

Os Meios de Tutela dos Direitos do Consumidor em Moçambique: Uma Análise à sua Eficácia

Almeida Machava*

Sumário: O estudo objectiva uma reflexão sobre os meios que a Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique (Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro) e o seu Regulamento colocam à disposição do consumidor para fazer valer os seus direitos nessa qualidade. O principal problema reside no facto de, não obstante o quadro legal dispor de meios idóneos para protecção e defesa dos direitos do consumidor, ainda assistir-se, de forma recorrente, à violação sistemática desses direitos, sem que se vislumbrem acções concretas para a sua resolução, reinando um clima de impunidade generalizada. Em termos gerais o estudo discute a eficácia dos meios de tutela subjectiva e objectiva que o quadro legal de protecção do consumidor estabelece, na protecção e defesa dos direitos do consumidor, com base numa abordagem qualitativa, assente na hermenêutica jurídica e observação directa, tendo-se concluído pela não eficácia dos mecanismos instituídos em decorrência da incapacidade dos consumidores de a eles recorrerem, em virtude de ignorarem a sua existência, bem como, por outro lado, pela ausência de

* Professor da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

vontade política dos meios de tutela subjectiva em realizar o seu mandato legal de protecção e defesa dos direitos do consumidor.

Palavras-chave: Direitos do consumidor; tutela objectiva; acção inibitória; direito a reparação.

Abstract: The study aims to reflect on the means that Mozambique's Consumer Protection Law (Law no. 22/2009, of September 28) and its Regulations make available to consumers to enforce their rights as consumers. The main problem lies in the fact that, despite the legal framework having suitable means for protecting and defending consumer rights, we still see systematic violations of these rights on a recurring basis, without any concrete action being taken to resolve them, and a climate of generalized impunity reigns. In general terms, the study discusses the effectiveness of the subjective and objective means of protection that the legal framework for consumer protection establishes, in the protection and defense of consumer rights, based on a qualitative approach, based on legal hermeneutics and direct observation, concluding that the mechanisms put in place are not effective due to the inability of consumers to resort to them, because they are unaware of their existence, as well as, on the other hand, the lack of political will on the part of the subjective means of protection to carry out their legal mandate to protect and defend consumer rights.

Keywords: Consumer rights; objective protection; objective protection; injunction; right to reparation.

1. Introdução

O Direito de Consumo é tradicionalmente apresentado como uma disciplina jurídica recente, que tem as suas origens na necessidade de proteger os interesses da parte que na cadeia de consumo ocupa a posição mais frágil, o consumidor. É nessa lógica protectora que as normas de consumo tendem a ser elaboradas.

A consagração dos direitos do consumidor revela já em si a sua tutela. É neste sentido que o legislador constituinte moçambicano tratou, em 2004, de apresentar no extenso quadro dos direitos e deveres e liberdades fundamentais os direitos do consumidor (artigo 92) que depois seriam alargados e reforçados pelo legislador ordinário em 2009, com a aprovação da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor), regulamentada em 2016, através do Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho.

Nesse quadro normativo, o legislador moçambicano apresenta, para além dos vários direitos do consumidor, vários meios de tutela desses direitos, em particular os meios de tutela subjectiva e de tutela objectiva. No entanto, o debate sobre a violação

dos direitos dos consumidores é permanente em Moçambique, questionando-se até que ponto os meios instituídos conseguem responder às exigências da tutela do consumidor e seus direitos, na medida em que a prática corrente é caracterizada por constantes violações dos direitos do consumidor, que esses meios legais deviam tutelar.

O presente ensaio passa em revista os meios de tutela objectiva e subjectiva dos direitos do consumidor instituídos pelo Direito do Consumo moçambicano para, através de uma abordagem qualitativa, também assente na análise e interpretação jurídica associada à verificação directa, procurar perceber até que ponto esses meios de tutela dos direitos do consumidor conseguem garantir a protecção e defesa efectivas do consumidor.

2. Breves Notas sobre os Direitos do Consumidor em Moçambique

A aprovação da Constituição da República em 2004, trouxe como um dos principais marcos a consagração dos direitos do consumidor, no artigo 92¹. O enquadramento desta norma, na sistemática da Constituição, revelou a natureza dos direitos do

¹ Nos termos do número 1 deste artigo, “*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*”.

consumidor como direitos fundamentais, ou seja, “*os direitos ou as posições jurídicas subjectivas das pessoas enquanto tais, individual ou institucionalmente consideradas, assentes na Constituição*”², enquadrados no grupo dos Direitos e Deveres Económicos, Sociais e Culturais.

