

# 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 caráter conclusivo.

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 excessiva 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.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2017 o pedido de danos morais foi o terceiro assunto mais recorrente nos tribunais do Brasil. A discussão de matéria consumerista tem se avolumado de maneira significativa onerando especialmente a justiça dos Estados. Em 2022, segundo próprio CNJ, não foi diferente: o assunto continuou sendo objeto de muitas demandas judiciais.

Segundo a Associação Brasileira de Jurimetria (ABJ), apenas 20 empresas concentram mais do que 50% dos litígios consumeristas no Brasil. Pesquisa realizada pela referida associação, indica que no Estado de São Paulo, 30 empresas concentram mais de 70% dos processos. Empresas de telefonia e as instituições financeiras consistentemente agrupam mais de 40% dos processos em todas as unidades de federação pesquisadas, aponta a ABJ.

Precisamos aprofundar os debates sobre o aperfeiçoamento do atendimento ao consumidor. Mas precisamos também avaliar se existem estruturas especializadas em fomentar a litigância envolvendo grandes atores da economia nacional, com a finalidade de obterem ganhos financeiros.

Por essa razão tramitam na Câmara dos Deputados proposições que pretendem enfrentar o fenômeno da litigância predatória e estimular a adoção de mecanismos eficientes de resolução extrajudicial de conflitos nas relações de consumo.

Não tenho dúvidas de que existem empresas que não possuem compromisso com o bom atendimento ao consumidor e que mantêm o foco exclusivamente no lucro abusivo sem buscar o adequado atendimento aos cidadãos. Por outro lado, precisamos estar atentos para não acatarmos teses que aparentemente bem intencionadas, acabam por serem vantajosas exclusivamente para estruturas que simulam a defesa do consumidor e que acabam gerando efeitos colaterais danosos para a economia e para a sociedade: aumento de preços de produtos e serviços em razão do risco elevado; redução da oferta de serviços para os consumidores; inibição à inovação e desenvolvimento de novas tecnologias; perda de competitividade



das empresas no cenário internacional, o que reduz o apetite de ingresso no mercado de novos concorrentes, entre outros efeitos.

Acreditamos que, na tentativa de proteger o tempo do consumidor, o Projeto de Lei cria um incentivo ao ajuizamento de uma grande quantidade de novas ações judiciais, nas quais haverá um risco enorme de não se buscar exatamente a reparação do dado, mas o aferimento de alguma vantagem econômica.

No dia 08 de novembro de 2023, em atendimento a requerimento de minha autoria, bem como a outro apresentado pelo nobre Deputado Paulão, a Comissão de Defesa do Consumidor realizou uma audiência pública para colher a opinião de diferentes juristas e enriquecer os debates.

Na ocasião, ouvimos manifestações favoráveis à rejeição da proposta e outras que recomendaram a aprovação com alterações. A minha percepção, enquanto relator da matéria foi de que a redação original não recebeu apoio integral de nenhum convidado e nem dos parlamentares que participaram dessa reunião. Aqueles que a defendem, sugeriram mudanças.

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 e 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 e comprovação, o que geraria grande insegurança jurídica, podendo tumultuar a economia do país e desestimular o empreendedorismo. Isso ao fim prejudicaria o consumidor com a redução da competição e da oferta de serviços e produtos pelas empresas.

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, insegurança jurídica, o que não é saudável em nenhum tipo de relação de consumo. Como é sabido, os meus mandatos são marcados pela defesa do consumidor, sem desrespeitar as empresas com exigências que não são razoáveis.

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 pelo fornecedor.

Estabelecer um limite de tempo de atendimento para determinadas situações, significa inviabilizar a presença de determinados estabelecimentos em muitas regiões do país e, principalmente aquelas mais distantes dos grandes centros e, conseqüentemente, prejudicar os cidadãos que nelas residem.

Outro exemplo que mencionei no debate ocorrido na audiência pública da CDC: como ficarão os transportes coletivos? É sabido que a qualidade e pontualidade de ônibus e metrô nas capitais brasileiras precisa ser aperfeiçoada. Será que conseguiremos aperfeiçoar essa política pública permitindo a judicialização da questão ou o melhor caminho seria discutir a matéria com o Poder Executivo para aperfeiçoamento dessa questão?

