos de crédito, casas lotéricas, prestadores de serviços educacionais e de saúde privados, a disponibilizar funcionários suficientes no setor de atendimento ao público, para que o serviço seja feito em tempo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário, nos seguintes prazos:

- I - até 15 (quinze) minutos, em geral;
- II - até 20 (vinte) minutos, às vésperas e após os feriados prolongados;
- III - até 25 (vinte e cinco) minutos, nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais.



§ 1º Nas agências bancárias e seus correspondentes, os estabelecimentos de crédito e casas lotéricas, os serviços mais complexos, que exigem análise documental, tais como abertura e fechamento de conta, atualização cadastral e de procuradores, liberação de senha, biometria, “token” e similares para acesso em aplicativo digital, serão observados os seguintes prazos:

- I - até 30 (trinta) minutos, em geral;
- II - até 40 (quarenta) minutos, às vésperas e após os feriados prolongados;
- III - até 50 (cinquenta) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais.

§ 2º Os estabelecimentos que estiverem utilizando todos os caixas ou quiosques disponibilizados para atendimento aos consumidores terão os prazos acrescidos em 10 (dez) minutos.

§ 3º Os prazos se aplicam igualmente nas agências bancárias e seus correspondentes, para atendimento em caixa eletrônico ou autoatendimento, quando realizados dentro da agência bancária e em horário comercial.

Art. 10. Ficam os estabelecimentos dispostos no *caput* do art. 9º obrigados a fixar relógio em local visível e fornecer bilhetes ou senhas numéricas, onde constarão impressos o nome do estabelecimento, o horário de entrada e o horário em que ocorreu o fim do atendimento do cliente com a rubrica do funcionário do estabelecimento.

Art. 11. Ficam os estabelecimentos obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses do art. 9º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.

Art. 12. Caberá aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fiscalização do cumprimento das disposições contidas nesta Lei, estando as infrações sujeitas às seguintes multas:

- I - de até R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais);
- II - de até R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) na primeira reincidência;
- III - de até R\$100.000,00 (cem mil reais) na segunda reincidência;
- IV - de até R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a partir da terceira reincidência e subsequentes.



Parágrafo único. Os valores das multas serão revertidos ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) ou aos Fundos Estaduais de Defesa do Consumidor, conforme definição legal.

Art. 13. Os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor poderão instituir a cada ano o selo de “amigo do tempo do consumidor” aos fornecedores de produtos e serviços contra os quais não pesem reclamações relativas à violação do tempo do consumidor.

Parágrafo único. Para fins do *caput* deste artigo, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor regulamentará as regras para concessão do selo e poderá compilar denúncias e reclamações sobre a violação do tempo do consumidor, a fim de promover a medida e orientar os consumidores.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por objetivo reconhecer o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor. A doutrina e a jurisprudência dão conta da necessidade de se reconhecer a perda de tempo do consumidor como uma modalidade independente de dano moral. A medida é fundamental para que se estabeleça um sistema jurídico que valorize o tempo do consumidor e, por conseguinte, penalize o fornecedor que o lesiona.

A inovação legislativa proposta tem como base a tese do cabimento da indenização pelo desvio produtivo do consumidor, desenvolvida, no Brasil, pelo nobre jurista Marcos Dessaune. A teoria inspirou a Lei nº 5.867, de 29 de abril de 2002, do Estado do Amazonas, sobre o reconhecimento do tempo do consumidor como bem de valor jurídico. A norma estadual, contudo, demonstra a necessidade de se aprimorar a legislação nacional de defesa do consumidor, com o reconhecimento explícito da perda de tempo como um dano ao consumidor que pode e deve ser reparado pelo fornecedor que o cause.

Ao consumidor não cabe mais o ônus de demonstrar o valor do seu tempo, restando ao fornecedor o ônus de atender seus clientes com rapidez, respeitando o seu tempo. Contamos, portanto, com o apoio dos nossos ilustres Pares no sentido da aprovação do projeto de lei ora apresentado, para que se alcancem relações de



fornecimento e consumo de bens e serviços que priorizem, e não menosprezem, o tempo do consumidor.

Sala das Sessões, em de de 2022.

Deputado CARLOS VERAS

2022-6482

