



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA  
DO ESTADO DO AMAZONAS

**LEI N. 5.867, DE 29 DE ABRIL DE 2022.**

**RECONHECE** o tempo do consumidor como bem de valor jurídico.

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS**

**DECRETA:**

**Art. 1º** É reconhecido, no Estado do Amazonas, o tempo do consumidor como bem de valor jurídico, como direito humano e direito fundamental decorrente da Constituição necessário para albergar a vida, a liberdade, a existência e outros direitos necessários à qualidade de vida digna e ao desenvolvimento sadio da personalidade.

**Art. 2º** Nos termos do art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor será considerado vulnerável em relação às práticas mercadológicas que causarem desperdício temporal indevido ou desnecessário ao tempo do consumidor, reconhecidas tais condutas como práticas abusivas potencialmente lesivas ao consumidor.

**Art. 3º** O tempo humano, bem integrante da personalidade humana, deve ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor.

**Art. 4º** O fornecedor de serviços e produtos envidará todos os esforços para prevenir a perda de tempo indevida do consumidor.

**Parágrafo único.** Órgãos e Instituições Públicas de defesa do consumidor poderão requisitar dos fornecedores informações sobre quais medidas vem sendo implementadas para prevenir e compensar a perda indevida de tempo do consumidor.

**Art. 5º** Para fins de proteção do tempo do consumidor, o juízo poderá determinar a remoção de ilícito ou a medida inibitória ou coercitiva adequada, podendo invocar as medidas previstas na legislação processual e de defesa do consumidor.

**Art. 6º** A compensação do dano extrapatrimonial decorrente de lesão temporal ao consumidor, seja individual ou coletiva, poderá ocorrer independentemente da ocorrência de dano patrimonial ou de dano moral com base na dor psicológica.

**Art. 7º** Para fins de apuração e compensação da lesão temporal autônoma ao 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 previstos nas legislações;

**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 de perda indevida de tempo por robochamadas ou reiteradas ligações, conforme critério a ser avaliado pelo prudente arbítrio do juízo; e



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA  
DO ESTADO DO AMAZONAS

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

**Art. 8º** Quanto à quantificação do dano por lesão temporal 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 lesão temporal, 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. 9º** O juiz competente, constando se tratar de matéria repetitiva a lesão temporal ao 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, e para que promovam eventual atuação coletiva ou interventiva, nos termos de suas respectivas atribuições institucionais.

**Art. 10.** 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 no Estado do Amazonas, a disponibilizar funcionários suficientes no setor de atendimento ao público, para que o serviço seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário, para que o atendimento seja efetivado nos seguintes prazos:

**I** – 15 (quinze) minutos em dias normais;

**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.** Ficam os estabelecimentos dispostos no *caput* do art. 10 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 que ocorreu o fim do atendimento do cliente com a rubrica do funcionário do estabelecimento.



**PODER LEGISLATIVO**  
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA  
DO ESTADO DO AMAZONAS

**Art. 12.** Ficam os estabelecimentos obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 10, 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. 13.** Caberá ao PROCON/AM a fiscalização para o cumprimento das disposições contidas nesta Lei, cujo descumprimento acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções:

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

**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 n. 2.228, de 29 de junho de 1994.

**Art. 14.** O PROCON/AM poderá instituir 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 a cada ano.

**Parágrafo único.** Para fins do *caput* deste artigo, o PROCON/AM regulamentará as regras para concessão do selo e poderá coletar denúncias e reclamações sobre a violação temporal do tempo do consumidor, a fim de conferir selos anualmente, com validade de um ano.

**Art. 15.** O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que couber.

**Art. 16.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Lei Promulgada n. 139, de 21 de maio de 2013.