Se o tempo é um bem jurídico a ser tutelado, como defende o autor da tese, bem como pela excelentíssima senhora Ministra do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Nancy Andrighi, a quem rendemos nosso agradecimento pelas relevantíssimas contribuições na análise dessa proposição, entendemos que deveríamos pensar medidas mais céleres de solução de conflitos consumeristas, pois *data maxima venia*, percebemos que o Judiciário está com um número excessivo de demandas e que nossos esforços no parlamento devem ser para melhorar o atendimento ao consumidor e reduzir a litigância.



Segundo o Professor Luciano Timm, 1,3% do Produto Interno Bruto (PIB) do nosso país é gasto com o Poder Judiciário. Em tempos de crise fiscal, precisamos de medidas que não aumentem demandas judiciais, para prevenirmos aumentos de despesas.

A proposta de substitutivo encaminhada pelos idealizadores da tese, também carece de avanços pois contém expressões como “perda indevida do tempo do consumidor”; “lesão ao tempo”; entre outras que abrem uma infinidade de possibilidades de interpretações no judiciário que poderiam disseminar uma ampla judicialização das relações de consumo. Todavia, não podemos não reconhecer que se trata de uma versão mais razoável, se comparada com a redação original entregue ao lustre autor do projeto.

Diante dessa análise, de que não podemos deixar o consumidor esperando decisões judiciais em discussões intermináveis, propomos substitutivo, inspirado nos debates ocorridos com os diversos especialistas e autoridades que se manifestaram nesta douta comissão.

Nosso substitutivo tem a finalidade de alcançar situações concretas e fatos objetivos que recorrentemente ouvimos dos consumidores brasileiros e de diversas autoridades componentes do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), composto por representantes dos Procons de 27 unidades federativas e de mais de 740 municípios.

Em nossa redação, buscaremos estimular a resolução de conflitos de maneira célere, a definição de critérios para caracterização do dano extrapatrimonial, entre outras medidas para combater práticas abusivas de empresas e proteger o consumidor.

Uma das medidas propostas visa a não estimulação ao surgimento de uma “indústria de multas” no país e para tanto propomos que sejam revertidas ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) ou aos Fundos Estaduais de Defesa do Consumidor. Os recursos do referido fundo são aplicados na recuperação de bens, na promoção de eventos educativos, científicos e na edição de material informativo especificamente relacionados com a natureza da infração ou do dano causado, bem como na modernização administrativa dos órgãos públicos responsáveis pela execução das políticas relativas ao consumidor.



Pediremos aos pares apoio ao nosso parecer, pois aqui buscamos o equilíbrio para a construção da nova lei. Focamos aqui em resguardar a questão da produtividade do tempo do consumidor, conforme alegado pelos defensores da proposta. Assim, aquele que perder horas de trabalho, oportunidades de negócios, tiver sua vida colocada em risco, ou amargar prejuízos comprovadamente relacionados à demora no atendimento, poderá haver reparação.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 1.954, de 2022, na forma do substitutivo.

Sala da Comissão, de de 2025.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator



# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.954, DE 2022

Nova ementa: Dispõe sobre o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação à sociedade.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências para dispor sobre o tempo do consumidor pessoa natural como bem jurídico a ser tutelado.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passará a vigorar acrescido do seguinte dispositivo:

Art. 25-A. O consumidor pessoa natural que sofrer prejuízo financeiro em comprovada decorrência de demora no atendimento de fornecedores de serviços e produtos, poderá ser reparado a partir da demonstração do nexo causal entre a conduta adotada pelo fornecedor, o prejuízo alegado e a comprovada resistência deste em satisfazer a pretensão do consumidor.

§ 1º Sem prejuízo do ressarcimento previsto no caput deste artigo, poderá ser aplicada multa que poderá ser revertida ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) ou aos Fundos Estaduais de Defesa do Consumidor, nos termos da regulamentação.

§ 2º Quanto à quantificação do dano por perda de tempo a ser compensado, a autoridade considerará o caso concreto alegado pelo consumidor e o comprovado prejuízo decorrente da demora no atendimento, observado o disposto no caput deste artigo.

§ 3º Visando a redução da demora nos atendimentos que poderá provocar ocorrências de que trata este artigo, os fornecedores de bens e serviços de qualquer natureza poderão ampliar os horários de funcionamento do estabelecimento para atendimento ao público, inclusive aos sábados e domingos, observada a legislação trabalhista.



§4º Na ausência da comprovada resistência do fornecedor em satisfazer a pretensão, presumir-se-á mero aborrecimento.

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

Sala da Comissão, de de 2025.

Datado e assinado digitalmente

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator

