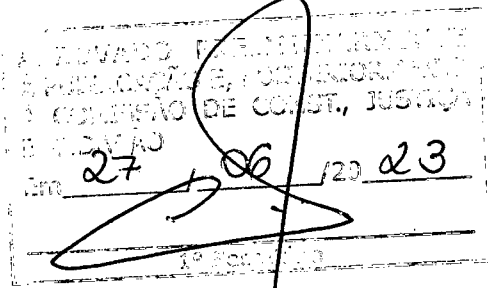


PROJETO DE LEI Nº 592 DE 27 DE *Junho* DE 2023.



Reconhece o tempo do consumidor como bem de valor jurídico.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do Art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º No estado de Goiás, o tempo do consumidor é reconhecido como um valor legal, um direito humano e fundamental derivado da Constituição, necessário para garantir a vida, a liberdade, a existência e outros direitos essenciais para uma vida digna e um desenvolvimento saudável da personalidade.

Art. 2º De acordo com o artigo 4, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor será considerado vulnerável em relação a práticas de mercado que resultem em desperdício de tempo indevido ou desnecessário, sendo tais condutas abusivas potencialmente prejudiciais ao consumidor.

Art. 3º O tempo humano, como parte integrante da personalidade humana, deve ser considerado para reparação total dos danos causados ao consumidor.

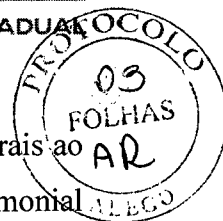
Art. 4º Os fornecedores de serviços e produtos devem fazer todos os esforços para evitar perdas desnecessárias de tempo do consumidor.

Parágrafo único. Órgãos e instituições públicas de defesa do consumidor podem solicitar informações aos fornecedores sobre as medidas implementadas para prevenir e compensar a perda indevida de tempo do consumidor.

Art. 5º Para proteger o tempo do consumidor, o juiz pode ordenar a remoção de práticas ilícitas ou a aplicação de medidas inibitórias ou coercitivas apropriadas, invocando as medidas previstas na legislação processual e de defesa do consumidor.

PL50/2023/GPVM/BN/TEMPODOCONSUMIDOR





Art. 6º compensação por danos extrapatrimoniais decorrentes de lesões temporais ao consumidor, seja individual ou coletiva, pode ocorrer independentemente de dano patrimonial ou moral, com base no sofrimento psicológico.

Art. 7º o avaliar e compensar a lesão temporal ao consumidor, o juiz pode considerar, entre outros fatores relevantes:

I – descumprimento de prazos legais para resolver problemas de consumo;

II- o menosprezo planejado pelo fornecedor em relação ao tempo do consumidor;

III- o desvio de produtividade do consumidor;

IV- o tempo de privação de uso de produtos e serviços;

V- a imposição de perda de tempo indevida por meio de chamadas robóticas ou ligações repetitivas, conforme avaliação do juiz;

VI- o descumprimento de limites de tempo em filas estabelecidos por leis;

VII- e a violação abusiva do direito à desconexão, lazer e descanso.

Art. 8º Ao quantificar a compensação por lesões temporais, o juiz levará em consideração, entre outros fatores, a idade, saúde e cultura do consumidor lesionado, bem como a ocorrência de práticas abusivas de menosprezo planejado ao tempo do consumidor.

Parágrafo único: Nos casos de lesão temporal, o juiz determinará equitativamente o valor da indenização compensatória, de acordo com as circunstâncias do caso e a extensão do dano.

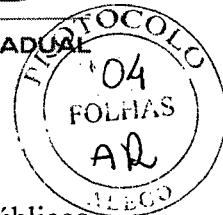
Art. 9º Quando a lesão temporal ao consumidor se tratar de um assunto repetitivo, o juiz competente comunicará o Ministério Público e a Defensoria Pública para que promovam atuação coletiva ou interventiva, conforme suas atribuições legais e constitucionais.

Art. 10 As concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, as agências bancárias e seus correspondentes, os estabelecimentos de crédito, casas lotéricas e prestadores de serviços educacionais e de saúde privados em Goiás são obrigados a disponibilizar funcionários suficientes no setor de atendimento ao público, para que o serviço seja prestado dentro de prazos razoáveis, respeitando a dignidade e o tempo do usuário, para que o atendimento seja efetivado nos seguintes prazos:

I – 15 (quinze) minutos em dias normais;

PL50/2023/GPVM/BN/TEMPODOCONSUMIDOR





II – 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III – 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, os estabelecimentos atenderão aos seguintes prazos:

I – 30 (trinta) minutos em dias normais;

II – 40 (quarenta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III – 50 (cinquenta) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais e federais.

§ 2º Em ambos os casos, 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 desta Lei 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. 11 Os estabelecimentos mencionados no artigo 10 devem fixar relógios visíveis e fornecer bilhetes ou senhas numéricas contendo o nome do estabelecimento, o horário de entrada e o horário de término do atendimento ao cliente, com a assinatura do funcionário do estabelecimento.

