

# Harmonização e Normalização do Direito do Consumidor dos Países de Língua Portuguesa e Macau

---

Wei Dan\*

**Sumário:** Com o presente estudo pretendemos analisar e destacar as principais diferenças existentes no quadro legislativo dos países da língua oficial portuguesa, incluindo Macau, em matéria referente a protecção e defesa dos direitos do consumidor, buscando, com isto, devido, a relação histórica, próxima e de confraternização dos países em alusão, apresentar ideias e/ou propostas com vista a estabelecer a harmonização dos regimes existentes, que em algum momento mostram-se conflituosos, tanto a nível conceptual, bem como nos institutos jurídicos de defesa e protecção dos consumidores existentes.

**Palavras-chave:** Defesa e protecção dos direitos do consumidor; macau; países da língua oficial portuguesa; harmonização.

**Abstract:** The aim of this study is to analyse and highlight the main differences in the legislative framework of Portuguese-speaking countries, including Macao, with regard to the protection and defence of consumer rights. In this way, given

---

\* *Professora titular, Faculdade de Direito da Universidade Macau.*

the close historical relationship and fraternization between the countries in question, we can present ideas and/or proposals with a view to harmonising the existing regimes, which at times appear to be conflicting, both conceptually and in terms of the existing legal institutes for the protection and defence of consume.

**Keywords:** Consumer rights protection; macau; portuguese-speaking countries; harmonization; etc.

## 1. Introdução

A doutrina consumerista aponta que com o reconhecimento dos consumidores como uma categoria autónoma, com direitos e interesses legítimos, o direito do consumidor desenvolveu gradualmente alguns fundamentos importantes, por exemplo, intervenção regulatória necessária devido a falhas de mercado, justiça distributiva, necessidade de proteger os consumidores como a parte mais fraca devido a assimetrias de informação e capacidades desiguais de negociação, entre outras<sup>1</sup>.

No entanto, porque todos esses fenómenos não são uniformes em diferentes países, cada um tem procurado garantir a protecção e defesa do consumidor à sua medida, daí a emergência de um

---

<sup>1</sup> Luisa Antonioli, (2006), *Consumer Law as an Instance of The Law of Diversity*. Vermont Law Review, 30, 855–882, p. 856.

Direito do consumidor diversificado e segmentado, para atender às especificidades de cada país. Conforme destacamos em outro lugar<sup>2</sup>, esse fenómeno pode ser atribuído a vários motivos, como os diferentes períodos de evolução e desenvolvimento do direito do consumidor; as variações dos contextos legais, económicos e até jurisdicionais; bem assim a multiplicidade de fontes do direito do consumidor.

Entretanto a falta de uniformidade na dinâmica evolucionista do Direito do consumidor não se deve basear apenas nos factores acima descritos, já que os níveis de desenvolvimento económico dos países e de consciência do consumidor, a falta de organização e fraco poder de negociação dos consumidores, bem como o seu papel na defesa, elaboração legislativa e aplicação da lei<sup>3</sup>, são outros factores a ter em conta no estágio actual do Direito do

---

<sup>2</sup> Wei Dan, *From Fragmentation to Harmonization of Consumer Law: The Perspective of China*, in *Journal of Consumer Policy* (2020) 43:35–56 <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09433-0>

<sup>3</sup> Um resumo mais detalhado pode ser encontrado em Mesa Redonda da OCDE sobre responsabilidade corporativa: Empoderamento do Consumidor e Conduta Comercial Responsável (<http://www.oecd.org/corporate/mne/oecdroundtableoncorporateresponsibilityconsumerempowermentandresponsibusinessconduct.htm>), em particular, pontos de vista expressos por Pradeep S. Mehta sobre o “interesse dos consumidores em mercados desenvolvidos e em desenvolvimento: implicações para negócios responsáveis.”.

consumidor no mundo e nos países de língua portuguesa, em particular.

O presente ensaio, assente num exercício eminentemente hermenêutico, explora as experiências dos países de língua portuguesa e Macau, na elaboração legislativa em matéria de protecção e defesa do consumidor, com vista a perceber as principais diferenças, em algumas matérias específicas, e propor mecanismos de aproximação entre eles, estabelecendo-se um quadro normativo harmonizado e padronizado.

## **2. Protecção Constitucional dos Direitos do Consumidor nos Países de Língua Portuguesa e Macau**

Nos dias que correm, a classificação dos direitos do consumidor como direitos fundamentais tem sido inegável em várias jurisdições, tendo, aliás, como principal fundamento, a sua consagração na lei-mãe de cada país, ou seja, na Constituição. Aliás, em algumas situações os legisladores constituintes fazem questão de, a consagração constitucional dos direitos do consumidor ser feita no capítulo relativo aos direitos e deveres fundamentais.

Esta consideração, embora com algumas especificidades é também válida nos países de língua portuguesa e Macau. Com efeito, a generalidade dos textos constitucionais ou equivalentes,

desses países tem no seu articulado os direitos do consumidor como seu objecto. Assim o é em Angola, Brasil, Cabo Verde, Moçambique, Portugal e Timor-Leste, e, em todos, os direitos do consumidor vêm consagrados no catálogo dos direitos fundamentais, embora no caso brasileiro o legislador tenha ido um pouco mais além.

No regime constitucional angolano<sup>4</sup> é no capítulo III, com a epígrafe “*direitos e deveres económicos, sociais e culturais*” que o legislador consagrou, no artigo 78.º, os *direitos do consumidor*, apresentando-os assim como direitos fundamentais.

No caso brasileiro, a Constituição Federal (CRFB)<sup>5</sup>, o regime dos direitos do consumidor, consta do título II com a epígrafe “*dos direitos e garantias fundamentais*”, em particular no n.º XXXII, do artigo 5.º do capítulo I, com a epígrafe “*dos direitos e deveres individuais e colectivos*”; também do n.º X

---

<sup>4</sup> A Constituição da República de Angola (CRA) de 2010, teve algumas alterações como por exemplo a de 2021, através Lei n.º 18/21: de revisão constitucional — que revogou o n.º 2 do artigo 132.º, a alínea *c*) do n.º 2 do artigo 135.º, o artigo 192.º, o n.º 1 do artigo 199.º, o artigo 215.º e o n.º 1 do artigo 242.º, adita os artigos 107.º -A, 116.º -A, 132.º -A, 198.º -A, 200.º -A, 212.º -A e 241º da Constituição da República de Angola.

<sup>5</sup> Texto constitucional da República Federativa brasileira foi promulgado em 5 de Outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão n.º s 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais n.º s 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo n.º 186/2008.

e VIII, do artigo 24.º, capítulo II do título III, com a epígrafe “*da organização do Estado*”; bem como do título VII, com a epígrafe “*da ordem económica e financeira*”, no seu Capítulo I, com epígrafe “*dos princípios gerais da actividade económica*”, n.º V do artigo 170.º

Em Cabo Verde os direitos do consumidor estão especialmente consagrados no artigo 80 da Constituição, constando assim do catálogo dos “*direitos e deveres económicos, sociais e culturais*”, à semelhança do que sucede em Moçambique (no artigo 92 da Constituição<sup>6</sup>), Portugal (artigo 60 da Constituição<sup>7</sup>) e Timor-Leste (artigo 53 da Constituição).

Em suma, em todos os Estados retro mencionados faz-se a previsão directa, no texto constitucional, dos direitos do consumidor, relatando essencialmente que estes visam permitir que o consumidor tenha direito a bens e serviços de qualidade, esclarecimentos e informações necessárias sobre o bem ou

---

<sup>6</sup> A Constituição da República de Moçambique (CRM) vigente é de 2004, todavia ao longo dos anos sofreu algumas alterações. A primeira através da Lei n.º 1/2018, de 12 de Junho e a segunda através da Lei n.º 11/2023, 23 de Agosto.

<sup>7</sup> Atente-se que a Constituição da República Portuguesa em vigor é a de 1975 (CRP), todavia importa salientar que esta, ao longo dos anos sofreu várias alterações, e, em matéria sobre protecção e defesa dos direitos do consumidor, podemos destacar as seguintes alterações feitas pelos seguintes diplomas: Lei n.º 1/82, de 30 de Setembro; Lei n.º 1/89, de 08 de Julho; Lei n.º 1/97, de 20 de Setembro.

o serviços contratados, a protecção da saúde e a segurança, a publicidade verdadeira dos bens ou serviços, bem com a disponibilização de mecanismos legais para defesa dos direitos do consumidor, seja através de acções individuais, seja através de órgãos criados para a defesa dos interesses colectivos dos consumidores.

Já nos casos de Guiné-Bissau, Macau e São Tomé e Príncipe, os textos constitucionais e a Lei Básica (no caso de Macau) não têm qualquer previsão directa e expressa sobre os direitos do consumidor. No caso de Macau, a Lei Básica limitou-se, nos termos do seu artigo 40.º, a fazer a remissão para as disposições do Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, para o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais, bem como para as convenções internacionais de trabalho, que sejam aplicáveis à Macau, estatuidando que os mesmos continuarão a vigorar desde que aplicadas mediante Leis da RAEM.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> COMENTÁRIO: Não nos parece que a não previsão expressa e directa dos direitos do consumidor na Lei Básica de Macau afecte sobremaneira a importância destes direitos. A Lei Básica da RAEM, adoptada em 31 de Março de 1993, pela primeira sessão da oitava Legislatura da Assembleia Popular Nacional da República Popular da China e promulgada pelo Decreto n.º 3 do Presidente da República Popular da China para entrar em vigor no dia 20 de Dezembro de 1999, fez, naquela altura, a previsão no seu texto dos aspectos que eram considerados basilares para o regime de transição macaense, sem

Como se pode depreender, não há uniformidade entre os países de língua portuguesa e Macau quanto à previsão constitucional dos direitos do consumidor. No entanto, esta diversidade não retira a natureza fundamental dos direitos em referência, bem como não inibiu os legisladores ordinários de cada um desses países e regiões de estabelecer regimes de tutela, protecção e defesa dos direitos do consumidor.

### **3. Regimes Ordinários de Protecção e Defesa dos Direitos do Consumidor nos Países de Língua Portuguesa e Macau.**

De uma forma geral, os regimes constitucionais (onde

---

prejuízo, porém de, obviamente, através de instrumentos ordinários serem criados ou mantidas em vigor leis que viessem regulamentar outros aspectos que já estavam previstos ou não na Lei Básica de Macau, desde que não a contrariassem. Numa economia capitalista, como a macaense, onde há um alto nível de operações comerciais, tanto na oferta como na procura, os direitos do consumidor têm assumido um grande lugar na prateleira dos direitos mais sonantes, já que visa evitar que sejam comercializados produtos e serviços que possam afectar não só os interesses económicos dos consumidores, mas também interesses públicos, relacionados com a segurança e saúde pública dos produtos transacionados. Não será surpresa, a nosso ver, daqui a alguns anos, ocorrerem alterações na Lei Básica de Macau que visam incluir no seu texto expressa e directamente os direitos do consumidor, já que, quanto a esta matéria, o nível das leis ordinárias de Macau vem sentido grandes evoluções, desde a primeira Lei de Protecção e Defesa do Consumidor, de 12/88/M, de 13 de Junho, até presente Lei de Protecção e Defesa de Consumidor, a Lei n.º 9/2021, de 12 de Julho, com mecanismos mais sofisticados de protecção e defesa do consumidor.

existem), apenas estabelecem cláusulas gerais de protecção e defesa do consumidor, exigindo que a sua concretização se materialize através de normas ordinárias. Aliás, no caso brasileiro, o legislador constituinte federal foi expresso ao determinar que os consumidores têm direitos e que há a necessidade de implementação de um Código de Defesa do Consumidor, e que é da competência da União, Estados e Distritos da República Federal do Brasil legislarem sobre instrumentos que protegem os direitos do consumidor.

É dentro deste contexto que, hoje, pode-se testemunhar em grande parte dos países de língua portuguesa e Macau, a existência de um regime ordinário que estabelece os mecanismos de protecção e defesa do consumidor, operacionalizando-se assim a cláusula geral constitucional (onde exista), e as orientações internacionais (onde aplicável). Com efeito, através da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pela Lei n.º 15/2003, de 22 de Junho (Angola); do Código de Defesa do Consumidor, aprovado pela Lei n.º 8.078/1990 (Brasil); do Regime Jurídico da Protecção e Defesa dos Direitos do Consumidor, aprovado pela Lei n.º 87/V/98, de 31 de Dezembro (Cabo Verde); da Lei de Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 9/2021 (Macau); da Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 22/2009, 28 de Setembro (Moçambique); da Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela

Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Portugal); do Regime Jurídico da Protecção e Defesa dos Direitos do Consumidor, aprovado pela Lei n.º 09/2017 (São Tomé e Príncipe), e da Lei Protecção ao Consumidor, aprovada pela Lei n.º 8/2016, de 8 de Julho (Timor-Leste), hoje quase todos os países de língua portuguesa, incluindo Macau, têm regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor. Todavia, Até ao momento, só Guiné-Bissau não dispõe de um instrumento legal específico que congrega o regime de protecção e defesa do consumidor, mas pode-se encontrar em instrumentos dispersos algumas referências, ainda que genéricas, à tutela dos consumidores, como são os casos do sector dos combustíveis, através do Estatuto da Autoridade Reguladora do Sector dos Combustíveis derivado de petróleo e do gás natural (ARSECO), aprovado pelo Decreto n.º 9/2014, de 6 de Junho, ou do sector de telecomunicações (tecnologias de informação e comunicação), através do Despacho n.º 24/2019, publicado a 3 de Março de 2021.

Uma análise a esses regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor revela, em geral, uma uniformidade quanto à fórmula de definição do objecto, ressalvadas algumas especificidades. Em concreto, a maioria dos países optou por um modelo de determinação abstracta do objecto da lei<sup>9</sup>, com

---

<sup>9</sup> Neste grupo integram Angola, Cabo Verde, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe, e Timor-Leste,

referências como “*estabelecer os princípios gerais da política do consumidor*” e “*regular as matérias respeitantes à defesa do Consumidor*”.

No caso de Macau, o legislador ordinário discriminou o objecto da Lei de Protecção e Defesa do Consumidor (LPDCM) estabelecendo no seu artigo 1.º que o regime jurídico visa, com base no seu objecto, “*garantir a segurança e qualidade dos bens ou serviços prestados, defesa dos bens e serviços, igualdade nas relações jurídicas entre operadores comerciais e consumidores, elevação da transparência das práticas comerciais, salvaguarda dos interesses legítimos dos consumidores e combate a práticas comerciais desleais*”<sup>10</sup>.

Por outro lado, no caso do Brasil, o legislador ordinário não só não previu uma epígrafe denominada “*objecto*” como também não discriminou as situações que compõem o possível objecto da Lei. No entanto, através de uma interpretação do Código de Defesa do Consumidor (CDCBR), constatou-se, de forma implícita, que o seu objecto está incido no artigo 1.º que estabelece que “*o presente Código estabelece normas de protecção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5.º, inciso XXXII, e 170.º, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48.º de suas disposições*”.

---

<sup>10</sup> Sublinhado nosso.

*transitórias*”<sup>11</sup>, concluindo-se daí que, à semelhança da maioria dos legisladores ordinários dos países de língua portuguesa, o legislador brasileiro optou por um modelo de enunciação abstracta do objecto do regime normativo de protecção e defesa do consumidor.

Relativamente ao âmbito de aplicação, os regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor dos países de língua portuguesa e Macau tendem a ser uniformes, não obstante algumas especificidades a destacar:

No caso de Macau, fazem parte do âmbito, conforme resulta do n.º 1 do artigo 2.º da LPDCM, as relações jurídicas, relativas ao *“fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar na RAEM. E, quando realizadas à distância, para que sejam consideradas como efectuadas na RAEM é necessário que o operador comercial exerça a actividade na RAEM e a entrega ou o envio do bem ou a prestação de serviço seja efectuada na RAEM”*<sup>12</sup>.

Por outro lado, importa salientar que, nos termos do n.º 6 do artigo 2.º da LPDCM, os bens a serem fornecidos ou os serviços a

---

<sup>11</sup> Sublinhado nosso.

<sup>12</sup> Sublinhado nosso.

serem disponibilizados, por não fazerem parte do seu âmbito, não deverão englobar:

- Os jogos de fortuna ou azar, jogos interativos, apostas mútuas ou operações oferecidas ao público;
- Prestação de cuidados de saúde;<sup>13</sup>
- Serviços de ensino;<sup>14</sup>
- Serviços jurídicos;<sup>15</sup>
- Serviços de contabilidade ou de auditoria;
- Serviços financeiros relativos a valores mobiliários ou a bens e serviços cujos preços flutuem de acordo com o mercado financeiro;

Por fim, nos termos do n.º 3 do artigo 2.º da LPDCM, a aplicabilidade da LPDCM sobre as relações supra mencionadas

---

<sup>13</sup> «Prestação de cuidados de saúde», actividade de prevenção, diagnóstico, tratamento ou reabilitação na área da saúde, desenvolvida pelos prestadores de cuidados de saúde a que se refere a Lei n.º 5/2016 (Regime jurídico do erro médico).

<sup>14</sup> «Serviços de ensino», actividade educativa no âmbito do ensino superior e da educação regular do ensino não superior.

<sup>15</sup> «Serviços jurídicos», actividade exercida por advogado ou advogado estagiário, no âmbito da advocacia, e por notário, no âmbito do notariado.

não implica a exclusão de aplicação de outras leis avulsas que regulam a matéria de protecção e defesa do consumidor.

Em relação aos regimes português e o angolano, os legisladores ordinários estabeleceram uma disposição com a epígrafe “*definição e âmbito*”, no qual estabelecem inicialmente um conceito de consumidor e posteriormente o seu âmbito. Com efeito, nos termos desses regimes, consumidor é “*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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”<sup>16</sup>.

E, quanto ao âmbito, preveem ambos regimes supra que, “*consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos*”<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Cfr. n.º 1 do artigo 2.º da LDCPT e n.º 1 do artigo 3.º da LDCANG.

<sup>17</sup> Cfr. n.º 2 da LDCPT e n.º 1 do artigo 3.º da LDCANG.

A combinação, num mesmo dispositivo legal do conceito de consumidor e do âmbito de aplicação da lei, não nos parece que seja assertiva por serem situações substancialmente distintas. Em todo o caso, julgamos que dever-se-á entender que, nos dispositivos legais em causa, que o que os legisladores pretenderam dizer é que aqueles instrumentos normativos serão aplicáveis quando um sujeito, o consumidor, recebe bens para o consumo através de um prestador de serviços ou fornecedor de bens, que exerce com carácter profissional uma actividade económica (retirado do conceito do consumidor), mas serão também aplicados nas situações em que os bens e serviços são fornecidos e prestados por organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.

Nos casos de Cabo Verde e São Tomé e Príncipe, os legisladores ordinários definiram o âmbito da aplicação das leis nos seus respectivos artigo 3.º, quer do Regime Jurídico de Protecção e Defesa do Consumidor de Cabo Verde (RJPDCCV) quer da Lei de Defesa do Consumidor de São Tomé e Príncipe (LDCSTP), onde, diferentemente do regime constante da lei de protecção de consumidor macaense, consideram fazer parte do seu âmbito o fornecimento de bens e prestação de serviços realizados

por *quaisquer entidades privadas e públicas, nomeadamente* sociedades comerciais, associações, agrupamento de empresas, cooperativas, organismos da Administração Pública ou das Autarquias locais, pessoas colectivas públicas, empresas públicas, de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado ou Autarquias Locais e empresas concessionárias de serviços públicos

Destes dois regimes resulta uma possível indeterminação e ambiguidade, a considerar. Primeiro o uso da expressão “*quaisquer entidades privadas e públicas*”, na medida em que poderá abrir espaço para que qualquer pessoa, independentemente de estar ou não a exercer a actividade com carácter profissional ou habitual, com ou sem finalidade lucrativa, possa estar abrangida pela Lei de defesa do consumidor. Por outro lado, concorre também para a indeterminação e ambiguidade o uso do termo “*nomeadamente*”, sugerindo deste modo que as entidades referidas são meramente exemplificativas, podendo ser qualquer uma outra diversa daquelas.

Certamente não há-de ter sido esse o entendimento que os dois legisladores quiseram efectivamente deixar passar, até porque, nas próprias leis, ao se definir o consumidor como “*todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional*”

*uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios*”<sup>18</sup>, estar-se-á a limitar que o fornecedor de serviços e/ou de bens seja um sujeito que exerça uma actividade económica com carácter habitual, com vista a obtenção do lucro. É este sentido que se lhe deve atribuir, e não quaisquer pessoas como à primeira vista poderia parecer.

Em relação a Moçambique e Timor-Leste, os respectivos regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor não estabelecem quais são os bens e serviços que fazem ou então não fazem parte do regime de protecção e defesa do consumidor. Com efeito, em Moçambique o principal critério usado pelo legislador para a determinação do âmbito da aplicação da lei de defesa do consumidor é o *critério da habitualidade da actividade realizada pelo sujeito prestador de serviços ou fornecedor de bens*. Portanto, se a actividade de produção, fabrico, importação, construção, distribuição e comercialização de bens e serviços estiver a ser realizada com certa habitualidade por qualquer sujeito (singular, colectivo privado ou público), então esse sujeito será abrangido pelas disposições da lei de protecção e defesa do consumidor<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Cfr. artigo 2.º da LDCSTP e artigo 2.º da RJPDCCV. Sublinhado nosso.

<sup>19</sup> Cfr. n.º 1 do artigo 3.º da LDPMOÇ.

Por sua vez, em Timor-Leste, usa-se o *critério da actividade profissionalizada* pelos sujeitos (pessoa singular, colectiva privada e pública) para determinar o âmbito da aplicação da lei de defesa do consumidor. Portanto, quem realizar uma actividade de produção, fabrico, importação, construção, distribuição e comercialização de bens e serviços com o carácter profissional estará abrangido pela lei de defesa do consumidor<sup>20</sup>. No entanto, acredita-se, salvo melhor opinião, que esta situação é idêntica à moçambicana, já que o termo profissional engloba o carácter da habitualidade, na medida em que quem realiza uma actividade profissional necessariamente o faz com o carácter de habitualidade, isto é, constante. Sendo assim, o sentido será o mesmo.

Por fim, como referimos acima, o legislador ordinário brasileiro não estabeleceu uma norma expressa relativa ao âmbito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, através de um exercício hermenêutico notamos que o mesmo é destinado as relações de consumo, através da aquisição de “*qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, e inclui a recepção de qualquer serviço fornecido no mercado de consumo, mediante renumeração, seja bancária, financeira,*

---

<sup>20</sup> Cfr. artigo 2.º da LPCTL.

*de créditos e securitária, salvo os decorrentes das relações de carácter trabalhista<sup>21</sup>.”*

Assim sendo, o regime brasileiro constante no CDCBR é muito mais amplo, se comparado com os restantes na lusofonia, apresentando uma disposição que permite a inclusão de quaisquer serviços prestados ao mercado de consumo, desde que seja *oneroso* e se destine, obviamente, *ao consumidor final*. Portanto, inclui qualquer serviço, ainda que seja serviço de natureza bancária, financeira, de crédito, e securitária. A única excepção que impede a aplicabilidade deste regime, refere-se aos “*serviços decorrentes de relações trabalhistas (laborais)*”, relações desenvolvidas entre a entidade empregadora e o trabalhador. Deste modo, podemos concluir que o regime brasileiro é exemplificativo, quanto ao seu âmbito, no entanto, com uma especificidade própria, a de limitar apenas os serviços decorrentes de relações trabalhistas.

Como se pode depreender dos parágrafos anteriores, a abordagem ordinária dos direitos do consumidor nos países de língua portuguesa e Macau tende a ser a mesma. Entretanto prevalecem aspectos que precisam ser melhor articulados em cada um dos regimes, de tal sorte que a busca de harmonização dos regimes em alusão mostra-se uma alternativa viável,

---

<sup>21</sup> Cfr § 1.º e 2 do artigo 3.º do CDCBR.

principalmente dentro de um contexto em que tende a haver maior aprofundamento de relacionamento económico e comercial entre esses países e região.

#### **4. Harmonização do Direito do Consumidor nos Países de Língua Portuguesa e Macau**

Um dos principais efeitos da globalização é, sem dúvidas, o cada vez maior contacto não só entre as pessoas, mas também entre ordens jurídicas distintas. Nesta última dimensão, a globalização exige que os países busquem, na harmonização, a solução para as divergências existentes, que por sinal são, algumas vezes, conflituosas.

A harmonização jurídica ou do Direito, consiste em “*aproximar de forma flexível a legislação de diferentes países, na medida do necessário, para a consecução de determinados fins comuns. Harmonizar é coordenar diversidades, é estabelecer um objetivo comum, de forma a diminuir e eliminar as diferenças. Harmoniza-se através da proposição de normas básicas, cuja aceitação, porém, não será imperativa, mas é deixada à conveniência e à oportunidade dos países-membros*”<sup>22</sup>. Dentro

---

<sup>22</sup> Carla Cristina Costa de Menezes, (2016), *A Influência da Harmonização e da Uniformização do Direito Internacional Privado Sobre a Autonomia da Vontade na Escolha da Lei Aplicável aos Contratos Internacionais*, Tese de Doutoramento, Universidade Federal de Pernambuco, p. 104.

desta lógica a harmonização terá como uma das principais vantagens, o estabelecimento da certeza e segurança no comércio jurídico, mediante a promoção da previsibilidade na actuação dos agentes do comércio.

Num contexto em que se estreitam as relações entre os países de língua portuguesa e Macau, dado o carácter universal do consumo, harmonizar os respectivos regimes normativos de protecção e defesa do consumidor entre esses países e região parece-nos ser um caminho a seguir, e a análise feita até aqui é bastante para justificar o desencadeamento de um movimento harmonizador. Entretanto, apresentamos a seguir alguns dos aspectos a merecer atenção.

### ***i. Sobre o Direito à Informação***

Um dos principais direitos do consumidor que se prevê nos regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor nos países de língua portuguesa, incluindo Macau, é o direito à informação. No entanto a fórmula adoptada por cada um dos países e região é particular, daí a não generalização. Por exemplo, o regime macaense de defesa do consumidor, quanto a matéria relacionada com o direito de informação é bastante robusta se comparado com os restantes regimes da lusofonia.

O direito à informação no regime macaense apresenta facetas diferentes, consoante a modalidade do contrato em questão. Contudo, apesar de apresentar-se diferente, ela visa alcançar os mesmos objectivos, a de obrigar que o operador comercial disponibilize ao consumidor, de forma clara, tempestiva, útil, precisa e compreensível, informação e esclarecimentos necessários sobre as características, garantias, prazos, modo de utilização, e assistência em caso de deterioração, dos bens e serviços disponibilizados<sup>23</sup>.

Note-se que, o sistema protecção dos direitos do consumidor macaense apesar de, grande parte da sua redacção fazer menção da obrigatoriedade de o operador comercial prestar informações ao consumidor, não deve-se entender que este dever é restritivo ao operador, porque ele inclui o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, e demais fornecedores ou prestadores do bem ou serviço<sup>24</sup>. A justificação é de que cada interveniente do processo de produção ou comercialização do bem ou serviço possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o interveniente seguinte até ao consumidor, destinatário final da informação.

---

<sup>23</sup> Cfr. n.º 2 e 3 do artigo 11.º, n.º 1 e 2 do artigo 51.º, n.º 1 e 2 do artigo 54.º, todos da LPDCM.

<sup>24</sup> Cfr. n.º 1 do artigo 12.º da LPDCM.

A obrigatoriedade de prestar informações deve ser feita com base nas especificações de cada modelo contratual, podendo ser de carácter genérico<sup>25</sup> ao específico,<sup>26</sup> nos contratos de fornecimento de bens de consumo<sup>27</sup> e prestação de serviços<sup>28</sup>, quando celebrados presencialmente. E, noutros casos, assumir a natureza pré-contratual, designadamente nos contratos celebrados à distância<sup>29</sup>, contratos celebrados fora

---

<sup>25</sup> A informação de carácter genérica está relacionada, nos termos do artigo 11.º da LPDC, com a indicação por parte do operador comercial dos elementos essenciais relativos ao próprio fornecedor, ao objecto do contrato e ainda ao negócio em si.

<sup>26</sup> Cfr. e n.º 1 e 2 do artigo 13 da LPDCM.

<sup>27</sup> São esses, segundo o artigo 31º, da LPDCM, contratos de compra e venda de bens de consumo e a outros contratos que tenham por objecto o fornecimento de bens de consumo, nomeadamente o contrato de empreitada e o contrato de locação.

<sup>28</sup> Nos termos do artigo 2.º, conjugado com o artigo 42.º, ambos da LPDCM, não inclui os contratos de prestação de cuidados de saúde; serviços de ensino, serviços jurídicos, serviços de contabilidade ou de auditoria, serviços financeiros relativos a valores mobiliários ou a bens e serviços cujos preços flutuem de acordo com o mercado financeiro, e muito menos os contratos de empreitada, e muito menos os serviços resultantes de outras prestações liberais.

<sup>29</sup> O contrato celebrado à distância é, segundo o n.º 1 do artigo 50.º da LPDCM, celebrado entre o consumidor e o operador comercial, sem a presença física simultânea de ambos, mediante a utilização exclusiva de técnicas de comunicação à distância desde a negociação até à celebração do contrato, no âmbito de um modelo de fornecimento de bens ou prestação de serviços à distância para o qual o operador comercial se encontra preparado.

do estabelecimento comercial<sup>30</sup> e contratos em forma de pré-pagamento<sup>31 32</sup>, sendo que nestes últimos casos a informação

---

<sup>30</sup> O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é, nos termos do n.º 3 do artigo 50.º da LPDCM, celebrado na presença física simultânea do consumidor e do operador comercial em local que não seja o estabelecimento comercial deste, numa das seguintes situações: I) *celebrado no domicílio do consumidor, a pedido do operador comercial ou da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial*; II) *celebrado no local de trabalho do consumidor, a pedido do operador comercial ou da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial*; III) *celebrado numa situação em que os bens ou serviços sejam promovidos por demonstração perante uma pessoa ou um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do operador comercial ou da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial*; IV) *celebrado em espaços públicos ou abertos ao público, imediatamente após o consumidor ter sido contactado pessoalmente em qualquer um desses espaços pelo operador comercial ou pela pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial*.

<sup>31</sup> É nos termos do artigo 53.º da LPDCM, contrato em forma de pré-pagamento, aquele em que o consumidor entrega a quantia devida ao operador comercial, a título de pagamento antecipado e não a título de sinal, a fim de obter a entrega de bens ou a prestação de serviços por diversas prestações ou por diversas vezes.

<sup>32</sup> Nos termos do artigo 49.º da LPDCM, não fazem parte do âmbito dos contratos celebrados à distância, fora do estabelecimento comercial, e sob forma de pré-pagamento e, conseqüentemente fora do seu regime legal os seguintes contratos: I) *contratos de serviços bancários, de seguros e de outros serviços financeiros*; II) *contratos relativos à construção, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento*; III) *contratos de fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens de consumo doméstico corrente, entregues fisicamente pelo operador comercial*

pré-contratual fornecida, passa a incorporar o contrato definitivo depois do mesmo ser celebrado<sup>33</sup>.

Importa referir que o dever de prestar informações não é, à luz do regime macaense, absoluto, pelo que o operador comercial, o fornecedor, o produtor, etc., podem obstar a revelação de informações relacionadas com o produto ao invocar o segredo de fabricação. Todavia, a invocação do segredo de fabrico não possui, também, carácter absoluto, pelo que jamais poderá ser invocado quando o bem em questão possa causar sérios prejuízos à saúde ou mesmo à segurança<sup>34</sup>.

A violação do dever de prestar informações quando se reporta a informações obrigatórias é motivo suficiente para que o consumidor possa solicitar a extinção do seu contrato, por meio da resolução do contrato por justa causa, quando se

---

*em deslocações frequentes e regulares ao domicílio ou local de trabalho do consumidor; IV) contratos de fornecimento ocasional de géneros alimentícios ou bebidas, celebrados com o operador comercial, através de telefone, mensagem áudio, videoconferência, salas de conversação ou outros meios de comunicação similares, por iniciativa do consumidor; V) contratos de serviços de transporte de passageiros; VI) contratos celebrados no âmbito de actividades de vendas em feiras ou exposições.*

<sup>33</sup> Cfr. artigos 11.º, 12.º, 13.º e 31.º, 51.º e 54.º, todos da LPDM.

<sup>34</sup> Cfr. alínea 6) do n.º 2 do artigo 11.º, n.º 2 do artigo 13.º, alínea 6) do n.º 1 do 51.º, alínea 8) do n.º 1 do artigo 54.º, e n.º 1 do artigo 67.º todos da LPDCM.

apure que o bem está em desconformidade com a informação disponibilizada.

Em relação aos regimes ordinários de Portugal, Moçambique, Angola, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, faz-se uma clara divisão do dever de prestar informações em duas vertes. Por um lado, o dever de informação em geral, imposta ao Estado, os seus institutos públicos, pessoas colectivas públicas, ou Autarquias<sup>35</sup>, nomeadamente, na promoção e divulgação de informações e formações educacionais sobre matérias relacionadas com a protecção dos direitos dos consumidores, seja através da criação de serviços municipais encarregues de divulgarem tais informações, seja através do apoio e fomento de acções de iniciativas das associações de consumidores na divulgação de informações, seja através da divulgação de informação através de meios de comunicação tais como rádio, televisão entre outros, seja através da criação de base de dados e arquivos acessíveis, de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo e direitos do consumidor, destinados a difundir a informação geral e específica e de acesso livre<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> A excepção de Timor-Leste que não possui Autarquias.

<sup>36</sup> Cfr. artigo 7.º da LDCPT, artigo 9.º da LDCMOÇ, artigo 8.º da LDCANG; artigo 6.º do RPDCCV; artigo 6.º da LDCSPT, artigo 9.º da LDCTL.

Por outro lado, o dever de informação especial, que é imposto ao fornecedor, em sentido amplo, na medida em que abrange o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, consiste em prestar informação, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, de forma clara, objectiva e adequada, sobre os elementos essenciais relativos aos bens e ou serviços, ao próprio fornecedor e ao negócio em si<sup>37</sup>.

No caso do Brasil, o Código de Defesa do Consumidor prevê que o direito a informação faz parte da política nacional de relações de consumo<sup>38</sup>, e é neste contexto que resulta do ponto III, do artigo 6.º do CDCBR que o consumidor tem direito a uma informação adequada, clara, sobre os diferentes produtos e serviços, com a especificação correcta da quantidade, características, composição, qualidade, tributos, incidentes e preços, bem como os riscos que apresentem. E que a informação deve ser acessível a todos os consumidores, com especial protecção aos consumidores portadores de deficiência (seja visual, áudio, audiovisual, etc), conforme resulta do *parágrafo único* do ponto 10 do artigo 6.º do CDCBR – impõe-se que os fornecedores de bens e serviços adoptem mecanismos que

---

<sup>37</sup> artigo 8.º da LDCPT, artigo 10.º da LDCMOÇ, artigo 9.º da LDCANG; artigo 11.º do RPDCCV; artigo 11.º da LDCSPT, artigo 10.º da LDCTL.

<sup>38</sup> Cfr. ponto IV artigo 4.º da LDCBR.

permitam a divulgação de informações para todo o tipo de consumidor.

O direito a informação ao CDCBR manifesta-se em várias disposições, no qual podemos destacar as seguintes: artigo 30.º – *que obriga que a oferta de um produto ou serviço deve portar toda a informação necessária e útil, clara e precisa*; artigo 36.º – *que obriga que o consumidor mantenha em seu poder toda a informação por si publicitada para que o consumidor tenha acesso a ela*; artigo 37.º – *que proíbe a divulgação de informações enganosas*; artigo 38.º – *que impõe que o ónus de provar a veracidade da informação contida na publicidade da informação cabe a aquele que os publicita, neste caso o fornecedor, produtor, etc e nunca o consumidor*; artigo 55.º – *que estabelece a possibilidade da União, Estados Federados e Distritos imporem sanções administrativas quando há passagem de informações que não correspondem a verdade*; e o artigo 61.º – *que prevê normas jurídico penais para sancionar criminalmente ao fornecedor, distribuidor, etc, em casos de divulgação de informação enganosa ao consumidor*. Portanto, são estas normas que visam, na óptica do legislador brasileiro, acrescentar mais protecção dos direitos do consumidor, relativamente ao acesso a informação sobre o produto, que cá entre nós, se afigura como sendo um direito fundamentalíssimo para uma eficiente e eficaz defesa dos direitos do consumidor.

Por outro lado, atente-se que no Brasil, reconhecida a elevadíssima importância do direito a informação, o legislador estabelece a Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que Fixa Normas gerais Sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – atendimento ao telefone, regulamentada pelo Decreto n.º 6.523/2008. Estes instrumentos são aplicáveis aos fornecedores de serviços regulados pelo poder público federal, com vista permitir que os fornecedores observem direitos básicos do consumidor, o de obter informação adequada e clara sobre os serviços que pretendem contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços. Mas não só, há leis especiais criadas pelo legislador que visam combater a proliferação de informações com conteúdo abusivo e enganoso ao consumidor, tal como Lei n.º 10.962, de 11 de Outubro de 2004, regulamentada pelo Decreto n.º 5.903/2006.

Se é verdade que dos regimes acima aflorados ressalta à primeira vista a ausência de um regime específico e claro do dever do governo da RAEM em matéria relacionada com a difusão de informação ligada com os direitos do consumidor<sup>39</sup>,

---

<sup>39</sup> Todavia, não se pode afirmar, em absoluto, que o governo da RAEM não tem deveres de efectuar a divulgação de informações relacionadas com a defesa dos direitos do consumidor. Este dever existe por força do n.º 1 do artigo 6.º da LPDCM que estabelece que cabe ao Governo da RAEM “*definir e executar políticas de protecção dos direitos e interesses do consumidor, nomeadamente*

é na informação em especial que se deve prestar maior atenção, visto que é este que, incidindo directamente sobre a relação entre consumidor e operador comercial ou distribuidor ou fornecedor ou produtor, etc, merece maior protecção, já que é, em que o consumidor, com interesses imediatos e reais, está mais propenso a sofrer abusos e injustiças.

Apesar de, em abstrato poderem colher-se semelhanças nos regimes de Macau, Portugal, Moçambique, Cabo Verde, Timor-Leste, São Tomé e Príncipe, relativamente aos deveres dos operadores comerciais, produtores, distribuidores, fornecedores, na divulgação de informações aos consumidores, pode-se notar, algumas diferenças, designadamente:

- O regime macaense apresenta-se mais robusto e com mais artigos, procurando detalhar ao máximo o conteúdo da informação<sup>40</sup>, os demais regimes não possuem esta característica, já que a matéria não é regulada de forma extensa, cada um apenas disponibiliza uma disposição legal para o efeito<sup>41</sup>.

---

*através da divulgação ao público de informações sobre o consumo,*” (sublinhado nosso) e a segunda parte do n. 2 do artigo 10.º da LPDCM, que estabelece que o consumidor tem o direito de obter informações junto do Governo da RAEM.

<sup>40</sup> Cfr. artigos 11.º à 13.º, 51.º e 54.º, todos da LPDCM.

<sup>41</sup> Cfr. artigo 8.º da LDCPT, artigo 10.º da LDCMOÇ, artigo 9.º da LDCANG; artigo 11.º do RPDCCV; artigo 11.º da LDCSPT, artigo 10.º da LDCTL.

- Por outro lado, a lei de defesa do consumidor macaense prevê tipos contratuais especiais (contratos celebrados à distância, fora do estabelecimento, e os em forma de pré-pagamento) e, em consequência, a informação a ser disponibilizada a esses contratos possuir algumas especificidades próprias, diferente do regime geral de informação<sup>42</sup>, nos demais países lusófonos, à exceção de Portugal que faz a divisão em lei especial<sup>43</sup>, não têm a mesma abordagem,
- Contrariamente dos demais regimes aqui apresentados, em matéria de direito à informação, o legislador brasileiro traz directamente no CDCBR algumas novidades, nomeadamente a previsão expressa da obrigatoriedade de a informação sobre o produto e serviço ao consumo ser acessível a pessoa portadora de deficiência, a obrigatoriedade de o fornecedor guardar toda a informação publicitada sobre os bens e serviços para que o consumidor tenha acesso a ela, e a previsão de normas de natureza criminal para penalizar a divulgação de informação enganosa ao consumidor ou falsa<sup>44</sup>.

---

<sup>42</sup> Cfr. artigos 10.º, 51.º, 54.º, todos da LPDCM.

<sup>43</sup> Decreto-lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que estabelece o regime jurídico dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância.

<sup>44</sup> Cfr. artigos 61.º, 38.º, 61.º, todos do CDCBR.

- Por outro lado, sem prejuízo de, naturalmente nos restantes países da lusofonia e Macau terem leis especiais que versam sobre o direito a informação ao consumidor, no Brasil o legislador apresenta diversos instrumentos legais, como já destacado, que visam dar uma força adicional à informação prestada ao consumidor, permitido que seja criada uma linha de atendimento ao consumidor, bem como a existência de um regime especial que se destina especialmente a discriminação de todas as situações, além das constantes do CDCBR, em que há a divulgação de informação considerada abusiva e enganosa<sup>45</sup>.

## ***ii. Sobre o Direito à Livre Resolução, Desistência ou Retratação***

Uma das características dos regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor dos países lusófonos e Macau, é a possibilidade que é dada ao consumidor de poder extinguir a relação de consumo sem a necessidade de invocar quaisquer motivos ou fundamentos. Entretanto, para além da divergência terminológica<sup>46</sup>, que pode ser relevada, o seu conteúdo apresenta

---

<sup>45</sup> Cfr. Lei n.º 8.078, de 11, de Setembro de 1990, regulamentada pelo Decreto n.º 6.523/2008, bem como lei n.º 10.962, de 11 de Outubro de 2004, que é regulamentada pelo Decreto n.º 5.903/2006.

<sup>46</sup> Em alguns ordenamentos fala-se de direito à livre resolução (Macau e Portugal), outros referem-se à livre retratação (Angola, Cabo Verde, Moçambique, São Tomé e Príncipe, e Timor-Leste), ou ainda direito à livre desistência (Brasil).

algumas diferenças que poderiam ser objecto de harmonização. Senão vejamos:

No regime ordinário de Macau é na própria Lei de Protecção dos Direitos do Consumidor que o legislador veio estabelecer um extenso regime de livre resolução, permitindo que o consumidor possa livremente, dentro do prazo de 7 dias, extinguir o contrato celebrado sem a necessidade de invocar quaisquer motivos e/ou fundamentos<sup>47</sup>.

Para além de que a livre resolução do contrato ser invocável apenas para os contratos celebrados à distância, os celebrados fora do estabelecimento e os celebrados em forma de pré-pagamento, resulta ainda do regime macaense que não são admissíveis quaisquer cláusulas limitativas iniciais, de penalização ou de exclusão do direito de livre resolução do contrato, pelo que se existirem serão consideradas nulas<sup>48</sup>.

Relativamente à contagem do prazo, determina o n.º 1 do artigo 58.º da LPDCM, que o prazo de 7 dias começa a contar-se a partir do dia da celebração do contrato. No entanto, tratando-se de um contrato de compra e venda, o prazo começa a contar-se a partir do momento em que o consumidor ou o terceiro indicado adquira a posse do bem ou, tratando de vários bens,

---

<sup>47</sup> Cfr. n.º 1 do artigo 57.º da LPDCM.

<sup>48</sup> Cfr. n.º 1 e 3 do artigo 57.º da LPDCM.

a partir do momento em que tiver adquirido a posse do último bem. Note que, quando se trata de contratos em forma de pré-pagamento, apesar de, em regra o prazo também contar-se a partir do momento da entrega do bem, por vezes, ao consumidor não é entregue o título comprovativo de execução do contrato, e, quando assim sucede, o prazo inicia a contar a partir do momento da entrega do respectivo título comprovativo de execução do contrato<sup>49</sup>.

Quando o operador comercial omite ou não faz constar da informação pré-contratual que o consumidor tem direito a livre resolução do contrato, seu prazo, e formalidades, o prazo inicial de 7 dias é prolongado por mais 30 dias, a contar do termo daquele, pelo que o consumidor terá direito a um total de 37 dias<sup>50</sup>.

---

<sup>49</sup> Cfr. n.º 2 do artigo 58.º da LPDCM.

<sup>50</sup> Cfr. n.º 2 do artigo 57.º, conjugado com alínea 8) do n.º 1 do artigo 51.º e da alínea 10) do n.º 1 do artigo 54.º A prolongação deste prazo com o acréscimo de, sobre os 7 dias, mais 30 dias, é perceptível, e tem efeito sancionatório, uma vez que o operador comercial omitiu (seja por dolo ou negligência, é irrelevante aos olhos da lei) o seu dever de fazer constar do conteúdo da informação pré-contratual informações relacionadas com o exercício do direito de livre resolução do contrato. No entanto, quanto a nós, quando o legislador atribui este efeito cominatório, entendemos, com o devido respeito, que a designação de “*livre resolução*” passa a ser imprópria para a situação, já que resolução sem justa causa ou sem motivos implica necessariamente a inexistência de quaisquer motivos que fundamentam a resolução do contrato. Aqui, os 30 dias acrescidos

Sobre os efeitos do exercício do direito de livre resolução do contrato, o regime macaense estabelece os mesmos efeitos de um negócio anulado, e implica necessariamente a restituição do que foi prestado durante a execução do contrato. Portanto, ocorre a cessação imediata das obrigações decorrentes da execução do contrato<sup>51</sup>. Assim, o operador comercial, deve, nos termos do n.º 1 do artigo 61.º da LPDCM, no prazo de 7 dias, a contar da data em que tiver conhecimento que o consumidor pretende resolver o contrato, ou então a contar da data da devolução do bem (se a manifestação da intenção de proceder a resolução do contrato se manifestar por esta via), reembolsar todo o valor pago pelo consumidor, devendo ainda, informar ao consumidor como, onde, e qual é a forma que se deve efectuar o reembolso.

Por outro lado, se tiver sido acordado com o consumidor que se suportará os custos relacionados a um eventual reembolso, ou então não tiver sido previamente informado o consumidor que em caso de resolução do contrato os custos do reembolso seriam por ele suportados, o então operador comercial, dentro deste prazo, terá também, para além do dever de efectuar o reembolso, suportar os custos do mesmo, conforme dispõe o n.º 2 do artigo 61.º da LPDCM.

---

deverão sempre ser fundamentados para que o consumidor possa aproveitar-se deles.

<sup>51</sup> Cfr. art. 60.º da LPDCM.

À semelhança do regime macaense, o regime português prevê o direito a livre resolução do contrato nos termos do n.º 8 do artigo 9.º da LDCPT que remete para os artigos 10.º a 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, que estabelece o regime jurídico dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e à distância, ou seja, ao contrário do regime ordinário macaense, onde o legislador estabeleceu o seu regime directamente na lei protecção e defesa do consumidor, o direito à livre resolução no regime português, a opção foi remetida para um quadro legal separado.

Desse regime, resulta que o âmbito de aplicação do direito à resolução do contrato é limitado, quando comparado ao regime macaense, na medida em que o regime português aplica-se apenas aos contratos celebrados à distância e os celebrados fora do estabelecimento comercial<sup>52</sup>, enquanto o regime macaense aplica-se a três modalidades de contratos, os contratos celebrados à distância, contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, e os contratos celebrados sob a forma de pré-pagamento, nos termos do n.º 1 do artigo do artigo 67.º da LPDCM.

Relativamente aos prazos, diferentemente do regime macaense, em que se prevê o prazo único de 7 dias, o regime

---

<sup>52</sup> Cfr. n.º 1 do artigo 10.º do de Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

português além de prever uma dualidade inicial de prazos, prevê prazos mais longos e mais formas especiais de contagem do prazo. Assim, nos termos do n.º 1 do artigo 10.º do DL 24/2014, de 14 de Fevereiro, o prazo será de 14 dias, quando reportado aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento ou de 30 dias, quando estejam em causa certos contratos celebrados fora do estabelecimento, designadamente: *i) os celebrados no domicílio do consumidor; ii) celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial*; e que se alarga por 12 meses, nos casos em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumpre com o dever de informação pré-contratual<sup>53</sup>.

Note-se que, diferentemente do regime macaense, o regime português prevê que as partes podem, por via de um acordo, alargar (não reduzir) os prazos legalmente fixados para o exercício do direito de livre resolução do contrato<sup>54</sup>.

Em relação aos efeitos da livre resolução dos contratos, embora em ambos os regimes possam ser restituído tudo o que

---

<sup>53</sup> Cfr. n.º 2 do artigo 10.º do de Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

<sup>54</sup> Cfr. n.º 4 do artigo 10.º do de Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

se prestou, nomeadamente, o bem, o serviço, e o valor pago, o regime português vai mais longe ao estabelecer que a nulidade do contrato principal implica a extinção automática dos contratos acessórios. Sendo que a não devolução do valor pago dentro do prazo de 15 dias, após o contrato ser livremente resolvido, cria a obrigação de o fornecedor restituir ao consumidor o dobro do valor, nos termos do n.º 4 do artigo 12.º, do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro. Situação que não se verifica no regime macaense, por ser omissivo.

Já no caso dos outros países de língua oficial portuguesa, no caso Moçambique, Angola, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, e de Timor-Leste, para além de existir a possibilidade de o consumidor poder desistir livremente do contrato celebrado (assume a designação de direito a retratação), destaca-se a economia legislativa, na medida em que não se estabeleceu um regime desenvolvido para o instituto, esgotando-se em cerca de duas alíneas. Entretanto, tal como no direito à livre resolução de Macau e Portugal, uma vez exercido o direito de livre retratação do contrato, deve ser restituído tudo o que foi anteriormente prestado, nomeadamente a devolução do bem ou serviço ao fornecedor ou operador comercial, bem como o reembolso do valor pago pelo consumidor. Por outro lado, relativamente ao prazo, enquanto os países africanos em referência preveem 7 dias, Timor-Leste prevê 10 dias, contados da data da recepção

do bem ou da celebração do contrato<sup>55</sup>, não se prevendo a possibilidade de ser alargado, como acontece nos regimes macaense e português.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor prevê, também, a possibilidade de o consumidor desistir e/ou rescindir livremente o contrato sem a necessidade de invocação de quaisquer fundamentos ou motivos, conforme resulta do seu artigo 49.º.

O direito a livre desistência do contrato, na terminologia brasileira, não se aplica a todo e qualquer tipo de contrato, mas aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, com um especial destaque para os celebrados por via do telefone ou ao domicílio.

O prazo para o consumidor desistir livremente o contrato é de 7 dias, a contar da data da assinatura do contrato, ou então da entrega de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

---

<sup>55</sup> Cfr. n.º 4 do artigo 10.º da LDCMOÇ; n.º 5 do artigo 11.º da RJPDCCV; n.º 2 do artigo 8.º da LDCANG; n.º 5 do artigo 11.º da LDCSTP e n.º 9 do artigo 10.º da LDCTL

A livre desistência do contrato permite que ao consumidor lhe sejam devolvidos e/ou restituídos os valores eventualmente pagos, independentemente da forma utilizada para o referido pagamento, conforme resulta do *parágrafo* único do artigo 49.º do CDCBR. Qualquer tentativa com vista a impor restrições ao exercício de livre desistência do contrato, bem como dificultar a livre desistência, incluindo a não devolução do valor pago, consubstanciam comportamentos abusivos, passíveis de sanções administrativas, conforme resulta do ponto 17 e 18 do Decreto n.º 2.181/1997, que dispõe sobre a Organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), no qual estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que revoga o Decreto n.º 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências.

Por outro lado, note-se que o regime brasileiro possui, a semelhança do regime macaense e português, mais alternância na contagem de prazo, se comparado com os restantes regimes lusófonos, dado que permite que os 7 dias para a desistência do contrato comecem a contar-se logo após a celebração do contrato ou logo após a entrega do produto ou serviço ao consumidor, conforme disposto no artigo 49.º do CDCBR.

Por outro lado, importa referir que no Brasil e restantes países da lusofonia, a exceção de Portugal e Macau, para além

da economia legislativa que lhes caracteriza, nada falam sobre o exercício do direito a livre resolução do contrato ser absoluta ou não, nos casos em que tal é permitido. Deste modo, questiona-se se poderá ser exercido nos contratos celebrados a distância de forma absoluta. Cremos que dentro dos princípios gerais, como a boa-fé que rege a relação contratual, pode sim ser limitado, mas este é um exercício hermenêutico e muitas vezes complicado. Assim sendo, salvo melhor opinião, defendemos que estas limitações de exercício da livre retratação deveriam ser expressamente previstas pelos respectivos legisladores. Em Macau e Portugal tal situação já está ultrapassada<sup>56</sup>, já que preveem restrições no exercício da livre retratação, ainda que esteja no âmbito dos contratos a que são admissíveis.

### ***iii. Em Relação às Cláusulas Injustas e Práticas Desleais em Relação ao Consumidor***

Um dos aspectos que marca o direito do consumidor é a natureza das suas normas e, por conseguinte, a forma como os que com elas entram em contacto devem se comportar. De uma forma geral, julgamos ser um dado adquirido que o conteúdo relacionado com os direitos do consumidor possui a natureza

---

<sup>56</sup> Cfr. artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (Portugal) e artigo 65.º da LPDCM.

injuntiva ou imperativa, pelo que são inadmissíveis quaisquer cláusulas que visam limitar ou excluir tais direitos.

Esta natureza injuntiva é acolhida pelos regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor nos países lusófonos e Macau, na medida em que em todos está assente a proibição de inclusão de cláusulas tidas como abusivas ou mesmo de práticas comerciais que sejam desleais aos interesses do consumidor. Entretanto, ainda assim, prevalecem algumas especificidades que merecem alguma atenção num contexto de um movimento harmonizador.

Quer em Macau como nos países lusófonos, a cláusula excludente ou limitativa dos direitos do consumidor será tida como nula e sem efeito algum<sup>57</sup>, sendo que, por força do princípio da preservação da relação contratual, que vigora em todos os regimes, a nulidade da cláusula não poderá afectar o contrato, pelo que afastar-se-á, quando disso for possível, a parte viciada, mantendo-se a relação contratual.

No entanto, a fórmula adoptada pelos legisladores de cada um dos ordenamentos jurídicos para a apresentação da proibição é diferente. Com efeito, se o regime de Macau, Cabo Verde,

---

<sup>57</sup> Cfr. artigo 24.º da LPDCM, artigo 51.º da CDCBR), artigo 16.º da LDCPT, artigo 23.º da LDCMOÇ, artigo 30.º da LDCANG, artigo 16.º da RJPDCCV, artigo 16.º da LDCSTP, e artigo 27.º da LDCTL.

Portugal e São Tomé e Príncipe, não tipificam as possíveis situações que podem se enquadrar como abusivas, os regimes dos demais países, designadamente, Brasil, Moçambique, Angola e Timor-Leste apresentam, nas respectivas leis, as situações em que se pode concluir que há cláusulas abusivas.

Por outro lado, a natureza injuntiva dos direitos do consumidor exige que os fornecedores não adotem práticas comerciais desleais em relação ao consumidor e os regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor em referência neste ensaio não se alheiam a essa realidade.

O regime macaense prevê o leque de práticas desleais e as proíbe. Considera como práticas desleais as que estão “... *desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial a decisão de transação do consumidor ou que afecte este relativamente a certo bem ou serviço*”, sendo que a natureza leal ou desleal é aferida tendo como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores<sup>58</sup>.

---

<sup>58</sup> Cfr. n.º 1 e 2 do artigo 25.º e n.º 1 do artigo 26.º LPDCM.

O legislador macaense divide as práticas desleais em duas categorias, as *práticas comerciais enganosas*<sup>59</sup> e as *práticas*

---

<sup>59</sup> À luz do regime macaense, são, segundo 27.º da LPDCM, consideradas práticas enganosas as seguintes: I) anunciar ao consumidor que um determinado bem ou serviço é fornecido ou prestado em saldo ou com redução de preço, quando, em comparação com o preço original mais baixo praticado por aquele operador comercial nos 30 dias anteriores para o mesmo bem ou serviço, se verifica que o preço após o saldo ou a redução anunciados é igual ou superior ao preço original mais baixo; II) transmitir a mensagem inexacta de que a compra e venda de um bem ou a prestação de um serviço é lícita ou causar essa impressão ao consumidor; III) declarar que adquiriu um certificado emitido por entidades de protecção do consumidor, de segurança alimentar ou de outra natureza que transmita confiança e segurança ao consumidor, ou exibi-lo, por qualquer meio, no seu estabelecimento comercial ou no local onde se encontre a exercer a sua actividade, quando essa informação não corresponda à verdade; IV) promover um bem ou serviço invocando que o mesmo foi adquirido ou é recorrentemente adquirido por determinadas personalidades ou figuras públicas quando essa informação não corresponda à verdade; V) apresentar como característica distintiva da sua oferta direitos que, de facto, já estão previstos na lei como direitos do consumidor; VI) promover um bem ou serviço análogo ao produzido ou oferecido por um produtor, fabricante ou prestador de serviços específico, de maneira a levar o consumidor a pensar que o bem ou serviço provém desse mesmo produtor, fabricante ou prestador de serviços; VII) declarar de forma exagerada que o bem ou serviço é capaz de tratar doenças, disfunções ou malformações; VIII) declarar de forma inexacta que o bem ou serviço está disponível apenas durante um período muito limitado ou que só está disponível em condições especiais por um período muito limitado, a fim de obter uma decisão imediata do consumidor; IX) fazer afirmações exageradas ou inexactas relativas à natureza e à amplitude do risco para a segurança pessoal ou para o património do consumidor ou da sua família se o consumidor não adquirir o

*comerciais agressivas*<sup>60</sup>.

