

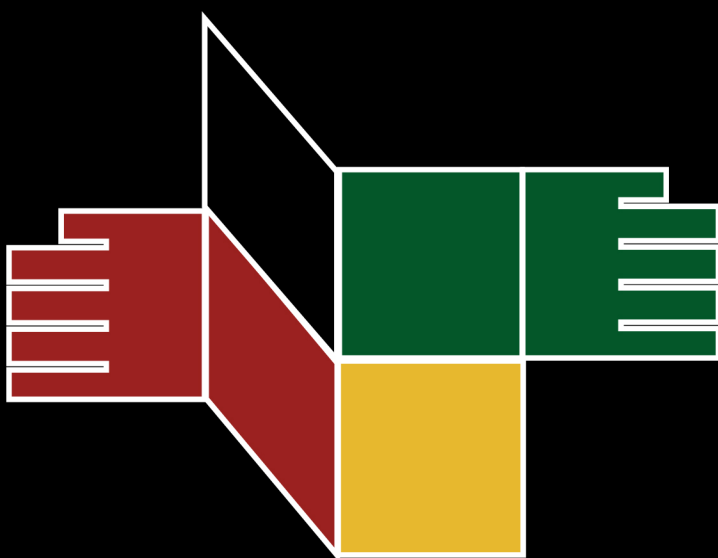
Projeto de Capacitação Jurídica
de Formadores e Magistrados
Brasil – Moçambique

Manual Prático de Atuação

DIREITOS DO CONSUMIDOR E TUTELA EXTRAJUDICIAL E JUDICIAL

Carlos Bruno Ferreira da Silva
Supervisor

2ª edição, revista e atualizada



República Federativa do Brasil

Ministério Público da União

Procurador-Geral da República

Antônio Augusto Brandão de Aras

Diretor-Geral da Escola Superior do

Ministério Público da União

Alcides Martins

Diretor-Geral Adjunto da Escola

Superior do Ministério Público da União

Manoel Jorge e Silva Neto

Coordenador Pedagógico do

Projeto de Capacitação

Ubiratan Cazetta

Coordenadora de Ensino

Tatiana Almeida de Andrade Dornelles

Supervisão Técnica

Carlos Bruno Ferreira da Silva

Fábio George Cruz da Nóbrega

Juliana Ferraz da Rocha Santilli (*in memoriam*)

Walter Claudius Rothenburg

Ministério das Relações Exteriores

Agência Brasileira de Cooperação

Ministro de Estado das Relações Exteriores

Embaixador Carlos Alberto Franco França

Secretário-Geral das Relações Exteriores

Embaixador Fernando Simas Magalhães

Secretário de Comércio Exterior

e Assuntos Econômicos

Embaixador Sarquis José Buainain Sarquis

Diretor da Agência Brasileira de Cooperação

Embaixador Ruy Pereira

República de Moçambique

Ministério da Justiça

Ministra da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos

Helena Mateus Kida

Procuradora-Geral da República

Beatriz Buchili

Diretora do Centro de Formação Jurídica e Judiciária

Elisa Samuel Boerekamp



Manual Prático de Atuação

Volume 5

DIREITOS DO CONSUMIDOR E TUTELA EXTRAJUDICIAL E JUDICIAL

Supervisor

Carlos Bruno Ferreira da Silva

Autores

José Alfredo Macaringue
José Inácio Ramos Santos
Maria Isabel Liso Albuquerque
Miguel Joaquim Paulino Cândido
Ribeiro José Cuna

2ª edição, revista e atualizada

Brasília-DF

2022

Escola Superior do Ministério Público da União

SGAS Av. L2 Sul, Quadra 603, Lote 22

70200-630 – Brasília-DF Brasil

www.escola.mpu.mp.br – divep@escola.mpu.mp.br

Secretaria de Comunicação Social

Graziane Madureira

Divisão de Editoração e Publicações

Lizandra Nunes Marinho da Costa Barbosa

Núcleo de Preparação e Revisão Textual

Carolina Soares

Preparação de originais e revisão de provas

Carolina Soares, Davi do Carmo, Sandra Maria Telles

Núcleo de Produção Gráfica

Sheylise Rhoden

Projeto gráfico e capa

Rossele Silveira Curado

Diagramação

Clara Dantas, Natali Andrea Valenzuela, Sheylise Rhoden

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Código de Catalogação Anglo-Americano 2ª edição (AACR2)

D598 Direitos do consumidor e tutela extrajudicial e judicial / supervisor: Carlos Bruno Ferreira da Silva ; autores: José Alfredo Macaringue ... [et al.]. – 2. ed. – Brasília : ESMPU; Maputo: CFJJ, 2022.

172 p. – (Manual prático de atuação ; v. 5)

ISBN 978-65-88299-74-6 (imp.). – ISBN 978-65-88299-75-3 (eletrôn.)

1. Direito do consumidor. 2. Direito do consumidor - Moçambique. 3. Direito do consumidor – direito comparado. 4. Ministério Público – poderes e atribuições. 5. Proteção e defesa do consumidor. I. Carlos Bruno Ferreira da Silva. II. José Alfredo Macaringue. III. Título. IV. Série

CDD 342.5

Elaborada por Vinícius Cordeiro Galhardo – CRB-1/2840

Copyright® 2022. Todos os direitos reservados.

1ª edição – 2018

2ª edição – 2022

As opiniões expressas nesta obra são de exclusiva responsabilidade dos autores.

Lista de siglas

CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CPC	Código de Processo Civil
CRM	Constituição da República de Moçambique
CRP	Constituição da República Portuguesa
INAE	Inspeção Nacional das Atividades Económicas
IPAJ	Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica
LDC	Lei de Defesa do Consumidor
LOMP	Lei Orgânica do Ministério Público
MP	Ministério Público
RLDC	Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor

Sumário

Introdução – 11

Parte I – Direitos do consumidor – O direito substantivo e aspectos técnico-jurídicos – 15

Capítulo 1 – Direitos do consumidor como direitos coletivos ou difusos, e interesses ou direitos individuais homogêneos e atuação do Ministério Público – 17

- 1.1** Noção de direitos coletivos ou difusos – 17
- 1.2** Elementos comuns e diferenciadores dos direitos coletivos ou difusos – 19
 - 1.2.1** Elementos comuns dos direitos coletivos ou difusos – 19
 - 1.2.2** Elementos diferenciadores dos direitos coletivos ou difusos – 20
- 1.3** Interesses ou direitos individuais homogêneos – 22
- 1.4** Distinção entre direitos coletivos e direitos individuais homogêneos – 25
- 1.5** Direitos do consumidor como direitos coletivos e difusos – 25
 - 1.5.1** O Ministério Público e a pertinência de sua atuação na defesa de direitos coletivos e difusos – 26
 - 1.5.2** O Ministério Público e sua competência para defender os direitos do consumidor – 29

Capítulo 2 – Regime jurídico do direito do consumidor e direito comparado – 33

Secção I – Regime jurídico do direito do consumidor em Moçambique – 33

- 2.1 Regime jurídico do direito do consumidor em Moçambique – 33
- 2.2 Regime constitucional – 35
- 2.3 Regime infraconstitucional – 40
 - 2.3.1 Lei de Defesa do Consumidor – 40
- 2.4 Os direitos do consumidor – 44
 - 2.4.1 Direito à qualidade dos bens e serviços – 46
 - 2.4.2 Direito à proteção da vida, da saúde e da segurança física – 46
 - 2.4.3 Direito à formação e à educação para o consumo – 47
 - 2.4.4 Direito à informação – 47
 - 2.4.5 Direito à proteção dos interesses económicos – 49
 - 2.4.6 Direito à prevenção e à reparação de danos – 49
 - 2.4.7 Direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta – 50
 - 2.4.8 Direito à participação, por via representativa, dos seus direitos e interesses – 50
- 2.5 Cláusulas contratuais – 50
- 2.6 Mecanismo de controlo de cláusulas contratuais gerais – 51

Secção II – Direito comparado – 53

- 2.8 Direito comparado – 53
- 2.9 Aspectos relevantes do Direito Brasileiro – 53

- 2.9.1 Responsabilidade pelo facto do produto e do serviço – 58
- 2.9.2 Responsabilidade por vício do produto e do serviço – 59
- 2.9.3 Defesa do consumidor em juízo – 60
- 2.9.4 Legitimidade ativa para a defesa dos interesses individuais homogêneos – 62
- 2.10 Aspectos relevantes do Direito Português – 62
 - 2.10.1 Garantias individuais e mecanismos de tutela coletiva – 66
 - 2.10.2 Mecanismos de tutela coletiva – 67
- 2.11 Aspectos relevantes do Direito vigente em alguns Países Africanos Falantes de Língua Portuguesa – 68
 - 2.11.1 Angola – 68
 - 2.11.2 Cabo Verde – 72
- 2.12 Considerações finais – 75

Parte II – Direitos do consumidor – Aspectos práticos – 77

Capítulo 3 – Direito do consumidor e aspectos pertinentes do direito processual – 79

Quadro jurídico do acesso à justiça em matéria de ambiente e de consumo – 79

- 3.1 Constituição da República – 80
- 3.2 Legislação ordinária – 81
 - 3.2.1 Código Civil – 81
 - 3.2.2 Código Penal – 81
 - 3.2.3 Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor) – 83

3.3 **Direito processual – 85**

3.3.1 **Legitimidade ativa – 86**

3.3.2 **Forma do processo – 87**

Capítulo 4 – Contribuições para uma atuação proativa do Ministério Público em prol da defesa dos direitos do consumidor – 89

4.1 **Sentido e alcance de atuação proativa – 90**

4.2 **Dos mecanismos de atuação do Ministério Público face à constatação de violação dos direitos do consumidor – 91**

4.2.1 **Recurso às prerrogativas especiais dos magistrados do Ministério Público – 93**

4.2.2 **Recurso ao tribunal mediante instauração da competente ação judicial – 102**

4.3 **Articulação institucional com instituições relevantes – 111**

4.3.1 **Da pertinência da articulação institucional com a Inspeção Nacional das Atividades Económicas – 111**

4.3.2 **Outros atores relevantes – 114**

Referências – 117

Anexo I – Lei n° 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor) – 123

Anexo II – Decreto n° 27/2016, de 18 de Julho (Aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor) – 151

Introdução

O presente manual versa sobre direitos do consumidor e sua tutela extrajudicial e judicial para sua salvaguarda face a lesões ou perigos de lesão, procurando-se nele descortinar os direitos do consumidor, seu conteúdo, entidades responsáveis pela sua promoção e defesa, com destaque para o Ministério Público, e os mecanismos que a lei prevê para o efeito.

Consistindo de duas partes, o manual comporta quatro capítulos, sendo cada parte constituída por dois capítulos.

Assim, na primeira parte, sob o título *Direitos do consumidor – O direito substantivo e aspectos técnico-jurídicos*, cura-se do *Capítulo 1 – Direitos do consumidor como direitos coletivos ou difusos, e interesses ou direitos individuais homogêneos e atuação do Ministério Público* e do *Capítulo 2 – Regime jurídico do direito do consumidor e direito comparado*.

No primeiro capítulo, faz-se abordagem à noção de direitos coletivos ou difusos, assim como cura-se dos conceitos de interesses ou direitos individuais homogêneos, abordando-se ainda os direitos do consumidor como interesses ou direitos coletivos e difusos, uma vez que a defesa destes incumbe, para além de outras entidades, ao Ministério Público, sendo que a propósito não descursa da pertinência da atuação desta instituição, e em particular elabora-se sobre a competência do MP para defender os direitos do consumidor.

No segundo capítulo dedicado à abordagem do regime jurídico dos direitos do consumidor e direito comparado, respectivamente na primeira e segunda secções, a elaboração sobre a matéria é feita à luz do regime constitucional e do regime infraconstitucional, mormente a Lei de Defesa do Consumidor e respectivo Regulamento. Quanto ao direito comparado, serve de referência a legislação aplicável no Brasil, em Portugal, Angola e Cabo Verde.

Na segunda parte do manual, dedicada à abordagem de aspectos práticos dos direitos do consumidor, no capítulo terceiro, sob o título *Direito do consumidor e aspectos pertinentes do direito processual*, cura-se do quadro jurídico do acesso à justiça em matéria de ambiente e de consumo à luz da Constituição da República e da legislação ordinária, nomeadamente, o Código Civil, o Código Penal e a Lei de Defesa do Consumidor. No caso específico de aspectos pertinentes do direito processual, elabora-se sobre a legitimidade ativa e a forma do processo.

Enfim, no quarto capítulo, sob o título *Contribuições para uma atuação proativa do Ministério Público em prol da defesa dos direitos do consumidor*, há a destacar a abordagem em torno dos mecanismos de atuação do MP face a constatação de violação dos direitos do consumidor, nomeadamente, o recurso às prerrogativas especiais dos magistrados do Ministério Público e o recurso à via judicial, mediante propositura da competente ação judicial.

Tratando-se duma abordagem prática, qualquer um dos referidos mecanismos de atuação é corporizado, dá-se-lhe substância mediante apresentação de hipóteses em que ocorrem lesão de direitos do consumidor e expõem-se exemplos práticos de intimações, acordos extrajudiciais e petições e requerimento para desencadear ação judicial.

Não sendo o MP a única entidade a quem incumbe a defesa dos direitos do consumidor, não se descarta da Inspeção Nacional das Atividades Económicas, relativamente à qual cura-se das suas atribuições e elabora-se sobre a sua atuação, sem perder de vista a pertinência da sua articulação institucional com o MP. Outras entidades a que

se faz alusão são, de entre outras, o Instituto de Defesa do Consumidor, ainda por criar, e as Associações de Defesa do Consumidor.

Fazem parte do manual a Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor), e o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pelo Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho, respectivamente, como *Anexos I e II*.

Parte I – Direitos do consumidor – O direito substantivo e aspectos técnico-jurídicos

Capítulo 1 – Direitos do consumidor como direitos coletivos ou difusos, e interesses ou direitos individuais homogêneos e atuação do Ministério Público

Ribeiro José Cuna
Procurador da República

O presente capítulo inicia com uma abordagem sobre a noção de interesses coletivos ou difusos, dada a sua ligação com os direitos do consumidor e a razão de ser da sua defesa, de entre outras entidades, pelo MP, de cuja pertinência de atuação aliás não se perde de vista. Ligados ao conceito de direitos difusos, cura-se igualmente dos conceitos de interesses ou direitos individuais homogêneos.

1.1 Noção de direitos coletivos ou difusos

A Lei de Defesa do Consumidor em vigor, Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, não dá a definição de direitos coletivos ou difusos, e interesses ou direitos individuais homogêneos, o seu Regulamento, aprovado pelo Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho, fá-lo no respectivo glossário.

Com efeito, nos termos da al. *k* do Glossário ao RLDC, que por força do art. 3 faz parte integrante daquele Regulamento, direitos difusos são

[...] direitos supra individuais, ou seja, que ultrapassam a esfera dum único indivíduo, caracterizados principalmente por sua indivisibilidade, onde a satisfação do direito deve atingir a uma coletividade indeterminada, porém, ligada por uma circunstância de facto e tratam-se do interesse de uma categoria de pessoas.

Quanto a direitos coletivos, de acordo com a al. / do Glossário, são “[...] direitos supra individuais de pessoas ligadas por uma relação jurídica base entre si ou com a parte contrária, sendo seus sujeitos indeterminados, porém, determináveis”.

As definições legais acima avançadas dadas pelo RLDC, pode se dizer terem resultado de alguma inspiração buscada em legislação estrangeira, pois que os conceitos de direitos coletivos e difusos acima avançados, a que também se denominam direitos de *terceira geração ou transindividuais*, encontram grosso modo correspondência na doutrina brasileira em particular, baseada no Código de Defesa do Consumidor do Brasil (Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990), cujo art. 81, incisos I, II e III, dá os conceitos de interesses difusos, interesses coletivos e interesses ou direitos individuais homogêneos, respectivamente.

A propósito da defesa coletiva do consumidor, ao invés da terminologia legal “interesses difusos e coletivos”, Paulo R. Roque A. Khouri¹ prefere usar a expressão “direitos difusos e coletivos”, argumentando que o interesse em si, seja qual for a sua relevância, moral ou económica, não é considerado um direito, por não ter qualquer reflexo no ordenamento, mas a partir do momento que ganha relevância jurídica, deixa de ser tratado simplesmente como interesse e passa a ser tratado propriamente como direito. Daí que a ação coletiva não seja propriamente para a defesa de interesses dos consumidores, mas, em verdade, de direitos.

Em contrapartida, José Marcelo Menezes Vigliar, citado por Roberta Densa, prefere usar a expressão interesse, por a palavra direito arrastar consigo uma grande carga de individualismo.²

Considerando que a legislação não extrai qualquer consequência jurídica da distinção entre direito ou interesse difuso e coletivo, do

1 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 206.

2 Roberta DENSA, 2014, p. 205.

que se depreende que tais expressões são empregues como sinónimas,³ usaremos ambas indistintamente, embora com preferência pela terminologia direitos, por ser a usada nas definições constantes do Glossário do RLDC.

Os interesses ou direitos coletivos e difusos, e os direitos individuais homogêneos, são direitos transindividuais, aqueles que excedem o individual e que surgiram com o desenvolvimento da indústria e a massificação dos contratos.⁴

1.2 Elementos comuns e diferenciadores dos direitos coletivos ou difusos

1.2.1 Elementos comuns dos direitos coletivos ou difusos

De acordo com Paulo R. Roque A. Khouri,⁵ tanto nos interesses coletivos quanto nos difusos, estão presentes determinados elementos, quais sejam: transindividualidade e indivisibilidade, elementos que os tornam semelhantes.

Transindividualidade

Transindividualidade significa que sendo o interesse, ao mesmo tempo, individual e como tal poder ser exercido, não se limita ao indivíduo, vai para além dele, em virtude de a sua lesão afectar, de forma necessária, um grupo determinado ou indeterminado de pessoas. Neste sentido, deve se entender por direito transindividual “[...] o direito que também é individual, mas não se limita somente ao indivíduo, afetando uma coletividade determinada ou indeterminada de pessoas”.⁶

Consoante os interesses possam ter titularidade indeterminada ou determinada serão difusos ou coletivos, respectivamente. De qualquer modo, num e noutro caso, estamos diante de direitos

3 Roberta DENSA, 2014, p. 205.

4 Roberta DENSA, 2014, p. 207-208.

5 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 207.

6 Roberta DENSA, 2014, p. 4.

transindividuais, que unem grupos de pessoas por estarem na mesma situação de facto (direitos difusos) ou pela circunstância de partilharem a mesma relação jurídica (direitos coletivos).⁷

Indivisibilidade

O carácter indivisível ou indivisibilidade dos interesses, direitos coletivos ou difusos, segundo Khouri, resulta da sua transindividualidade, pois que se “[...] existem para além de um consumidor individualmente considerado, não há como fracioná-los, cindi-los; eles serão, necessariamente, indivisíveis e insuscetíveis de divisão”,⁸ e, para elucidar, aquele autor dá exemplo de uma publicidade abusiva veiculada pela televisão.

Tal suposta publicidade abusiva atinge uma coletividade determinada ou indeterminada de consumidores que comprou o produto anunciado abusivamente, violando indistintamente o seu direito (Direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, previsto no art. 5 da al. *i* da LDC em vigor), e ainda aquela coletividade indeterminada que, pese embora não tenha comprado o produto, ficou exposta à publicidade. Outrossim, se alguma das entidades com legitimidade pleiteia a retirada da publicidade, a sua efetiva retirada vai beneficiar a coletividade de consumidores antes atingida, mesmo que não tenham sido todos a agir judicialmente.

1.2.2 Elementos diferenciadores dos direitos coletivos ou difusos

Se os interesses difusos ou coletivos são, simultaneamente, transindividuais e indivisíveis,⁹ quanto aos elementos diferenciadores, temos a titularidade de tais interesses, com os interesses difusos a terem, necessariamente, titulares indeterminados, enquanto relativamente aos interesses coletivos deve haver, obrigatoriamente, a determinação dos titulares (critério subjectivo). Sendo os titulares destes

⁷ Roberta DENSA, 2014, p. 4.

⁸ Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 208.

⁹ A sua fruição por um dos titulares implica a fruição de todos.

últimos, necessariamente, determinados, resulta daí que os interesses coletivos são suscetíveis de apropriação por uma categoria de pessoas.

Resumindo a propósito da titularidade dos direitos difusos e coletivos no que toca a sua titularidade como elemento diferenciador, temos que

nos direitos difusos, a titularidade é indeterminada e, nos direitos coletivos, a titularidade é determinada ou, ao menos, determinável. Podemos citar, como exemplo de direito difuso, a veiculação de uma publicidade considerada abusiva ou enganosa, que afeta milhões de consumidores sem que possamos identificá-los no caso concreto.¹⁰

Consequentemente, os direitos difusos são insuscetíveis de apropriação (por exemplo, o direito a um ambiente são), enquanto que os direitos coletivos são suscetíveis de apropriação.

Pelo contrário, sendo os interesses difusos incompatíveis com a determinação dos seus titulares, os consumidores que têm toda legitimidade para exercê-los, e até defendê-los, não podem de modo algum apropriar-se do respectivo bem tutelado.

Neste sentido, o direito a meio ambiente equilibrado, à qualidade do ar e da água, podendo estes interesses ou bens jurídicos serem defendidos por entidade com legitimidade, v.g., Associação de Consumidores ou Ministério Público, a sua titularidade não pertence a certo grupo de consumidores, que até podem pertencer a associação que decide atuar judicialmente para os proteger face a uma conduta violadora, por exemplo, de uma fábrica que os põe em causa fazendo o despejo de resíduos químicos resultantes da sua atividade no rio que serve de fonte de abastecimento de água de toda uma região,¹¹ e ainda poluindo o ar mediante emissão de fumaça em níveis inadmissíveis.

Dito o que acima ficou, podemos dizer que, em termos de conceito, interesses ou direitos difusos significam direitos ou interesses cujos sujeitos são indeterminados, por estarem ligados a um facto de natureza indivisível, como é o caso do ar que se respira, que diz respeito à generalidade de pessoas. Os titulares interligam-se por uma circunstância de facto, concretamente por estarem a assistir a uma publicidade veiculada por um órgão de comunicação social (critério de origem).

10 Roberta DENSA, 2014, p. 5.

11 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 208.

Direitos e interesses coletivos, tendo igualmente natureza indivisível, respeitam a grupos específicos ou categorias de pessoas que há possibilidade de os determinar, e devem, a final e necessariamente, serem determinados, sendo certo que, tal como acontece relativamente a interesses difusos, vão para além do interesse de um indivíduo (transindividuais), sucede é que o círculo dos sujeitos é como que mais restrito. Os titulares interligam-se entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica-base (critério de origem).

1.3 Interesses ou direitos individuais homogêneos

De entre os direitos do consumidor, a Lei de Defesa do Consumidor em vigor, Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, consagra no seu art. 5/1, al. *f*, o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, sendo assim pertinente descortinar o conceito de interesses ou direitos individuais homogêneos.

Para o efeito, uma vez mais iremos nos socorrer do Glossário ao RLDC, cuja al. *k* refere-se aos direitos individuais homogêneos como sendo aqueles que

[...] dizem respeito a pessoas que, ainda que indeterminadas num primeiro momento, poderão ser determinadas no futuro, e cujos direitos são ligados por um evento de origem comum, podendo [...] ser tutelados coletivamente muito mais por uma opção de política do que pela natureza de seus direitos, que são individuais, unidos os seus sujeitos pela homogeneidade de tais direitos num dado caso.

Uma vez mais se mostra pertinente fazer menção à legislação e à doutrina estrangeiras, no caso em apreço a brasileira, com o objetivo de encontrar subsídios para aprofundar o conceito ou definição acima dada, até para distinguir os direitos individuais homogêneos dos direitos coletivos, com os quais podem se confundir.

O Código de Defesa do Consumidor brasileiro, no seu art. 81, inciso III, refere-se aos interesses ou direitos individuais homogêneos simplesmente como devendo ser assim entendidos os decorrentes de *origem comum*, desta forma não consagrando mais critérios que

permitam a sua correta identificação, e porque os interesses coletivos têm origem em uma relação jurídica base, como aliás acima referimos com base na definição legal, alude Khouri¹² que por esse facto poderiam ser também entendidos como de origem comum, razão porque, porventura, é muito frequente a confusão entre uns e outros.

Fora este aspecto, os direitos individuais homogêneos, tal como os coletivos, igualmente têm titulares determinados ou determináveis, embora com a diferença de os primeiros serem suscetíveis de divisão para o consumidor individualmente (podem ser divididos para cada pessoa), de modo que a reparação do dano será sempre divisível, assim como pode variar entre os integrantes dos grupos.¹³ Além disso, “[...] os ‘direitos individuais homogêneos’ têm origem em um fato comum (p. ex.: veículos produzidos com o mesmo defeito de série) enquanto os ‘interesses coletivos’ têm origem em relação jurídica base (p. ex.: cláusula abusiva em contrato de adesão)”.¹⁴

Entretanto, um direito individual homogêneo pode, segundo Roberta Densa,¹⁵ ser acidentalmente coletivo.

Como traço marcante que permita qualificar um direito individual homogêneo como coletivo, em termos de autorizar uma ação coletiva face a sua violação, Roberta Densa¹⁶ e Paulo Roque Khouri¹⁷ apontam o seu manifesto conteúdo social,¹⁸ que, segundo este último autor, “[...] pode revelar-se, em um primeiro momento, no grande número de consumidores que tenham os seus direitos violados a partir de uma origem comum”.

Para sustentar a sua perspectiva, aquele autor dá exemplo de hipótese de um incêndio em uma refinaria de petróleo, que em consequência atinge 500 a 1.000 casas de um bairro próximo. O bem

12 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 210.

13 Roberta DENSA, 2014, p. 5 e 211.

14 Roberta DENSA, 2014, p. 5.

15 Roberta DENSA, 2014, p. 6.

16 Roberta DENSA, 2014, p. 5.

17 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 210.

18 Aliás, diz Roberta Densa (2014, p. 8), citando Cláudia Lima Marques, que as próprias normas consagradas pela Lei de Defesa do Consumidor não são apenas de ordem pública, como também de interesse social, não pode assim o fornecedor ou o consumidor afastá-las pela autonomia da vontade, convencionando regras supletivas.

jurídico violado é o património de um número determinado de consumidores, que, tendo sido atingido a partir de uma origem comum, ressalta à vista o elevado número de consumidores.

Portanto, teríamos um direito individual de consumidores que acabou por ser violado coletivamente a partir de uma origem comum, pelo que não seria a origem comum *per se* que autorizaria uma ação coletiva, na hipótese para efeitos de indemnização de danos (mormente patrimoniais), mas sim a dimensão social do direito expressa pelo elevado número de consumidores (determinados), titulares respectivos.

Neste sentido, e como refere o já citado autor Khouri,¹⁹ caso o número de consumidores cujo património foi atingido fosse reduzido, ou como ele o refere, reduzidíssimo, por exemplo, o incêndio não ter atingido mais do que dez casas, que em teoria corresponderiam mais ou menos a igual número de consumidores, não estaria presente o conteúdo social do direito, que deve ser manifesto com vista a legitimar uma ação coletiva, pois embora haja vários direitos individuais violados faltaria o elemento “dimensão social”.

Aliás, não sendo os direitos individuais homogêneos direitos transindividuais, senão apenas direitos subjectivos individuais, direitos com essência individual, a sua natureza coletiva, que encontra a sua expressão no elemento do seu manifesto conteúdo social, quando seja o caso, “[...] tem um sentido meramente instrumental, para fins de defesa conjunta em juízo, viabilizada pelas características comuns (= homogeneidade) do conjunto desses direitos individuais”,²⁰ tendo em vista facilitar o acesso à justiça e priorizar a eficiência e a economia processuais, a sua melhor implementação processual e social, legitimando em particular a atuação do MP para sua defesa. Tratando-se de direitos individuais puros, a sua defesa não caberá ao MP.

Porque os direitos individuais homogêneos são *divisíveis*, não têm a característica de indivisibilidade relativamente ao seu objeto, existe a possibilidade de num processo judicial haver vencimento da causa de um ou de alguns e, ao mesmo tempo, derrota de outro ou de outros.²¹

19 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 211.

20 Teori Albino ZAVASCKI, 2006, p. 252.

21 James Eduardo OLIVEIRA, 2007, p. 466-467.

1.4 Distinção entre direitos coletivos e direitos individuais homogêneos

Os interesses coletivos distinguem-se dos direitos individuais homogêneos porque, embora ambos tenham origem numa relação jurídica comum a várias pessoas e com titulares determinados, nos interesses coletivos a relação jurídica base preexiste à lesão, ao passo que a relação jurídica base que está na base ou na origem dos direitos individuais homogêneos surge da própria lesão, que é um ato ilícito, no exemplo acima apontado, o incêndio. Deste evento nasce a relação jurídica ou direito de todos os consumidores, de tal forma que antes da sua ocorrência tal direito não existia.

Pelo acima exposto, podemos concluir que, do ponto de vista de conceito, direito individual homogêneo é um direito que, sendo suscetível de divisão, assume natureza coletiva pelo número significativamente elevado ou larga expressão numérica de consumidores, justificando tutela coletiva pelo seu impacto social.

Se os interesses difusos e coletivos são indivisíveis, só direitos individuais homogêneos são divisíveis (critério objetivo de distinção).²²

1.5 Direitos do consumidor como direitos coletivos e difusos

A Constituição da República consagra, no seu art. 92, inserido no Capítulo V relativo a “Direitos e deveres económicos, sociais e culturais”, por sua vez parte do Título III referente a “Direitos, deveres e liberdades fundamentais”, alguns direitos do consumidor.

