

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 1.954, DE 2022

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.

Autor: Deputado CARLOS VERAS

Relator: Deputado VINICIUS CARVALHO

I - RELATÓRIO

Chega ao nosso exame o projeto de lei que 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, além de modificar o art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), para estipular que o consumidor é considerado vulnerável em relação às práticas mercadológicas que causem desperdício do seu tempo.

A proposição foi despachada a esta Comissão de Defesa do Consumidor e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (Mérito e art. 54 do RICD).

Em decorrência do disposto no art. 166 do RICD o prazo para apresentação de emendas foi reaberto, não tendo sido apostas emendas ao projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR



Inobstante a boa intenção do ilustre autor em sua proposta, observamos inicialmente que, em um momento em que se busca evitar a judicialização de muitas questões, dada a situação do Poder Judiciário do país e o tempo médio em que os processos estão sendo analisados, o presente Projeto de Lei vai na contramão dessa tendência.

Acreditamos que na tentativa de proteger o tempo do consumidor, o Projeto de Lei cria um incentivo à interposição de uma grande quantidade de ações judiciais, nas quais não se buscará exatamente a reparação do dano, mas apenas o aferimento de alguma vantagem.

Além disso, entendemos que o texto do Projeto de Lei em questão não é suficientemente objetivo, causando, portanto, dificuldades em sua interpretação.

É o caso, por exemplo, do art. 6º, que traz um rol exemplificativo de situações causadas pelo fornecedor de produtos/serviços, que deverão ser consideradas pelo julgador para fins de apuração e compensação da perda de tempo do consumidor.

Dentre elas estão o “menosprezo planejado ao tempo do consumidor pelo fornecedor”, o “desvio produtivo do consumidor” e o “abuso do direito à desconexão, lazer e descanso”, que, além da dificuldade na interpretação, são situações de difícil constatação.

Um outro ponto de difícil interpretação está no art. 7º, o qual dispõe que para 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.

Assim, é notório que essas questões subjetivas dão margem a interpretações diversas, causando, portanto, uma insegurança jurídica, o que não é saudável em nenhum tipo de relação comercial.

Por fim, os limites de tempo máximo para atendimento também não se mostram razoáveis. É certo que os fornecedores devem dispor do dimensionamento adequado da equipe de atendimento para que o cliente seja atendido dentro de padrões de tempo considerados normais. Contudo, há questões em que não existe mais a possibilidade de ampliação do atendimento



e a alta demanda faz com que o tempo de espera seja maior do que o pretendido pela instituição.

A título de exemplo, citamos a situação de muitos municípios nos quais há somente uma agência bancária presente. Entendemos que a presença de estabelecimentos financeiros deve ser estimulada em municípios desassistidos por esses serviços, vez que promovem maior comodidade para os consumidores e estímulo ao desenvolvimento dessas regiões.

Sabemos que são grandes os transtornos para uma população que não conta com a presença de agências bancárias. Em muitos casos, existem limitações físicas (o espaço da própria agência) e outros fatores que impedem o aumento do quadro de atendimento

Estabelecer um limite de tempo de atendimento para situações como a descrita acima, significa contribuir para afastar a presença de agências físicas em muitas regiões do país e, conseqüentemente, prejudicar os cidadãos que nela residem.

Ante o exposto, somos pela rejeição do Projeto de Lei nº 1.954, de 2022.

Sala da Comissão, de de 2023.

Datado e assinado eletronicamente

Deputado VINICIUS CARVALHO
Relator