Com efeito, emergindo o Direito do Consumo da necessidade de proteger a parte da relação de consumo que se apresenta numa posição de fragilidade, será nessa necessidade e protecção que os direitos do consumidor encontram fundamento para a sua elevação à categoria de direitos fundamentais.

Com esta consagração constitucional, a tutela e protecção do consumidor ganhou novo ímpeto em Moçambique, mas só cinco anos depois, em 2009, viria a fortalecer-se essa tutela, com a aprovação da Lei de Defesa do Consumidor, a Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, que veio *instituir o sistema de defesa do consumidor*³ no país, posteriormente regulamentada em 2016, com a aprovação do Decreto n.º 27/2016, de 18 de julho.

A fórmula adoptada pelo legislador constituinte em 2004, foi de apresentar, a título exemplificativo, alguns dos direitos que assistem ao consumidor, tendo, através da lei ordinária, a Lei

² Jorge Miranda, *Direitos Fundamentais: Introdução Geral (Apontamentos das Aulas)*, Lisboa, 1999, p. 11.

³ Ver o Preâmbulo da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro.

de Defesa do Consumidor, alargado o leque de direitos. Com efeito,

“no artigo 5.º da Lei de Defesa do Consumidor moçambicana o legislador procedeu a consagração de prerrogativas que assistem aos consumidores, reforçando a norma do artigo 92 da CRM, que, enquanto programática, manifesta-se como um mecanismo usado pelo legislador constitucional para traçar as diretrizes ou linhas orientadoras de matérias respeitantes aos direitos do consumidor, e no seu número 1 cuidou de arrolar a título de exemplo alguns dos direitos que assistem ao consumidor”⁴.

Conforme acima apresentado, a definição dos direitos fundamentais pode ser feita mediante um critério positivista, ou seja, sua inserção na constituição – constitucionalização dos direitos fundamentais, como é o próprio caso da constitucionalização dos direitos do consumidor em sede do artigo 92 da CRM, no título que consagra os direitos fundamentais⁵.

⁴ Almeida Machava, *A Efetividade Da Ação Inibitória como Meio de Tutela Objetiva Dos Direitos Do Consumidor Em Moçambique*, in VIII Seminário Internacional Tutelas à Efectivação de Direitos Indisponíveis, Fundação Escola Superior do Ministério Público do Brasil, 10 e 11 de Outubro de 2023.

⁵ Neste sentido, consultar: J. J. Gomes Canotilho, *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*, 7ª Ed; Almedina, Coimbra, 2003, p. 378 e Cristiane de Mattos Carreira, *Eficácia dos Direitos Fundamentais nas Relações de Trabalho: O*

Porém, não obstante a característica dos direitos fundamentais ser a sua positivação no texto constitucional – consagração formal, há aquelas normas consagradas numa vertente material, não consagradas na Constituição, mas possuidoras de um *status* de fundamentais. É neste sentido que o artigo 42 da CRM estabelece que os direitos fundamentais consagrados na Constituição não excluem quaisquer outros constantes das leis, daí que o alargamento dos direitos do consumidor operado pelo artigo 5.º da Lei de Defesa do Consumidor, em relação à norma constitucional, não irá retirar a natureza fundamental desses direitos. Aliás, como dissemos noutra lugar, a natureza programática do artigo 92 da CRM, faz com que, no mesmo, o legislador constituinte tenha buscado não regular de forma directa e imediata os interesses dos consumidores, limitando-se a projectar-lhes os princípios para serem observados por entidades legislativas, executivas, judiciais e administrativas, como programas das respectivas actividades, com vista a prosseguir os fins sociais do Estado⁶.

Direito do Trabalhador Cidadão, Revista de Direito do Trabalho, Thomson Reuters, Vol. 159, 2014, p. 2.

⁶ Almeida Machava, *A Efetividade da Ação Inibitória como Meio de Tutela Objetiva dos Direitos do Consumidor Em Moçambique*”, ob cit.

Dos vários direitos do consumidor que o artigo 5.º da LDC elenca, relevam para o nosso estudo o direito à qualidade dos bens e serviços [alínea *a*)], que será objecto de uma breve análise nos parágrafos seguintes; o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogéneos, colectivos ou difusos [alínea *f*)]; e o direito à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; [alínea *g*)], cuja abordagem fazemos no ponto seguinte deste estudo.