Outrossim, a Lei de Defesa do Consumidor (Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro), que regula as matérias respeitantes à defesa do consumidor,²³ no seu art. 5 e respectivas alíneas, consagra como direitos do consumidor, designadamente: direito à qualidade dos bens e serviços; à proteção da vida, saúde e da segurança física; à formação

²² Roberta DENSA, 2014, p. 213.

²³ Vide art. 2.

e à educação para o consumo; à informação para o consumo; à proteção dos interesses económicos; à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses; e à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.

De entre os referidos direitos, consoante as circunstâncias, poderão revestir natureza coletiva ou difusa, em atenção ao que acima foi exposto.

O direito à qualidade dos bens e serviços; à proteção da vida, saúde e da segurança física; à formação e à educação para o consumo; à informação para o consumo; à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos coletivos; à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; à participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses; e à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, por serem direitos que, seja qual for a categoria ou grupo de pessoas ou sujeitos, são aplicáveis em quaisquer circunstâncias, têm carácter difuso.

Em contrapartida, o direito à proteção dos interesses económicos; à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos difusos são de considerar como interesses coletivos, visto os respectivos sujeitos deverem ser identificados num determinado contexto.

Com efeito, interesses económicos a cuja proteção os sujeitos têm direito, bem assim os danos patrimoniais ou não patrimoniais que possam resultar da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos difusos, deverão ser identificados em determinada situação concreta, sendo certo que podem corresponder a um grupo de pessoas.

1.5.1 O Ministério Público e a pertinência de sua atuação na defesa de direitos coletivos e difusos

De entre as competências que são conferidas pela lei ao Ministério Público, existem aquelas cujo conteúdo faz recair sobre

aquele órgão de administração da justiça a responsabilidade de acau-
telar a defesa e salvaguarda de interesses de carácter público (v.g.,
meio ambiente, saúde pública, direitos dos consumidores e património
cultural), em termos de interessarem a sociedade como um todo, e os
interesses coletivos e difusos de forma geral são alguns de tais interes-
ses, e de entre aqueles os direitos do consumidor.

E assim deve ser porque, quando não seja a própria sociedade
a defender tais interesses, como aliás a Lei o permite através do meca-
nismo de ação popular, tal missão deve competir a um órgão em con-
dições de manter a necessária isenção e agir sempre que qualquer
agente ou entidade que seja os puser em causa, tendo o legislador
moçambicano atribuído a tarefa para o efeito ao MP.

É nisto que reside a pertinência de atuação do MP na defesa
de interesses coletivos e difusos, cujos magistrados no exercício das
suas funções devem atuar de acordo com critérios de legalidade, obje-
tividade e isenção aos quais estão vinculados, conforme disposições do
art. 2, nº 2, da LOMP (Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro).

Roberta Densa, ao referir que as normas consagradas pelo
Código de Defesa do Consumidor brasileiro são de ordem pública e de
interesse social, mostra-se pertinente à atuação do MP na defesa de
direitos coletivos e difusos a sua afirmação segundo a qual

[...] nas relações de consumo, a autonomia da vontade das par-
tes é mitigada, devendo as partes integrantes da relação de con-
sumo obedecer às regras e aos princípios estabelecidos pela lei.
Ademais, por serem normas de carácter cogente, [...] tais regras
[...] legitimam o Ministério Público e as Associações de Defesa
do Consumidor a requerer em juízo o fiel cumprimento dos direi-
tos dos consumidores.²⁴

Além disso, outro aspecto não menos importante que torna per-
tinentemente e legítima a competência do MP para defender os coletivos e
difusos é a vulnerabilidade do consumidor (face ao fornecedor), o que
exige a intervenção do Estado, vulnerabilidade que aliás constitui razão
de ser da Lei de Defesa do Consumidor.²⁵

24 Roberta DENSA, 2014, p. 8.

25 Roberta DENSA, 2014, p. 16.

A legislação moçambicana, através da Lei Orgânica do MP, Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro, no seu art. 4, al. *d*, confere competência ao MP para defender os direitos coletivos e difusos,²⁶ mas não deixou de reconhecer legitimidade aos particulares ou cidadãos, pessoalmente ou através de associações de defesa dos interesses em causa (Associações de Consumidores),²⁷ o chamado direito de ação popular, consagrado no art. 81 da CRM.²⁸

No exercício da competência para representar e defender os direitos coletivos e difusos, o Ministério Público pode atuar a título de *intervenção principal* nos termos do art. 11, nº 1, al. *d*, da LOMP, ou terá *intervenção acessória*, quando a ação vise à realização daqueles interesses, o que poderá ocorrer quando tenha sido instaurada por determinado grupo de cidadãos, quer pessoalmente quer através de uma associação de defesa dos interesses em causa, no exercício do direito de ação popular.

No segundo caso anteriormente referido, o MP atua como fiscal da lei, dada a suficiente abrangência ou repercussão social dos direitos em causa.²⁹

A propósito da competência atribuída ao MP para representar, defender os direitos coletivos e difusos, também se justifica tendo em conta que aquela magistratura constitui, “[...] com tradições históricas, [...] em muitas situações, o primeiro contacto dos cidadãos com o sistema judicial”,³⁰ fazendo desta forma com que desempenhe um papel de relevo no *acesso dos cidadãos ao direito e à justiça*.

26 No entanto, o problema de defesa dos interesses coletivos e difusos pelo Ministério Público foi assunto controverso nos anos de 1970, com o debate em torno da doutrina jurídica sobre a reforma processual necessária à proteção judicial dos referidos direitos a ser liderado por processualistas italianos, em particular Mauro Cappelletti, Vottorio Denti e Andréa Proto Pisani, com o primeiro a rejeitar a solução de confiar ao Ministério Público a defesa daqueles interesses, e de entre as críticas mais contundentes que apontava para sustentar a sua posição era a ligação histórica do Ministério Público com o Poder Executivo.

27 Associações de consumidores são associações dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com objetivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores e seus associados (art. 34/1 da LDC).

28 De entre os direitos das associações de consumidores consagrados pela Lei de Defesa do Consumidor está o direito à ação popular (art. 35/1, al. *k*, da LDC).

29 Roberta DENSA, 2014, p. 209.

30 João Paulo DIAS, 2005, p. 96.

1.5.2 O Ministério Público e sua competência para defender os direitos do consumidor

Sendo os direitos do consumidor direitos coletivos e difusos e porque a defesa destes compete ao MP, é óbvio que a proteção dos direitos do consumidor não pode ser subtraída à atuação daquele órgão de administração da justiça.

É assim que a própria Lei de Defesa do Consumidor, no seu art. 17, nº 1, al. c, confere legitimidade ativa ao MP para intentar as ações previstas na referida Lei,³¹ nomeadamente: ação inibitória nos termos do art. 12/1; ação de indemnização ou de responsabilidade civil para materialização do direito à reparação de danos ao abrigo do art. 14; e qualquer outra ação administrativa e cível tendente à tutela dos direitos do consumidor enquanto interesses individuais homogêneos, e interesses coletivos ou difusos dos consumidores, conforme se pode alcançar das disposições do art. 37 da LDC.

Qualquer ação judicial que possa ser movida pelo Ministério Público resultará da violação, ou perigo de lesão, dos direitos do consumidor previstos no art. 5 da LDC.³²

Com efeito, a legitimidade do MP para a defesa judicial dos direitos dos consumidores, encarados como direitos transindividuais (difusos e coletivos), por meio de mecanismos processuais adequados,

[...] deve ser entendida no sentido irrestrito e mais amplo possível, em limites suficientes e necessários para a obtenção da tutela jurisdicional completa e compatível com a natureza e a magnitude da lesão ou da ameaça aos bens e valores tutelados.

31 Confere legitimidade igualmente aos consumidores, pessoa singular ou coletiva diretamente lesada, e aos consumidores e às associações de consumidores, mesmo que não diretamente lesados (art. 17, nº 1, alíneas a e b, LDC).

32 Tenha-se em conta que, fora ações civis e administrativas que possam ser movidas pelo Ministério Público por violação de direitos do consumidor, pode haver lugar a procedimento criminal contra os agentes quando a sua conduta configure ilícito criminal que os faça incorrer na prática de crimes contra a saúde pública previstos e punidos nos termos da Lei nº 8/82, de 23 de Junho, que aprova a Lei sobre Crimes contra a Saúde Pública no Âmbito da Higiene Alimentar, hipótese que pode se verificar em caso de violação do direito à qualidade dos bens e do direito à proteção da vida, da saúde e da segurança física consagrados nas alíneas a e b do art. 5 da LDC. Outrossim, poderá haver matéria criminal perante a violação do direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, previsto na al. i do art. 5 da LDC.

Inclui, portanto, legitimação para buscar tutela cognitiva, preventiva e reparatória, declaratória, constitutiva ou condenatória. Inclui também poderes para pleitear medidas de tutela provisória, de antecipação de tutela e cautelar. Estende-se a legitimação para as medidas de cumprimento das liminares e das sentenças, inclusive, quando for o caso, para a propositura da ação autônoma de execução.³³

A possibilidade de instauração de ações civis e administrativas, ou seja, processos judiciais, é que assegura efetividade aos direitos do consumidor, sobretudo tendo em conta a possibilidade de sua defesa como direitos difusos e coletivos, isto é, interesses gerais da sociedade, protegendo assim vários consumidores, por via do MP (ou das associações de consumidores), dados os inconvenientes de uma ação individual, pois esta não compensaria “[...] financeiramente ao consumidor a contratação de um advogado, o pagamento das custas, além do tempo pessoal que ele deveria dispensar para audiências etc. [...]”,³⁴ o que desencorajaria os consumidores lesados e favoreceria os violadores dos seus direitos.³⁵

Portanto,

[c]ontra uma prática abusiva coletiva, de massa, haveria de existir também um mecanismo processual, ausente no processo clássico tradicional, que propiciasse uma resposta massificada ou coletiva. Daí [...] o [...] instituto da ação coletiva para dar efetividade aos direitos dos consumidores.³⁶

No caso particular de ação administrativa para a tutela dos direitos do consumidor (direitos individuais homogêneos, e direitos coletivos

33 Teori Albino ZAVASCKI, 2006, p. 252.

34 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 205.

35 Como aliás elucida o exemplo dado por Paulo R. Roque A. Khouri (2006, p. 205) de um fabricante de barras de chocolate que, de forma propositada ou não, fornece o seu produto com 10 gramas a menos, resultando daí que, se por hipótese, são dois ou três milhões de barras de chocolate nessa condição, verifica-se lesão do direito do consumidor. No entanto, haveria mais razões para que cada consumidor, de forma individual, não decidisse propor uma ação individual de perdas e danos contra o fabricante ou fornecedor, pois que individualmente, do ponto de vista da relação custo-benefício, o prejuízo do consumidor desaconselha a demanda, mas o fabricante colhe consideráveis lucros em prejuízo de milhões de consumidores.

36 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2006, p. 206.

ou difusos), tenha-se em conta que esta se justifica pela aplicação da Lei de Defesa do Consumidor a pessoas coletivas públicas que habitualmente desenvolvem atividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço, e a organismos, fornecedoras, prestadoras e transmissoras de bens, serviços e direitos, da Administração Pública, Autarquias Locais, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, e empresas concessionárias de serviços públicos,³⁷ a Lei do Consumidor, nos seus arts. 4, 8 e 9, atribui ao Estado e às Autarquias Locais determinados deveres³⁸ cuja violação pode obrigar ou desencadear a instauração de uma ação administrativa.

37 Art. 3 da LDC.

38 A exemplo do dever de, nos termos da al. e, nº 2, do art. 4 da LDC, incluir nos contratos de fornecimento (concessões) de serviços públicos, em especial nos que respeitam às telecomunicações, aos transportes públicos e ao fornecimento de água, energia elétrica e gás, cláusulas que asseguram a adequada proteção do consumidor; o dever do Estado de promover uma política educativa para os consumidores, através da inserção nos programas e nas atividades escolares, bem como nas ações de educação permanente, de matérias relacionadas com o consumo e os direitos dos consumidores, e a responsabilidade do Estado e das autarquias locais de desenvolver ações e adotar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor por meio de mecanismos previstos na lei (art. 8); e a responsabilidade do Estado e das autarquias locais de desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor pelas formas indicadas na lei (art. 9).

Capítulo 2 – Regime jurídico do direito do consumidor e direito comparado

Este capítulo consiste de duas secções, com a primeira a versar sobre o regime jurídico dos direitos do consumidor à luz do regime constitucional e do regime infraconstitucional, mormente a Lei de Defesa do Consumidor, e a segunda, sobre o direito comparado, servindo para o efeito de referência a legislação aplicável no Brasil, em Portugal, em Angola e em Cabo Verde.

Secção I – Regime jurídico do direito do consumidor em Moçambique

José Alfredo Macaringue
Juiz de Direito

2.1 Regime jurídico do direito do consumidor em Moçambique

Antes de abordar o regime jurídico do direito do consumidor, procuraremos estabelecer o conceito e as características de *regime jurídico*. A noção de *regime jurídico* corresponde a um conjunto de normas que se aplicam a determinadas situações ou categorias, traduzindo um complexo de direitos, obrigações, deveres, normas e princípios

disciplinadores de determinado instituto. É também conceituado como “[...] conjunto de direitos, deveres, garantias e penalidades aplicáveis a determinadas relações sociais qualificadas pelo Direito”.³⁹

Na maior parte de ordenamentos jurídicos coexistem dois ramos de direito, nomeadamente, o direito público e o direito privado.⁴⁰ O direito público ramifica-se em direito constitucional, direito penal, direito processual penal e civil, direito tributário e direito administrativo e direito internacional público. O direito privado, por sua vez, deriva nos sub-ramos do direito civil, direito comercial e direito internacional privado.

Basicamente, caracterizam as relações jurídicas, no direito privado, os princípios da autonomia da vontade, da liberdade contratual e da liberdade de estipulação. A propriedade privada, a liberdade de contratar com quem quiser, estipulando as normas por que se regem os negócios jurídicos, em obediência às normas imperativas legais, assim como a responsabilidade civil, por regra subjectiva, seja judicial ou extrajudicial, constituem as principais marcas de atuação no direito privado.

O direito público funda-se no exercício do poder *soberano do Estado*, nos princípios da legalidade e da superioridade do interesse público. Os atos da autoridade pública devem conformar-se à ordem jurídico-normativa. A coisa pública é, em princípio, indisponível e inalienável. Como regra geral, os atos da Administração assumem carácter de privilégio de execução prévia, sem verificação prévia da sua legalidade, não necessitando da concordância do administrado, como ocorre na expropriação por utilidade pública para fim particular ou por requisição com finalidade pública.

Contudo, existem mecanismos de controlo interno e de controlo externo desses mesmos atos da Administração por outros poderes do Estado, através do princípio da separação de poderes, marca essencial do Estado de Direito.

A contratação de funcionários para o Estado é feita, regra geral, por via de concurso público. A responsabilidade civil do Estado é objetiva e este tem o poder-dever de repor a ordem jurídica, caso seja violada.

39 Disponível em: <https://jus.com.br/tudo/regime-juridico>. Acesso em: 11 fev. 2020.

40 Cfr. Jacob Arnaldo Campos FARACHE, 2011.

O direito público permite-se, no entanto, a inflexão de normas do direito privado que subsidiem a esfera de atuação da Administração Pública, como acontece nos contratos administrativos e na constituição de capitais em parcerias público-privadas para a exploração de recursos e desenvolvimento de atividades e serviços de interesse público. Trata-se de empresas públicas ou de sociedades anônimas com capitais públicos, porém, que atuam sob o regime do direito privado.

Tecidos estes considerandos, passamos agora a curar do regime jurídico dos direitos do consumidor à luz da Constituição e legislação ordinária, mormente a Lei de Defesa do Consumidor.

2.2 Regime constitucional

O texto constitucional de qualquer Estado representa o estatuto máximo de uma sociedade politicamente organizada. Todos os ramos do direito positivo só adquirem eficácia plena quando compatíveis com os princípios e normas constitucionais plasmados. E como refere Norberto Bobbio,⁴¹ as constituições democráticas modernas têm o seu esteio no reconhecimento e proteção dos direitos do homem.

A doutrina considera direito fundamental determinado direito que esteja consagrado na Constituição da República e dessa consagração resultem consequências jurídicas. Neste sentido, Jorge Miranda elabora a noção de *direito fundamental* como “toda a posição jurídica subjectiva das pessoas enquanto consagrada na *Lei Fundamental*” (grifo nosso).⁴² Igual noção tem Carlos Bruno da Silva, que entende que os direitos fundamentais surgem da positivação e garantia dos direitos humanos nos textos constitucionais.⁴³ Portanto, como afirma Gomes Canotilho, “[...] onde não existir constituição não haverá direitos fundamentais. Existirão outras coisas, seguramente mais importantes, direitos humanos, dignidade das pessoas [...]”.⁴⁴

41 Norberto BOBBIO, 1992 *apud* Artur JENICHEN FILHO, 2006, p. 151.

42 Jorge MIRANDA, 1998, p. 8.

43 Carlos Bruno Ferreira da SILVA, 2004, p. 29.

44 Gomes CANOTILHO, 1995 *apud* André Neves MOUZINHO, 2007, p. 3.

A Constituição da República de Moçambique de 2004⁴⁵ consagra o direito do consumidor como direito fundamental, ao plasmar no nº 1, art. 92, que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”.⁴⁶

Alguns comentários tornam-se inevitáveis face ao plano constitucional em que se encontra previsto este direito. A sua consagração expressa no próprio texto constitucional eleva-o à dignidade de direito fundamental, como o afirmamos, o que revela a importância que o Estado concede aos direitos do consumidor. A sua importância é tida e achada também no concerto das nações. A Organização das Nações Unidas (ONU), que defende os ideais de progresso e de desenvolvimento social através da Resolução nº 2/542, aprovada em 11 de Dezembro de 1969, consagrou os direitos fundamentais e universais do consumidor em 1973⁴⁷ e consolidou-os através da Resolução nº 39/248, de 9 de Abril de 1985,⁴⁸ que instituiu o princípio da vulnerabilidade do consumidor.

A ONU reconheceu assim ao consumidor os seguintes direitos básicos: direito à segurança; direito à escolha; direito à informação; direito a ser ouvido; direito à indemnização; direito à educação para o consumo; direito a um meio ambiente saudável; direito à protecção de publicidade; e direito a contratos.

No entanto, o legislador constituinte peca, primeiro, como aliás sucede com todos os direitos fundamentais de cariz económico, por relegar os direitos do consumidor ao último plano (Capítulo V) do título dos

45 Aprovada pela Assembleia da República a 16 de Novembro de 2004, entretanto alterada pela Lei nº 1/2018, de 12 de Junho, Lei da Revisão Pontual da Constituição da República de Moçambique. Uma revisão motivada pela necessidade de ajustamento ao processo de consolidação da reforma democrática do Estado, aprofundamento da democracia participativa e garantia da paz, salvaguardando, todavia, os princípios e valores da soberania e da unicidade do Estado.

46 O art. 92, nº 1, do Capítulo V (Direitos e deveres económicos, sociais e culturais) do Título III, que trata dos Direitos, Deveres e Liberdades Fundamentais, manteve-se intocado na revisão constitucional de 2018.

47 A Comissão dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas, na sua 29ª sessão, sinalizou pela consagração dos chamados Direitos Fundamentais do Consumidor, sendo que, mais tarde, em conjunto com a International Organization of Consumers Unions (IOCU), veio a estabelecer os chamados direitos básicos a serem reconhecidos ao consumidor.

48 Cfr. Mouzinho NICOLS, 2010, p. 42.

direitos fundamentais, quanto mais não seja, segundo, pela razão de se ter enxertado no nº 2 do art. 92 da CRM uma previsão geral sobre a publicidade, remetendo, quanto ao mais, à disciplina de lei ordinária, dando a aparência de que esta matéria está deslocada daquele dispositivo.

A propósito, André Neves Mouzinho⁴⁹ considera que:

[...] sendo a Publicidade um meio potente de promover o consumo e influenciar o consumidor, incitando-o a agir, é óbvio que tal forma de comunicação persuasiva teria de ter obviamente um tratamento privilegiado pelo legislador constitucional, determinando a sua disciplina por via legal e proibindo desde logo certas formas de publicidade.

No entanto, tal equiparação ao direito do consumidor não iria proceder, quanto a nós, visto que, como entende Mouzinho Nicols,⁵⁰ a proteção constitucional do direito do consumidor funda-se na necessidade de suprir a incapacidade do mercado de consumo de proteger o consumidor de forma adequada com recurso às suas próprias leis. Artur Filho⁵¹ sugere que o surgimento da sociedade de consumo com a revolução industrial no século XVIII, derivado do aumento da produção, como resultado da mecanização, do aumento da oferta e da baixa dos preços que estimularam o consumo, trouxe desequilíbrios na velha relação entre o consumidor e o fornecedor, passando este para uma posição de supremacia. E como cita Cláudia Marques, estas mudanças na estrutura do mercado e o fenómeno da globalização trouxeram, também, o que se tem por globalização das relações privadas de consumo que engendraram, intrinsecamente, o desequilíbrio das relações de consumo e a consequente perda da “soberania” do consumidor.⁵² Tal cenário motiva a intervenção positiva do Estado, para proteger a parte mais fraca – o consumidor – num contexto em que o fornecedor passou a ditar as regras, e de organismos internacionais que atuam nestas matérias face à chamada internacionalização das relações de consumo.

49 André Neves MOUZINHO, 2007, p. 5.

50 Mouzinho NICOLS, 2010, p. 42.

51 Artur JENICHEN FILHO, 2006, p. 144.

52 Cfr. artigo de Cláudia Lima Marques: “A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado – Da necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo”. Artigo produzido a partir de extratos de aulas ministradas pela autora no Curso de Direito Internacional da Organização dos Estados Americanos (OEA). Pode-se ver em Cláudia Lima MARQUES, 2001.

No mesmo sentido, Heloisa Carpena defende a necessidade da intervenção do Estado num domínio privado com a justificativa de corrigir situações de desigualdade substancial entre as partes.⁵³ E esta intervenção dos poderes públicos no domínio privado far-se-á pela adoção de legislação especial, de instrumentos normativos de cariz administrativo e constituição de organismos públicos com o escopo de proteger o consumidor.

Portanto, a publicidade é, muitas vezes, virada à divulgação de bens e serviços dos quais o consumidor é destinatário. Por isso, não mereceu, quanto a nós, consagração como um dos direitos do consumidor, estando longe de constituir direito fundamental, até porque se extrai do nº 2 do art. 92 da CRM que publicidade não foi consagrada como direito fundamental. A Constituição estabelece apenas um feixe de restrições, nomeadamente, ela não deve ser oculta, indireta ou enganosa.

Diferentemente, o *direito à informação*, que constitui um dos direitos do consumidor, é um direito fundamental. Tal é a sua importância que figura em primeiro lugar no capítulo dos direitos, deveres e liberdades da Constituição da República de Moçambique.⁵⁴ Indubitavelmente, cada um desses direitos inerentes ao consumidor, previstos no citado art. 92 da CRM, especialmente o direito à formação e à informação, concorre para a educação do consumidor sobre os seus direitos e deveres.

Além de consagrar o direito do consumidor como direito fundamental, a Constituição de 2004 não se quedou pela mera enunciação de carácter programático.⁵⁵ Ainda a propósito da distinção estabelecida por André Mouzinho, a Constituição de Moçambique também procurou estabelecer mecanismos constitucionais para a defesa dos direitos do consumidor, nomeadamente, a *Ação Popular* (art. 81 da CRM), por via da qual reconhece legitimidade pessoal ou coletiva às associações de defesa dos

53 Heloisa CARPENA, 2005, p. 202.

54 Art. 48, Capítulo II, da CRM.

55 Cfr. Mouzinho NICOLS, 2010, p. 67. O autor entende que a Constituição de 1990, aprovada em 2 de Novembro, não previa expressamente um regime específico de defesa do consumidor, encontrando-se de modo geral normas que a sustentavam nos arts. 54 e 94, 56 e 92, 74, 80, 82 e 100, relativos à defesa da saúde e assistência médica e sanitária, direito à educação, direito à informação, à reparação de prejuízos, à representação, consulta e acesso aos tribunais.

direitos do consumidor para promover a prevenção, a cessação ou a perseguição judicial⁵⁶ de infrações que lesam os direitos do consumidor. Nesta perspectiva, Gomes Canotilho não só reconhece a possibilidade de recurso aos tribunais para obter a reparação derivada da violação desses direitos, como defende que as ações populares, como meios de defesa dos direitos económicos, sociais e culturais, podem servir para a defesa dos direitos fundamentais e dos interesses difusos.⁵⁷

A segunda via de defesa dos direitos do consumidor emerge do próprio preceito constitucional que os consagrou (nº 3 do art. 92), que reconhece às associações de consumidores e às cooperativas não só o direito ao apoio do Estado e a serem ouvidas em matérias de defesa dos direitos do consumidor, como também, e sobretudo, *legitimidade processual* para a defesa dos seus associados.

André Mouzinho refere que essa defesa não só se resume à defesa dos interesses dos associados, como permite a prossecução dos *interesses coletivos* de determinado grupo, bem como os *interesses difusos*, tidos como tais os que não se enquadram numa categoria determinada de sujeitos associados. Pode-se entender como sujeito de interesses difusos uma certa comunidade circunscrita a determinado território, ou uma generalidade de pessoas, com base num critério específico de determinação dos *interesses em jogo*.⁵⁸

Heloisa Carpena defende que a atividade económica privada somente merecerá proteção constitucional quando garantidora da dignidade da pessoa humana.⁵⁹ A autora faz notar que a Constituição se

56 André Neves Mouzinho (2007, p. 42) fala em “direitos fundamentais judicialmente accionáveis”.

57 Cfr. José Joaquim Gomes CANOTILHO, 1987, p. 512. O autor entende que este instituto pode ser aplicado na defesa dos interesses difusos, tidos como aqueles que não se referem a um sujeito individualmente considerado, mas tido como membro duma comunidade.

58 Sobre o conceito e conteúdo de *interesses coletivos* e *interesses difusos*, remetemos para o *Capítulo 1* do presente manual, versando sobre “Direitos do consumidor como interesses coletivos ou difusos, e interesses ou direitos individuais homogêneos e atuação do Ministério Público”.

59 A dignidade da pessoa humana surge como um dos princípios basilares das constituições modernas, uma vez que os direitos do homem, os direitos fundamentais, procuram promover e garantir essa dignidade. Como princípio encontra a sua máxima expressão na consagração dos direitos à vida e de personalidade nos arts. 40 e 41 da CRM. Tem o seu respaldo também em instrumentos jurídicos do direito internacional de que Moçambique é parte, especificamente nos arts. 4 e 5 da Carta Africana dos Direitos do Homem e dos Povos (CADHP), ratificada pela Resolução nº 9/88, de 25 de Agosto, e no artigo 10 do Pacto

assume como pedra de toque para curar das relações jurídicas não paritárias, assumindo os direitos fundamentais destacada importância para a proteção da parte mais fraca na relação jurídica entre particulares, num contexto em que a desigualdade se manifesta gravemente nas relações com os consumidores.⁶⁰

Esta asserção se encontra radicada no art. 92 da CRM e se acha cristalizada no art. 4 da LDC, Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro.

2.3 Regime infraconstitucional

2.3.1 *Lei de Defesa do Consumidor*

O glossário anexo à Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, Lei de Defesa do Consumidor, define Consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional, ou tarifa, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”.⁶¹

O consumidor, no trato comercial, muitas vezes é sujeito a contratos de adesão.⁶² O nº 1 do art. 27 da LDC define Contrato de Adesão como “[...] aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de bens ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente o seu conteúdo”.

Internacional dos Direitos Civis e Políticos (PIDCP), ratificado pela Resolução nº 5/91, de 12 de Dezembro. O princípio da dignidade da pessoa humana ultrapassou todas as barreiras de contestação legislativa, doutrinária ou jurisprudencial, de tal sorte que se tornou impensável que exista alguma ordem jurídica que o contrarie, sendo um princípio universal. A dignidade humana é a pedra de toque dos demais princípios e direitos fundamentais. Qualquer violação a outro princípio afecta, igualmente, o princípio da dignidade da pessoa humana.

60 Heloisa CARPENA, 2005, p. 258-259.

61 O conceito de consumidor na lei moçambicana é semelhante ao adotado na Lei de Defesa do Consumidor de Portugal, Lei nº 24/96, de 31 de Julho, retificada pela Declaração de Retificação nº 16/96, de 13 de Novembro, alterada pela Lei nº 85/98, de 16 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, no nº 1 do art. 2.

62 Contrato em que uma das partes estabelece as cláusulas, que a outra não pode discutir, restando apenas aceitar ou recusar o conteúdo global da proposta. *Contrato*. In: INFOPÉDIA [Em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2013. Disponível em: <http://www.infopedia.pt/lingua-portuguesa/contrato>. Acesso em: 28 jun. 2013.

No contrato de adesão o consumidor não tem a possibilidade de estipular sobre o produto, ou o bem ou o serviço, normalmente em bens de consumo, como por exemplo os bens vendidos em lojas de roupas e supermercados. O preço, ao qual o consumidor adere se gostar do bem ou do serviço, é estabelecido pelo fornecedor e pelo vendedor.

A questão coloca-se em definir se o direito do consumidor situa-se no regime jurídico do *direito privado* ou do *direito público*.

A *liberdade contratual* constitui característica essencial das economias de mercado ou das economias liberais e desdobra-se na liberdade de celebração e na liberdade de estipulação,⁶³ que se traduzem na escolha do tipo contratual e no estabelecimento das cláusulas contratuais.

Referindo-se ao que Caio da Silva Pereira elaborou sobre o princípio da autonomia da vontade, Paulo Khouiri⁶⁴ faz lembrar dos três momentos fundamentais da formação e manifestação da autonomia da vontade.

O *primeiro* é a liberdade de contratar. Decorrente da autonomia da vontade, as pessoas têm a liberdade de decidir por contratar ou não contratar.

O *segundo* é a liberdade de escolha da pessoa com quem contratar e do objeto ou tipo de negócio. Reconhece-se o direito de a pessoa informar-se sobre a capacidade da outra para celebrar o negócio jurídico.

O *terceiro* refere-se à liberdade de estipulação. Reconhece-se a liberdade de fixar livremente as cláusulas e condições do contrato.

Se as partes conseguirem manifestar estes três momentos ou liberdades, terão concluído, em tese, um contrato paritário que representa a mais pura manifestação da autonomia da vontade.

Khouiri (2013) entende que o contrário desta forma pura de contratação redundaria no contrato de adesão, no qual o exercício da autonomia da vontade por parte do contratante economicamente fraco limita-se ao primeiro momento apenas, isto é, à liberdade de contratar ou não, à liberdade de aderir ao contrato ou não, elaborado nos termos e condições favoravelmente definidos para o benefício da parte economicamente forte.

63 Maria Cristina PORTUGAL, 1996, p. 111-124.

64 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2013, p. 6.

A génese do direito do consumidor reside na *relação de consumo*, estabelecida entre o vendedor ou prestador de serviços e o consumidor. Essa relação é influenciada sobremaneira pelas necessidades daquele que consome ou utiliza os serviços e pela capacidade de oferta do que vende ou presta serviços. Estes, por seu turno, estabelecem o preço e as condições do produto que colocam à disposição do consumidor, em função da capacidade e do custo de produção do fornecedor primário destes mesmos produtos ou serviços. As relações comerciais que aí se entrelaçam se caracterizam, fundamentalmente, pelo acordo de duas vontades; uma, de comprar ou adquirir, e outra, de vender ou ceder, ou servir.

No entanto, a vontade de quem compra ou adquire pode ser cerceada e manipulada por quem presta o serviço ou vende o bem. Esse desequilíbrio não poderá, de alguma forma, ser acautelado apenas pelo direito privado, que é, como vimos atrás, fundado em princípios da autonomia da vontade, da liberdade contratual e da liberdade de estipulação.

Contudo, uma carga significativa de *superioridade* do vendedor ou fornecedor é assinalável, sobretudo no que se refere à *estipulação do preço* do produto ou serviço contratado, chegando aquele, nalguns casos, a determinar o tipo de contrato e o tipo de produto a colocar ao consumidor. O exemplo mais comum é o contrato de adesão, em que o comprador ou adquirente de determinado serviço vê-se impelido a adquirir ou a aderir a determinado bem, sem qualquer possibilidade de participar da elaboração do clausulado que subjaz o contrato firmado entre as partes.

A *pré-estipulação* de cláusulas contratuais nos contratos de adesão não só retira ao consumidor a liberdade, e até possibilidade, de estipular os termos do negócio jurídico – tal como a forma da maioria das cláusulas gerais ou mesmo das específicas – como também, em alguns casos, retira vantagens e impõe a renúncia, pelo consumidor, do direito de recorrer aos meios judiciais para fazer valer os seus direitos, em defesa dos seus legítimos interesses, quando surja conflito entre as partes.

A tendência geral de enfraquecimento da posição do consumidor e do cerceamento da sua liberdade de celebração e de estipulação, mormente nos contratos de adesão, caracterizados por uma extensa gama de cláusulas contratuais gerais, escritas em *letras minúsculas*, cuja leitura se torna enfadonha ou aborrecida, justamente para desencorajar o consumidor, parte que adere não raras vezes sem o conhecimento

técnico jurídico apurado para as questionar, levou a que os Estados procurassem soluções legislativas para regular a elaboração desse tipo de contratos, através do controlo de *cláusulas contratuais gerais*.⁶⁵

Daqui podemos concluir que o direito do consumidor se deslocou do direito privado e passou a assentar com significativa enunciação no domínio do regime jurídico do *direito público*. Tal decorreu da preocupação dos Estados em proteger as entidades que se encontrassem na condição de consumidores, dos *excessivos abusos* que a parte fornecedora dos bens ou serviços impunha na relação com o consumidor.

A este movimento Khouri⁶⁶ chama de dirigismo contratual, que consiste em o Estado promover a justiça dos contratos, em que a autonomia da vontade passa a ser dirigida pela lei, como resposta da sociedade aos contratos injustos e desequilibrados. Substitui-se a preocupação de assegurar a liberdade de contratar pela preocupação com a justiça que o contrato deve assegurar a todas as partes.

As modernas teorias do contrato⁶⁷ tendem a romper com alguns dos princípios clássicos do liberalismo económico, que centravam o contrato no individualismo e na mínima intervenção do Estado, os princípios *pacta sunt servanda* e *rebus sic stantibus*. Destaca-se, pois, a necessidade de considerar que a proteção jurídica dos contratos incidirá sobre os contratos que tenham relevância económica e que encermem uma função social que consiste numa obrigação com valor económico e que permita a circulação da riqueza.

65 A Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (LDC), não define o que são cláusulas contratuais gerais, mas no art. 27, em que se dá um especial enfoque ao contrato de adesão, estabelece uma série de regras para a sua elaboração, tais como a escolha da cláusula resolutiva como alternativa colocada à escolha do consumidor. Também obriga a que as cláusulas sejam redigidas com caracteres ostensivos e legíveis e aquelas que limitem os direitos do consumidor sejam destacadas, como forma de facilitar a sua compreensão pelo consumidor e, deste modo, assegurar a proteção dos seus interesses.

66 Paulo R. Roque A. KHOURI, 2013, p. 10.

67 Considera-se na doutrina ser algo difícil estabelecer um conceito de contrato. Entende-se ser exercício menos laborioso considerar um conjunto de princípios e normas aplicáveis aos contratos na generalidade. Etimologicamente, contrato vem do latim vulgar *con tractare* – tratar (algo) com (alguém). Uma das definições de contrato considera-o como um acordo lícito entre duas ou mais pessoas na conformidade da ordem jurídica destinado a estabelecer uma regulamentação de interesses entre as partes, com o escopo de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial. Disponível em: <http://nomeniuris.blogspot.com/2009/10/definicao-de-contratos.html>. Acesso em: 6 abr. 2019.

Assim, a nova teoria do contrato destaca não apenas a manifestação da vontade na busca do consenso, mas, acima de tudo, o fim social do contrato, os efeitos que este produz na sociedade, valorizando-se a satisfação dos interesses sociais e económicos das partes envolvidas, portanto, para além dos tradicionais elementos distintivos do contrato, designadamente, a vontade declarada nos termos definidos na lei civil; a capacidade das partes contratantes; a licitude do objeto negocial e a observância a determinada forma, sempre que a lei lho prescrever.

Contudo, a doutrina destaca dois elementos essenciais do contrato: a *boa-fé* e a *função social do contrato*, dada a elevada função económica daquele. Outra característica que se tem afirmado na teoria moderna do contrato é a crescente *intervenção da lei*.

Cláudia Marques considera que:

[...] na procura do equilíbrio contratual, na sociedade de consumo moderna, o direito privado destacará o papel da lei como limitadora e como verdadeira legitimadora da autonomia da vontade. A lei passará a proteger determinados interesses sociais, valorizando a confiança depositada no vínculo, as expectativas e a boa-fé das partes contratantes.⁶⁸

Trata-se da chamada atuação estatal na limitação da vontade de contratar, conferindo ao contrato uma função social, que consiste em possibilitar a circulação da riqueza em benefício da própria sociedade.

A Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique, Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, é concretização deste movimento ao estatuir no nº 1 do art. 4 que “[o] Estado deve definir e executar políticas adequadas à defesa dos legítimos interesses do consumidor que promovam a justiça nas relações de consumo, em conformidade com a Constituição”.

2.4 Os direitos do consumidor

O Capítulo II da Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, confirma o *paternalismo* derivado da adoção pelo direito público das relações comerciais

68 Cláudia MARQUES *apud* Iso Chaitz SCHERKERKEWITZ, 2013, p. 35. Scherkerkewitz conceitua contrato como “ato jurídico entre vivos, bilateral ou plurilateral, mediante o qual as partes regulam seus direitos, observando-se as limitações legais impostas” (2013, p. 59). Contratar será, pois, um ato humano destinado à realização de determinado fim lícito, aceite pela ordem jurídica.

de consumo, antes dominadas por princípios de igualdade, de liberdade de contratar e de liberdade de estipular as cláusulas contratuais, ao dispor sobre os direitos do consumidor. Desde já, não se encontram estabelecidos nesta lei, de forma expressa, quaisquer deveres do consumidor.

A proteção legal especial conferida ao consumidor radica no estatuído no art. 4 da LDC, que confere ao Estado a responsabilidade não só de definir, mas também de executar políticas adequadas à defesa do consumidor com a finalidade de promover justiça nas relações de consumo. Tal é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado do consumo.

Essa responsabilidade do Estado encontra respaldo no art. 92, nº 1, da Constituição da República, destacando-se o direito à informação, à proteção da saúde, dos interesses económicos e da reparação de danos como efetivas garantias constitucionais do consumidor.

O Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pelo Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho, define os procedimentos adequados à proteção dos interesses do consumidor. A Lei de Transações Eletrónicas, Lei nº 3/2017, de 9 de Janeiro, fixa um regime especial de proteção do consumidor na contratação de bens e de serviços através do comércio eletrónico.

A razão desta proteção compreende-se pelo facto de o consumidor ser o elo mais fraco da economia, e é relevante que uma lei especial lhe confira uma tutela maior.⁶⁹

Diferentemente, a Lei de Defesa do Consumidor de Portugal, Lei nº 24/96, de 31 de Julho, alterada pela Lei nº 85/98, de 16 de Dezembro, e pelo Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, estabelece *direitos e deveres* aos consumidores. A lei portuguesa define consumidor toda a pessoa que compra bens para uso pessoal a alguém que faça da venda a sua profissão.

A Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique, Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, define consumidor “[t]odo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos

69 Juliana Pereira da SILVA, 2014, p. 75-76.

quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional, ou tarifa, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Portanto, como se vê, a lei moçambicana não estabelece deveres aos consumidores. Prevê apenas direitos que se encontram elencados no art. 5.

No ordenamento jurídico moçambicano importa destacar que os direitos do consumidor à qualidade dos bens e serviços consumidos, à informação, à proteção da saúde, da segurança dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos assumem relevância nas relações de consumo, tanto com o Estado, a Administração Pública, autarquias locais e outras entidades públicas quanto com entidades privadas ou particulares, como decorre do art. 3 da Lei de Defesa do Consumidor. É desses direitos que nos iremos ocupar a seguir.

2.4.1 Direito à qualidade dos bens e serviços

Quem adquire um produto ou serviço espera que este corresponda às suas *expectativas*. De acordo com a lei, os bens e serviços devem satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legais ou as expectativas do consumidor.

O fornecedor de bens móveis é obrigado a oferecer garantia não inferior a um ano, podendo ser pelo tempo máximo que convencionar com o consumidor. Tratando-se de bens imóveis, o consumidor goza de uma garantia de cinco anos. Caso o bem tenha algum problema e necessite de reparação, durante o período de garantia, o prazo de garantia fica suspenso pelo tempo em que decorrer a reparação, retomando a contagem a partir do fim do conserto.

2.4.2 Direito à proteção da vida, da saúde e da segurança física

Proíbe-se o fornecimento de bens ou prestação de serviços que possam colocar em risco a saúde e a segurança física das pessoas. Tratando-se de produtos perigosos, impera um dever sobre o fornecedor de informar acerca dos perigos decorrentes do seu consumo, como sucede, por exemplo, com a informação nos rótulos de maços de cigarro e de garrafas de bebidas alcoólicas.

A Administração Pública deve tomar providências, fiscalizando e retirando do mercado os produtos ou serviços que se reputem perigosos para a vida e saúde dos consumidores.

2.4.3 Direito à formação e à educação para o consumo

O Estado deve criar mecanismos de garantir que o cidadão conheça os seus direitos enquanto consumidor. O art. 8 da LDC procurou ser mais explícito, sugerindo até a introdução de programas de educação sobre direitos do consumidor no ensino básico e secundário, bem assim, através de programas radiofônicos e televisivos.

O problema coloca-se no controlo das informações publicitárias para aferição da sua qualidade, utilidade e adequação para determinados grupos etários, tais como crianças, idosos e pessoas pouco esclarecidas.

Pensamos que os gabinetes de informação ou de comunicação e imagem de instituições do Estado e públicas, e de empresas públicas e privadas devem assumir a responsabilidade de não só informar, mas também de *formar* o cidadão consumidor dos seus direitos, para que os serviços nelas integrados possam melhor servir os seus utentes.

2.4.4 Direito à informação

Não basta a previsão legal do direito à informação. O importante é que a informação chegue de forma clara e inequívoca ao consumidor. A informação deve ser transmitida na língua em que este melhor a possa entender, seja ela nacional, incluindo o português (língua oficial), seja estrangeira, nos termos do nº 3 do art. 9 da LDC. A lei desdobra o direito à informação em informação *geral*, que incumbe ao Estado e às autarquias locais, e em informação *particular*, no art. 10, cuja responsabilidade em prestá-la ao consumidor recai sobre o fornecedor de bens e prestador de serviços.

Os fornecedores são ainda obrigados a colocar à disposição do consumidor todas as informações sobre as características dos produtos e serviços que vendem e prestam, tais como preço, contratos, garantias e assistência pós-venda. Essas obrigações se aplicam também a outros intervenientes da cadeia de fornecimento, a partir do produtor passando pelo distribuidor.

O princípio da obrigatoriedade de prestar informação ao consumidor sobre as condições gerais e específicas do contrato, do bem, ou dos serviços tem por finalidade a prevenção de danos na esfera do consumidor.

E como temos vindo a aflorar, mais do que que exprimir um direito do consumidor, passível de violação tal como outros direitos fundamentais com respaldo constitucional, ele estabelece uma obrigatoriedade ao fornecedor de bens e de serviços. Encontra concretização no art. 4 do Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho, que aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor (RLDC). A violação da obrigação de prestar informação ao consumidor acarreta responsabilidade para o fornecedor de bens ou serviços, bem assim aos demais intervenientes na cadeia de produção à distribuição, nos termos do que dispõem os arts. 7 a 17 do RLDC.

Os números 8 a 10 do art. 4 do Regulamento em alusão estabelecem um regime de informação específica para os serviços de concessão de crédito e de financiamento, estipulando, entre outros, o dever da instituição financeira e de crédito de informar ao consumidor, prévia e adequadamente, o montante dos juros de mora e a taxa efetiva anual de juros, acréscimos legalmente previstos e soma total a pagar, com e sem financiamento, sendo assegurado ao consumidor o direito a liquidar antecipadamente o débito, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

O princípio da obrigatoriedade de o fornecedor informar o consumidor foi, como o dissemos anteriormente, especialmente consagrado na Lei nº 3/2017, de 9 de Janeiro (Lei de Transações Eletrónicas). Os contratos de fornecimento de bens e de serviços relativos ao comércio eletrónico devem conter informação suficiente, precisa, clara e de acesso fácil para permitir ao consumidor identificar, entre outras, a empresa fornecedora, incluindo o seu endereço físico, a identificação dos seus representantes, a entidade reguladora a que esteja associada, com a finalidade de permitir ao consumidor tomar decisão informada antes de realizar a transação, com vista a um adequado registo da informação e proteção dos interesses do consumidor. Afinal, como refere Carlos Bruno da Silva, a informação tornou-se matéria-prima de elevado valor, e o consumidor o elemento central das empresas e dos governos.⁷⁰

70 Carlos Bruno Ferreira da SILVA, 2004, p. 13.

Caso o fornecedor do comércio eletrônico não observe aquelas e outras estipulações previstas no art. 44 da Lei de Transações Eletrônicas, o consumidor pode cancelar a transação num prazo de 14 dias úteis, devendo devolver o bem ou terminar a utilização do serviço, impondo-se ao fornecedor o dever de reembolsar todos os pagamentos efetuados pelo consumidor com exceção do custo direto da devolução do bem.

Os serviços públicos de rádio e de televisão devem ter espaços destinados à informação do consumidor. A publicidade dos serviços e bens deve ser verdadeira. Se a realidade do produto não corresponder ao que foi anunciado, quer por ação quer por omissão, em termos de natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre os bens e serviços, estaremos em face de *publicidade enganosa*, que, assim como a publicidade abusiva, é proibida nos termos do nº 2 do art. 92 da CRM, art. 20 da LDC e art. 19 do RLDC.⁷¹

2.4.5 *Direito à proteção dos interesses económicos*

A relação jurídica de consumo deve consistir na igualdade entre o comprador e o vendedor. Essa igualdade implica *equilíbrio, lealdade e boa-fé*, visto que nem sempre é exigido legalmente um contrato escrito numa relação de compra e venda.⁷² Contudo, quando se trata de contratos de adesão, a lei impõe certas condições, quais sejam, o vendedor deve redigir os contratos de forma clara e inequívoca e não deve incorporar cláusulas que originem desequilíbrios e desigualdades, como é o caso das *cláusulas contratuais abusivas* expressamente proibidas por lei por atentarem contra os direitos do consumidor.

2.4.6 *Direito à prevenção e à reparação de danos*

A passagem de informações falsas, a venda de artigos de má qualidade ou a prestação de serviços que não satisfaçam ou não correspondam às expectativas podem originar danos que justificam

71 O art. 40 da Lei nº 3/2017, de 9 de Janeiro, Lei de Transações Eletrônicas, estabelece o regime específico da publicidade e *marketing* eletrônicos, remetendo, quanto ao mais, ao Código da Publicidade, aprovado pelo Decreto nº 38/2016, de 31 de Agosto, que revogou o diploma anterior, o Decreto nº 65/2004, de 31 de Dezembro.

72 Por força do princípio de liberdade de forma previsto no art. 219 do CC: “A validade da declaração negocial não depende da observância de forma especial, salvo quando a lei a exigir”. Cfr. art. 405 do mesmo código.

reclamação, o que passa pela reparação ou substituição, se não mesmo a redução do preço ou devolução do dinheiro.

2.4.7 Direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta

A justiça ou os tribunais são os mecanismos estabelecidos pelo Estado para assegurar a proteção, em última linha, dos direitos do consumidor. Para acionar em juízo, ou perante os órgãos competentes para aplicação de sanções administrativas, o consumidor pode fazê-lo diretamente ou recorrer às associações de defesa dos direitos do consumidor, ainda que não diretamente lesadas.

Pode, do mesmo modo, recorrer ao Ministério Público, pois a este incumbe também a defesa dos direitos dos consumidores, intervindo em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses coletivos ou difusos dos consumidores, nos termos dos arts. 17 e 37 da LDC.

A Lei de Defesa do Consumidor prevê o recurso ao Instituto do Consumidor, nos termos dos arts. 17 e 38 da LDC. No entanto, ainda não foi criado o Instituto de Defesa do Consumidor.

O Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor estabelece sanções administrativas a serem aplicadas pelos órgãos da Administração Pública e municipais aos fornecedores, sem prejuízo de sanções de natureza cível e penal.

2.4.8 Direito à participação, por via representativa, dos seus direitos e interesses

As associações de defesa do consumidor devem assumir a vanguarda na organização e representação dos consumidores, para liderarem processos de consulta legislativa, debates e defesa dos direitos do consumidor.

2.5 Cláusulas contratuais

Como alinhamento de alguns dos direitos contidos na previsão constitucional,⁷³ nomeadamente, o direito à formação e à informação,

⁷³ Art. 92, nº 1, da CRM.

o direito à segurança dos seus interesses económicos, a Lei de Defesa do Consumidor obriga a que o fornecedor se vincule, no contrato a celebrar, a disponibilizar toda a informação sobre os bens ou serviços publicitados (art. 28 da LDC).

A Lei de Defesa do Consumidor não dispõe no sentido positivo⁷⁴ sobre as cláusulas que devem fazer parte dos contratos, elencando apenas as que considera *abusivas* no art. 22 da LDC e determinando sobre elas o efeito de *nulidade*.⁷⁵ A nulidade aqui tem o condão de não conduzir o negócio todo ao colapso, competindo ao consumidor ou a seus representantes a legitimidade para a invocação da nulidade das cláusulas contratuais abusivas e que contrariem a lei, com a faculdade de optar pela manutenção do contrato.

É facultativa a invocação da nulidade pelo consumidor ou pelo respectivo representante, que o fará por meio de requerimento dirigido ao Ministério Público, que, por seu turno, solicitará a declaração da nulidade da cláusula abusiva em juízo.

2.6 Mecanismo de controlo de cláusulas contratuais gerais

A Lei de Defesa do Consumidor e o respectivo Regulamento atribuem ao Estado e à Administração Pública a autoridade para efetuar o controlo das cláusulas contratuais gerais através da emissão de instrumentos normativos visando à proteção do consumidor.⁷⁶

Em direito comparado, e buscando a distinção estabelecida por Maria Cristina Portugal, encontramos dois sistemas de controlo de

74 Vejam-se, no entanto, alguns aspectos que a lei obriga que sejam observados nos contratos de adesão, no art. 27 da LDC, nomeadamente, o dever de redigi-los em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis para que o consumidor facilmente os compreenda, devendo serem destacadas as cláusulas que limitem os seus direitos.

75 O art. 29 da LDC trata também de práticas abusivas, aquelas que são feitas pelo fornecedor de bens ou serviços que afetem os direitos do consumidor. Só faz sentido declarar nula uma cláusula que se refira a um objeto, facto ou situação que seja física ou legalmente impossível, contrário à lei ou indeterminável, ou, ainda, que seja contrário à ordem pública e seja ofensivo dos bons costumes, de acordo com o que estatui o art. 280 do CC.

76 O Estado e a Administração Pública têm também autoridade para notificar os produtores, fornecedores, vendedores e prestadores de serviços a prestarem informações sobre questões de interesse do consumidor, sem prejuízo do segredo industrial. A falta é passível de procedimento criminal por desobediência.

cláusulas contratuais gerais: o *judicial* e o *administrativo*. Define aquela autora que no sistema de controlo judicial das cláusulas contratuais compete aos tribunais fazer a fiscalização direta ou indireta das mesmas cláusulas. Adotaram este sistema países como Itália, Alemanha e Portugal. E o sistema administrativo é aquele em que se atribui a uma entidade, criada ou não para o efeito, o poder de supervisionar e controlar, de forma mais ou menos ampla, a utilização de cláusulas contratuais gerais. Seguiram este sistema a França e o Reino Unido.

Estabelecendo comparação entre os dois sistemas e o que a Lei de Defesa do Consumidor do nosso país consagra, facilmente se conclui que Moçambique adotou o sistema de *controlo administrativo*, como resulta expresso do art. 32 da LDC e dos arts. 33 e seguintes do RLDC.

Secção II – Direito comparado

José Inácio Ramos Santos
Procurador da República

2.8 Direito comparado

Nesta componente, propomo-nos trazer as realidades de alguns países falantes da língua portuguesa, tais como Brasil, Portugal, Angola e Cabo Verde, compartilhando desta forma aspectos considerados relevantes de cada dos referidos países no que respeita ao regime jurídico do direito do consumidor, essencialmente pelas relações que estes países mantêm entre si no contexto regional e internacional, não obstante a componente sociopolítica que os tem caracterizado.

Dos aspectos analisados, percebe-se que o sistema jurídico brasileiro apresenta melhor estrutura, eventualmente pela sistematização adotada das normas de proteção do consumidor, por sinal bastante anterior relativamente aos restantes países.

Todavia, diferentemente de Portugal e Cabo Verde, cujas vertentes legislativas de defesa do consumidor não diferem muito uma da outra, Angola apresenta um quadro jurídico de proteção do consumidor muito próximo ao do Brasil.

2.9 Aspectos relevantes do Direito Brasileiro

O art. 2º do Código de Defesa do Consumidor do Brasil (CDC) – Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 – define consumidor toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. A mesma definição é tal como se alcança do parágrafo único do dispositivo citado, por equiparação, abrange também a coletividade de pessoas que haja intervindo nas relações de consumo.

O conceito definido pela lei, para além de bastante amplo, tem uma vertente económica do que jurídica, e assim acontece pela natureza das relações e por compreender a todo e qualquer sujeito que

atue no mercado de consumo, bem como conceder à pessoa jurídica a qualidade de consumidor.⁷⁷

O Brasil relativamente tão cedo reconheceu que o modelo privado ou de autorregulamentação não era o mais acertado ou suficiente para resolver a questão de *vulnerabilidade do consumidor*, tendo por isso conceituado também no seu ordenamento o modelo do *intervencionismo estatal* de tutela do consumidor de modo sistemático, ou seja, emerge como o pioneiro da codificação do direito do consumidor, codificando as normas de consumo com fonte direta na Constituição Federal.⁷⁸

A proteção do consumidor, no Brasil, é constitucionalmente defendida não apenas como sendo um direito fundamental, mas também como um dos princípios da ordem econômica do Estado e o dever deste na promoção da defesa do consumidor, consubstanciado pelo CDC, que estabelece as normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e de interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, e do art. 170, inciso V, da Constituição Federal Brasileira.

Das normas de proteção e defesa do consumidor, ora consagradas no CDC, pode-se distinguir, por um lado, um *microsistema multidisciplinar*, por albergar nele normas de direito administrativo, civil, penal, processo civil e, acima de tudo, normas de direito constitucional. E, por outro, uma *lei principiológica*, pois delas constam normas de índole pública e de interesse social, tal como acima foi referido.

A relação de consumo vista à luz da legislação brasileira, à semelhança de muitas, mostra-se flexível por procurar o equilíbrio necessário, na medida em que estabelece limites ou proibições de determinadas condutas de mercado, bem como reforça a posição do consumidor, conforme se alcança dos princípios estabelecidos no art. 4º do CDC.

Na senda da *visão geral do Código*, Ada Pellegrini Grinover e Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin, reconhecendo desde logo a vulnerabilidade do consumidor, referiram-se à necessidade de tutela legal deste, pela *intervenção do Estado*, a partir do *Legislativo*, pela emanção das normas jurídicas inerentes ao consumo, do *Executivo*,

77 Alexsandro Gomes de OLIVEIRA, 2009.

78 Cfr. Ada Pellegrini GRINOVER *et al.*, 1998, p. 11.

pela respectiva *implementação*, e, pela concepção de soluções face aos conflitos que surgem dos *esforços e implementação*, do *Judiciário*, com vista a uma *proteção integral, sistemática e dinâmica* de todos os fatores que possam ter impacto nas relações de consumo.⁷⁹

Note-se que no âmbito da Política Nacional de Relações de Consumo, então consagrada na Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, não obstante estabelecer o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção dos seus direitos económicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia, como objetivos das relações de consumo, preconiza expressamente a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento económico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem económica, assentando-se desta forma nos princípios da ordem económica de que trata o art. 170 da Constituição Federal, designadamente:

- ▶ reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- ▶ ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor;
- ▶ harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento económico e tecnológico;
- ▶ educação e formação dos consumidores quanto aos seus direitos e deveres;
- ▶ incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controlo de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;
- ▶ coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das

79 Cfr. Ada Pellegrini GRINOVER *et al.*, 1998, p. 10.

marcas, nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

- ▶ racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- ▶ estudo constante das modificações do mercado de consumo.

À luz do ordenamento jurídico brasileiro, as normas de proteção do consumidor são de *natureza pública*, com carácter obrigatório e de cumprimento coercivo. Refere-se, portanto, a *normas cogentes*, ou seja, elas possuem um cunho constitucional, são de ordem pública e de interesse social, na medida em que se percebe que, apesar de a relação de consumo ser privada, as normas que incidem sobre ela são de ordem pública.

O Código de Defesa do Consumidor no Brasil prevê os direitos básicos do consumidor, designadamente, a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos, a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de factos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados, a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Como já anteriormente referimos, quanto às formas de intervenção do Estado, o Código, no seu art. 5º, prevê, entre outros, cinco

instrumentos pelos quais o Poder Público deve optar para a execução da política nacional adotada pelo Brasil, nomeadamente:

- ▶ manutenção da assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente, instituição de promotorias;
- ▶ instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;
- ▶ criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;
- ▶ criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;
- ▶ concessão de estímulos à criação e ao desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

No contexto internacional e com o propósito de efetivar a proteção do consumidor, o Brasil não está alheio às normas versadas em tratados e convenções de que é signatário, bem como às leis ordinárias e demais legislação extravagante em vigor na sua ordem jurídica interna, desde que não sejam contrárias ao estatuto do consumidor.

A maior parte dos conflitos na relação fornecedor-consumidor surge na sequência de vícios juridicamente relevantes, dispostos no art. 18 do CDC, dentre os quais se distinguem, por um lado, aqueles que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo e, por outro, aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.⁸⁰

Perante uma situação de violação dos direitos do consumidor, assiste-se o direito de reclamação, num contexto extrajudicial, que pode ser a partir da garantia concedida pelo fornecedor do produto ou serviço, não obstante a faculdade que se assiste aos intervenientes de poderem negociar com vista a alcançar um acordo.

80 Destacam-se os vícios *aparentes* ou de *fácil constatação* (susceptíveis de identificação imediata), que submetem o direito de reclamar aos prazos de trinta dias para bens não duráveis e de noventa dias para bens duráveis, contados a partir da entrega efetiva do produto, ou vício *oculto* (produto adquirido aparentemente sem defeito, sendo o vício identificado durante o seu uso), cujo prazo inicia no momento em que o defeito for identificado, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (arts. 26 e 27 da Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990).

Entenda-se que a *reclamação*, como um direito que assiste ao consumidor, ora resultante do incumprimento das obrigações do fornecedor no âmbito da relação com aquele, deve ser apresentada formalmente, por escrito e com recibo de protocolo com a data, assinatura e carimbo da empresa, sujeita a confirmação de recepção da queixa, documento que impõe o prosseguimento legal de todo o expediente.

Refira-se que, em face da dinâmica em torno do desenvolvimento económico no Brasil, institucionalizou-se um Sistema de Atendimento ao Consumidor (SAC) em diversas empresas. Há, no entanto, lugar para que as reclamações sejam apresentadas a órgãos administrativos, entidades privadas vocacionadas ou a órgãos judiciais, estes últimos como última instância de resolução do conflito.⁸¹

2.9.1 Responsabilidade pelo facto do produto e do serviço

Retém-se dos arts. 12, 13 e 14, do CDC, a *responsabilização*, independentemente da existência de culpa, do fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, e do importador, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projeto, fabrico, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento dos seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, exceto em determinadas situações, tais como a de existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não ter aqueles colocado o produto no mercado ou que se tenha colocado o produto sem defeito.

Na mesma senda, responsabiliza o comerciante nas situações em que o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador, assistindo-se àquele, no caso de ter efetuado o respectivo pagamento ao lesado ou vítima, o *direito de regresso* contra os demais responsáveis, segundo sua participação no resultado.

81 Quanto aos órgãos públicos de fiscalização, esclarecimentos e fixação de políticas no âmbito de defesa do consumidor, destacam-se o Procon, a Defensoria Pública e o Ministério Público. Atendendo que o primeiro opera no âmbito administrativo, cujas soluções alcançadas não têm carácter obrigatório, apela ao reclamante a apresentar o caso nos órgãos do Poder Judiciário quando não se conseguiu repor os direitos do consumidor. O Ministério Público fiscaliza a aplicação das leis em ações coletivas, e a Defensoria Pública promove ações individuais, acordos e conciliações. Cfr.: <http://www.direitodoconsumidor.net.br>.

Igualmente, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores em relação aos defeitos de prestação de serviços, na medida em que estes não fornecem a segurança que o consumidor tem como expectativa, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos, exceto ter o fornecedor prestado o serviço com inexistência de defeito ou que o defeito do serviço seja por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

2.9.2 Responsabilidade por vício do produto e do serviço

A responsabilidade por vício do produto e do serviço pode ser extraída dos arts. 18 a 25 do CDC, sendo regra a *responsabilidade solidária* dos fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, bem como por aqueles provenientes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária.

Assistem-se aos consumidores, caso o vício não seja sanado dentro de trinta dias, a possibilidade de exigir a substituição por outro da mesma espécie em boas condições ou a restituição imediata da quantia paga monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou o abatimento proporcional ao preço do produto.

A *responsabilidade solidária* pelos vícios de quantidade do produto também pesa sobre os fornecedores nas situações em que o conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor optar pelas exigências alternativas que se aplicam às situações de vício do produto, com as necessárias adaptações.

No que diz respeito aos vícios de qualidade, a responsabilidade é igualmente do *fornecedor*, podendo o consumidor exigir, alternativamente e a sua escolha, a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou o abatimento proporcional do preço.

Em caso de infrações das normas de defesa do consumidor, o art. 56 do Código estabelece sanções de natureza administrativa, podendo ser aplicadas cumulativamente, tais como multa, apreensão do produto, inutilização do produto, cessação do registo do produto, proibição de fabricação, suspensão de fornecimento, suspensão temporária de atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, cassação de licença do estabelecimento ou atividade, interdição total ou parcial do estabelecimento, obra ou atividade, intervenção administrativa, imposição de contrapropaganda, podendo mesmo ser acompanhadas de medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Dos arts. 63 a 74 do CDC, percebe-se uma série de infrações penais puníveis com *penas privativas de liberdade* que variam de um mês a dois anos e multa, podendo ser impostas cumulativa ou alternadamente, em conformidade com a legislação penal, a interposição temporária de direitos, a publicação de órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência de notícia sobre os factos e a condenação e a prestação de serviços à comunidade.

A medida *mais grave*, que é a de prisão de seis meses a dois anos e multa, verifica-se em casos de omissão de dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, em embalagens, invólucros, recipientes ou publicidade, deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado, executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente, e, por último, fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a comportar-se de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança.

2.9.3 Defesa do consumidor em juízo

No Direito Brasileiro, a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas, tal como se depreende do art. 81 do CDC, pode ser exercida em juízo de forma *individual ou coletiva*, havendo lugar a esta última quando se trata de *interesses ou direitos difusos* de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de facto, *interesses ou direitos coletivos*, de que sejam titulares

um grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica de base, interesses ou *direitos individuais homogêneos*.

Na componente processual, aproveitando os comentários de Ada Pellegrini Grinover, o Brasil definiu antes as *ações coletivas* em defesa de direitos difusos e coletivos de natureza indivisível, através da Lei nº 7.347, de 24 de Julho de 1985 (Lei da Ação Civil Pública).⁸² A tutela jurisdicional do consumidor mostra-se regulada no Título III, arts. 81 a 104, do CDC.

Referimos antes em relação ao microssistema multidisciplinar que caracteriza as normas de proteção e defesa do consumidor, aliás, depreende-se do art. 90 do CDC que às ações nele previstas aplicam-se, subsidiariamente, as normas do Código de Processo Civil e, integrativamente, a Lei nº 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública).

Quanto à ação coletiva para a tutela de interesses individuais homogêneos, Alberto de Magalhães Franco Filho deu a entender que as ações coletivas, tratando-se de interesses difusos e coletivos, devem obedecer às disposições processuais constantes na Lei de Ação Civil Pública e, com as necessárias adaptações, ao disposto no Título III do CDC. Aplicar-se-ão o disposto nos arts. 91 a 100 do CDC e, com as necessárias adaptações, as normas da Lei da Ação Civil Pública, quando se trate de *interesses individuais homogêneos*.⁸³

Entenda-se, em suma, que o Brasil dispõe da Lei da Ação Civil Pública e do CDC para a proteção dos consumidores a título coletivo, bem como de instituições do Sistema Nacional de Proteção ao Consumidor, tais como os Procons, e outras entidades civis que desempenham um papel preponderante na resolução de conflitos individuais e coletivos dos consumidores, administrativa e judicialmente.

Como exemplo destas últimas, podemos citar a Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste), que promove o conhecimento dos direitos do consumidor, contribui para a iniciativa de revisão da legislação consumista a partir de pesquisas e investigações

82 Ada Pellegrini GRINOVER *et al.*, 1998, p. 667.

83 Alberto de Magalhães FRANCO FILHO, 2008, p. 5.

realizadas e, em caso de conflitos entre os seus membros e fornecedores, faz a devida intermediação.⁸⁴

2.9.4 Legitimidade ativa para a defesa dos interesses individuais homogêneos

De acordo com o disposto nos arts. 82 e 91 do CDC, têm legitimidade ativa, de forma concorrente: a) o Ministério Público; b) a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal; c) as entidades e os órgãos da Administração Pública destinados à defesa do consumidor; d) as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano.

O art. 82 do CDC, ao atribuir tal competência ao MP, o fez em concordância com o art. 129 da Constituição Federal, na medida em que se entende que a defesa do consumidor é uma *garantia fundamental* e é considerada matéria de interesse social. Estabelece ainda o art. 92 do mesmo diploma que o MP, se não ajuizar a ação coletiva, atua sempre como *fiscal da Lei*.

Finalmente, é de referir que o art. 22 do CDC dá ênfase ao consumidor, colocando-o como pessoa física ou jurídica que obtém ou usa o produto como destinatário final. Assiste-se aos utentes de serviços públicos o direito à prestação do serviço de forma contínua, exceto nos casos fortuitos ou de necessidade de reparação técnica.

2.10 Aspectos relevantes do Direito Português

Diferentemente do Brasil,⁸⁵ pese embora o Direito Português defenda constitucionalmente a proteção do consumidor como um *direito fundamental* e como um dos princípios da ordem económica do Estado, as normas de proteção e defesa do consumidor vêm estabelecidas e reguladas na Lei de Defesa do Consumidor (LDC) – Lei nº 24/96, de 31 de Julho.

Tal como se entende da abordagem do mestre Artur Jenichen Filho, no Direito Português os direitos do consumidor são constitucionalmente

84 CONSUMARE, 2016, p. 15.

85 Recordamos que o Brasil procedeu à codificação das normas de consumo com fonte direta na Constituição Federal.

reconhecidos como *direitos fundamentais*, compreendidos no conjunto de direitos relacionados aos direitos de terceira geração.⁸⁶

O art. 81 da CRP incumbiu ao Estado os deveres de garantir a defesa dos interesses e os direitos do consumidor. Os direitos à qualidade dos bens e serviços, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, como garantias do consumidor, encontram-se previstos no n.º 1 do art. 60 da CRP.

A lei portuguesa define consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, conforme o n.º 1 do art. 2.º da LDC, que inclui no seu âmbito os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresa de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.

A legislação portuguesa relativamente à defesa do consumidor confere a este o direito de ser corretamente informado e o direito relacionado com a qualidade dos produtos postos a venda, ou seja, garante-se-lhe que o produto corresponde à respectiva descrição, bem como o fabrico, composição, validade, dentre outras características relacionadas com o produto a comprar ou comprado.

Entenda-se, porquanto, que a LDC consagra o regime aplicável à defesa dos consumidores em Portugal, impondo ao Estado, às Regiões Autónomas (Ilha da Madeira e dos Açores) e às autarquias locais a obrigação de garantir a proteção dos consumidores. Sublinhamos que em Portugal podem ser identificadas identidades públicas e privadas, tais como o Instituto do Consumidor, Centros de Informação Autárquica, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, entre outras, que promovem o direito de exigir o cumprimento de determinadas regras pelos fornecedores de produtos ou serviços.⁸⁷

86 Artur JENICHEN FILHO, 2006, p. 160.

87 Cfr. Direitos e Defesa do Consumidor. *Infopédia* [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2013. Disponível em: [http://www.infopedia.pt/\\$direitos-e-defesa-do-consumidor](http://www.infopedia.pt/$direitos-e-defesa-do-consumidor). Acesso em: 22 jun. 2013.

O regime jurídico instituído, não obstante versar também sobre todas as relações emergentes de contratos de consumo, independentemente da natureza destes, estabelece mecanismos de tutela dos interesses e direitos patrimoniais dos consumidores, conforme o disposto no nº 1 do art. 10 da LDC.

Os direitos e garantias do consumidor, também constitucionalmente incluídos como *direitos fundamentais*, particularmente o *direito à informação*, consagrado na ordem jurídica portuguesa, impõem que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objetiva e adequada o consumidor, nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico; a obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma a que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação; os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor (art. 8º da LDC).

À luz da LDC, em conformidade com o nº 5 do seu art. 9º, no que diz respeito à falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, confere ao consumidor o *direito de retratação do contrato* relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços, e, em caso de violação do dever de informação, o fornecedor responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo *solidariamente responsáveis* os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado aquele dever. Incumbe-se aos fornecedores, em primeira mão, informar ao consumidor, de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como

sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico.

Sublinhe-se que se assegura ao consumidor o *direito de retratação*, dentro dos prazos legalmente estabelecidos, numa situação que o contrato tenha havido por *impulso do fornecedor*, fora da empresa, por meio de correspondência ou outros equivalentes.

Consta, ainda, que se o consumidor tiver sido instado a celebrar qualquer contrato na sequência de publicidade ou convites que foram dirigidos por correspondência, e tiver assinado esse contrato, existe sempre o prazo de sete dias úteis para se retratar e resolver o contrato sem qualquer consequência e com o direito de reembolso de tudo quanto tiver entregue.

A LDC, no seu art. 4º, relativamente às coisas vendidas com defeito, confere ao consumidor a faculdade de exigir a reparação da coisa, substituição, redução do preço ou a resolução do contrato, exceto no caso de ter sido informado sobre o estado da coisa antes da sua aquisição. Para tal, tratando-se de um *bem móvel*, a comunicação deve ser feita no prazo de trinta dias, e, tratando-se de um *imóvel*, no prazo de um ano, a contar da data em que tomar conhecimento do defeito.

A LDC confere às associações de consumidores, que dentre elas podemos destacar a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), a Associação de Consumidores de Portugal (ACOP) e a Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC), *legitimidade ativa* para instaurar *ações inibitórias* ou de direito do consumo, direito de antena na rádio e televisão e direito a representar os consumidores no processo de consulta e audição públicas a realizar no decurso da tomada de decisões suscetíveis de afectar os direitos e interesses daqueles, conforme dispõe o art. 13 do diploma em análise.

Em face de uma situação de violação, à semelhança do Brasil, assiste-se ao consumidor o *direito de reclamação*, mas esta deve ser necessariamente efetuada em livro próprio (livro de reclamações) no local em que os factos tenham ocorrido, mediante formulários disponibilizados para o efeito, ou mediante uma carta formal. Há, também, espaço para remeter a reclamação a outras instâncias, quer

públicas ou privadas, bem como, em última instância, aos tribunais, mediante ação judicial.

2.10.1 Garantias individuais e mecanismos de tutela coletiva

Reconhece-se que no Direito Português os princípios e regras pertinentes para a proteção e defesa do consumidor, na sua maior parte, são alcançados no Código Civil, tendo a esse respeito o Professor Doutor António Pinto Monteiro escrito que o “Código Civil partilha de preocupações de justiça material e de solidariedade social que, não sendo privativas da defesa do consumidor, têm aqui, todavia, um especial campo de aplicação”.⁸⁸

A LDC, no seu art. 10, assegura o direito de *ação inibitória* destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas que: a) atentem contra a saúde e segurança física do consumidor; b) se traduzam no uso de cláusulas gerais proibidas; c) consistam em práticas comerciais expressamente proibidas por lei. Dispõe ainda o nº 2 do mesmo dispositivo que a sentença proferida em ação inibitória pode ser acompanhada de sanção pecuniária compulsória, prevista no art. 829 do Código Civil, sem prejuízo da indemnização a que houver lugar.

A legislação portuguesa, nesta componente, faz ainda a remissão a dispositivos contidos no Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro, com as devidas alterações, quando se trata de cláusulas contratuais gerais, conforme se depreende do disposto no art. 11, nº 4, da LDC.

Na senda da LDC, estabelece o art. 12, nº 1, que o consumidor tem *direito a indemnização* dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos e, o nº 2, que o produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.

De acordo com o art. 13 da LDC, têm legitimidade para intentar ações inibitórias e as de reparação de danos os consumidores diretamente lesados, os consumidores e as associações de consumidores ainda que

88 António Pinto MONTEIRO, 2015, p. 13.

não diretamente lesados. O MP e o Instituto do Consumidor têm legitimidade para intentar as ações inibitórias e as de reparação do dano quando estejam em causa *interesses individuais homogêneos, coletivos ou difusos*.

2.10.2 Mecanismos de tutela coletiva

Importa compartilhar, em relação aos mecanismos de tutela coletiva, as impressões deixadas pelo ilustre Leonardo Silva Nunes, ao ter referido sobre a ausência de definições das espécies de direitos ou interesses coletivos *lato sensu* na legislação portuguesa. Adiantou e sustentou aspectos distintos, fazendo entender que o sentido que se atribui às espécies de direitos ou interesses coletivos *lato sensu* na legislação portuguesa é diferente do que se pode extrair do ordenamento brasileiro, ou seja, a doutrina portuguesa passou a denominar genericamente tais direitos ou interesses como *difusos*.⁸⁹

O regime constitucional da tutela jurisdicional dos interesses difusos encontra-se consagrado no art. 52, nº 3, da CRP, em que se confere a todos, pessoalmente ou através de associações de defesa dos interesses em causa, o direito da ação popular nos casos e termos previstos na lei, incluindo o direito de requerer para o lesado ou lesados a correspondente indemnização, nomeadamente, para: a) promover a prevenção, a cessação ou a perseguição judicial das infrações contra a saúde pública, os direitos do consumidor, a qualidade de vida, a preservação do ambiente e do património cultural; b) assegurar a defesa dos bens do Estado, das regiões autónomas e das autarquias locais.

A Lei nº 83/95, de 31 de Agosto (Lei da Ação Popular), veio regulamentar a ação popular, conferindo assim *legitimidade ativa* às associações e fundações, independentemente de terem ou não interesse na demanda, e às autarquias locais em relação aos interesses de que sejam titulares residentes na área da respectiva circunscrição, segundo o disposto no seu art. 2º. O nº 2 do art. 12 da Lei da Ação Popular prevê que a ação pode revestir-se de qualquer das formas previstas no Código de Processo Civil.

O MP, no âmbito de ações populares, é titular da *legitimidade ativa* e dos poderes de representação e de intervenção processual que

89 Leonardo Silva NUNES, 2012, p. 379.

lhe são conferidos por lei, podendo substituir-se ao autor em caso de desistência da lide, bem como de transação ou de comportamentos lesivos dos interesses em causa.

2.11 Aspectos relevantes do Direito vigente em alguns Países Africanos Falantes de Língua Portuguesa

2.11.1 Angola

Foi em 2003 que em Angola, com o propósito fundamental de reforçar as garantias e defesa do consumidor, aprovou-se o instrumento que estabeleceu os princípios gerais da política de defesa do consumidor, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) – Lei 15/2003, de 22 de Julho.

É nosso entender que a legislação angolana, na componente de defesa do consumidor, aproxima-se consideravelmente às regras de proteção e defesa do consumidor contidas no Código do Consumidor em vigor no Brasil, aliás, da LDC angolana, para além de princípio-lógica, descortina-se facilmente um microssistema multidisciplinar, como a seguir se demonstra.

O art. 78 da Constituição da República de Angola (2010) dispõe nos seguintes moldes:

1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação e esclarecimento, à garantia dos seus produtos e à protecção na relação de consumo.
2. O consumidor tem direito a ser protegido no fabrico e fornecimento de bens e serviços nocivos à saúde e à vida, devendo ser ressarcido pelos danos que lhe sejam causados.
3. A publicidade de bens e serviços de consumo é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indirecta ou enganosa.
4. A lei protege o consumidor e garante a defesa dos seus interesses.

Esse leme de proteção do consumidor se reflete nos direitos básicos enumerados pela LDC, no seu Capítulo II, designadamente, à informação, liberdade de escolha, proteção da vida, saúde e segurança

contra riscos, proteção contra práticas abusivas, contratos equilibrados, reparação de danos patrimoniais e morais, acesso à justiça e facilitação de sua defesa em juízo, e a serviços públicos adequados e eficientes.

A LDC de Angola, no seu art. 3º, define consumidor como sendo toda pessoa física ou jurídica a quem sejam fornecidos bens e serviços ou transmitidos quaisquer direitos e que os utiliza como destinatário final, por quem exerce uma atividade económica que vise a obtenção de lucros.

O mesmo dispositivo define fornecedor como toda a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transportação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens ou prestação de serviços.

Confere ao consumidor a proteção dos interesses económicos e contra a publicidade enganosa e abusiva, na medida em que impõe nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Considera nulas as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos bens e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.

A publicidade enganosa, entendida como qualquer modalidade de informação ou comunicação de carácter publicitário, inteira ou parcialmente falsa ou capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre bens e serviços, é expressamente proibida, conforme se pode aferir do art. 21 do diploma acima citado.

A LDC confere uma garantia de trinta dias ao consumidor, a contar da data de entrega, face a vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos ou serviços não duráveis, e noventa dias, relativamente aos produtos ou serviços duráveis, para reclamar. Tratando-se de um vício oculto, o prazo começa a contar da data em que o vício se manifestou, ou seja, a partir da data em que for constatado.

Se o fornecedor não satisfizer a reclamação em trinta dias a contar da data de receção, ao consumidor assiste-se-lhe a possibilidade

de optar pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, por espécie diferente correspondente ou restituição da diferença do valor do produto; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou desconto no preço, proporcional ao defeito ou dano no produto.

Quando se trate de um serviço, assiste-se ainda ao consumidor a faculdade de optar pela reexecução dos serviços, sem custo adicional, restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço cobrado pelo serviço.

Antes da reclamação, as partes envolvidas no imbróglio podem alcançar um acordo. Contudo, sendo infrutífero, há sim lugar à reclamação, a ser feita nos prazos acima referidos, exceto se houver prejuízos causados por um produto ou serviço defeituoso, pois o prazo para reclamação em juízo é de cinco anos.

A reclamação deve ser formal e dirigida ao fornecedor, que poderá pautar-se por uma conciliação como forma de satisfazer os interesses do consumidor. No entanto, se não for atendida ou não repuser a legalidade violada, pode ser apresentada a uma entidade de defesa do consumidor que visa à defesa do consumidor, ou aos tribunais, como última opção.⁹⁰

2.11.1.1 Prevenção e reparação dos danos

O direito à reparação dos danos extrai-se do art. 10 da LDC angolana, imputando-se ao vendedor, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, e importador, independentemente da existência de culpa, a responsabilidade pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projeto, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus bens, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, exceto quando provar que não colocou o bem no mercado ou que, embora haja colocado o bem no mercado, o defeito não existe ou haja culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

90 Dentre as instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor no quadro da LDC angolana, destacam-se a Associação dos Consumidores, o Ministério Público e o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC) – (arts. 31, 34 e 35).

Igualmente, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informação insuficiente ou inadequada sobre a sua fruição e riscos, exceto quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito não existe ou haja culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

2.11.1.2 Responsabilidade por vício do bem

Dispõe o art. 11 da LDC angolana que os fornecedores de bens de consumo duradouros e não duradouros *respondem solidariamente* pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade em relação às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Estabelece ainda um rol de alternativas ao consumidor se o vício não for sanado no prazo de trinta dias, tais como a *substituição* do bem por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou a redução proporcional do preço, ou, ainda, a complementação do peso ou da medida, dependendo da sua escolha.

2.11.1.3 Responsabilidade por vício de serviço

A responsabilidade por vício de serviço está prevista no art. 12 da LDC, em que se impõe a responsabilidade pelos vícios de qualidade de serviços que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir alternativamente e a sua escolha: a) a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; b) a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; c) a redução proporcional do preço.

No art. 26 da LDC estão previstas as *sanções administrativas* a que, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das estabelecidas em normas específicas, estão sujeitas as infrações das normas

de defesa do consumidor, designadamente, multa, apreensão do bem, inutilização do bem, proibição de fabricação do bem, suspensão de fornecimento de bens ou serviços, suspensão temporária da atividade, revogação de concessão ou permissão de uso, interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade.

O Capítulo VII da LDC, nos arts. 27 a 29, versa sobre a defesa do consumidor em juízo, podendo-se, *a priori*, perceber a responsabilidade do órgão da Administração Pública destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor em promover a criação e apoiar os centros de arbitragem com o objetivo de dirimir conflitos de consumo.

Refere ainda que a defesa dos interesses e direitos do consumidor pode ser exercida em juízo, individualmente ou a título coletivo, sendo admissíveis todas as espécies de ações possíveis de propiciar a sua adequada e efetiva tutela.

Neste âmbito, têm legitimidade ativa para intentar tais ações os consumidores diretamente lesados, as associações de consumidores legalmente constituídas há pelo menos um ano, o MP e o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor.

O art. 34 da LDC atribui também competências ao MP na defesa dos consumidores, podendo este intervir em ações administrativas e cíveis em relação à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como dos interesses difusos e coletivos dos consumidores.

2.11.2 Cabo Verde

A realidade da evolução jurídica de Cabo Verde, no âmbito de políticas e estratégias de proteção do consumidor, não está muito para além do contexto angolano, à semelhança de outros países falantes da língua portuguesa, pois conheceram uma reforma legal paulatina e um tanto quanto similar.

Cabo Verde, também, consagrou na sua Constituição os direitos do consumidor como sendo um *direito fundamental*, conferindo a todos os consumidores o direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à adequada informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos sofridos pela violação de tais direitos, impondo ainda que o Estado fomenta e apoie

as associações de consumidores, e dispondo que a lei proteja os consumidores e garanta a defesa dos seus interesses.⁹¹

Em reforço às medidas de proteção e efetivação dos direitos dos consumidores, em 1998, Cabo Verde aprovou o regime jurídico de proteção e defesa dos consumidores, definindo as funções do Estado e das autarquias locais, os direitos dos consumidores e a intervenção das associações de consumidores – a Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro.

A Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, no seu art. 2º, considera consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Aquele diploma não traz uma definição de fornecedor, mas se afere que do seu âmbito se aplica aos bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos por quaisquer entidades privadas e públicas, nomeadamente, sociedades comerciais, associações, agrupamento de empresas, cooperativas, organismos da Administração Pública ou das autarquias locais, pessoas coletivas públicas, empresas públicas, de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado ou autarquias locais e empresas concessionárias de serviços públicos.

Incumbe, por um lado, ao Estado o dever de promoção de políticas educativas dirigidas aos consumidores, mediante programas e atividades escolares, e, por outro, ao Estado e às autarquias locais o dever de desenvolver ações e adotar medidas direcionadas à educação do consumidor, efetivadas pela concretização, no sistema educativo, em particular no ensino básico e secundário, de programas e atividades de educação para o consumo, apoio às iniciativas que neste domínio sejam promovidas pelas associações de consumidores, promoção de ações de educação permanente de formação e sensibilização para os consumidores em geral, promoção de uma política nacional de formação de formadores e de técnicos especializados na área do consumo.

A Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, incumbe ainda ao Estado a função de desenvolver e adotar medidas tendentes à informação em geral ao consumidor, apoiando as ações de formação e informação promovidas

91 Cfr. art. 80 da Constituição da República de Cabo Verde.

pelas associações dos consumidores, criando bases de dados e arquivos relacionados com o direito do consumo e direitos do consumidor.

Impõe-se ainda que a informação deve ser prestada em línguas portuguesa e cabo-verdiana, não obstante a imposição da publicidade ser lícita, de fácil identificação, verdadeira e ter necessariamente em conta os direitos do consumidor. Aliás, as informações publicitadas relativamente a bens ou serviços consideram-se integradas no conteúdo dos contratos futuros, tomando-se por não escritas as cláusulas em contrário ao que foi publicitado.

Relativamente aos direitos, a Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, no seu art. 7º, confere ao consumidor o direito à qualidade dos bens e serviços, à proteção da saúde e da segurança física, à formação e à educação para o consumo, à informação para o consumo, à proteção dos interesses económicos, à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais, homogêneos, coletivos ou difusos, à participação na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses, à resolução judicial, entre outros.

No rol dos direitos previstos, importa referir que a *qualidade dos bens e serviços* implica que os bens e serviços sejam aptos a consumo, ou seja, a satisfazerem integralmente os fins e as necessidades a que se destinam. A proteção da saúde e segurança física veda o fornecimento de bens ou serviços que impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com o nível elevado de proteção da saúde e da segurança física das pessoas, conforme estabelecem os arts. 8º e 9º do diploma legal em referência.

O consumidor goza do *direito de retratação* do contrato, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato, no caso de falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua, que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço. Caberá ao fornecedor responder pelos danos causados àquele, sendo *solidariamente responsabilizados* os demais intervenientes na cadeia de produção e distribuição que hajam violado o dever de informação.⁹²

92 Cfr. nº 5 do art. 9º da Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro.

Assiste-se também ao consumidor o direito de exigir ao fornecedor, independentemente da culpa deste, a reparação da coisa defeituosa, a redução do preço ou a resolução do contrato, salvo se dele foi previamente informado e esclarecido antes da aquisição do bem. Para o efeito, à luz do art. 14º, deve o consumidor comunicar o defeito no prazo de trinta dias ou de um ano, tratando-se de um bem móvel ou imóvel, respectivamente.

Ainda no âmbito de defesa dos direitos do consumidor, Cabo Verde, através da Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, nos arts. 17, 20 e 21, tomou em consideração as instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor, tais como as associações de consumidores, entre as quais podemos citar a Associação para Defesa do Consumidor (ADECO), o MP, que intervém ainda em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses coletivos ou difusos dos consumidores, e o Conselho Nacional do Consumo, como órgão de consulta e ação pedagógica e preventiva.

2.11.2.1 Direito à reparação de danos

Em caso de fornecimento de coisa com defeito, estabelece o art. 14 da Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, que o consumidor pode exigir, independentemente da culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a redução do preço ou a resolução do contrato, sem prejuízo do direito de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, exceto se dele tivesse sido previamente informado e esclarecido antes da celebração do contrato. Vinca, ainda, que o produtor é responsável pelos danos causados pelos defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei, independentemente de culpa.

O regime jurídico de proteção e defesa dos consumidores em Cabo Verde atribui ao MP a defesa dos consumidores, intervindo em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses coletivos ou difusos dos consumidores.

2.12 Considerações finais

Em jeito de considerações finais, pode concluir-se que a proteção do consumidor nos países a que nos referimos é constitucionalmente

estabelecida como sendo um *direito fundamental*, consagrado como um dos princípios da *ordem económica do Estado* e o dever deste na *promoção da defesa do consumidor*, e que do quadro legal de cada um deles se consegue alcançar o regime jurídico de defesa e proteção do consumidor.

Efetivamente, o Brasil é pioneiro na codificação das normas de consumo, ou seja, adotou o *modelo de intervencionismo estatal* de tutela do consumidor de forma integral e sistemática, dando origem ao Código de Defesa do Consumidor do Brasil, pela Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990.

No entanto, todos eles, à semelhança do Brasil, assumiram a *vulnerabilidade do consumidor* e perceberam imperiosamente a necessidade da sua proteção, incorporando assim no seu ordenamento jurídico a defesa do consumidor, a começar por Portugal, com a aprovação da Lei nº 24/96, de 31 de Julho, seguido de Cabo Verde pela Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro, e, passados cerca de cinco anos, Angola conceituou a defesa do consumidor através da Lei nº 15/2003, de 22 de Julho, pese embora nestes dois últimos haja necessidade de regulamentação.⁹³

Como anteriormente fizemos constar, diferentemente de Portugal e Cabo Verde, cujas vertentes legislativas de defesa do consumidor não se diferem muito uma da outra, Angola apresenta um quadro jurídico de proteção do consumidor muito próximo ao do Brasil. Recorde-se que, no Direito Português, os princípios e regras pertinentes para a proteção e defesa do consumidor, na sua maior parte, são alcançados no Código Civil.

Os sistemas jurídicos destes países, no que tange ao âmbito do regime jurídico das normas do consumidor, como são os casos atinentes aos princípios gerais, direitos, instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor, concorrem de forma adequada na defesa e proteção do consumidor, com algumas peculiaridades em função do contexto social e político de cada país.

93 CONSUMARE, 2016, p. 38.

Parte II – Direitos do consumidor – Aspectos práticos

Capítulo 3 – Direito do consumidor e aspectos pertinentes do direito processual

Miguel Joaquim Paulino Cândido
Procurador da República

No presente capítulo, propomo-nos elaborar sobre direito do consumidor e aspectos pertinentes do direito processual, tais como a legitimidade ativa e a forma do processo, curando a propósito do quadro jurídico pertinente e identificando-se disposições aplicáveis e respectivo conteúdo, tanto à luz da Constituição da República como da legislação ordinária, nomeadamente, o Código Civil, o Código Penal e a Lei de Defesa do Consumidor.

Quadro jurídico do acesso à justiça em matéria de ambiente e de consumo

É frequente a afirmação de que no domínio dos direitos fundamentais, após a primeira geração, ligada ao liberalismo, em que os direitos fundamentais eram vistos como direitos de liberdade, direitos do cidadão individualmente considerados, direitos negativos, e uma segunda geração, na sequência das Constituições Mexicana, Soviética e Weimar, em que emergiam os direitos económicos, sociais e culturais vistos como direitos a prestações, direitos do Homem socialmente situado, direitos positivos,

surgiu uma terceira geração, de direitos fundamentais em que se incluem o direito ao ambiente e direito dos consumidores, e relativamente aos quais aparecem como notas dominantes a do carácter difuso dos interesses protegidos e a tónica da participação activa dos interessados.⁹⁴

3.1 Constituição da República

O direito do consumidor vem, pela primeira vez e após as Constituições da República de 1975 e 1990, expressamente consagrado no art. 92 da Constituição da República de 2004, com as alterações introduzidas pela Lei nº 1/2018, de 12 de Junho, inserido no Capítulo V – Direitos e Deveres Económicos, Sociais e Culturais, nos termos em que transcrevemos:

1. Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e informação, à protecção da saúde, da segurança de seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos.
2. A publicidade é disciplinada por Lei,⁹⁵ sendo proibidas as formas de publicidade oculta, indirecta ou enganosa.
3. As associações de consumidores e cooperativas têm o direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a serem ouvidas sobre questões que digam respeito à defesa dos consumidores, sendo-lhes reconhecida legitimidade processual para a defesa dos seus associados.

A par deste preceito constitucional, podemos encontrar também, na Constituição da República de 2004, outras referências que se podem aplicar diretamente na *defesa do consumidor*, tal como o direito à vida e à integridade física (nº 1º do art. 40), direito à liberdade de expressão e à informação (nº 1º do art. 48), direito à indemnização (nº 1º do art. 58), direito de impugnação (art. 69), direito a recorrer aos tribunais (art. 70), bem como o direito de petição, queixa e reclamação (art. 79).

94 Mário José de Araújo TORRES, 1996, p. 165.

95 A publicidade é regulada pelo Decreto nº 65/2004, de 31 de Dezembro. Sobre ela abordaremos mais adiante.

3.2 Legislação ordinária

3.2.1 Código Civil

No âmbito da legislação ordinária, mormente, do Código Civil,⁹⁶ encontramos consagrados certos princípios que são aplicáveis, sem nenhuma sombra de dúvida, aos consumidores e suas relações, são eles:

- ▶ Princípio da boa-fé objetiva, que se resume no dever de agir com honestidade, dentro dos padrões morais, éticos e legais correspondendo à confiança depositada pela outra parte, antes, durante e após qualquer negócio (art. 227 e nº 2 do art. 762);⁹⁷
- ▶ Princípio da responsabilidade civil, no sentido simples de não prejudicar outrem ou, tendo prejudicado, ser obrigado a reparar o prejuízo causado, seja ele por ação ou por omissão (art. 483); e
- ▶ Princípio de proibição do abuso de direito, nos termos de que todos temos direitos consagrados, mas é ilegítimo exercê-los excedendo manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos costumes ou pelo fim social ou económico do referido direito (art. 334).

3.2.2 Código Penal

Em Moçambique se encontra em vigor um Código Penal recentemente aprovado pela Lei nº 35/2014, de 31 de Dezembro,⁹⁸ que veio reformar o Código Penal de 1886, que já se mostrava desajustado à realidade política, social, cultural e económica do País.

Este Código tem o condão de incorporar muitas leis avulsas e de revogar alguns artigos de outras leis, dentre os quais se destacam, para o interesse do nosso manual, os arts. 4, 16, 17, 30, 31, 32 e 33, da Lei da Defesa da Economia (Lei nº 9/87, de 19 de Setembro), por se constatar estarem previstos no Código Penal ou por se mostrarem em desuso, atento ao desenvolvimento da estrutura económica do

96 Aprovado pelo Decreto-Lei nº 47.344/66, de 25 de Setembro.

97 No que tange à formação de contratos e no cumprimento das obrigações.

98 Novas alterações foram introduzidas ao Código Penal em vigor pela Lei nº 24/2019, de 24 de Dezembro, publicada no *Boletim da República* de 24.12.2019, I Série, número 248, que prevê a sua entrada em vigor 180 dias depois da sua publicação.

País, que passou de centralizada para economia de mercado, onde impera a livre concorrência.

No que concerne à proteção do consumidor, diga-se, proteção indireta, no âmbito do direito penal, encontrávamos, na Secção II do Capítulo VII do Título III (Dos crimes contra a saúde pública) do Código Penal revogado, a punição da venda ou exposição de substâncias venenosas ou abortivas (art. 248) e a punição pela alteração de géneros destinados ao consumo público (art. 251). Podemos destacar também, na Secção III do Capítulo II do Título V, a punição da fraude nas vendas (art. 456).

A Secção I do Capítulo XI do revogado Código Penal consagra, nos arts. 275 e 276, os crimes de açambarcamento e especulação, respectivamente, preceitos estes que, ao nosso ver, também são protetores do consumidor.

Ainda no âmbito penal, não podemos deixar de lado leis avulsas que foram aprovadas em defesa do consumidor, dada a importância que este tem na sociedade, tal como a Lei da Defesa da Economia,⁹⁹ pois, como dissemos acima, apenas alguns artigos foram revogados, e a lei que pune crimes contra a saúde pública.¹⁰⁰

Compulsado o Código Penal em vigor, constatamos a manutenção dos preceitos suprarreferidos, desta feita correspondendo aos arts. 264, 267, 307, 467 e 468, respectivamente, sendo que os dois últimos foram, passe a expressão, resgatados da Lei da Defesa da Economia.

Analisando as diferenças encontradas nas disposições do antigo e do atual Código Penal, nos artigos relativos à proteção do consumidor, destacam-se as seguintes:

- ▶ No crime de venda ou exposição de substâncias venenosas ou abortivas, a única e irrelevante diferença encontrada é a de que no Código Penal revogado usava-se a expressão “será condenado”, quando no vigente optou-se pela expressão “será punido”.

99 Lei nº 9/87, de 19 de Setembro. Apenas alguns artigos foram revogados pelo atual Código Penal.

100 Lei nº 8/82, de 23 de Junho. Essas duas leis fazem pender sobre as sociedades civis ou comerciais uma responsabilidade civil solidária com seus representantes ou empregados.

- ▶ No crime de alteração de géneros destinados ao consumo público, a grande diferença é a da moldura penal, que foi agravada, passando de dois meses a dois anos de prisão para oito a doze anos de prisão.
- ▶ No que toca ao crime de açambarcamento, foi agravada a pena que era de simples multa para a de prisão até dois anos. O mesmo acontece com o crime de especulação.

A criminalização do açambarcamento e da especulação é referida, por muitos analistas e cultores de direito, como sendo *inconstitucional*, num regime jurídico em que o mercado é de *livre concorrência*, podendo os fornecedores de produtos socorrer-se de mecanismos vários para a obtenção do lucro.

Podemos, assim, depois do que foi expendido, afirmar que não existe um verdadeiro *direito penal do consumo*, o que não obsta a existência de uma tutela penal do consumo, pois são várias as normas incriminadoras que tutelam as relações de consumo.

3.2.3 Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor)

A Lei de Defesa do Consumidor está dividida em sete capítulos, a saber:

- ▶ Capítulo I – Princípios Gerais;
- ▶ Capítulo II – Direitos do Consumidor;
- ▶ Capítulo III – Proteção Contratual;
- ▶ Capítulo IV – Práticas Comerciais;
- ▶ Capítulo V – Sanções Administrativas;
- ▶ Capítulo VI – Instituições de Promoção e Tutela dos Direitos do Consumidor; e
- ▶ Capítulo VII – Disposições Finais.

Faz parte também da Lei de Defesa do Consumidor um anexo composto por um *glossário*, onde, dentre várias definições, destacamos a de consumidor¹⁰¹⁻¹⁰² e a de publicidade.¹⁰³

No que tange a princípios gerais, convém realçar a responsabilização do Estado¹⁰⁴ em definir e executar *políticas* adequadas à defesa dos legítimos interesses do consumidor, bem como às autarquias locais em tomar medidas indispensáveis à concretização desses direitos.

Achamos que esta responsabilização do Estado deveria ser consagrada em nível Constitucional e não na lei ordinária, atendendo à importância que a questão da defesa do consumidor assume na contemporaneidade. Julgamos que esta seria uma matéria, por excelência, da Constituição da República.

No Capítulo II, realça-se uma inovação da Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique, que consiste na introdução do direito à proteção da vida e à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.

3.2.3.1 Aspectos práticos a destacar na Lei de Defesa do Consumidor

Ao nível de interpretação, claro está que a interpretação dos dispositivos da Lei de Defesa do Consumidor deve ser sempre da maneira mais *favorável ao consumidor* e aplicadas as regras gerais de interpretação dos contratos, conforme o consagrado no nº 3 do art. 21 da LDC, à semelhança do que acontece com a interpretação das cláusulas laborais.

Ao nível do próprio conteúdo, conclui-se que é à luz dos princípios da lealdade, boa-fé e igualdade material dos intervenientes que

101 Consumidor é todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos destinados ao uso não profissional, ou tarifa, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

102 O glossário constitui um grande avanço da Lei de Defesa do Consumidor moçambicana comparativamente às Leis de Defesa do Consumidor de Portugal e do Brasil.

103 Qualquer forma de comunicação, mediante a divulgação de uma mensagem, de modo a dirigir a atenção do público e dos meios de comunicação (destinatários) para um produto, um bem ou serviço cujo fornecimento, aquisição, comercialização ou contratação se pretende promover.

104 Art. 4 da Lei de Defesa do Consumidor, o nº 8 do art. 11, bem como o nº 7 do art. 21 da mesma lei, embora nestes últimos dois preceitos se faça referência ao governo, o que acreditamos que é apenas uma questão de terminologia diferente para dizer a mesma coisa.

devem ser consideradas todas as cláusulas inseridas nos contratos.¹⁰⁵ Caso contrário, consideram-se *abusivas e nulas* tais cláusulas.¹⁰⁶

As matérias reguladas a partir do art. 12 (Direito à prevenção e ação inibitória), até o art. 19 (Direito de participação por via representativa), da LDC, podem ser consideradas, em nossa análise, *matéria adjetiva ou processual*, embora não epigrafadas como tais e estando dispersas.

Outro exemplo revelador da dispersão e falta de estrutura da Lei de Defesa do Consumidor é o capítulo reservado às *sanções* que, a nosso ver, deviam constar da parte que regula a matéria adjetiva. Neste capítulo, a epígrafe é “Sanções Administrativas”, mas compulsados os artigos nele contidos encontramos não só sanções de carácter administrativo como também de carácter pecuniário.¹⁰⁷

Ainda no âmbito da estrutura da Lei de Defesa do Consumidor, verificamos com alguma tristeza que o art. 37, epigrafado “Ministério Público”, devia constar da parte processual.

Por aqui, podemos concluir que há uma dispersão ou uma fraca sistematização da Lei de Defesa do Consumidor, e isto deve-se, basicamente, à “importação” de leis de outros países, mormente de Portugal, que nem sempre se ajustam à realidade moçambicana.

O exemplo mais aberrante foi a cópia de um artigo do Código Civil português que não corresponde ao Código Civil moçambicano.¹⁰⁸

3.3 Direito processual

Como seria de prever, a defesa judicial dos interesses coletivos dos consumidores coloca problemas de índole processual, quais sejam, o de legitimidade, quer ativa, quer passiva, a forma do processo e demais vicissitudes na marcha do processo.

105 N° 1 do art. 11 e n° 1 do art. 21, ambos da LDC.

106 N° 1 do art. 22 da LDC.

107 Vide o art. 33 da LDC: o corpo do artigo refere-se a sanções de natureza civil, e penal, para além das de natureza administrativa, e a al. *a* do n° 1 refere-se à sanção de multa de 10% sobre o valor da venda, o que claramente constitui uma pena pecuniária.

108 Vide o n° 2 do art. 12 da LDC, que remete para o n° 2 do art. 829 do Código Civil português, que em nada se aproxima ao mesmo artigo do nosso Código Civil.

3.3.1 *Legitimidade ativa*

O Código de Processo Civil define no art. 26 o conceito de legitimidade nos seguintes termos:

1. O autor é parte legítima quando tem interesse directo em demandar; o réu é parte legítima quando tem interesse directo em contradizer.
2. O interesse em demandar exprime-se pela utilidade derivada da procedência da acção; o interesse em contradizer, pelo prejuízo que dessa procedência advenha.
3. Na falta de indicação da lei em contrário, são considerados titulares do interesse relevante para o efeito da legitimidade dos sujeitos da relação material controvertida.

Na Lei de Defesa do Consumidor, a legitimidade ativa pertence ao MP e ao Instituto do Consumidor quando estejam em causa interesses individuais *homogêneos*, *coletivos* e *difusos*, dentre outras entidades, tais como os próprios consumidores, independentemente de serem pessoas singulares ou coletivas diretamente lesadas ou ainda que não diretamente lesadas, e as associações de consumidores também, ainda que não diretamente lesadas.¹⁰⁹

Achamos que o art. 37, inserido no Capítulo VI, dedicado às instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor, não tem razão de existir. Assim achamos porque o referido artigo consagra que

[i]ncumbe também ao Ministério Público a defesa dos consumidores no âmbito da presente Lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores.

Como se pode depreender do art. 17 da LDC, as entidades ali referidas com legitimidade ativa podem atuar em nome próprio, quando diretamente lesadas, bem como em nome de outrem, quando não diretamente lesados e muito particularmente quando em representação do Estado (art. 20 do CPC), incertos (art. 16 do CPC), ausentes e incapazes (art. 16/A do CPC).

109 Art. 17 da LDC.

Na Lei de Defesa do Consumidor moçambicana, ao contrário da Lei portuguesa, não temos explícito quem tem *legitimidade passiva*, pelo que devemos nos socorrer do corpo do art. 17, que consagra que “[t]êm legitimidade para intentar as acções previstas nos artigos anteriores [...]”, concluindo que têm legitimidade passiva todas as entidades ou pessoas singulares ou coletivas que incorrerem em atos que deem lugar às referidas acções previstas nos artigos anteriores ao art. 17. Assim, todas as entidades ou pessoas, singulares ou coletivas, a quem recair o dever de reparar por danos, todos os responsáveis pelo vício do bem ou do serviço, nos termos dos arts. 14, 15 e 16 da LDC, respectivamente, incluindo o próprio Estado.

3.3.2 *Forma do processo*

O art. 13 da LDC, epigrafoado “Forma do processo da acção inibitória”, mormente no seu nº 1, fixa que a forma do processo a seguir é a *sumária* e que está isenta de custas. Acrescenta, ainda, que tem o valor da alçada do Tribunal do Distrito de 1ª Classe,¹¹⁰ regulado pela Lei nº 24/2007, de 20 de Agosto (que revoga a Lei nº 10/92, de 6 de Maio, e aprova a Lei de Organização Judiciária).

São competências do Tribunal Judicial de Distrito, em matéria cível, segundo a al. b do nº 1 do art. 84 da Lei da Organização Judiciária, “[i]ulgar acções cujo valor não exceda cem vezes o salário mínimo nacional, para as quais não sejam competentes outros tribunais”.¹¹¹

A indagação que se coloca é a de que se por uma lógica estrutural da lei, a questão da forma do processo não deveria ser tratada depois de se determinar o tratamento da legitimidade para fazer valer os direitos advenientes da violação dos Direitos do Consumidor?

Os arts. 13 e 18 da LDC remetem-nos aos arts. 783 a 792 do CPC, que regulam o processo sumário.

Também se afloram, nos arts. 13 e 18 da LDC, as competências tanto em razão da matéria bem como em razão do valor, sendo que a competência territorial deverá ser aferida nos termos gerais da lei

110 Devia ser Tribunal Judicial de Distrito de 1ª Classe.

111 O salário mínimo nacional é fixado pelo Governo após concertações entre empregadores, trabalhadores e sindicatos.

processual civil, mormente o art. 85 do CPC, que consagra o *foro do réu* sem descurar a regra geral a ter com conta para pessoas coletivas e sociedades, consagrada no art. 86 do CPC.

Nos processos para fazer valer os direitos do consumidor pode haver *coligação*. É pacífico que é permitida a coligação, tanto de autores como de réus, nos termos do art. 30 do CPC, desde que não ocorra nenhum dos obstáculos referidos no art. 31 do CPC, ou seja, desde que os pedidos não correspondam a formas de processos diferentes ou a acumulação ofenda regras de competência internacional ou em razão da matéria ou da hierarquia. Aliás, o tipo de relações que se trava nas relações fornecedor/consumidor assim o justifica.

Com a consagração da forma sumária e a isenção de custas, bem como de preparos, conclui-se, sem muito esforço, que se pretende não só tornar *célere* a tramitação processual como também estimular o consumidor a fazer valer seus direitos, conferidos na Lei.¹¹²

Julgamos, após compulsar atentamente o Código de Processo Civil, não haver impedimento para o recurso a *procedimentos cautelares*, regulados nos termos gerais pelo art. 381 e seguintes, desde que verificados os pressupostos para esses procedimentos.¹¹³

Também nos parece pacífico que se possa recorrer aos institutos da redução e da conversão dos negócios nos termos dispostos no Código Civil.¹¹⁴

112 Embora o nível de cultura jurídica, por um lado, e, por outro lado, a concepção generalizada de que a justiça é cara porque implica pagamento de advogados continuem sendo fatores inibidores para o recurso aos tribunais por parte dos consumidores.

113 Principalmente as providências cautelares não especificadas.

114 Arts. 292 e 293, respectivamente.

Capítulo 4 – Contribuições para uma atuação proativa do Ministério Público em prol da defesa dos direitos do consumidor

Ribeiro José Cuna

Procurador da República

Maria Isabel Liso Albuquerque

Procuradora da República

Na abordagem feita em alguns dos capítulos antecedentes do presente manual, mormente o *Capítulo 1* (Direitos do consumidor como direitos coletivos ou difusos, e interesses ou direitos individuais homogêneos e atuação do Ministério Público) e o *Capítulo 3* (Direito do consumidor e aspectos pertinentes do direito processual), descortinou-se razão de ser da legitimidade do Ministério Público para efeitos de defesa dos direitos do consumidor enquanto direitos coletivos ou difusos.

No que se refere ao conteúdo de cada um dos direitos do consumidor, foi objeto de tratamento no *Capítulo 2* (Regime jurídico do direito do consumidor e direito comparado), abordagem que não se limitou ao direito interno (moçambicano), antes a abordagem foi feita do ponto de vista do direito comparado e, dessa forma, demonstrou o alimento da realidade jurídica prevalecente em Moçambique com os países considerados.

Neste sentido, e como consequência lógica da sequência dos capítulos constitutivos do manual, cumpre-nos, pois, no presente quarto e último capítulo, curar da atuação proativa do Ministério Público em prol da defesa dos direitos do consumidor, avançando a propósito contribuições nesse sentido.

Concretamente, ocupar-nos-emos dos mecanismos de atuação do MP para fazer face à violação dos direitos do consumidor, nomeadamente, o recurso às prerrogativas especiais dos magistrados do MP e o recurso à via judicial.

Daremos substância à abordagem prática, expondo hipóteses em que ocorrem lesão de direitos do consumidor e elaborando exemplos práticos de intimações, acordos extrajudiciais e petições e requerimento para desencadear ação judicial.

Não perderemos de vista a alusão à Inspeção Nacional das Atividades Económicas, ao Instituto de Defesa do Consumidor, ainda por criar, e às Associações de Defesa do Consumidor, uma vez que o MP não é a única entidade a quem incumbe a defesa dos direitos do consumidor.

4.1 Sentido e alcance de atuação proativa

Por atuação proativa para efeitos da presente abordagem deve-se entender como sendo aquela oficiosa, que tem lugar perante a constatação de violação dos direitos do consumidor encarados como direitos coletivos e difusos, cuja defesa vimos na abordagem feita no primeiro capítulo ser confiada em especial ao Ministério Público.

Outrossim, atuação proativa deverá ser entendida como aquela orientada para a prevenção, ou seja, que tem lugar mesmo na ausência de lesão dos direitos do consumidor. Num e noutro caso, propomo-nos avançar os mecanismos de atuação para o efeito.

Descuramos a atuação reativa, uma vez que esta, duma ou doutra forma, impor-se-á diante da participação pelos lesados ou da constatação pelo próprio Ministério Público, o qual deverá proporcionar seus préstimos.

4.2 Dos mecanismos de atuação do Ministério Público face à constatação de violação dos direitos do consumidor

Enquanto fiscal da legalidade e no âmbito do enfoque da abordagem das atribuições do Ministério Público no presente manual, a sua competência para defender os interesses coletivos e direitos difusos, de que os direitos do consumidor constituem exemplo típico, antes de nos debruçar sobre os mecanismos de sua atuação, cumpre ter em conta as vias pelas quais aquela instituição pode tomar conhecimento de ilegalidades ou lesão daqueles direitos.

A propósito, para além da constatação direta, o Ministério Público poderá ter conhecimento de tais ilegalidades por via da imprensa (escrita, radiofónica, televisiva ou eletrónica) ou meios de comunicação social.

Outra via a considerar tem que ver com a prática de atendimento ao público e prestação de informação e consulta jurídicas, uma vez que sendo o Ministério Público uma magistratura que constitui, “[...] com tradições históricas, [...] em muitas situações, o primeiro contacto dos cidadãos com o sistema judicial”,¹¹⁵ tal facto faz com que desempenhe um importante papel no *acesso dos cidadãos ao direito e à justiça*.

É que o Ministério Público é, muitas das vezes, o *primeiro contacto* dos cidadãos com o sistema da justiça, na medida em que pode agir judicial e extrajudicialmente, de modo que para lograr a solução de um caso não precisa necessariamente de recorrer ao tribunal, para o que, sem prejuízo da negociação com o violador da lei, que incorre em ilegalidades de índole cível, os magistrados do Ministério Público podem fazer uso das *prerrogativas especiais* para *reposição da legalidade* conferidas pelas disposições do art. 6 da Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro.¹¹⁶

¹¹⁵ João Paulo DIAS, 2005, p. 96.

¹¹⁶ Outrora consagradas no art. 47 da Lei nº 22/2007, de 1º de Agosto (Lei Orgânica do Ministério Público), ora revogada pela Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro.

Efetivamente, constitui prática há muito institucionalizada do Ministério Público conceder audiências aos cidadãos e/ou pessoas jurídicas, em face de pedidos nesse sentido feitos pelos interessados, mediante preenchimento de formulário próprio disponível na secretaria da instituição, no qual é identificado o interessado e contém um espaço destinado à descrição sumária do caso, bem como um espaço reservado a despacho. Os casos apresentados podem dar lugar à instauração de um processo ou à sua solução mais ou menos imediata pelo Ministério Público, ou a simples recomendação ou conselho jurídico ao interessado sobre como proceder (por exemplo, instaurar competente ação),¹¹⁷ quando o Ministério Público careça de competência para, por qualquer forma, solucioná-lo.

Portanto, perante um caso de violação de direitos coletivos e difusos, de que o Ministério Público tome conhecimento, quer por via dos órgãos de comunicação social ou de constatação direta ou no contexto de audiência concedida a algum interessado, são as seguintes as possíveis soluções: resolução do caso por via extrajudicial mediante mecanismos de (1º) *conciliação ou mediação*, ou do (2º) recurso às *prerrogativas especiais* dos magistrados do Ministério Público, e, em última instância, o (3º) recurso à *via judicial*, movendo a competente ação judicial, quando nenhum dos mecanismos anteriores surta efeito, pressupondo sempre a legitimidade do MP, que é inquestionável em se tratando de direitos coletivos e difusos.

Por outras palavras, e conforme o esclarece João Paulo Dias,

[e]stes processos [...] permitem indiciar a prestação de informação e consulta jurídica aos cidadãos. A prestação destes serviços permite fazer uma triagem dos assuntos levados pelos cidadãos, podendo estes ser esclarecidos logo no momento ou, então, ser encaminhados para a apresentação de um processo judicial ou, pelo menos, aconselhando os cidadãos nesse sentido. No âmbito da prestação de informação e consulta jurídicas, os magistrados do Ministério Público exercem, por vezes, e ainda que informalmente, funções de mediador, conciliador ou árbitro, procurando resolver, no imediato, os assuntos que preocupam e afligem os cidadãos.¹¹⁸

117 Ribeiro José CUNA, 2011, p. 81, nota de rodapé.

118 João Paulo DIAS, 2005, p. 103-104.

Contudo, importa referir que, em rigor, na vertente da conciliação ou mediação, pressupondo esta busca de solução perante um litígio que opõe duas partes e relativamente ao qual o Ministério Público não teria de intervir em representação de nenhuma delas, tal mecanismo não seria aplicável para a presente abordagem, uma vez que aquela instituição surge como um dos atores, cumprindo-lhe atuar de modo a obter solução, fazendo-o em defesa dos direitos do consumidor.

O Ministério Público é, pois, um dos intervenientes diretos na resolução de casos relacionados com violação dos direitos do consumidor que repercutam na sociedade como direitos coletivos e difusos.

Consequentemente e face ao anteriormente referido, vamos apenas nos ocupar de dois mecanismos de atuação do Ministério Público, nomeadamente, o recurso às *prerrogativas especiais* dos magistrados do Ministério Público e o recurso à *via judicial*.

Enfim, antes de passar a nos debruçarmos sobre os mecanismos de atuação do Ministério Público anteriormente mencionados, importa referir que, numa perspectiva preventiva, tanto aquela instituição como outras que devam contribuir para a educação jurídica do cidadão em geral, e no domínio dos direitos do consumidor, nomeadamente, a INAE, o IPAJ e o Instituto de Defesa do Consumidor (ainda por criar), podem apostar na educação cívica, materializando desta forma um dos direitos do consumidor, o direito à formação e à educação para o consumo (art. 5/1, al. c, LDC).

Passemos, pois, a curar dos mecanismos de atuação do Ministério Público, fazendo-o numa perspectiva prática, para o efeito considerando certas hipóteses e abordando as formas por que se pode agir em face delas.

4.2.1 Recurso às prerrogativas especiais dos magistrados do Ministério Público

O recurso às prerrogativas especiais dos magistrados do Ministério Público constitui mecanismo de atuação que deve ser

combinado, até certo ponto, com a negociação, como de resto mais adiante se compreenderá a razão porque assim se mostra recomendável.

Com efeito, dispõe o nº 1 do art. 6 da Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro, que “compete ao magistrado do Ministério Público, no âmbito da sua atuação, intimar os órgãos do Estado e as entidades públicas ou privadas para se conformarem com a lei, quando constate, oficiosamente ou mediante participação, a prática de alguma ilegalidade”, sendo que por força do prescrito no nº 2 do citado artigo o órgão, ou entidade intimada, fica obrigado a informar, no prazo que lhe tiver sido fixado, acerca das diligências realizadas com vista à *reposição da legalidade*, ou então prestar esclarecimentos que se mostrarem necessários.

Portanto, e em concreto, quando por qualquer uma daquelas vias acima oportunamente referidas o Ministério Público constate que determinado fornecedor de bens ou serviços¹¹⁹ teve uma conduta que põs em causa, por exemplo, o direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços consagrado na al. a, nº 1, do art. 5 da LDC, causando danos de que resulte a obrigação de reparação pelo fornecedor, uma vez que o art. 5, nº 1, al. f, daquela lei consagra o direito do consumidor à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, o Ministério Público, através do magistrado competente em razão do território, pode e deve intimar, solicitar ao fornecedor prevaricador para que se conforme com a lei, concretamente, por um lado, fornecendo bens e serviços com a necessária qualidade e, por outro, reparando danos que tenha causado aos consumidores por ter-lhes fornecido bens ou serviços sem qualidade.

Como exemplo ilustrativo, pense-se nas duas hipóteses a seguir indicadas:

119 Enquanto toda a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada com carácter profissional (incluindo profissionais liberais), que habitualmente desenvolve atividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço [vide glossário (anexo) à Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro].

Hipótese 1: Empresa denominada “Iluminações Solares, Lda.”, que tem por objeto fornecimento de energia elétrica, possui uma ampla carteira de clientes e opera, de entre outras, na Província do Niassa. Sucede que nesta Província, na Cidade de Lichinga e no Distrito de Cuamba, por razões técnicas imputáveis à própria empresa, durante três dias consecutivos, de 20 a 22 de abril de 2017, a corrente elétrica registou oscilações permanentes e sistemáticas, intercaladas por cortes e restabelecimento, com variações da respectiva intensidade, do que resultou que cerca de 1.200 consumidores, entre pessoas singulares e pessoas jurídicas, ficassem com seus bens danificados, a exemplo de eletrodomésticos e maquinaria diversa.

Hipótese 2: Empresa que usa a firma “Águas Limpas, Lda.” tem por objeto o fornecimento de água potável e abastece mais de dois milhões de clientes. No entanto, na Província de Maputo, onde se encontra o maior número de consumidores, seus clientes, por razões de negligência de seus técnicos, durante cerca de dois meses, deixou de fazer a necessária purificação de água numa das suas estações de tratamento de água, do que resultaram manifestações de sintomas em grande parte dos consumidores, de entre outras, dores de estômago e diarreias.

Exames laboratoriais solicitados conduziram à conclusão de que diarreias, que haviam se tornado num problema de saúde pública, deviam-se a certo grau de contaminação da água fornecida pela Empresa “Águas Limpas, Lda.”, cuja purificação seria suficiente para evitar quaisquer efeitos na saúde dos consumidores.

Ora, perante os cenários ilustrados nos dois exemplos acima considerados,¹²⁰ o magistrado do Ministério Público competente em

¹²⁰ Os exemplos supra-avancados são meramente hipotéticos, pelo que qualquer correspondência com certos casos concretos é mera coincidência.

razão do território pode e deve intimar as empresas fornecedoras dos bens, dando-lhes conta da violação do direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços, e, perante tal pressuposto, solicitar que se conformem com o plasmado na Lei de Defesa do Consumidor e na Constituição, quer repondo a qualidade dos bens que tem estado a fornecer aos clientes, quer ressarcindo os consumidores pelos danos causados, que naturalmente deverão ser devidamente comprovados.

Segue exemplo dum documento oficial que pode ser expedido às empresas fornecedores intimando-as para se conformarem com a lei, como segue:



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA PROVINCIAL DA REPÚBLICA - NIASA

Exmos. Senhores
Iluminações Solares, Lda.

Nossa Refcia. 01/PPRN/2017

Assunto: Intimação para reposição da legalidade – reparação de danos materiais.

1. Aos 2 de Maio de 2017, o Ministério Público, através desta Procuradoria Provincial da República – Niassa, recebeu em audiência um grupo de 10 cidadãos que, em representação de outros até ao momento contados em 675 pessoas, todos clientes dessa empresa, e ainda em nome de algumas empresas até agora contabilizadas num total de 15, igualmente clientes de V. Excias., vieram dar a conhecer terem sofrido danos nos seus bens, atribuindo como causa de tal facto oscilações permanentes e sistemáticas de corrente elétrica, intercaladas por cortes e restabelecimento, com variações da intensidade da corrente, no período entre os dias 20 a 22 de Abril do ano corrente.

2. Parte dos clientes dessa empresa e, por isso, para todos efeitos consumidores apresentaram documentos comprovativos do levantamento de danos causados nos seus bens materiais, alguns dos quais podem ser reparados e outros deverão necessariamente ser substituídos.

3. Efetivamente, constitui facto notório, é de conhecimento geral que, por razões até ao momento não explicadas por essa

empresa, no período indicado acima em 1, registaram-se oscilações permanentes e sistemáticas de corrente elétrica, intercaladas por cortes e restabelecimento, pois tal facto foi bastante reportado e comentado pela imprensa local e nacional (art. 514, nº 1, do CPC).

4. O referido acima em 1 e 3 configura violação ao direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços (art. 5/1, al. *a*, e art. 6/1, ambos da LDC), de que resultaram danos, havendo nexo de causalidade entre a conduta negligente dos técnicos dessa empresa, a qual é imputável à própria empresa.

5. Em face do acima exposto e porque, por um lado, nos termos do art. 5, nº 1, al. *f*, da LDC, ao consumidor assiste o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos e, por outro, ao abrigo do disposto no art. 37 da mesma Lei, ao Ministério Público compete defender os consumidores, fazendo uso da faculdade conferida pelo art. 6, nº 1, da Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro, por meio desta, V. Excias. ficam intimados para proceder à reparação dos danos causados a todos consumidores, vossos clientes, que comprovadamente sofreram danos por termos acima referidos, mediante pagamento de quantias monetárias necessárias para reparação total ou substituição dos seus bens, consoante os casos, de modo a repor a legalidade violada, para o que V. Excias. poderão certamente acionar seguro de responsabilidade civil de que eventualmente disponham.

6. Atento ao prescrito no nº 2 do art. 6 da supracitada Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro, fixa-se em 30 dias o prazo a fim de V. Excias. informarem ao Ministério Público sobre as diligências que entretanto terão realizado para efeitos do mencionado no parágrafo que antecede.

Cidade de Lichinga, de de 2017.

O Magistrado do Ministério Público

Nome

/Procurador da República/

A intimação acima redigida relativamente à hipótese 1 se aplica com as necessárias adaptações à hipótese 2.

Entretanto, como recomendamos no princípio da abordagem em torno das prerrogativas especiais dos magistrados do Ministério Público, sobre a necessidade deste mecanismo de atuação ser conjugado, até onde for aconselhável, com a *negociação*, antes duma intimação nos termos acima redigidos a título de modelo, é procedimento recomendável que o magistrado do Ministério Público, fazendo uso dos seus bons ofícios, solicite aos representantes das empresas (fornecedores), ou quem estes indicarem para o efeito, um encontro a fim de discutir solução para o problema constatado mediante participação pelos consumidores, concretamente a reparação dos danos, sem prejuízo da reposição da qualidade da energia fornecida pela empresa prevaricadora.

Aliás, uma negociação pode eventualmente ter o condão de evitar um possível sufoco financeiro da empresa, quando esta não disponha de seguro de responsabilidade civil a favor dos clientes, evitando a sua falência financeira, quiçá conduzindo à sua paralisação, prejudicando consequentemente todos seus clientes que, na falta duma empresa alternativa, não teriam outra fonte de fornecimento de corrente elétrica, e, com isso, o caos social que a falta de disponibilidade de energia pode arrastar consigo.

É que em tal cenário seria de negociar a indemnização a favor dos consumidores atendendo ao disposto no art. 494 do CC, que na verdade prescreve no sentido daquela ser fixada segundo juízes de equidade.

Portanto, permite o disposto no citado art. 494 do CC que se possa alcançar acordo de compensação que satisfaça ambas as partes, por um lado não atentando contra a capacidade financeira da empresa de continuar a funcionar e, por outro, garantindo que os consumidores lesados não fiquem sem reparo dos danos sofridos.

Outrossim, através da negociação, poderá o Ministério Público lograr acordos que, reduzidos a escrito, podem constituir *título executivo*, permitindo o recurso à ação executiva para materialização coerciva do direito à reparação, mediante pagamento dos valores acordados.

Supondo que o Ministério Público alcançou, fruto de negociações com a empresa prevaricadora, um acordo (com força de título executivo ao abrigo do art. 46, al. c, do CPC) nos termos do qual esta se comprometeu a ressarcir os danos, a título de modelo, poderíamos ter um documento nestes termos:

ACORDO EXTRAJUDICIAL

Entre

Iluminações Solares, Lda., com sede na Av., nº 3, Bairro ..., Cidade de Lichinga, na pessoa do seu representante legal, adiante referida como 1ª Outorgante, e

Ministério Público – Procuradoria Provincial da República – Niassa, representado pelo Digno Procurador da Secção Cível, doravante designado 2º Outorgante, é celebrado o presente Acordo Extrajudicial, que se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA

(Objeto)

O presente Acordo Extrajudicial visa estabelecer os termos de reparação dos prejuízos materiais sofridos por António do Carmo e outros clientes da 1ª Outorgante, resultantes da conduta negligente desta.

CLÁUSULA SEGUNDA

(Representação dos clientes)

O Ministério Público outorga o presente encontro em defesa dos direitos dos consumidores, clientes da 1ª Outorgante, atento à sua competência conferida pelo art. 37 da Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor).

CLÁUSULA TERCEIRA

(Reconhecimento dos danos)

1. A 1ª Outorgante aceita e reconhece que, no período entre os dias 20 a 22 de Abril de 2017, por razões de ordem técnica, teve fora de controlo a boa gestão do fornecimento da corrente elétrica aos seus clientes na Cidade de Lichinga e Distrito de Cuamba, por conta de oscilações permanentes e sistemáticas, intercaladas por cortes e restabelecimento, com variações da intensidade.

2. A 1ª Outorgante aceita e reconhece, ainda, que do evento referido no nº 1 da presente cláusula, 700 clientes, entre pessoas singulares e empresas, cuja lista se junta como documento 1, sofreram danos nos seus eletrodomésticos e maquinaria diversa, provisoriamente avaliados em 5.000.000,00 MT (cinco milhões de meticais). Doc. 2.

CLÁUSULA QUARTA

(Reposição dos danos)

1. Considerando que, por um lado, é reconhecido ao consumidor o direito à qualidade dos bens e serviços (art. 5/1, al. a, e art. 6/1 da LDC) e, por outro, nos termos do art. 5, nº 1, al. f, da LDC, ao consumidor assiste o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais decorrentes da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, a 1ª Outorgante compromete-se a reparar os danos causados aos seus clientes constantes da lista em anexo ao presente Acordo, até ao dia 25 de Maio de 2017, para tanto acionando o seu seguro de responsabilidade civil, sem prejuízo de pagamento de lucros cessantes que forem comprovados pelos clientes.

2. Todos os clientes da 1ª Outorgante lesados deverão apresentar comprovativos dos danos e respectivos valores, até o dia 30 de Abril de 2017.

Elaborado e assinado aos 4 de Maio de 2017, na Cidade de Lichinga, com reconhecimento notarial, em três exemplares, sendo dois para ambos o outorgantes e um para o representante dos clientes.

**O Representante da
Iluminações Solares, Lda.**

**O Magistrado do
Ministério Público**

O acordo extrajudicial pode ser equiparado ou, ao menos, aproximado ao que no ordenamento jurídico brasileiro se denomina Termo de Ajustamento de Conduta (TAC),

[...] um instrumento de atuação extrajudicial através do qual, em especial no domínio dos direitos difusos, as partes se comprometem, perante os procuradores da República, a cumprirem determinadas condições estipuladas no aludido instrumento, em termos de resolver o problema que estão causando ou a compensar danos e prejuízos já causados, sendo que em caso de incumprimento do acordado o procurador da República pode instaurar um pedido de execução, com vista ao cumprimento do determinado no documento por via judicial, pois, o TAC reveste natureza de título executivo extrajudicial [...].¹²¹

Marco Antonio Zanellato argumenta que uma das principais vantagens do TAC é que

[...] permite uma solução negociada para grande parte das lesões a interesses ou direitos difusos, colectivos e individuais homogêneos; oferece solução mais célere; [...]; ajuda a descongestionar a justiça; garante acesso mais eficaz dos lesados à tutela individual e colectiva de seus interesses.¹²²

De facto, o acordo extrajudicial nos termos em que acima se avançou, à luz do Código de Processo Civil, constitui também título executivo nos termos da al. c do art. 46 do citado código, donde a sua incontestável vantagem.

4.2.2 Recurso ao tribunal mediante instauração da competente ação judicial

As prerrogativas especiais dos magistrados do Ministério Público como mecanismos de atuação extrajudicial para reposição da legalidade têm as suas limitações, pois bem pode suceder que o prevaricador, fornecedor de bens e serviços, seja pouco colaborativo ou não colabore de todo, nomeadamente, quando, apesar

121 Ribeiro José CUNA, 2011, p. 89.

122 Marco Antonio ZANELLATO, 2008.

de ter reconhecido a violação dos direitos dos consumidores, não ressarcir os danos causados voluntariamente, tenha ou não se comprometido a fazê-lo, ou ainda quando nem sequer se preste a colaborar por qualquer forma e muito menos reconheça a violação dos direitos dos consumidores.

Ora, perante um cenário dessa natureza, resta ao Ministério Público senão o recurso à via judicial, movendo pertinente processo, de modo a lograr a condenação do fornecedor, uma vez que, por força do art. 214 da CRM,¹²³ as decisões dos tribunais são de cumprimento obrigatório para todos os cidadãos e demais pessoas jurídicas e prevalecem sobre as de outras autoridades. Dispondo já de título executivo conseguido por via da negociação, impor-se-á que mova a competente ação executiva.

É que a intimação do Ministério Público não é de cumprimento obrigatório, uma vez que somente a falta de cumprimento do prazo, seja para se conformar com a lei, seja para informar das diligências feitas para efeitos de reposição da legalidade, é que constitui crime de desobediência nos termos do disposto no nº 3 do art. 6 da Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro.¹²⁴

Assim, bem pode eventualmente o órgão ou entidade intimada reagir, dentro do prazo, informando que, no seu entendimento, não há ilegalidade alguma em que tenha se incorrido.

Atento ao que referimos anteriormente e considerando a hipótese 1 acima exposta, ao Ministério Público nada restaria senão apresentar, perante tribunal competente, petição inicial solicitando a condenação judicial do fornecedor prevaricador a ressarcir os danos causados aos consumidores, a qual, a título de exemplo ou modelo, pode ser elaborada nos seguintes termos:

123 Em face das alterações introduzidas pela Lei nº 1/2018, de 12 de Junho.

124 A anterior Lei Orgânica do Ministério Público, a Lei nº 22/2007, de 1º de Agosto, ora revogada pela atual Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro, no nº 3 do seu art. 47, previa expressamente o recurso dos procuradores ao tribunal em caso de incumprimento da notificação para reposição da legalidade.



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA PROVINCIAL DA REPÚBLICA – NIASSA

Meritíssimo Juiz Presidente do Tribunal Judicial Provincial de Niassa,

O Ministério Público vem propor e fazer seguir a presente

AÇÃO DECLARATIVA DE CONDENAÇÃO,
COM PROCESSO SUMÁRIO,

contra

Iluminações Solares, Lda., com sede na Av., nº 03, Bairro ..., Cidade de Lichinga, na pessoa do seu representante legal, adiante referida como requerida, fazendo-o nos termos e fundamentos seguintes:

1º

A requerida é uma empresa vocacionada na produção e fornecimento de energia elétrica de baixa e média tensão, operando, de entre outras províncias, na de Niassa, mais concretamente nas Cidades de Lichinga e Cuamba e Distrito de Metangula, onde tem ao todo uma carteira de mais de 2.000 clientes, entre pessoas singulares e pequenas e médias empresas.

Entretanto,

2º

Sucedeu que, no período entre os dias 20 a 22 de Abril de 2017, por razões de falta de cuidados técnicos, imputáveis ao seu pessoal técnico de manutenção, a corrente elétrica fornecida na Cidade de Lichinga e Distrito de Cuamba registou oscilações permanentes e sistemáticas,

intercaladas por cortes e restabelecimento, com variações da intensidade, algumas vezes bastante baixa e noutras extremamente elevada.

3º

Em consequência do anteriormente referido, pelo menos 700 clientes da requerida, entre pessoas singulares e empresas, cuja lista se junta como documento 1, tiveram seus eletrodomésticos e maquinaria diversa danificados, parte dos quais ainda recuperável mediante reposição de acessórios afectados, outra não, causando um prejuízo global até o momento avaliado em 8.000.000,00 MT (oito milhões de meticais), conforme levantamento efetuado e faturas proformas que integram o expediente que se junta como documento 2.

4º

O evento causador dos danos materiais é de conhecimento geral, uma vez que, pelas suas repercussões, não apenas foi tema de conversa entre cidadãos um pouco por toda Província e no País em geral como também foi bastante noticiado pela imprensa local e nacional, dadas as suas repercussões do ponto de vista de impacto negativo na vida dos clientes e no funcionamento das empresas e, consequentemente, prejuízos financeiros ainda não avaliados a título de lucros cessantes.

O DIREITO

5º

O facto causador dos danos reveste natureza notória, é de conhecimento geral, o que faz com que a sua ocorrência não careça de prova, como se alcança do disposto no art. 514, nº 1, do CPC.

6º

Há nexo de causalidade entre a conduta da Ré e os danos em causa, incluindo lucros cessantes, pelo que estão reunidos todos os requisitos de responsabilidade civil por facto ilícito culposo nos termos dos arts. 483/1, 487, 563, todos do CC.

Acresce que

7º

A conduta negligente da requerida causadora dos danos configura violação ao direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços (art. 5/1, al. a, e art. 6/1, ambos da LDC), e, nos termos do art. 5, nº 1, al. f, da LDC, aos consumidores lesados assiste o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais daí decorrentes.

8º

O Ministério Público tem legitimidade para instaurar a presente ação em defesa dos consumidores ora lesados (art. 37 da LDC).

9º

Na eventualidade de possuir seguro de responsabilidade civil a favor de clientes, a requerida poderá chamar à autoria a respectiva seguradora nos termos do art. 325 do CPC.

CONCLUSÃO

10º

Com a sua conduta negligente a requerida violou a lei, ao pôr em causa o direito dos consumidores, seus clientes, à qualidade dos bens e serviços por si fornecidos mediante contrato, devendo reparar os danos causados que daí advieram, sendo que, não havendo elementos suficientes para computá-los em definitivo, deverão ser liquidados em execução de sentença tanto danos emergentes como lucros cessantes.

DO PEDIDO

Nestes termos, deve a presente ação ser julgada provada e procedente e, em consequência, condenada a requerida a pagar, a título de indemnização, a António do Carmo e outros clientes, os danos e lucros cessantes por si sofridos, em quantia a liquidar em execução de sentença.

Para tanto, requer-se a citação da requerida para contestar, querendo, sob pena de, não o fazendo, ser condenada no pedido (art. 783 do CPC).

Valor provisório: 6.000.000,00 MT

Junta: 2 documentos e duplicados legais.

Cidade de Lichinga, de de 2017.

O Magistrado do Ministério Público

Nome
/Procurador da República/

Entretanto, e como acima referimos, quando em consequência da negociação com o fornecedor que tenha violado direitos dos consumidores, seus clientes, o Ministério Público tenha outorgado acordo extrajudicial, pode em caso de incumprimento do referido acordo lançar mão de ação executiva, pois que seria então desnecessária ação declarativa. Segue um modelo de requerimento de execução:



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA PROVINCIAL DA REPÚBLICA – NIASSA**

Meritíssimo Juiz Presidente do Tribunal Judicial Provincial de Niassa,

O Ministério Público, em representação de António do Carmo e outros consumidores, adiante referidos como exequentes, vem propor e fazer seguir a presente,

contra

Iluminações Solares, Lda., com sede na Av., nº 3, Bairro ..., Cidade de Lichinga, na pessoa do seu representante legal, doravante designada executada,

**EXECUÇÃO PARA PAGAMENTO DE QUANTIA CERTA,
COM PROCESSO ORDINÁRIO,**

Com os seguintes fundamentos:

1º

Por acordo extrajudicial, a executada comprometeu-se a pagar aos exequentes quantias monetárias a título de indemnização de danos e lucros cessantes sofridos por aqueles, valor que veio a ser computado num total de 8.000.000,00 MT (oito milhões de meticais), conforme Acordo que se junta e liquidação posteriormente efetuada. Docs. 1 e 2.

2º

A executada deveria ter efetuado o pagamento até o dia 25 de Maio de 2017, contudo, não obstante a obrigação se mostrar vencida, não procedeu ao pagamento do valor em causa, tendo assim se constituído em mora desde aquela data.

3º

O Acordo Extrajudicial outorgado com a 1ª Outorgante constitui título executivo nos termos da al. c do art. 46 do CPC, sendo que a obrigação é certa, líquida e exigível.

Nestes termos, requer-se a citação da executada para, no prazo de dez dias, pagar aos exequentes o valor total de 8.000.000,00 MT, acrescido de juros legais até integral pagamento, ou nomear bens à penhora, sob pena de se devolver tal direito de nomeação aos exequentes (art. 811/1 e art. 836/1, al. a, do CPC).

Valor: 8.000.000,00 MT

Junta: 2 documentos e duplicados legais.

Cidade de Lichinga, de de 2017.

O Magistrado do Ministério Público

Nome

/Procurador da República/

Entretanto, para além das ações judiciais acima referidas, quer ação declarativa, quer ação executiva, consoante exista ou não título executivo de que disponha o interessado ou a entidade com legitimidade (v.g., o MP ou Associação de Defesa de Consumidores), fica aberta a possibilidade de recurso à providência cautelar, como de resto se fez menção no âmbito do *Capítulo 3* (Direito do consumidor e aspectos pertinentes do direito processual).

4.3 Articulação institucional com instituições relevantes

A defesa dos direitos do consumidor não é tarefa exclusiva do Ministério Público, na medida em que outras instituições existem com atribuições relevantes para efeitos de salvaguarda daqueles direitos, nomeadamente, a Inspeção Nacional das Atividades Económicas (INAE), o Instituto do Patrocínio e Assistência Jurídica (IPAJ) e ainda o por criar Instituto de Defesa do Consumidor.

A sociedade civil é outro ator relevante a ter em conta, uma vez que as Associações de Defesa do Consumidor são reconhecidas pela LDC como entidades com uma missão definida por aquela Lei, claramente virada para promoção e defesa dos direitos do consumidor.

Assim sendo, é de todo recomendável uma parceria e articulação institucionais entre o Ministério Público e as entidades acima mencionadas.

4.3.1 Da pertinência da articulação institucional com a Inspeção Nacional das Atividades Económicas

A Inspeção Nacional das Atividades Económicas (INAE), instituição pública criada em 2009 através do Decreto nº 46/2009, de 19 de Agosto, de âmbito nacional, que funciona sob tutela do Ministério da Indústria e Comércio e dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa, reveste natureza institucional heterogénea, pois, nos termos do art. 7 do citado Decreto nº 46/2009, congrega inspeções de nove Ministérios. Trata-se dos Ministérios da Indústria e Comércio; da Cultura e Turismo; da Saúde; da Terra, Ambiente e Desenvolvimento Rural; dos Recursos Naturais e Energia; dos Transportes e Comunicações; da Educação e Desenvolvimento Humano; e da Juventude e Desportos.

Aspecto digno de destaque e no que releva a respeito da defesa dos direitos do consumidor, cumpre referir que, ao abrigo do art. 4 do Decreto nº 46/2009, de 19 de Agosto, e alíneas *a, b, c, i, j, k e m* do art. 9 do Regulamento Interno da INAE, aprovado pelo Diploma Ministerial nº 9/2013, de 30 de Janeiro, a INAE tem, de entre outras, as seguintes atribuições:

- ▶ fiscalizar todos locais onde se proceda a qualquer atividade industrial, comercial ou de prestação de serviços, designadamente, de produtos acabados e/ou intermédios, entrepostos frigoríficos, estabelecimentos de restauração, estabelecimentos de bebidas, cantinas, refeitórios;
- ▶ promover ações de natureza preventiva em matéria de infrações contra a qualidade e genuinidade, composição, aditivos alimentares e outras substâncias e de rotulagem dos géneros alimentícios para consumo humano;
- ▶ fiscalizar a legalidade do exercício da atividade de abate, preparação, tratamento e armazenamento de produtos de origem animal;
- ▶ fiscalizar a conservação e venda dos produtos de pesca no mercado nacional;
- ▶ apreender bens diretamente relacionados com a infração e quaisquer outros elementos suscetíveis de prova;
- ▶ combater a venda e produção de produtos pirateados ou contrafeitos; e
- ▶ promover, junto dos interessados, ações de divulgação da legislação sobre o exercício das atividades cuja fiscalização lhe esteja atribuída.

Como se pode constatar das atribuições acima elencadas da INAE, esta instituição pode contribuir com ações de prevenção para pôr cobro a atividades de fornecedores que podem implicar a violação dos direitos do consumidor, que foram objeto de abordagem no âmbito do *Capítulo 2* (Regime jurídico do direito do consumidor e direito comparado) do presente manual, para o que bastará exercer atribuições de fiscalização.

Outrossim, a INAE pode contribuir para a repressão da lesão dos direitos do consumidor, desde logo quando em ações de fiscalização constatare situações em que aqueles direitos tenham sido postos em causa e, em particular, quando no exercício da sua atribuição apreenda bens diretamente relacionados com a infração e quaisquer outros elementos suscetíveis de prova.

Congratulamo-nos com a atribuição da INAE que consiste em promover, junto dos interessados, ações de divulgação da legislação sobre o exercício das atividades cuja fiscalização lhe esteja atribuída, pois da aludida atribuição fica claro que aquela instituição não foi criada com fim meramente repressivo, antes deve contribuir para a prevenção, fazendo a educação jurídica dos agentes económicos.

Seja como for, em face do acima exposto, dúvidas não restam de que a articulação e a cooperação institucionais entre a INAE e o MP têm o condão de colocar no terreno não apenas uma malha alargada e fortalecida para prevenir e pôr cobro à lesão dos direitos do consumidor em particular como também uma atuação em sintonia, articulação que aliás efetivamente está a ter lugar.¹²⁵

A propósito, refira-se que a INAE tem estado a desenvolver ações de fiscalização inéditas, não só pela quantidade, como também pela sua qualidade, diante dos resultados notórios que tem estado alcançar, mensuráveis por meio de situações irregulares que tem vindo a destapar, em especial nos sectores da restauração e panificação, pelo menos até agora, situações irregulares que são suscetíveis de colocar em causa a saúde pública e, por conseguinte, lesar o consumidor, por respeitarem a problemas sérios de higiene, sem perder de vista situações já detectadas no sector da panificação, em que algumas

125 Por exemplo, no âmbito da Cidade de Maputo, onde até o momento serve como exemplo de atuação da INAE, diante do número de fiscalizações feitas a estabelecimentos comerciais, em especial durante os anos de 2016 e 2017, tal ocorreu não sem uma articulação com o Ministério Público, através do seu órgão Procuradoria Provincial da República – Cidade de Maputo, garantindo-se que aspectos que devem merecer a sua atenção tenham o devido seguimento. De modo semelhante, tem havido articulação entre o MP e a INAE, com vista a que, face a situações detectadas pela INAE e que configurem tipos legais de crimes, como já ocorreram casos em que no âmbito de ações de fiscalização a certos estabelecimentos comerciais foram identificados casos que configuram, de entre outros, os crimes de fraude nas vendas e de contrafação, previstos e punidos pelos arts. 307 e 309 do Código Penal, respectivamente, a articulação assegure o devido procedimento criminal que ao caso cabe.

padarias vendem pão abaixo do peso recomendado, e no sector de abastecimento de combustíveis, em que bombas de combustível, também lesando o consumidor, estão viciadas de modo a diminuir a quantidade de combustível que na realidade é devida por litro.

Este notável trabalho da INAE decerto que concorrerá para a *prevenção geral e especial*, ou seja, agentes comerciais fiscalizados e penalizados (*prevenção especial*) e aqueles que podem vir a ser fiscalizados (*prevenção geral*) procurarão se conformar com a lei, abstendo-se de ações que violem os direitos do consumidor.

4.3.2 *Outros atores relevantes*

Para além da INAE, há que ter em conta outros atores relevantes, que são incontornáveis em matéria de defesa dos direitos coletivos e difusos em geral, e dos direitos do consumidor em particular. Trata-se do IPAJ, do ainda por criar Instituto de Defesa do Consumidor e das Associações de Defesa do Consumidor.

Desde logo, quanto ao IPAJ, este organismo público tem como uma das suas atribuições defender os direitos do consumidor, conforme resulta expressamente do disposto na al. *d* do art. 3 do Estatuto Orgânico do IPAJ, aprovado pelo Decreto nº 15/2013, de 26 de Abril.

Relativamente ao Instituto de Defesa do Consumidor, é referido pelo nº 1 do art. 38 da LDC como sendo “[...] o instituto público destinado a promover a política de salvaguarda dos direitos dos consumidores, bem como a coordenar e executar as medidas tendentes à sua proteção, informação e educação e de apoio às organizações de consumidores”, o que faz com que tenha atribuições essencialmente orientadas para a prevenção e para a repressão.

Com efeito, justamente para permitir a prossecução das suas atribuições que o supracitado art. 38 da LDC, conferindo ao Instituto do Consumidor qualidade de autoridade, nas alíneas *a*, *b*, *c* e *d* do nº 2 daquele artigo, atribui-lhe igualmente certos poderes de atuação para corporizar, dar substância àquela qualidade, nomeadamente:

- a) solicitar e obter dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, bem como das entidades referidas no nº 2 do artigo 3,

mediante pedido fundamentado, as informações, os elementos e as diligências que entender necessários à salvaguarda dos direitos e interesses dos consumidores;

b) participar na definição do serviço público de rádio e de televisão em matéria de informação e educação dos consumidores;

c) representar em juízo os direitos e interesses colectivos e difusos dos consumidores;

d) ordenar medidas cautelares de cessação, suspensão ou interdição de fornecimentos de bens ou prestações de serviços que, independentemente de prova de uma perda ou um prejuízo real, pelo seu objecto, forma ou fim, acarretem ou possam acarretar riscos para a saúde, a segurança e os interesses económicos dos consumidores.

Como se pode constatar, atento aos seus poderes de atuação acima mencionados, o Instituto de Defesa do Consumidor é uma autoridade pública especializada para proteger os direitos do consumidor.