Art. 12 Os estabelecimentos mencionados devem divulgar o tempo máximo de espera para atendimento, conforme os prazos estabelecidos no artigo 10, em local visível e acessível ao público, por meio de um cartaz de tamanho mínimo.

Art. 13 O PROCON/GO será responsável por fiscalizar o cumprimento desta Lei. O descumprimento acarretará multas ao infrator, cujo valor aumentará com a reincidência. O valor das multas será revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

I – multa de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais);

PL50/2023/GPVM/BN/TEMPODOCONSUMIDOR



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

Parágrafo único. O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela lei nº 12.207, de 20 de dezembro de 1993.

Art. 14 O PROCON/GO pode instituir um selo de "Amigo do Tempo do Consumidor" para fornecedores de produtos e serviços que não recebam reclamações relacionadas à violação do tempo do consumidor durante um ano.

Parágrafo único. O PROCON/GO estabelecerá regras para a concessão do selo e poderá coletar denúncias e reclamações sobre violações temporais do consumidor para conceder os selos anualmente.

Art. 15 O Poder Executivo regulamentará esta Lei conforme necessário.

Art. 16 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando todas as disposições em contrário.

4

SALA DAS SESSÕES, EM

DE

DE 2023.

VETER MARTINS
Deputado Estadual

PL50/2023/GPVM/BN/TEMPODOCONSUMIDOR



JUSTIFICATIVA

É histórico que os consumidores sempre sofreram com práticas abusivas, razão pela qual a Constituição Federal Brasileira determinou, a elaboração de um Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078, de 1990. O tempo do consumidor é diretamente vinculado a direitos humanos fundamentais, previstos no artigo 5º da Constituição, como a liberdade, a qualidade de vida e o desenvolvimento saudável da personalidade. Proteger o tempo do consumidor é, portanto, uma forma de assegurar o exercício pleno desses direitos.

O objetivo desta proposta é reconhecer o tempo como um recurso valioso e essencial para o exercício dos direitos do consumidor. A perda de tempo do consumidor deve ser considerada como um dano independente, passível de reparação. Essa medida é importante para estabelecer um sistema jurídico que valorize o tempo do consumidor e responsabilize os fornecedores que o prejudicam.

Essa inovação legislativa é baseada na tese do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida pelo jurista Marcos Dessaune. Agora, cabe ao fornecedor o ônus de atender seus clientes de forma rápida e respeitando o tempo deles, não cabendo mais ao consumidor provar o valor do seu tempo. Esperamos o apoio dos legisladores para a aprovação deste projeto de lei, visando relações de consumo que priorizem o tempo do consumidor.

A lei busca prevenir e combater práticas abusivas que resultem em desperdício indevido ou desnecessário de tempo por parte dos fornecedores de produtos e serviços. Isso inclui a imposição de filas demoradas, atrasos injustificados, chamadas robóticas invasivas e qualquer forma de menosprezo ao tempo do consumidor. O projeto enfatiza a importância desse recurso na busca por uma vida equilibrada e satisfatória.

Em suma, a Lei de Proteção ao Tempo do Consumidor se justifica pela valorização do tempo como recurso essencial, pelo respeito aos direitos humanos fundamentais, pelo combate a práticas abusivas e pela busca por equidade e eficiência nas relações comerciais. Ao garantir a proteção do tempo do consumidor, essa lei promove uma sociedade mais justa e satisfatória para todos.

PL50/2023/GPVM/BN/TEMPODOCONSUMIDOR



A priori por desenvolvimento social local no Estado de Goiás, pela importância desta iniciativa, esperamos vê-la aprovada pelos Ilustres Deputados.

SALA DAS SESSÕES, EM DE DE 2023.

VETER MARTINS

Deputado Estadual



ESTADO DE GOIÁS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA



PROCESSO LEGISLATIVO 2023001251

Data autuação: 28/06/2023

Origem: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - GO

Autor: DEP. VETER MARTINS

Assunto: RECONHECE O TEMPO DO CONSUMIDOR COMO BEM DE VALOR JURÍDICO.

Tipo: PROJETO

Subtipo: LEI ORDINÁRIA

Número Projeto: 592 - AL

Data	Lotação	Ação
28/06/2023 às 15:21	Diretoria Parlamentar	Publicado.
28/06/2023 às 15:21	Diretoria Parlamentar	Aprovado preliminarmente em 27/06/2023.
28/06/2023 às 14:50	Diretoria Parlamentar	Recebido - Diretoria Parlamentar
27/06/2023 às 17:34	Assessoria Adjunta de Protocolo-Geral	Autuado
27/06/2023 às 17:02	Assessoria Adjunta de Protocolo-Geral	Encaminhado à Diretoria Parlamentar