Nos termos do número 1 do artigo 6.º da LDC moçambicana, a qualidade dos bens e serviços está na sua aptidão para a satisfação dos *finis 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.*

Trata-se de um dos principais direitos do consumidor e procura salvaguardar as expectativas do consumidor sobre um bem ou serviço. Com efeito, os bens e serviços adquiridos pelo consumidor devem garantir que as necessidades do consumidor sejam satisfeitas, desde que legítimas. Esta limitação/condicionante que o legislador apresenta na parte final da disposição em referência visa prevenir abusos no exercício do direito por parte do consumidor. Com efeito, a ideia geral de aferição da qualidade dos bens e serviços pelas simples

necessidades ou expectativas do consumidor poderia propiciar excessos por parte do consumidor no sentido de se servir do direito para furtar-se às más escolhas que faça no âmbito do consumo.

Objectivamente, e em atenção ao disposto nos n.ºs 2 e 3 do mesmo artigo 6.º da LDC, a qualidade dos bens e serviços está directamente ligada a um período de tempo mínimo para a adequação dos bens às necessidades ou expectativas do consumidor, porquanto, os bens disponibilizados pelo fornecedor deverão estar aptos a satisfazer os fins a que se destinam ou adequar-se às legítimas expectativas do consumidor por um período mínimo de um ano ou cinco anos consoante se trate de bens móveis ou imóveis, respectivamente e salvo disposição em contrário das partes na relação de consumo, que no âmbito da sua autonomia privada poderão estabelecer períodos mínimos de garantia mais alargados.

A concretização do direito à qualidade dos bens verifica-se igualmente em sede do regime de responsabilidade pelo vício do bem ou do serviço. Com efeito, a adequação dos bens ao consumo estará ligada a prazos de validade que não estejam vencidos; e os bens não estejam deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou ainda, em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição

ou apresentação⁷ ou, tratando-se de serviços, a adequação estará ligada à realização dos fins que razoavelmente deles se esperam, bem como atendimento das normas regulamentares de prestabilidade⁸.

Como em quase todas as jurisdições em que se tutelam os direitos do consumidor, é na relação de consumo, ou seja, no vínculo jurídico obrigacional que se estabelece entre o fornecedor e o consumidor, tendo como objecto o fornecimento de produtos ou prestação de serviços, que se encontra a base para a salvaguarda dos direitos do consumidor. Porém, ainda que seja a forma mais comum, em particular através do contrato de consumo, importa referir que nem sempre a relação de consumo corresponde a negócio jurídico, também pode verificar-se fora do negócio jurídico, mais concretamente quando estamos perante actos ou factos jurídicos. Em outras palavras, a relação de consumo estabelece-se por meio de oferta, publicidade, contratação e comercialização de bens e serviços.

3. Meios de Tutela dos Direitos do Consumidor

O debate doutrinário sobre o Direito do Consumidor ou Direito do Consumo tem sido desenvolvido dentro de uma lógica de que se trata de um direito de protecção, que procura

⁷ Cfr. número 4 do artigo 15.º LDC.

⁸ Cfr. número 5 do artigo 16.º LDC.

sempre atender aos interesses da parte vulnerável na relação de consumo, o consumidor. É dentro desta lógica que o quadro legal prevê vários meios de tutela dos direitos do consumidor, que se dividem em dois grupos, designadamente, os *meios de tutela subjectiva*, que se reportam aos sujeitos que intervêm na promoção e protecção dos direitos do consumidor, e os *meios de tutela objectiva*, que se reportam aos mecanismos materiais ou processuais que o consumidor e os demais sujeitos podem usar em defesa dos direitos do consumidor. Nos parágrafos seguintes cuidamos de cada um desses dois grupos.

3.1 Meios de Tutela Subjectiva

Enquanto titular dos direitos, o consumidor, entendido como “*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*”⁹, é o principal responsável pela sua promoção e protecção, devendo para tal servir-se dos diversos meios que a Lei de Defesa do Consumidor e o respectivo Regulamento preveem para o efeito. Porém, não será do consumidor que iremos tratar nos parágrafos seguintes, mas de outros sujeitos que, ao lado do consumidor, o legislador os apresenta como

⁹ Glossário da Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique.

também responsáveis pela promoção e direitos do consumidor, são as chamadas instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor.

i. Associações de consumidores

No Direito moçambicano, as associações de consumidores são pessoas jurídicas de Direito privado “*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*”¹⁰, que, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor podem exercer as suas acções em todo o território nacional – associações de âmbito nacional –, ou em determinada espaço geográfico ou circunscrição territorial – associações de âmbito local.