Entretanto, se os poderes acima indicados são de atuação extrajudicial, quando a defesa dos direitos do consumidor pelo Instituto de Defesa do Consumidor tenha de ser por via duma ação judicial, há que não perder de vista que a LDC confere-lhe legitimidade processual para instaurar ação inibitória destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor, sempre que se verifiquem as situações previstas nas alíneas *a*, *b* e *c* do nº 1 do art. 12 da LDC, contanto que os direitos do consumidor pela sua magnitude revistam natureza de interesses individuais homogêneos, coletivos ou difusos (al. *c* do art. 17 da LDC).

O Instituto de Defesa do Consumidor tem, pois, foco específico, pelo que a sua efetiva criação e funcionamento seriam uma mais-valia para uma proteção mais eficaz e efetiva dos direitos do consumidor, daí que se recomenda a sua materialização.

O diploma de sua criação, e de modo a conferir eficácia ao exercício dos seus poderes de autoridade previstos pelo art. 38, deverá lhe proporcionar competência para aplicar as sanções administrativas a que se refere o art. 33, nas alíneas *a* a *h* do seu nº 1, de entre outras, apreensão do bem, inutilização do bem, proibição de fabricação do

bem, suspensão de fornecimento de bens ou serviços e revogação de concessão ou permissão do alvará.

Enfim, no que respeita às Associações de Defesa do Consumidor, que podem ser de âmbito nacional ou local, consoante a área a que circunscrevam a sua ação (art. 34/1 da LDC), elas não constituem senão a participação da sociedade civil na defesa de direitos de que são titulares todos e cada um dos cidadãos, e, de forma a viabilizar a sua participação, a Lei fundamental em particular reconhece-lhes, para além do apoio do Estado, e talvez mais importante, o direito a serem ouvidas em torno das questões respeitantes à defesa dos consumidores, sendo-lhes ainda reconhecida legitimidade processual para a defesa dos seus associados (art. 92/3 da CRM), donde resulta que na sua atuação judicial tanto o MP como o Instituto de Defesa do Consumidor devem ouvir as Associações de Defesa do Consumidor, se bem que o que estar forem a dizer não é vinculativo, uma vez que tal não resulta da LDC em particular.

Tendo legitimidade processual para a defesa dos seus associados, as Associações de Defesa do Consumidor podem intentar ação inibitória destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor, quando ocorram as situações previstas nas alíneas *a*, *b* e *c* do n.º 1 do art. 12 da LDC, conforme resulta da al. *b* do art. 17 da mesma lei.

A propósito da legitimidade processual das Associações de Defesa do Consumidor para a defesa dos seus associados, pressupondo tal personalidade judiciária, que tem por medida a capacidade jurídica (art. 5, n.º 1 e n.º 2, do CPC), tenha-se em conta que o art. 34 da LDC, no seu n.º 1, refere-se àquelas como sendo dotadas de personalidade jurídica e com objetivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores e seus associados.

Referências

BELMONTE, Cláudio Petrini. *A redução do negócio jurídico e a protecção dos consumidores* – Uma perspectiva luso-brasileira. Coimbra: Coimbra Ed., 2003.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional*. 4. ed. Coimbra: Almedina, 1987.

CARPENA, Heloisa. *O consumidor no direito da concorrência*. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

CENTRO DE ESTUDOS JUDICIÁRIOS. *Textos – Ambiente e Consumo*, Lisboa, vol. I, 1996.

CONSUMARE. *A defesa do consumidor nos países de língua oficial portuguesa e na região de Macau*. Relatório do inquérito aos membros associados e observadores. Lisboa: Consumare, 2016. 68 p. Disponível em: <https://consumare.org/activeapp/wp-content/uploads/2014/04/Relat%C3%B3rio-INQU%C3%89RITO-CONSUMARE.pdf>. Acesso em: fev. 2017.

CUNA, Ribeiro José. *O Ministério Público*. Maputo: Centro de Formação Jurídica e Judiciária – Ministério da Justiça; Kapicua, Livros e Multimédia, 2011.

DENSA, Roberta. *Direito do consumidor*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DIAS, João Paulo. O Ministério Público e o acesso ao direito e à justiça: entre a pressão e a transformação. *Revista do Ministério Público*, Lisboa, ano 26, nº 101, p. 95-112, jan./mar. 2005.

FARACHE, Jacob Arnaldo Campos. O regime jurídico administrativo e seus princípios basilares. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 16, nº

3.049, 6 nov. 2011. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/20368>. Acesso em: 28 jun. 2013.

FRANCO FILHO, Alberto de Magalhães. A ação coletiva para a tutela de interesses individuais homogêneos prevista no Código de Defesa do Consumidor. Legitimidade ativa e coletiva. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 17., 2008, Brasília. *Anais...* Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/brasil/01_824.pdf. Acesso em: fev. 2017.

GOMES, Lúcio Wandec de Brito. *Descomplicando o Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2011.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

JENICHEN FILHO, Artur. Os direitos do consumidor e a Constituição da República Portuguesa: aspectos destacados. *Revista da ESMESC*, Florianópolis, v. 13, nº 19, p. 141-162, 2006. Disponível em: <https://livrozilla.com/doc/1459781/os-direitos-do-consumidor-e-a-constitui%C3%A7%C3%A3o-da-rep%C3%BAblica>. Acesso em: 21 fev. 2020.

KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do consumidor*. 6. ed. revista, atualizada e ampliada de acordo com a jurisprudência do STJ. São Paulo: Atlas, 2013.

KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do consumidor*: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima. *A proteção do consumidor*: aspectos de direito privado regional e geral. Curso de Direito Internacional. Washington/ Rio de Janeiro: CJI/OEA, 2001. Disponível em: http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XXVII_curso_derecho_internacional_2000_Claudia_Lima_Marques.pdf. Acesso em: 13 nov. 2019.

MARTINS, Plínio Lacerda. *O Ministério Público e o Código de Defesa do Consumidor em casos práticos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1996.

MIRANDA, Jorge. *Manual de direito constitucional*: direitos fundamentais. 2. ed. Coimbra: Coimbra Ed., 1998. tomo IV.

MONTEIRO, António Pinto. O novo regime de contratação à distância. Breve apresentação. In: COLÓQUIO SOBRE O NOVO REGIME DE

CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA, 9., 2015, Coimbra. *Actas*: estudo de direito do consumidor. Coimbra: Centro de Direito do Consumidor e Instituto Jurídico da Faculdade de Coimbra, maio 2015. Disponível em: https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_9_completo.pdf.

MOUZINHO, André Neves. Direitos fundamentais do consumidor. *Verbo Jurídico*, Coimbra, set. 2007.

NICOLS, Mouzinho. *Protecção do consumidor na ordem jurídica moçambicana*. Maputo: PubliFix, 2010.

NUNES, Leonardo Silva. As ações coletivas em Portugal. *De Jure*, Belo Horizonte, v. 11, nº 18, p. 373-391, jan.-jun. 2012. p. 7-8. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/16036655.pdf>. Acesso em: fev. 2017.

OLIVEIRA, Alexsandro Gomes de. O Código de Defesa do Consumidor e os contratos bancários. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 14, nº 2040, 31 jan. 2009. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/12283>. Acesso em: 11 fev. 2017.

OLIVEIRA, James Eduardo. *Código de Defesa do Consumidor anotado e comentado*: doutrina e jurisprudência. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PORTUGAL, Maria Cristina. Ambiente e consumo: as cláusulas contratuais gerais. *Textos*, Centro de Estudos Judiciários, Lisboa, número especial, Ambiente, v. 3, p. 111-124, 1996.

SCHERKERKEWITZ, Iso Chaitz. *Contratos, teoria e prática*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

SILVA, Carlos Bruno Ferreira da. *Proteção de dados e cooperação transnacional*: teoria e prática na Alemanha, Espanha e Brasil. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2004.

SILVA, Juliana Pereira da (coord.). *Manual de direito do consumidor*. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/manual-do-direito-do-consumidor.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2019.

TORRES, Mário José de Araújo. Acesso à justiça em matéria de ambiente e de consumo – legitimidade processual. *Textos, I – Ambiente e Consumo*, Centro de Estudos Judiciários, Lisboa, p. 165-185, 1996.

ZANELATO, Marco Antonio. *Termo de Ajustamento de Conduta – TAC: aspectos gerais e polêmicos*. São Paulo: ESMP, 2008. Disponível em: <https://www.ibrac.org.br/UPLOADS/Eventos/318/Marco%20Antonio%20Zanellato.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2010.

ZAVASCKI, Teori Albino. Ação civil pública: competência para a causa e repartição de atribuições entre os órgãos do Ministério Público. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos (coord.). *Tutela coletiva: 20 anos da Lei da Ação Civil Pública e do Fundo de Defesa de Direitos Difusos*. São Paulo: Atlas, 2006. p. 251-262.

Legislação nacional

Constituição da República de 1975;

Constituição da República de 1990;

Constituição da República de 2004, com as alterações introduzidas pela Lei nº 1/2018, de 12 de Junho;

Código Civil;

Código Penal;

Código de Processo Civil;

Lei de Defesa do Consumidor em vigor, Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro;

Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pelo Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho;

Código de Publicidade, aprovado pelo Decreto nº 38/2016, de 31 de Agosto;

Lei nº 22/2007, de 1º de Agosto (Lei Orgânica do Ministério Público), revogada pela Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro;

Lei nº 4/2017, de 18 de Janeiro (Lei Orgânica do Ministério Público);

Lei nº 8/82, de 23 de Junho, que aprova a Lei sobre Crimes contra a Saúde Pública no Âmbito da Higiene Alimentar;

Lei nº 9/87, de 19 de Setembro (Lei da Defesa da Economia);

Lei nº 24/2007, de 20 de Agosto (revoga a Lei nº 10/92, de 6 de Maio, e aprova a Lei de Organização Judiciária);

Lei nº 3/2017, de 9 de Janeiro (Lei de Transações Eletrónicas).

Legislação estrangeira

ANGOLA. Constituição da República de Angola. Disponível em: https://governo.gov.ao/fotos/frontend_1/editor2/constituicao_da_republica_de_angola.pdf. Acesso em: fev. 2017.

ANGOLA. Lei nº 15/2003, de 22 de Julho. Estabelece os princípios gerais da política e defesa do consumidor. Disponível em: <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/pt/ao/ao017pt.pdf>. Acesso em: fev. 2017.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. *DOU*, Brasília, DF, nº 191, ano 5, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/DOUconstituicao88.pdf. Acesso em: fev. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor do Brasil). Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *DOU*, Brasília, DF, 12 nov. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: fev. 2017.

CABO VERDE. Constituição da República de Cabo Verde. Disponível em: <https://www.governo.cv/governo/constituicao/>. Acesso em: fev. 2017.

CABO VERDE. Lei nº 88/V/98, de 31 de Dezembro. Aprova o regime jurídico de protecção e defesa do consumidor. *Boletim Oficial*, I série, nº 48 – Suplemento, Cabo Verde, 31 dez. 1998. Disponível em: <http://www.are.cv/Downloads/Cartilha%20do%20Consumidor/Cartilha%20do%20consumidor%20Lei%20n%2088-V-98%20de%2031%20Dezembro%20-%20Lei%20do%20Consumidor.pdf>. Acesso em: fev. 2017.

PORTUGAL. Constituição da República de Portugal. Disponível em: <https://www.parlamento.pt/Parlamento/Documents/CRP1976.pdf>. Acesso em: fev. 2017.

PORTUGAL. Lei nº 24/96, de 31 de Julho. Estabelece princípios gerais da política de defesa do consumidor. Disponível em: <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/24-1996-406882>. Acesso em: fev. 2017.

Anexo I – Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor)

Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro

Havendo necessidade de se instituir um sistema moçambicano de defesa do consumidor com o objectivo de assegurar os direitos do consumidor, ao abrigo do número 1 do artigo 179 da Constituição da República, a Assembleia da República determina:

CAPÍTULO I (Princípios Gerais)

ARTIGO 1 (Definições)

As definições dos termos usados nesta Lei constam do Glossário anexo à presente Lei e dela fazendo parte integrante.

ARTIGO 2 (Objecto)

A presente Lei regula as matérias respeitantes à defesa do Consumidor.

ARTIGO 3

(Âmbito de aplicação)

1. A presente Lei aplica-se a todas as pessoas singulares e colectivas, públicas e privadas que habitualmente desenvolvem actividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço.

2. Aplica-se igualmente a organismos, fornecedoras, prestadoras e transmissoras de bens, serviços e direitos, nomeadamente, da Administração Pública, Autarquias Locais, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, e empresas concessionárias de serviços públicos.

ARTIGO 4

(Responsabilidade)

1. O Estado deve definir e executar políticas adequadas à defesa dos legítimos interesses do consumidor e que promovam a justiça nas relações de consumo, em conformidade com a Constituição da República de Moçambique.

2. Incumbe ao Estado e às Autarquias Locais tomar as medidas indispensáveis a concretização dos direitos do consumidor, designadamente:

a) aprovar normas e regulamentos adequados, nos termos da presente Lei;

b) incrementar a elaboração de normas técnicas eficazes;

c) assegurar o acesso do consumidor ao direito e aos tribunais em condições apropriadas às especificações das relações e dos conflitos de consumo;

d) criar centros ou serviços de informação ao consumidor e apoiar aos centros, serviços e acções, com a mesma finalidade, promovidos pelas associações de consumidores;

e) incluir nos contratos de fornecimento (concessões) de serviços públicos, em especial nos que respeitam às telecomunicações,

transportes públicos e ao fornecimento de água, energia eléctrica e gás, cláusulas que asseguram a adequada protecção do consumidor;

f) criar bases de dados e arquivos digitais acessíveis, de âmbito nacional, respeitantes aos direitos do consumidor.

CAPÍTULO II

Direitos do consumidor

ARTIGO 5

(Direitos do consumidor)

1. O consumidor tem direito à:

- a) qualidade dos bens e serviços;
- b) protecção da vida, saúde e da segurança física;
- c) formação e à educação para o consumo;
- d) informação para o consumo;
- e) protecção dos interesses económicos;
- f) prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, colectivos ou difusos;
- g) protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- h) participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses;
- i) protecção contra a publicidade enganosa e abusiva.

ARTIGO 6

(Direito à qualidade dos bens e serviços)

1. Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

2. Sem prejuízo do estabelecimento de prazos mais favoráveis por convenção das partes ou pelos usos, o fornecedor de bens móveis não consumíveis está obrigado a garantir o seu bom estado e o seu bom funcionamento por período nunca inferior a um ano, salvo o mau uso do bem fornecido.

3. O consumidor tem direito a uma garantia mínima de cinco anos para os imóveis.

4. O decurso do prazo de garantia suspende-se durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso dos bens em virtude das operações de reparação resultantes de defeitos originários.

ARTIGO 7

(Direito à protecção da vida, saúde e da segurança física)

1. É proibido o fornecimento de bens ou a prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível, incluindo a duração, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um nível elevado de protecção da saúde e da segurança física das pessoas.

2. Os serviços da Administração Pública que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento da existência de bens ou serviços proibidos nos termos do número anterior devem notificar tal facto às entidades competentes para a fiscalização do mercado.

3. Os organismos competentes da Administração Pública devem mandar apreender e retirar do mercado os bens a interditar e as prestações de serviços que impliquem perigo para a saúde ou segurança física dos consumidores, quando utilizados em condições normais ou razoavelmente previsíveis.

ARTIGO 8

(Direito à formação e à educação para o consumo)

1. Sem prejuízo do recurso a meios tecnológicos próprios da sociedade de informação, incumbe ao Estado a promoção de uma

política educativa para os consumidores, através da inserção nos programas e nas actividades escolares, bem como nas acções de educação permanente, de matérias relacionadas com o consumo e os direitos dos consumidores.

2. Incumbe ao Estado e às autarquias locais desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor, nomeadamente através:

a) da concretização no sistema educativo, em particular no ensino básico e secundário, de programas e actividades de educação para o consumo;

b) do apoio às iniciativas que neste domínio sejam promovidas pelas associações de consumidores;

c) da promoção de acções de educação permanente de formação e sensibilização para os consumidores em geral;

d) da promoção de uma política nacional de formação de formadores e de técnicos especializados na área do consumo.

3. Os programas de carácter educativo difundidos no serviço público de rádio e de televisão devem integrar espaços destinados à educação e à formação do consumidor.

4. Na formação do consumidor devem igualmente ser utilizados meios telemáticos, designadamente através de redes nacionais e mundiais de informação, estimulando-se o recurso a tais meios pelo sector público e privado.

ARTIGO 9

(Direito à informação em geral)

1. Incumbe ao Estado e às autarquias locais desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à informação em geral do consumidor, designadamente através:

a) do apoio às acções de informação promovidas pelas associações de consumidores;

b) da criação de serviços municipais de informação ao consumidor;

c) da constituição de conselhos municipais de consumo com a representação, designadamente, de associações de interesses económicos e de interesses dos consumidores;

d) da criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis, de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo, destinados a difundir informação geral e específica;

e) da criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis em matéria de direitos do consumidor, de acesso incondicionado.

2. O serviço público de rádio e de televisão deve reservar espaços, em termos que a lei definirá, para a promoção dos interesses e direitos do consumidor.

3. A informação ao consumidor é prestada em todas as línguas nacionais, com particular destaque para língua portuguesa.

4. A publicidade deve ser lícita, inequivocamente identificada e respeitar a verdade e os direitos dos consumidores.

5. As informações concretas e objectivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário.

ARTIGO 10

(Direito à informação em particular)

1. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objectiva e adequada ao consumidor, nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico.

2. A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, para que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao

consumidor, destinatário final da informação, para tanto cada embalagem deve conter um prospecto indicador da composição material do produto e o risco provável ou eventual do seu uso normal.

3. Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.

4. Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

6. O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.

ARTIGO 11

(Direito à protecção dos interesses económicos)

1. O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2. Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados à:

a) relação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

3. A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

4. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constituam cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

5. O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.

6. É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

7. Sem prejuízo de regimes mais favoráveis, nos contratos que resultem da iniciativa do fornecedor de bens ou do prestador de serviços fora do estabelecimento comercial, por meio de correspondência ou outros equivalentes, é assegurado ao consumidor o direito de retracção, no prazo de sete dias úteis a contar da data da recepção do bem ou da conclusão do contrato de prestação de serviços.

8. Incumbe ao Governo adoptar medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objecto bens e serviços essenciais, designadamente água, energia eléctrica, gás, telecomunicações e transportes públicos.

9. Incumbe ainda ao Governo adoptar medidas tendentes a prevenir a lesão dos interesses dos consumidores no domínio dos métodos de venda que prejudiquem a avaliação consciente das cláusulas apostas em contratos singulares e a formação livre, esclarecida e ponderada da decisão de se vincularem.

ARTIGO 12

(Direito à prevenção e acção inibitória)

1. É assegurado o direito de acção inibitória destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor consignados na presente lei que, nomeadamente:

- a) atentem contra a sua saúde e segurança física;
- b) se traduzam no uso de cláusulas gerais proibidas;
- c) consistam em práticas comerciais expressamente proibidas por lei.

2. A sentença proferida em acção inibitória pode ser acompanhada de sanção pecuniária compulsória, prevista no nº 2 do artigo 829º do Código Civil, sem prejuízo da indemnização a que houver lugar.

ARTIGO 13

(Forma de processo da acção inibitória)

1. A acção inibitória tem o valor equivalente ao da alçada do Tribunal do Distrito de 1ª Classe, segue os termos do processo sumário e está isenta de custas.

2. A decisão especificará o âmbito da abstenção ou correcção, designadamente através da referência concreta do seu teor, e a indicação do tipo de situações a que se reporta.

3. Transitada em julgado, a decisão condenatória será publicada a expensas do infractor, nos termos fixados pelo juiz, e será registada em serviço a designar nos termos da legislação regulamentar da presente Lei.

ARTIGO 14

(Direito à reparação de danos)

1. O consumidor a quem seja fornecida a coisa com defeito, salvo se dele tivesse sido previamente informado e esclarecido antes da celebração do contrato, pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, ou a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato.

2. O consumidor deve denunciar o defeito no prazo de 30 dias, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, após o seu conhecimento, e dentro dos prazos de garantia previstos nos nº 2 e nº 3 do artigo 6 da presente Lei.

3. Os direitos conferidos ao consumidor nos termos do nº 1 caducam findo qualquer dos prazos referidos no número anterior sem que o consumidor tenha feito a denúncia, ou decorridos sobre esta seis meses, não se contando para o efeito o tempo despendido com as operações de reparação.

4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

5. O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.

6. Sempre que o construtor, produtor, fornecedor ou o importador não puderem ser identificados, o comerciante ou vendedor são igualmente responsáveis.

7. O bem é considerado defeituoso quando não oferece a segurança legal e contratualmente exigido ou segundo os usos comerciais.

8. O serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar, tomando em consideração as circunstâncias relevantes, nomeadamente, o modo do seu funcionamento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, e a época em que foi fornecido.

ARTIGO 15

(Responsabilidade por vício do bem)

1. Os fornecedores de bens de consumo duradouros e não duradouros respondem solidariamente pelos vícios de qualidade e quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade em relação às indicações constantes do recipiente,

da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

2. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir alternativamente, e à sua escolha, a substituição do bem por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou a redução proporcional do preço, ou ainda a complementação do peso ou da medida.

3. O consumidor pode fazer uso imediato das alternativas do número anterior deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do bem, diminuir-lhe o valor ou se se tratar de bem essencial.

4. São impróprios ao uso e ao consumo os bens:

- a) cujos prazos de validade estejam vencidos;
- b) deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.

ARTIGO 16

(Responsabilidade por vício do serviço)

1. O prestador de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir alternativamente e à sua escolha a:

- a) reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- b) restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e dano;
- c) redução proporcional do preço.

2. No fornecimento de serviços que tenham por objecto a reparação de qualquer bem, considera-se implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

3. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas concessionárias ou sob qualquer forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

4. A reexecução dos serviços pode ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

5. São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade.

6. Nos casos de incumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas no nº 3 deste artigo, são as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista nesta Lei.

ARTIGO 17

(Legitimidade activa)

Têm legitimidade para intentar as acções previstas nos artigos anteriores:

a) os consumidores, pessoa singular ou colectiva directamente lesada;

b) os consumidores e as associações de consumidores ainda que não directamente lesados;

c) o Ministério Público e o Instituto do Consumidor quando estejam em causa interesses individuais homogéneos, colectivos ou difusos.

ARTIGO 18

(Direito à protecção jurídica e direito a uma justiça acessível e pronta)

1. Incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objectivo de dirimir os conflitos de consumo.

2. É assegurado ao consumidor o direito à isenção de preparos nos processos em que pretenda a protecção dos seus interesses ou direitos, a condenação por incumprimento do fornecedor de bens ou prestador de serviços, ou a reparação de perdas e danos emergentes de factos ilícitos ou da responsabilidade objectiva definida nos termos da lei, desde que o valor da acção não exceda a alçada do tribunal judicial de Distrito de 1ª Classe.

3. Os autores nos processos definidos no número anterior ficam isentos do pagamento de custas em caso de procedência parcial da respectiva acção.

4. Em caso de decaimento total, o autor ou autores intervenientes serão condenados em montantes, a fixar pelo julgador, entre um décimo e a totalidade das custas que normalmente seriam devidas, tendo em conta a sua situação económica e a razão formal ou substantiva da improcedência.

ARTIGO 19

(Direito de participação por via representativa)

1. O direito de participação consiste, nomeadamente, na audição e consulta prévias, em prazo razoável, das associações de consumidores no tocante às medidas que afectem os direitos ou interesses legalmente protegidos dos consumidores.

2. Tratando-se de entidades reguladoras, a participação por via representativa inclui o direito de integrar, nos termos da Lei, os respectivos órgãos consultivos.

ARTIGO 20

(Direito à protecção contra a publicidade enganosa e abusiva)

1. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

2. É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de carácter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir ao erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

3. É abusiva, de entre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à saúde ou segurança.

4. Para os efeitos da presente Lei, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço ou por acção quando indicar qualidades que o produto não possui.

5. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

6. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fácticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

CAPÍTULO III

Protecção contratual

ARTIGO 21

(Protecção dos interesses económicos)

1. O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

2. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance.

3. As cláusulas contratuais são interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

4. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens e serviços que não tenha prévia ou expressamente encomendado

ou solicitado ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compreensão, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

5. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de bens ou serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial por meio de correspondência ou outros equivalentes.

6. Se o consumidor exercer o direito de retractação previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o período de reflexão, são devolvidos de imediato e monetariamente actualizados.

7. Ao Governo incumbe adoptar medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objecto bens e serviços essenciais, designadamente, água, energia eléctrica, gás, telecomunicações e transportes públicos.

ARTIGO 22

(Cláusulas abusivas)

1. São nulas e de nenhum efeito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

a) impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade por vícios de qualquer natureza dos bens e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos;

b) subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos na presente Lei;

c) transferiram responsabilidades a terceiros;

d) estabeleçam obrigações consideradas iníquas e abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade;

e) estabeleçam inversão do ónus da prova em prejuízo do consumidor;

- f) determinem a utilização compulsória de arbitragem;
- g) imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;
- h) deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;
- i) permitam ao fornecedor cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- j) autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
- k) infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais e de standardização;
- l) estejam em desacordo com as regras de indemnização por benfeitorias necessárias.

2. Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

- a) ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico;
- b) restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de modo a ameaçar seu objecto ou equilíbrio contratual;
- c) mostra-se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso;
- d) a nulidade da cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, excepto quando da sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ónus excessivos a qualquer das partes;
- e) é facultado a qualquer consumidor ou entidade que o representante requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente acção para ser declarada nulidade da cláusula contratual que contrarie o disposto nesta lei ou, de qualquer forma, não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

ARTIGO 23

(Nulidade)

1. Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos atribuídos pela presente Lei é nula.

2. A nulidade referida no número anterior apenas pode ser invocada pelo consumidor ou seus representantes.

3. O consumidor pode optar pela manutenção do contrato quando algumas das suas cláusulas forem nulas nos termos do nº 1.

ARTIGO 24

(Publicidade com preços)

1. A publicidade que mencione o preço de venda dos produtos ou serviços deve indicar de forma clara e perfeitamente visível o preço expresso em meticais, incluindo taxas e impostos.

2. A publicidade escrita ou impressa e os catálogos, quando mencionem o preço de venda, devem indicar igualmente o preço da unidade.

ARTIGO 25

(Outorga de crédito)

1. No fornecimento de bens ou serviços que envolva a outorga de crédito ou concessão de financiamentos ao consumidor, o fornecedor deve, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- a) o preço do bem ou serviço em moeda corrente nacional;
- b) o montante dos juros de mora e de taxa efectiva anual de juros;
- c) os acréscimos legalmente previstos;
- d) o número e periodicidade das prestações;
- e) a soma total a pagar, com e sem financiamento.

2. As multas de mora decorrentes do incumprimento de obrigações no seu termo não podem ser superiores a 2% do valor da prestação.

3. É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

ARTIGO 26

(Pagamento em prestações)

Nos contratos de compra e venda de móveis mediante pagamento em prestação, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas e de nenhum efeito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do incumprimento, optar pela resolução do contrato e a retomada do bem alienado antes da tradição do bem.

ARTIGO 27

(Contrato de adesão)

1. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de bens ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente o seu conteúdo.

2. A inserção de cláusulas no formulário não desfigura a natureza de adesão de contrato.

Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutiva, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor.

3. Os contratos de adesão escritos são redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

4. As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

CAPÍTULO IV

Práticas comerciais

ARTIGO 28

(Oferta de produtos e serviços)

1. Toda a informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a bens e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar o contrato que vier a ser celebrado.

2. A oferta e apresentação de bens ou serviços devem assegurar informações correctas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

3. O consumidor tem direito à assistência após venda, devendo ser assegurada a oferta de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos bens fornecidos.

ARTIGO 29

(Práticas abusivas)

1. São vedados ao fornecedor de bens ou serviços, de entre outras práticas abusivas:

a) condicionar o fornecimento de bem ou serviço ao fornecimento de outro bem ou serviço, bem como sem justa causa, a limites quantitativos;

b) recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exacta medida de suas disponibilidades de *stock* e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

c) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer bem ou fornecer qualquer serviço;

d) prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impor-lhe seus bens ou serviços;

e) executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, excepto as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

f) repassar informação depreciativa, referente a acto praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

g) colocar no mercado de consumo qualquer bem ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pelo Instituto de Normação e Qualidade;

h) recusar a venda de bens ou prestações de serviços directamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, excepto os casos de intermediação regulados em leis especiais;

i) elevar sem justa causa os preços de bens e serviços;

j) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

2. Os serviços prestados e os bens remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista na alínea c equiparam-se às amostras grátis, não existindo obrigação de pagamento.

ARTIGO 30

(Obrigatoriedade de orçamento)

1. O fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminados o valor da mão-de-obra dos materiais e equipamentos a serem empregues, as condições de pagamento, bem como as datas de início e termo dos serviços.

2. Salvo estipulação em contrário, o valor orçado tem validade pelo prazo de 10 dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

3. Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

4. O consumidor não responde por quaisquer ónus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, nos termos do contrato.

ARTIGO 31

(Cobrança de dívidas)

1. Na cobrança de débitos, o consumidor deve ser tratado com urbanidade, não devendo ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

2. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

CAPÍTULO V

Sanções administrativas

ARTIGO 32

(Actuação da Administração)

1. Incumbe ao Estado e à Administração Pública emitir normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de bens e serviços, bem como intervir na protecção dos direitos dos consumidores, fiscalizar e controlar a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de bens e de serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, informação e do bem-estar do consumidor, emitindo, para tanto, as normas que se mostrem necessárias.

2. As entidades mencionadas no nº 1 do presente artigo podem igualmente expedir notificações para que, sob pena de desobediência,

prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardando o segredo industrial.

