

Para fixar a pena, o juiz deve considerar a faixa etária do consumidor e suas condições de saúde

O [Projeto de Lei 1954/22](#) prevê indenização pela perda de tempo do consumidor, ainda que não haja dano moral ou material. Para fixar o valor devido, o juiz deve considerar a faixa etária do consumidor e suas condições de saúde. Além disso, deve ser apurado se houve prática de menosprezo ao tempo do cliente pela prestadora do serviço.

O autor da proposta, deputado [Carlos Veras \(PT-PE\)](#) defende que “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”.

O texto em análise na Câmara dos Deputados fixa o prazo geral de até 15 minutos para que seja realizado atendimento ao público pelas prestadoras de água, luz e telefone, agências bancárias, casas lotéricas, escolas e hospitais privados. Em casos de serviços mais complexos em agência bancárias, o limite geral de atendimento será de 30 minutos.

Para estabelecer a pena, o juiz deverá analisar questões como o descumprimento de prazos legais para resolução de problemas de consumo e do tempo-limite em filas; o desvio produtivo do consumidor; o tempo de privação de uso de produtos e serviços; a imposição da perda de tempo por “robochamadas” ou reiteradas comunicações; e o abuso do direito à desconexão, lazer e descanso.

Tramitação

A proposta será analisada, em caráter conclusivo pelas comissões de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Fonte: Agência Câmara de Notícias, em 17.08.2022