Quanto ao seu objecto, as associações de consumidores podem ser:

- “a) 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) de interesse específico, as demais associações de*

¹⁰ Artigo 34.º da LDC.

consumidores de bens e serviços determinados, cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados”¹¹.

Enquanto instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor, as associações de consumidores gozam de uma série de direitos legalmente instituídos no artigo 35 da LDC, com destaque para o de serem *parceiros sociais em matérias que digam respeito à política de consumidores; direito de antena na rádio e na televisão pública; e direito à acção popular*, para além da legitimidade activa na propositura das acções administrativas e judiciais para a defesa dos direitos do consumidor, nos termos da alínea *b)* do artigo 17.º da LDC.

Actualmente há registo de pelo menos duas associações de consumidores, a (i) *ProConsumers* – Associação para o Estudo e Defesa do Consumidor, criada em 1995, com a missão de “dotar o consumidor de conhecimentos, técnicas, métodos e ferramentas para a tomada consciente e acertada de decisão de consumo”¹² e (ii) a *DECOM* – Associação de Defesa do

¹¹ Número 3 do artigo 34.º da LDC.

¹² <https://consumare.org/notificias/conheca-proconsumer-associacao-estudo-defesa-do-consumidor/#:~:text=A%20ProConsumers%20-%20associação%20moçambicana%20para%20o%20estudo,tomada%20consciente%20e%20acertada%20de%20decisão%20de%20consumo>. Acesso em 23 de Setembro de 2023.

Consumidor de Moçambique, criada em 1997, com a missão de defender os direitos e interesses dos seus membros e da comunidade em geral no que se refere à garantia da qualidade dos bens e serviços destinados ao consumo e à utilização, desenvolver na República de Moçambique uma consciência em prol da qualidade dos bens e serviços a consumir pelo público em geral¹³.

Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, estas duas associações classificam-se de associações nacionais de interesse geral visto que a sua actuação abrange todo o território nacional e têm como objecto a tutela dos direitos dos consumidores em geral. Não obstante, as acções destas duas associações permanecem uma incógnita para a maioria dos moçambicanos, aliás mesmo a sua existência é por muitos ignorada, apesar de a Lei de Defesa do Consumidor atribuir-lhes direitos que lhes garantiria a visibilidade necessária, quer através do direito de antena na rádio e televisão públicas, através do qual poderiam promover acções de informação e educação dos consumidores e, assim, garantir a realização do direito à formação e educação para o consumo, e o direito à informação em geral, previstos nos artigos 8.º e 9.º da LDC.

¹³ Os Estatutos da DECOM foram publicados no Boletim da República n.º 34, III Série, de 25 de Agosto de 2004.

ii. Ministério Público

Nos termos da Constituição da República de Moçambique, o Ministério Público tem como funções “*representar o Estado junto dos tribunais e defender os interesses que a lei determina, controlar a legalidade, os prazos das detenções, dirigir a instrução preparatória dos processos-crime, exercer a acção penal e assegurar a defesa jurídica dos menores, ausentes e incapazes*”¹⁴. É dentro deste contexto que, o artigo 37.º da LDC veio atribuir ao Ministério Público o estatuto de entidade de promoção e defesa dos direitos do consumidor, ao qual incumbe “*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 homogéneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores*”.

Importa referir que, enquanto detentor do monopólio da acção penal, a acção do Ministério Público, no âmbito da tutela dos direitos do consumidor não irá bastar-se pela sua intervenção apenas em acções administrativas e cíveis, tal como o estabelece o artigo 37.º da LDC, até porque se o quadro sancionatório no domínio das relações de consumo inclui sanções de natureza

¹⁴ Artigo 235.º da CRM.

penal¹⁵, a intervenção do Ministério Público será sempre necessária.

Contudo, tal como acontece com as associações de consumidores existentes em Moçambique, a actuação do Ministério Público na promoção e defesa dos direitos do consumidor permanece invisível.

iii. Instituto do Consumidor

A terceira entidade prevista na Lei de Defesa do Consumidor como de promoção e tutela dos direitos do consumidor é o Instituto do Consumidor, um *“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”*¹⁶.

O Instituto do Consumidor representa, melhor, representaria, a assunção do Estado do seu papel na promoção e defesa dos direitos do consumidor, em particular na realização dos já referidos direitos à formação e educação para o consumo, e à informação em geral, previstos nos artigos 8.º e 9.º da LDC, para além de, enquanto autoridade pública, nos termos da Lei de

¹⁵ Artigo 33.º da LDC.

¹⁶ Artigo 38.º da LDC.

Defesa do Consumidor, o Instituto do Consumidor tem poderes de impor medidas de natureza sancionatória. Com efeito, o Instituto do Consumidor tem poderes para:

- “a) solicitar e obter dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, bem como das entidades referidas no n.º 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”¹⁷.*

¹⁷ Cfr. número 2 do artigo 38.º da LDC.

Sucedem, porém, que de 2009, ano da aprovação da LDC até a presente data, a institucionalização do Instituto do Consumidor ainda está por se concretizar. Este é o reflexo de como o Estado moçambicano encerra, na prática, as questões relativas a promoção e defesa do consumidor.

iv. Inspeção Nacional das Actividades Económicas

Ainda que não especialmente prevista na Lei de Defesa do Consumidor como uma instituição de promoção e defesa dos direitos do consumidor, é nosso entendimento que à Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE) deve ser atribuído esse estatuto.

Criada, por meio do Decreto n.º 46/2009, de 19 de Agosto, a INAE “*é uma instituição pública, dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa*”¹⁸, que é “*tutelada, sectorialmente, pelo Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio*”¹⁹. Com atribuições de defesa do consumidor, nos termos do artigo 6.º do seu Regulamento Interno, a INAE tem competências para “*promover acções de natureza preventiva em matéria de infracções contra qualidade,*

¹⁸ Artigo 1.º do Regulamento Interno da INAE, aprovado pelo Diploma Ministerial n.º 63/2021 de 20 de Julho.

¹⁹ Cfr. Artigo 5.º do Regulamento Interno da INAE.

genuinidade, composição, aditivos alimentares e outras substâncias e de rotulagens dos géneros alimentícios para consumo humano e dos alimentos para animais”²⁰, em atenção ao direito à qualidade dos bens que assiste aos consumidores nos termos da LDC.

Para já, é a INAE a instituição de tutela dos direitos do consumidor que mais visibilidade tem no contexto moçambicano, a ponto de, em algumas situações ser-lhe apresentadas reclamações sobre matérias que escapam ao âmbito das suas competências.

3.2 Meios de Tutela Objectiva

A tutela objectiva dos direitos do consumidor consiste em mecanismos materiais ou processuais que estão à disposição do consumidor e os demais sujeitos de tutela subjectiva para a protecção e defesa dos direitos do consumidor. Neste ensaio relevam dois meios de tutela objectiva: *o direito à reparação dos danos* e *o direito à prevenção*.

i. Direito à Reparação dos Danos

O direito à reparação dos danos, enquanto direito do consumidor, está, de alguma forma, ligado ao direito à qualidade

²⁰ Cfr. alínea *b*) do número 1, artigo 7.º do Regulamento Interno da INAE.

dos bens e serviços, no sentido de que o consumidor deve gozar da plenitude das utilidades do bem ou serviço adquirido, daí que qualquer defeito sobre o bem ou sobre o serviço que lhe sejam fornecidos devem ser prontamente reparados.

A reparação a que se refere o legislador consistirá na “reparação da coisa ou a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato”²¹, sendo que o seu exercício está condicionado à denúncia do defeito no prazo de 30 dias ou um ano, contados da data do conhecimento do defeito, consoante se trate de bem móvel ou imóvel, respectivamente²². Para o exercício do direito à reparação dos danos releva, por um lado, o facto de não depender da culpa do fornecedor ou produtor e, por outro, o facto de o legislador ter estabelecido os elementos constitutivos do defeito que confere a reparação, no sentido de que só será considerado defeito quando o bem ou o serviço não oferecer a segurança que deles se deve esperar²³. Disto decorre que, por exemplo, não integrará o conceito de defeito quando uma bateria do telefone celular não conserva a carga. Para este caso dever-se-á recorrer às regras do direito à qualidade dos bens e ao regime de responsabilidade pelo vício previsto nos artigos 15.º e 16.º da LDC, na medida em que é o conceito de

²¹ Cfr. número 1 do artigo 14.º LDC.

²² Cfr. número 2 do artigo 14.º LDC.

²³ Cfr. números 7 e 8 do artigo 14.º da LDC.

vício que se reporta à inadequação do bem ou serviço para o consumo.

Disto decorre que, em rigor, o direito à reparação deve ser entendido em sentido amplo, como incluindo a acção de responsabilização pelos vícios do produto ou do serviço. No entanto, deve-se ter presente que os efeitos, ou melhor, os mecanismos de reparação não são os mesmos visto que tratando-se do vício a reparação consistirá em *“substituição das partes viciadas, 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”*²⁴, quando se trate de vício do bem, ou *“reexecução dos serviços, sem custo adicional e, quando cabível; restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e redução proporcional do preço”*²⁵, caso se trate de vício do serviço. Resulta disto que ao contrário da reparação pelo defeito do bem ou do serviço, a reparação (responsabilização) pelo vício do bem ou do serviço não dá lugar à resolução do contrato.