ARTIGO 33

(Sanções)

1. As infracções das normas de defesa dos consumidores ficam sujeitas, conforme o caso e sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, às seguintes sanções administrativas:

- a) multa de 10% sobre o valor da venda;
- b) apreensão do bem;
- c) inutilização do bem;
- d) proibição de fabricação do bem;
- e) suspensão de fornecimento de bens ou serviços;
- f) suspensão temporária da actividade, que originou o levantamento do auto;
- g) revogação de concessão ou permissão do alvará;
- h) interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de actividade.

2. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infracção, a vantagem auferida e a condição económica do fornecedor, é aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo os valores à entidade administrativa de protecção ao consumidor, nos termos a regulamentar.

3. As penas de apreensão, de inutilização de bens, de proibição de fabricação de bens, de suspensão de fornecimento de bens ou serviço, de revogação da concessão ou mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou qualidade por inadequação ou insegurança do bem ou serviço.

4. As sanções previstas neste artigo são aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

5. Pendendo acção judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não há reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

CAPÍTULO VI

Instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor

ARTIGO 34

(Associações de consumidores)

1. As associações de consumidores são associações dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com objectivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores e seus associados.

2. As associações de consumidores podem ser de âmbito nacional ou local, consoante a área a que circunscrevam a sua acção.

3. As associações de consumidores podem ser ainda de interesse genérico ou de interesse específico:

a) são de interesse genérico as associações de consumidores cujo fim estatutário seja a tutela dos direitos dos consumidores em geral e cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados;

b) são de interesse específico as demais associações de consumidores de bens e serviços determinados, cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados.

4. As cooperativas de consumo são equiparadas, para os efeitos do disposto na presente Lei, às associações de consumidores.

ARTIGO 35

(Direito das associações de consumidores)

1. As associações de consumidores gozam dos seguintes direitos:

a) ao estatuto de parceiro social em matérias que digam respeito à política de consumidores, nomeadamente traduzido na indicação de representantes para órgãos de consulta ou concertação que se ocupem da matéria;

b) direito de antena na rádio e na televisão pública, nos mesmos termos das associações com estatuto de parceiro social;

c) direito a representar os consumidores no processo de consulta e audição públicas a realizar no decurso da tomada de decisões susceptíveis de afectar os direitos e interesses daqueles;

d) direito a solicitar, junto das autoridades administrativas ou judiciais competentes, a apreensão e retirada de bens do mercado ou a interdição de serviços lesivos dos direitos e interesses dos consumidores;

e) direito a corrigir e a responder ao conteúdo de mensagens publicitárias relativas a bens e serviços postos no mercado, bem como a requerer, junto das autoridades competentes, que seja retirada do mercado publicidade enganosa ou abusiva;

f) direito a consultar os processos e demais elementos existentes nas repartições e serviços públicos da administração central e local que contenham dados sobre as características de bens e serviços de consumo e de divulgar as informações necessárias à tutela dos interesses dos consumidores;

g) direito a serem esclarecidas sobre a formação dos preços de bens e serviços, sempre que o solicitem;

h) direito de participar nos processos de regulação de preços de fornecimento de bens e de prestações de serviços essenciais, nomeadamente nos domínios da água, energia, gás, transportes e telecomunicações, e a solicitar os esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, de forma a poderem pronunciar-se sobre elas;

i) direito a solicitar aos laboratórios oficiais a realização de análises sobre a composição ou sobre o estado de conservação e demais

características dos bens destinados ao consumo público e de tornarem públicos os correspondentes resultados, devendo o serviço ser prestado segundo tarifa que não ultrapasse o preço de custo;

j) direito à presunção de boa-fé das informações por elas prestadas;

k) direito à acção popular;

l) direito de queixa e denúncia, bem como direito de se constituírem como assistentes em sede de processo penal e a acompanharem o processo contravencional, quando o requeiram, apresentando memoriais, pareceres técnicos, sugestão de exames ou outras diligências de prova até que o processo esteja pronto para decisão final;

m) direito à isenção do pagamento de custas, preparos e de imposto de selo, nos termos da lei;

n) direito a receber apoio do Estado, através da administração central e local, para a prossecução dos seus fins, nomeadamente no exercício da sua actividade no domínio da formação, informação e representação dos consumidores;

o) direito a benefícios fiscais idênticos aos concedidos ou a conceder às instituições particulares de solidariedade social.

2. Os direitos previstos nas alíneas *a* e *b* do número anterior são exclusivamente conferidos às associações de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico.

3. O direito previsto na alínea *h* do nº 1 é conferido às associações de interesse genérico ou de interesse específico quando esse interesse esteja directamente relacionado com o bem ou serviço que é objecto da regulação de preços e, para os serviços de natureza não regional ou local, exclusivamente conferido a associações de âmbito nacional.

ARTIGO 36

(Acordos de boa conduta)

1. As associações de consumidores podem negociar com os profissionais ou as suas organizações representativas acordos de boa conduta, destinados a reger as relações entre uns e outros.

2. Os acordos referidos no número anterior não podem contrariar os preceitos imperativos da lei, designadamente os da lei da concorrência, nem conter disposições menos favoráveis aos consumidores do que as legalmente previstas.

3. Os acordos atrás referidos devem ser objecto de divulgação, nomeadamente através da afixação nos estabelecimentos comerciais, sem prejuízo da utilização de outros meios informativos mais circunstanciados.

ARTIGO 37

(Ministério Público)

Incumbe também ao Ministério Público a defesa dos consumidores no âmbito da presente Lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores.

ARTIGO 38

(Instituto do Consumidor)

1. O Instituto do Consumidor é entre outros o instituto público destinado a promover a política de salvaguarda dos direitos dos consumidores, bem como a coordenar e executar as medidas tendentes à sua protecção, informação e educação e de apoio às organizações de consumidores.

2. Para a prossecução das suas atribuições, o Instituto do Consumidor é considerado autoridade pública e goza dos seguintes poderes:

a) solicitar e obter dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, bem como das entidades referidas no nº 2 do artigo 3, mediante pedido fundamentado, as informações, os elementos e as diligências que entender necessários à salvaguarda dos direitos e interesses dos consumidores;

b) participar na definição do serviço público de rádio e de televisão em matéria de informação e educação dos consumidores;

c) representar em juízo os direitos e interesses colectivos e difusos dos consumidores;

d) ordenar medidas cautelares de cessação, suspensão ou interdição de fornecimentos de bens ou prestações de serviços que, independentemente de prova de uma perda ou um prejuízo real, pelo seu objecto, forma ou fim, acarretem ou possam acarretar riscos para a saúde, a segurança e os interesses económicos dos consumidores.

CAPÍTULO VII

Disposições finais

ARTIGO 39

(Regulamentação)

Os regulamentos necessários à execução da presente lei são publicados no prazo de 180 dias após a sua entrada em vigor.

ARTIGO 40

(Entrada em vigor)

A presente lei entra em vigor 180 dias após a sua publicação.

Aprovada pela Assembleia da República, aos 30 de Junho de 2009.

O Presidente da Assembleia da República, *Eduardo Joaquim Mulémbué*.

Promulgada em 27 de Agosto de 2009.

Publique-se.

O Presidente da República, ARMANDO EMÍLIO GUEBUZA.

ANEXO

GLOSSÁRIO

Para os efeitos da presente Lei, consideram-se:

Anunciante – O fornecedor que, por meio de uma publicidade, propõe-se informar o público da existência de bens e serviços que oferece, e promover a sua aquisição, comercialização ou contratação.

Contrato de adesão – Aquele cujas cláusulas tenham sido propostas unilateralmente pelo fornecedor sem que o consumidor, para celebrá-lo, possa alterar o seu conteúdo.

Consumidor – Todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional, ou tarifa, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Fornecedores – Todas as pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas com carácter profissional (incluindo profissionais liberais), que habitualmente desenvolvem actividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço.

Informações básicas comerciais – Todas as indicações que o fornecedor deve entregar obrigatoriamente ao público consumidor, por disposição de uma Lei ou de um Regulamento.

Produto – Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Publicidade – Qualquer forma de comunicação, mediante a divulgação de uma mensagem, de modo a dirigir a atenção do público e dos meios de comunicação (destinatários) para um produto, um bem ou serviço cujo fornecimento, aquisição, comercialização ou contratação se pretende promover.

Serviço – Qualquer actividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e segurança, salvo as decorrentes das relações de carácter laboral.

Anexo II – Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho (Aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor)

Havendo necessidade de regulamentar a Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, Lei de Defesa do Consumidor, ao abrigo do disposto no art. 39 da referida Lei, conjugado com o disposto na alínea f do nº 1 do art. 204 da Constituição da República, o Conselho de Ministros decreta:

Art. 1. É aprovado o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, em anexo, que é parte integrante ao presente Decreto.

Art. 2. São revogadas todas as disposições que contrariem o presente Decreto.

Art. 3. Compete ao Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio aprovar Regulamentos específicos para assegurar implementação do presente Decreto.

Art. 4. O presente Decreto entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 14 de Junho de 2016.

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Carlos Agostinho do Rosário*.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

ARTIGO 1

(Objecto)

O presente Regulamento tem por objecto estabelecer as normas de aplicação da Lei de Defesa do Consumidor, definindo os procedimentos a adoptar em sede da protecção dos interesses dos consumidores.

ARTIGO 2

(Âmbito)

1. O presente Regulamento aplica-se a todas as pessoas singulares e colectivas públicas e privadas, que têm como actividade a produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou prestação de serviços a consumidores mediante cobrança de um preço.

2. Aplica-se ainda a organismos, fornecedores, prestadores e transmissores de bens, serviços e direitos, incluindo a Administração Pública, autarquias locais, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado e empresas concessionárias de serviços públicos.

ARTIGO 3

(Definições)

As definições e termos usados no presente Regulamento constam do glossário em anexo que dele faz parte integrante.

CAPÍTULO II

Prevenção dos danos

ARTIGO 4

(Informação obrigatória)

1. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve prestar toda a informação constante no art. 10 da Lei de Defesa do Consumidor.

2. Sem prejuízo do previsto noutros instrumentos legais, cada produto deve conter:

a) rótulo ou etiqueta com informação sobre prováveis riscos do seu uso; e

b) preço expresso em moeda nacional.

3. As informações exigidas no número anterior devem ser expressas em língua portuguesa.

4. Quando se verifiquem a falta de informação, informação deficiente ou viciação da informação que comprometa a utilização adequada do produto ou do serviço, o consumidor goza do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis, a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

5. O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informação responde pelos danos que causar ao consumidor, sem prejuízo dos demais intervenientes na cadeia de produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação responderem solidariamente.

6. O dever de informação não deve ser impedido ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei nem deve prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, as normas do presente Regulamento ou outra legislação mais favorável ao consumidor.

7. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve possuir um livro de reclamações disponível para o consumidor e uma linha do cliente para o atendimento de reclamações.

8. No fornecimento de produtos ou prestação de serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deve, entre outros requisitos, informar, prévia e adequadamente, sobre:

a) preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

b) montante dos juros de mora e da taxa efectiva anual de juros;

c) acréscimos legalmente previstos;

d) número e periodicidade das prestações;

e) soma total a pagar, com e sem financiamento.

9. As multas decorrentes do incumprimento de obrigação no seu termo não podem ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

10. É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

ARTIGO 5

(Perigosidade dos produtos ou serviços)

1. O fornecedor de produtos ou serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança pública deve informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou perigosidade, sem prejuízo da adopção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

2. O fornecedor de produtos ou serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento do grau de atentado à saúde pública que apresentam deve comunicar o facto imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores mediante anúncios publicitários, os quais devem ser veiculados na imprensa às expensas do fornecedor de produtos ou serviços.

ARTIGO 6

(Garantias do consumidor)

1. Os bens e serviços fornecidos devem ser aptos a satisfazer os fins esperados e produzir os efeitos a que se destinam.

2. Sem prejuízo de as partes, por convenção específica ou pelos usos, estabelecerem prazos mais favoráveis, o fornecedor de bens móveis não alimentícios está obrigado a oferecer uma garantia de bom funcionamento do bem adquirido, por período não inferior a um ano, a partir da data de aquisição, salvo nos casos de mau uso do bem fornecido.

3. O consumidor tem direito a uma garantia mínima de cinco anos, para bens imóveis, contados a partir da data de aquisição, comprovado por contrato e/ou factura.

4. O decurso de prazo de garantia é suspenso, durante o período em que o consumidor estiver privado de uso do bem, por imposição das operações de reparação dos defeitos ora declarados.

CAPÍTULO III

Reparação dos danos

SECÇÃO I

Responsabilidade pelo produto ou serviço

ARTIGO 7

(Defeitos do produto)

1. O fabricante, comerciante, vendedor, produtor, construtor e importador responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projecto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação dos seus produtos, bem como por falta de informação ou informação deficiente e viciação sobre a sua utilização e riscos.

2. O produto é considerado defeituoso quando não reúne os requisitos de qualidade e segurança, nomeadamente:

- a) apresentação;
- b) prazo de validade;
- c) falta de informações em língua portuguesa sobre as características do produto; ou
- d) prazo de garantia.

ARTIGO 8

(Responsabilidade pelo defeito do produto)

1. O comerciante é responsável pelo defeito do produto quando:

- a) o produto for fornecido sem identificação do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

b) não conserve adequadamente os produtos, nos termos da legislação aplicável.

2. O produtor, construtor ou importador está isento de responsabilidade quando, entre outras circunstâncias, prove:

a) não ter colocado o produto no mercado;

b) embora tenha colocado o produto no mercado, que o defeito era inexistente;

c) ser a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

3. Aquele que pagar ao lesado pode exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, conforme a sua participação no dano, nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 9

(Defeitos de serviços)

1. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados ao consumidor, por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes sobre a sua fruição e riscos.

2. O serviço é defeituoso quando não fornece segurança ao consumidor, levando-se em consideração, entre outras, as seguintes circunstâncias relevantes:

a) o modo de fornecimento;

b) o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; ou

c) o período de fornecimento.

3. O fornecedor de serviços está isento de responsabilidade quando, entre outros, prove:

a) que, tendo prestado o serviço, o defeito era inexistente;

b) que, a culpa é da exclusiva responsabilidade do consumidor ou de terceiro.

ARTIGO 10

(Responsabilidades perante terceiros)

Para efeitos do presente Regulamento, equipara-se ao consumidor todo o lesado pelo facto danoso, desde que haja nexo de causalidade, por reflexo ou consequente com a actuação do fabricante, do comerciante, do vendedor, do produtor, do construtor ou do importador.

SECÇÃO II

Responsabilidade por vício do produto e do serviço

ARTIGO 11

(Vícios)

1. O fornecedor de produtos de consumo, duráveis ou não duráveis, responde solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes da sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

2. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor optar por exigir, alternativamente:

a) A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

b) A restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

c) A redução proporcional do preço.

3. As partes podem convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no número anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias, sendo que nos contratos de adesão a cláusula do prazo deve ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

4. O consumidor pode fazer uso imediato das alternativas do nº 2 deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

5. Tendo o consumidor optado pela alternativa da alínea *a* do nº 2 do presente artigo e não sendo possível a substituição do bem, pode haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante compensação ou restituição da diferença do preço, sem prejuízo do disposto nas alíneas *b* e *c* do mesmo número.

6. No caso do fornecimento de produtos que se encontrem no seu estado natural ou não transformados, é responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, excepto quando identificado claramente o seu produtor.

7. São impróprios ao uso e consumo:

a) os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

b) os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

c) os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

8. Durante o decurso do tempo em que se efectuar a reparação do produto viciado, suspende-se o prazo de contagem da prescrição da garantia.

SECÇÃO III

Responsabilidade do fornecedor

ARTIGO 12

(Responsabilidade dos intervenientes)

1. O fornecedor e os demais intervenientes no ciclo de produção à distribuição respondem solidariamente pelos vícios de qualidade e quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações

decorrentes da sua natureza, seu conteúdo real for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor optar por exigir, alternativamente:

- a) a redução proporcional do preço;
- b) o ajustamento do peso ou medida;
- c) a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo;
- d) a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

2. O fornecedor imediato é responsável pelo uso de instrumentos de medição cujo modelo não foi aprovado ou que não tenham sido sujeitos a verificação legal.

ARTIGO 13

(Responsabilidade solidária)

O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos actos dos seus representantes.

ARTIGO 14

(Responsabilidade individual)

1. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor optar por exigir, alternativamente:

- a) quando exigível, nova prestação de serviço sem custo adicional;
- b) a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- c) a redução proporcional do preço.

2. A nova prestação de serviços pode ser confiada a terceiros com capacidade para o efeito, por conta e risco do fornecedor.

3. São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que se esperam.

ARTIGO 15

(Reparação de produtos)

No fornecimento de serviços que tenham por objectivo a reparação de qualquer produto, considera-se implícita a obrigação de o fornecedor empregar componentes de reposição originais adequados e novos ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, obtenha autorização em sentido contrário do consumidor.

ARTIGO 16

(Responsabilidade por desconhecimento)

O não conhecimento pelo fornecedor dos vícios de qualidade e quantidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime da responsabilidade nos termos do presente Regulamento e demais legislação aplicável.

ARTIGO 17

(Exclusão de responsabilidade)

1. É proibida a estipulação contratual de cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a obrigação de indemnizar prevista no presente Regulamento.

2. Havendo mais de um responsável pela causa do dano, todos respondem solidariamente nos termos previstos no presente Regulamento.

CAPÍTULO IV

Práticas Comerciais

ARTIGO 18

(Carácter da informação)

1. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

2. Na publicidade dos seus produtos ou serviços, o fornecedor mantém em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fácticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

ARTIGO 19

(Publicidade enganosa e abusiva)

1. É proibida a publicidade enganosa ou abusiva.

2. É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de carácter publicitário inteira ou parcialmente falsa ou por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

3. É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

4. Para os efeitos do presente Regulamento, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre os dados essenciais sobre o produto ou serviço, tendo em atenção as normas estabelecidas sobre a matéria no Código da Publicidade.

ARTIGO 20

(Assistência pós-venda)

1. Os produtores, importadores ou fornecedores de bens e serviços devem assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

2. Terminada a produção ou importação, a oferta deve ser mantida por período razoável de tempo, nunca inferior a um ano.

3. É proibida a recusa da devolução ou substituição pelo fornecedor do produto ou serviços por defeito ou outra circunstância que não seja da responsabilidade do consumidor.

ARTIGO 21

(Dados de identificação)

Para oferta ou venda de produtos ou serviços, por meio de telefone, internet ou reembolso postal, devem constar o nome e endereço do produtor ou fornecedor de serviços na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transacção comercial.

ARTIGO 22

(Recusa de cumprimento)

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar o cumprimento da sua obrigação de oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor pode, alternativamente:

- a) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- b) aceitar outro produto ou prestação de serviços equivalente;
- c) rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia paga, sem prejuízo de perdas e danos.

ARTIGO 23

(Ónus de prova)

O ónus da prova da veracidade e correcção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

CAPÍTULO V

Protecção Contratual

ARTIGO 24

(Âmbito de vinculação do consumidor)

Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigam os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio do seu conteúdo ou se os respectivos

instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance.

ARTIGO 25

(Declaração de vontade)

A declaração de vontade constante de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, podendo dar lugar à execução específica, nos termos do presente Regulamento.

ARTIGO 26

(Direito de retractação)

1. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias úteis a contar da data da sua assinatura ou do acto de recepção do produto ou serviço, devendo, para o efeito, devolver o produto ou serviço nas condições em que o recebeu de forma a não prejudicar o fornecedor, que deve aceitá-lo sem reservas.

2. Para efeitos do número anterior, a desistência só é aceita quando a contratação de fornecimento de bens ou serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial por meio de correspondência ou outros equivalentes.

ARTIGO 27

(Garantia contratual)

1. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

2. O termo de garantia ou equivalente deve conter a sua definição, forma, prazo e local onde pode ser exercida, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no acto do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didáctica, com ilustrações.

ARTIGO 28

(Nulidade das cláusulas abusivas)

1. São nulas e de nenhum efeito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

a) impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos; subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia paga, nas circunstâncias previstas no presente Regulamento;

b) transfiram responsabilidades a terceiros;

c) estabeleçam obrigações consideradas injustas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

d) estabeleçam inversão do ónus da prova, em prejuízo do consumidor;

e) determinem a utilização compulsória de arbitragem;

f) imponham ao seu representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico com o consumidor;

g) permitam ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

h) permitam ao fornecedor, directa ou indirectamente, alterar o preço unilateralmente;

i) autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

j) obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança da sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

k) autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo do contrato, após a sua celebração;

l) infrinjam ou possibilitem a violação da legislação ambiental;

m) estejam em desacordo com o sistema da protecção do consumidor; e

n) possibilitem a renúncia do direito de indemnização por benfeitorias necessárias.

2. Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

a) ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

b) restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de modo a ameaçar seu objecto ou o equilíbrio contratual;

c) mostra-se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares inerentes ao caso.

3. A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, excepto quando da sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ónus excessivo a qualquer das partes.

4. Constitui faculdade de qualquer consumidor ou seu representante requerer ao Ministério Público uma acção de declaração da nulidade da cláusula contratual que contrarie o disposto no presente Regulamento ou, de qualquer forma, não assegure o equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

5. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor, a indemnização pode ser limitada a situações justificáveis.

ARTIGO 29

(Recuperação do produto alienado)

Nos contratos de compra e venda de bens móveis ou imóveis, mediante o pagamento em prestações, consideram-se nulas de nenhum efeito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do incumprimento, invocar a resolução do contrato e a recuperação do produto alienado.

ARTIGO 30

(Contrato de adesão)

1. A inserção de cláusulas nos formulários não deve distorcer a natureza do contrato de adesão.
2. Nos contratos de adesão, admite-se a cláusula resolutória, desde que dê alternativa, cabendo a escolha ao consumidor.
3. Os contratos de adesão devem ser redigidos em termos claros e com caracteres visíveis e legíveis, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor.
4. As cláusulas susceptíveis de limitação do direito do consumidor devem ser redigidas com destaque, permitindo a sua imediata e fácil compreensão.

CAPÍTULO VI

Sanções administrativas

ARTIGO 31

(Competências)

1. Os órgãos da Administração Pública e Municipais com poderes para o efeito emitem normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.
2. Os órgãos da Administração Pública e Municipais fiscalizam e controlam a produção, industrialização, distribuição, publicidade de bens e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, saúde, segurança, informação e bem-estar do consumidor, emitindo as normas necessárias.
3. Os órgãos referidos nos números anteriores podem expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de incorrerem em desobediência, prestem informações sobre assuntos de interesse do consumidor, resguardando o segredo industrial.

ARTIGO 32

(Tipos de sanções)

1. Sem prejuízo das sanções de natureza cível, penal ou estabelecidas em legislações específicas, as infracções às normas de defesa

do consumidor estão sujeitas, conforme as circunstâncias, às sanções administrativas seguintes:

- a) multa;
- b) apreensão do produto;
- c) inutilização do produto;
- d) proibição de fabricação do produto;
- e) suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- f) suspensão temporária de actividade que originou o levantamento do auto;
- g) revogação do alvará ou licença para o exercício da actividade económica;
- h) interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de actividade;
- i) imposição de contrapropaganda.

2. As sanções previstas neste artigo são aplicadas pela entidade competente pela fiscalização das actividades económicas, sem prejuízo das atribuições que por lei estejam acometidas a outras instituições, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por uma medida cautelar antecedente ou incidente de procedimentos administrativos.

ARTIGO 33

(Aplicação de sanções)

1. Sem prejuízo de aplicação de sanções previstas em normas especiais, quem violar o disposto nos artigos 4, 5, 7, 8, nº 1, 19, 20, 21 e 22, do presente Regulamento é punido com a multa até 10% do valor da venda.

2. A aplicação das sanções previstas no número anterior não prejudica a apreensão dos bens relacionados com a infracção e dos mesmos serem declarados perdidos a favor do Estado por decisão da entidade fiscalizadora.

3. Sempre que a entidade competente para fiscalizar constatare que o produto ou serviço objecto da infracção atenta contra a saúde

pública, a biodiversidade, a moral pública, direitos de propriedade intelectual, deve aplicar as sanções previstas nas alíneas *c*, *d* e *f* do nº 1 do art. 32 do presente Regulamento, sendo da responsabilidade do infractor todas as despesas inerentes à operação.

4. A sanção prevista na alínea *g* do nº 1 do art. 32 do presente Regulamento é aplicada quando a manutenção da actividade coloca em risco a saúde pública, ou quando o agente económico, no exercício das suas actividades, cometer a segunda infracção antes de decorrido o período de um ano, contado da data da última infracção.

5. As penas de apreensão, inutilização de produtos, proibição de fabricação de produtos, suspensão do fornecimento de produto ou serviço e revogação da concessão ou permissão de uso são aplicadas, mediante procedimentos administrativos, quando forem constatados vícios de qualidade e quantidade ou por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

ARTIGO 34

(Destino das multas)

Os valores das multas previstas no presente Regulamento revertem-se a favor do Estado:

- a) 50% para a instituição fiscalizadora;
- b) 40% para o Orçamento do Estado;
- c) 10% para as associações de defesa do consumidor.

ARTIGO 35

(Contrapropaganda)

1. A imposição de contrapropaganda é cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, sempre às expensas do infractor.

2. A contrapropaganda é divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente, no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

Glossário

Para efeitos do presente Regulamento, considera-se:

a) Actividade comercial – exercício do comércio a grosso, comércio a retalho, prestação de serviços, representação comercial estrangeira e operador do comércio externo, em áreas designadas para ocupação com fins comerciais;

b) Afixação do preço – exposição ao público consumidor do preço de venda ou de prestação de um serviço, em moeda nacional, em lugar visível;

c) Agente económico – pessoa singular ou colectiva que disponibiliza bens ou presta serviços mediante pagamento do preço;

d) Anunciante – o fornecedor que, por meio de uma publicidade, propõe-se a informar o público da existência de bens e serviços que oferece e promover a sua aquisição, comercialização ou contratação;

e) Apresentação – estado físico de um produto de acordo com as normas de sua produção e sua conservação;

f) Clareza – a informação que pode ser entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem abreviaturas que dificultem a sua compreensão e sem a necessidade de qualquer interpretação ou cálculo;

g) Correção – informação verdadeira que não seja capaz de induzir o consumidor em erro;

h) Contrapropaganda – traduz-se na emissão de uma propaganda com o objectivo de neutralizar, destruir e/ou anular os efeitos de outra propaganda que tenha incorrido em prática de publicidade enganosa ou abusiva;

i) Contrato de adesão – aquele cujas cláusulas tenham sido propostas unilateralmente pelo fornecedor sem que o consumidor, para celebrá-lo, possa alterar o seu conteúdo;

j) Consumidor – todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos destinados ao uso não profissional ou tarifa, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios;

k) Direitos difusos – constituem direitos supraindividuais, ou seja, que ultrapassam a esfera de um único indivíduo, caracterizados principalmente por sua indivisibilidade, onde a satisfação do direito deve atingir a uma colectividade indeterminada, porém ligada por uma circunstância de facto, e tratam do interesse de uma categoria de pessoas;

l) Direitos colectivos – constituem direitos supraindividuais de pessoas ligadas por uma relação jurídica base entre si ou com a parte contrária, sendo seus sujeitos indeterminados, porém determináveis;

m) Direitos individuais homogêneos – são aqueles que dizem respeito a pessoas que, ainda que indeterminadas num primeiro momento, poderão ser determinadas no futuro, e cujos direitos são ligados por um evento de origem comum, podendo tais direitos ser tutelados colectivamente muito mais por uma opção de política do que pela natureza de seus direitos, que são individuais, unidos os seus sujeitos pela homogeneidade de tais direitos num dado caso;

n) Fornecedores – todas as pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas com carácter profissional (incluindo profissionais liberais), que habitualmente desenvolvem actividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço;

o) Grossista – todo aquele que vende produtos em grandes quantidades, quer a empresas e empresários, grossistas ou retalhistas;

p) Informações básicas comerciais – todas as informações que o fornecedor deve entregar obrigatoriamente ao público consumidor, por disposição de uma lei ou de um regulamento;

q) Legibilidade – informação que seja visível, legível e compreensível;

r) Manipulação – acção de preparação e deslocação de alimento de um lugar para o outro;

s) Mau uso do bem fornecido – uso indevido do produto por parte do consumidor, em desacordo com as normas do fabricante constantes nos manuais e recomendações de uso;

t) Precisão – informação que seja exacta, definida e que esteja física ou visualmente ligada ao produto a que se refere, sem nenhum embaraço físico ou visual interposto;

u) Preço – valor monetário do produto, mercadoria ou serviço relativos à contrapartida da disponibilização de bens ou prestação de serviço, e que já inclua as taxas e impostos;

v) Produto – qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial;

w) Produto defeituoso – quando o produto não oferece segurança que dele legitimamente se espera;

x) Publicidade – qualquer forma de comunicação mediante a divulgação de uma mensagem, de modo a dirigir a atenção do público e dos meios de comunicação (destinatários), para um produto, um bem, um serviço, cujo fornecimento, aquisição, comercialização ou contratação se pretende promover;

y) Retalhista – todo aquele que vende produtos, geralmente em pequenas quantidades, ao consumidor final;

z) Serviço – qualquer actividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as actividades de natureza bancária, financeira, de crédito e segurança, salvo as decorrentes das relações de carácter laboral;

aa) Vício – defeito que torna os produtos inadequados ao consumo ou lhes diminui o valor.

Obra composta em Frutiger LT Std e Trade Gothic LT Std

2022 | Brasília-DF | Brasil