²⁴ Números 1 e 2 do artigo 15.º LDC.

²⁵ Cfr. número 2 do artigo 16.º LDC.

A dupla dimensão do direito à reparação como meio de tutela material do consumidor está bem patente no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor²⁶, que claramente separa a responsabilidade pelo defeito do bem e do serviço²⁷ da responsabilidade pelo vício do bem e do serviço²⁸. No entanto, não é de ignorar a contradição entre a Lei de Defesa do Consumidor e o seu Regulamento quanto ao “âmbito” da reparação com fundamento no defeito. É que no n.º 2 do artigo 7.º do Regulamento o defeito inclui as situações relativas à qualidade dos bens, nomeadamente quando careça de requisitos relativos à apresentação e ao prazo de validade, que nos termos da Lei são pressupostos de reparação por vício do bem²⁹, estando a reparação por defeito do bem associada a questões de segurança.

Ainda sobre os pressupostos do dever de reparação, releva a limitação de responsabilidade patente no n.º 2 do artigo 8.º do Regulamento, que, de alguma forma, vem restringir a responsabilidade objectiva que quer a Lei como o artigo 7.º do Regulamento estabelecem ao determinar que o sujeito passivo, no caso o produtor e demais interveniente na cadeia de consumo, responderá independentemente de culpa.

²⁶ Aprovado pelo Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho.

²⁷ Secção I do capítulo III do Regulamento.

²⁸ Secção II do capítulo III do Regulamento.

²⁹ Cfr. número 4 do artigo 15.º da LDC.

Relativamente à reparação por vício é de notar o facto de o Regulamento, por um lado, apresentar um vasto âmbito de aplicação, visto que a epígrafe secção II do capítulo III refere-se à “Responsabilidade por vício do produto e do serviço”, mas a única disposição que corporiza a secção, o artigo 11.º, apenas se concentra no vício do bem, não dispondo das situações do vício do serviço. Por outro lado, o Regulamento veio alargar o conceito de vício com a introdução de uma “cláusula aberta”, na alínea c), n.º 7, do artigo 11.º, ao determinar que os bens serão impróprios ao uso ou consumo quando *“por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam”*, contrariando o âmbito restrito que a Lei define.

Por fim, questiona-se a relevância do artigo 12.º do Regulamento visto que o seu conteúdo é perfeitamente enquadrável no artigo 11.º do mesmo Regulamento, pelo facto de o seu âmbito ser o mesmo.

ii. Direito à Prevenção

No artigo 12.º da LDC, o legislador estabeleceu que *“é assegurado o direito de acção inibitória destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor consignados na presente Lei (...)”*. O texto desta disposição apresenta-se como um antídoto contra actuação lesiva dos interesses do consumidor. Em geral, à luz do artigo

12.º da LDC, a acção inibitória pode assumir três modalidades, designadamente, *acção inibitória de prevenção* (quando se refere a “prevenir”); *acção inibitória de correcção* (quando se refere a “corrigir”) e *acção inibitória de extinção* (quando usa a expressão “*fazer cessar*”).

Conforme deixamos ficar em outro lugar, a configuração da acção inibitória na LDC moçambicana é reveladora da natureza fundamental dos direitos do consumidor, pelo que devem permanecer invioláveis. Mais, pelo seu conteúdo, de prevenção, correcção e extinção, ela não tem natureza ressarcitória, ou seja, não se reporta a atacar um determinado dano que o consumidor tenha sofrido, mas antes corresponde a uma tutela preventiva, dentro daquela lógica da inviolabilidade dos direitos do consumidor, enquanto direitos fundamentais³⁰. Porém, nada obsta a que a *sentença proferida em acção inibitória seja acompanhada de sanção pecuniária compulsória, prevista no n.º 2 do artigo 829.º do Código Civil, sem prejuízo da indemnização a que houver lugar*³¹.

Enquanto mecanismo processual, dir-se-á que a acção inibitória tem um âmbito de aplicação específico na medida

³⁰ Almeida Machava, *A Efetividade da Ação Inibitória como Meio de Tutela Objetiva dos Direitos do Consumidor em Moçambique* ob. cit..

³¹ Número 2 do artigo 12.º da LDC.

em que os pressupostos da sua aplicação determinam que o seu recurso incidirá sobre situações que:

- “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”³².*

No entanto, a referência ali feita deverá ser tida como exemplificativa, em decorrência do uso do termo “nomeadamente”, admitindo-se o seu recurso sempre que, pela actuação do fornecedor, houver riscos de lesão dos direitos do consumidor.

O regime da acção inibitória apresenta-o igualmente como um mecanismo para a realização do direito à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta, previsto na alínea g) do artigo 5.º da LDC. Com efeito, ao dispor que a mesma “*segue os termos do processo sumário e está isenta de custas*”³³, não só estaria acautelada a obtenção de decisões mais expeditas em decorrência de a forma sumária prever prazos mais curtos para a prática de actos processuais, como também o acesso à justiça, em virtude de as acções inibitórias estarem isentas de custas judiciais, pelo que não serão as dificuldades financeiras que

³² Cfr. número 1 do artigo 12.º da LDC.

³³ Número 1 do artigo 13.º da LDC.

impedirão o consumidor e as instituições de tutela dos direitos do consumidor de recorrer aos tribunais para a salvaguarda dos direitos do consumidor.

Nota importante para o princípio da publicidade que o legislador estabeleceu na LDC no que tange ao regime da acção inibitória. Com efeito, nos termos o n.º 3 do artigo 13.º da LDC, “Transitada em julgado, a decisão condenatória é publicitada a expensas do infractor, nos termos fixados pelo juiz e é registada em serviço a designar nos termos da legislação regulamentar da presente Lei”. Acreditamos que esta previsão legal tem um objectivo de protecção geral em atenção à natureza difusa dos direitos do consumidor, com o pressuposto de que se publicando uma decisão condenatória sobre uma atuação lesiva aos direitos do consumidor irá inibir aos demais fornecedores de práticas semelhantes. No entanto, a concretização deste princípio acha-se refém de acções práticas, a própria LDC prevê que em sede de regulamentação da lei que o legislador iria designar o serviço em que será feito o registo da sentença condenatória em acção inibitória, mas passados quase sete anos de espera de regulamentação, o Regulamento da Lei, que foi aprovado não designou esses serviços, tornado aquele princípio da publicidade letra-morta³⁴.

³⁴ Almeida Machava, *A Efetividade da Ação Inibitória como Meio de Tutela*

Ainda que a acção inibitória seja um procedimento que garante o acesso à justiça pelo consumidor, principalmente pela sua gratuitidade, ela não consegue garantir a efectiva protecção na medida em que a fórmula adoptada limita a sua efectividade, em virtude da limitação ao princípio da dupla jurisdição, que implica a possibilidade ou o direito do reexame de uma decisão judicial tomada num tribunal, em um outro tribunal hierarquicamente superior³⁵, ao dispor-se que o valor das acções inibitórias será o da alçada dos tribunais distritais de primeira classe³⁶. Sendo a alçada o valor até o qual o tribunal julga sem possibilidade de recurso, e estando assente que o valor da acção inibitória é equivalente à alçada do tribunal judicial de distrito de 1ª classe, então o valor daquela acção é correspondente a vinte e cinco vezes salário-mínimo – o valor da acção inibitória coincide com o da alçada com o tribunal judicial de distrito de 1ª classe, não podendo, assim, as decisões em sede da acção inibitória ser objecto de recurso para um tribunal hierarquicamente superior.

Objetiva dos Direitos do Consumidor Em Moçambique, ob. cit..

³⁵ Gustavo Bandaró; Cândido Dinamarco; Bruno Lopez, *Teoria Geral do Processo – de Acordo com Novo CPC/Pacote Anticrime*, 32.ª Edição, Revista e actualizada da obra Teoria Geral do Processo de António Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrin Grinover e Cândido Rangel Dinamarco, Editora Jus Podivim/Malheiros Editores, São Paulo, 2020, p. 102.

³⁶ Primeira parte do número 1 do artigo 13.º da LDC.

A norma do n.º 1 do artigo 13.º da LDC sobre o valor da acção inibitória foi aprovada na vigência da versão original da Lei da Organização Judiciária, – Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto, que previa, no seu artigo 78.º, a existência de tribunais judiciais de distrito de 1ª instância, classificando-se estes em tribunais de 1ª ou de 2ª classe. Com a aprovação da Lei n.º 11/2018, de 3 de Outubro, que veio introduzir alterações à lei da organização judiciária, a classificação dos tribunais distritais em 1ª e 2ª classe foi extinta, sendo que o valor da acção inibitória passa a coincidir com a alçada do tribunal judicial de distrito, que, nos termos do n.º 1 do artigo 38.º da Lei da Organização Judiciária, é de valor equivalente a vinte e cinco vezes salário-mínimo nacional da Função Pública.

Vale aqui notar que o artigo 62.º da CRM veio consagrar o princípio da tutela jurisdicional efectiva, e nesta lógica o acesso à justiça não deve ser limitado, em particular quando o que está em causa são direitos fundamentais como os direitos do consumidor. A jurisdição efectiva demanda que os mecanismos processuais ou jurisdicionais colocados à disposição do cidadão, no caso cidadão consumidor, sejam plenos. Essa plenitude é a base imediata para a garantia da sua efectividade³⁷. Com isto releva a recomendação no sentido de se aperfeiçoar o regime da

³⁷ Almeida Machava, *A Efectividade Da Acção Inibitória como Meio de Tutela Objetiva Dos Direitos Do Consumidor Em Moçambique, ob cit..*

tutela inibitória por forma a torná-lo mais eficaz na tutela dos direitos do consumidor.

4. Conclusão

A história do Direito de Consumo em Moçambique é bastante recente – com menos de 20 anos – mas é rica em situações de violação dos direitos do consumidor, não obstante o quadro normativo de regulação das relações de consumo estar dotado de mecanismos aptos a tutelar o consumidor e garantir a salvaguarda dos seus direitos, bem como o desenvolvimento do mercado de consumo seja o mais pacífico.

Os fracos padrões de consumo e a generalizada imaturidade na consciência do consumidor moçambicano sobre os seus direitos, enquanto parte de uma relação de consumo, poderão justificar o fraco uso dos meios de tutela legalmente instituídos, em particular dos meios de tutela objectiva. No entanto, não se pode ignorar, por outro lado, a inércia das instituições de promoção e tutela dos direitos dos consumidores, enquanto meios de tutela subjectiva, no exercício do seu papel de garantes da protecção e defesa dos direitos do consumidor.

Neste contexto, a eficácia dos meios de tutela dos direitos do consumidor deverá passar pela realização de dois direitos dos consumidores, designadamente, o direito à formação e educação

para o consumo e o direito à informação em geral, regulados nos artigos 8.º e 9.º da LDC, que, curiosamente, colocam o Estado e as Autarquias locais como principais agentes do seu garante. Devidamente ciente dos seus direitos, o consumidor saberá ele mesmo desencadear os mecanismos legais para a sua protecção e defesa, diminuindo a sua dependência em relação aos demais meios de tutela subjectiva, bem como garantindo a operacionalização dos meios de tutela objectiva. Regista-se que em pouco menos de 20 anos não há registo de jurisprudência nacional reveladora do desencadeamento dos meios de tutela objectiva, não porque não existam motivos para o seu desencadeamento, mas porque desconhecem-se quer a sua existência, quer os procedimentos para o seu impulso, pelo que a formação e educação para o consumo, e a informação servirão para inverter o cenário.

Bibliografia

- BADARÓ, Gustavo; DINAMARCO, Cândido; LOPES, Bruno. *Teoria Geral do Processo – De acordo com Novo CPC/Pacote Anticrime*, 32ª Edição Revista e actualizada da obra Teoria Geral do Processo de António Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrin Grinover e Cândido Rangel Dinamarco, Editora Jus Podivim/ Malheiros Editores, São Paulo, 2020;
- CANOTILHO, J. J. Gomes. *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*, 7ª Ed; Almedina, Coimbra, 2003;

- CARREIRA, Cristiane de Mattos. *Eficácia dos Direitos Fundamentais nas Relações de trabalho: o Direito do Trabalhador Cidadão*, Revista de Direito do Trabalho, Thomson Reuters, Vol. 159, 2014;
- MACHAVA, Almeida, *A Efetividade Da Ação Inibitória como Meio de Tutela Objetiva Dos Direitos Do Consumidor Em Moçambique*, in VIII Seminário Internacional Tutelas à Efectivação de Direitos Indisponíveis, Fundação Escola Superior do Ministério Público do Brasil, 10 e 11 de outubro de 2023;
- MIRANDA, Jorge. *Direitos Fundamentais: Introdução Geral (Apontamentos das Aulas)*, Lisboa, 1999.

Legislação

- Constituição da República de Moçambique de 2004, alterada e republicada pela Lei n.º 11/2023, de 23 de Agosto;
- Lei da Organização Judiciária, aprovada pela Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto – (alterada pela Lei n.º 11/2018, de 3 de Outubro);
- Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro;
- Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pelo Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho.