---

bem ou assentir na prestação de serviço; X) transmitir informações inexactas sobre as condições de mercado ou sobre a possibilidade de obter o bem ou serviço, com a intenção de induzir o consumidor a adquirir o bem ou a contratar a prestação de serviço em condições menos favoráveis do que as condições normais de mercado; XI) promover a venda de um bem ou serviço, no âmbito de uma determinada acção formativa ou educacional, sem ter avisado previamente o consumidor de que a acção em causa integra, é antecedida ou é seguida de um momento promocional para venda de bens ou serviços; XII) propor a aquisição de um bem ou serviço a um determinado preço e, com a intenção de promover um bem ou serviço diferente, recusar posteriormente fornecer ou prestar ao consumidor o bem ou o serviço proposto, ou recusar as encomendas relativas a este bem ou serviço ou a sua entrega ou prestação num prazo razoável; XIII) apresentar ao consumidor propostas ou orçamentos de bens ou serviços com itens com descrições ambíguas, indefinidas ou sem assinalação expressa dos preços, ou referir que o preço apenas poderá ser fixado durante a execução do contrato; VX) apresentar o bem ou serviço como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou similar, mas de facto exigir ao consumidor o pagamento do custo do bem ou do serviço ou de um custo extra para adquirir o bem ou aceder à prestação de serviço; XV) na promoção de um bem ou serviço, manifestar a intenção de oferecer bens ou serviços extras, mas de facto exigir ao consumidor o pagamento do respectivo custo ou de um custo extra para adquirir o bem ou o serviço oferecido.

<sup>60</sup> São segundo o artigo 28.º da LPDCM, praticas comerciais agressivas as seguintes: I) criar a impressão no consumidor de que este não pode deixar o estabelecimento comercial ou o local onde se encontre a exercer a sua actividade se não adquirir um bem ou serviço ou se não adquirir um bem ou serviço adicional que ele não pretende ou que não solicitou; II) fazer solicitações persistentes ao consumidor, não solicitadas pelo mesmo, por telefone, telecópia, correio electrónico ou qualquer outro meio de comunicação à distância, excepto na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação

Em Portugal, Cabo Verde e São Tomé e Príncipe, diferentemente da lei de protecção e defesa dos direitos do consumidor macaense, que prevê expressamente no seu texto o regime das condutas consideradas desleais, não existe a previsão expressa de um regime que versa sobre as condutas consideradas desleais. Em todo o caso, não quer isto significar que nesses ordenamentos (português, cabo verdiano, são-tomensse) são admissíveis comportamentos desleais ou torpes e tentórios aos

---

contratual; III) contactar o consumidor através de visitas ao seu domicílio, ignorando o pedido deste para que o operador comercial parta ou não regresse, excepto na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual; IV) exigir ao consumidor, que pretenda exercer os seus direitos, a apresentação de documentos, a adopção de comportamentos ou o cumprimento de formalidades que sejam desnecessários, irrazoáveis, desproporcionados ou injustos, nomeadamente a obrigatoriedade de o consumidor se deslocar ao estabelecimento comercial ou a outro local durante horários impróprios, de o mesmo se deslocar a um local situado fora da RAEM ou de preencher formulários desrazoavelmente extensos ou complexos, com o objectivo de dissuadir do exercício dos seus direitos contratuais; V) exigir ao consumidor, que pretenda solicitar indemnização ao abrigo de uma apólice de seguro, a apresentação de documentos que, de acordo com os critérios de razoabilidade, não possam ser considerados relevantes para a apreciação do pedido, ou deixar várias vezes sem resposta o pedido pertinente, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos contratuais; VI) causar a impressão falsa de que o consumidor já ganhou, vai ganhar ou, mediante a prática de um determinado acto, ganha um prémio ou outro benefício, quando não existe na realidade qualquer prémio ou benefício, ou quando a prática de actos para reclamar o prémio ou o benefício implica, para o consumidor, pagar um montante em dinheiro ou incorrer num custo.

direitos dos consumidores. É que, salvo melhor entendimento, de algumas disposições se retira implicitamente que a pessoa que se relaciona com o consumidor, neste caso o fornecedor, deve agir de boa-fé e lealdade em toda fase contratual, incluindo pré-contratual, e, adicionalmente, se contratar por via de contratos de adesão não deve apor-lhe cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor<sup>61</sup>.

Por outro lado, vale destacar que, no caso de Portugal, releva o Decreto-lei n.º 57/2008, de 2 de Março, que estabelece um regime especial que transpõe para ordem interna Directivas da União Europeia, que é aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores ocorridos antes, durante ou após uma transacção comercial.

Diferentemente do regime português, cabo-verdiano e são-tomense, os regimes moçambicano, angolano, timorense e brasileiro, à semelhança do macaense, apresentam e discriminam a panóplia de condutas avaliadas como prejudiciais aos direitos do consumidor. No entanto, apesar de existir esta diferença, ambas preveem a proibição de, nos contratos de adesão, serem apostas cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

---

<sup>61</sup> Cfr. n.º 1 e alínea *b*) do n.º 2 do artigo 9.º da LDCPT; n.º 1 e alínea *b*) do n.º 2 do artigo 13.º do RJPDCCV; e n.º 1 e alínea *b*) do n.º 2 do artigo 13.º da LDCSTP.

Por outro lado, apesar de o regime moçambicano, angolano, timorense e brasileiro preverem essas condições prejudiciais à semelhança do regime macaense, a diferença reside na terminologia utilizada, uma vez que nestes Estados não denominam as situações em alusão como “*desleais*” e muito menos as dividem em dois subgrupos de “*práticas agressivas*” ou “*enganosas*”, como o regime macaense o faz.

Os legisladores ordinários de Moçambique, Angola, Timor-Leste e Brasil, escolheram denominar esses comportamentos como práticas “*abusivas*” (possuem um conteúdo idêntico ao macaense). Assim, apesar de terem uma denominação diferente, materialmente são práticas desleais, torpes, que prejudicam o consumidor, pelo que são vedadas quaisquer práticas nesse sentido, designadamente, adopção de comportamentos abusivos<sup>62</sup> por parte dos fornecedores, e a proibição de

---

<sup>62</sup> Tanto em Moçambique, Angola, Timor-Leste, e Brasil, são consideradas práticas abusivas as seguintes: I) condicionar o fornecimento de bem ou serviço ao fornecimento de outro bem ou serviço, bem como sem justa causa, a limites quantitativos; II) recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exacta medida de suas disponibilidades de stock e ainda em conformidade com os usos e costumes; III) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer bem ou fornecer qualquer serviço; IV) 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; V) executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, excepto as decorrentes de práticas anteriores entre as partes; VI) repassar

## publicidades enganosas<sup>63</sup> e abusivas<sup>64</sup>.

---

informação depreciativa, referente a acto praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos; VII) 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 órgão de fiscalização dos direitos do consumidor; VIII) recusar a venda de bens ou prestações de serviços, directamente a quem se disponha a adquirir mediante pronto pagamento, excepto os casos de intermediação regulados em leis especiais; IX) elevar sem justa causa os preços de bens e serviços; X) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. – Cfr. artigo 29.º da LDCMOÇ; artigo 22.º da LDCANG; artigo 20.º da LDCTL; e artigo 39.º do CDCBR;

<sup>63</sup> Tanto em Moçambique, Angola, e Brasil, é considerada publicidade 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. – Cfr. n.º 2 do artigo 20.º da LDCMÇ; do n.º 3 do artigo do artigo 20.º da LDCANG; n.º 1. do artigo 37.º da CDCBR; Em Timor-Leste o sentido é fixado pelo Regime de Actividades Publicitárias, aplicável por força da remissão feita pelo artigo 12.º da LDCTLS.

<sup>64</sup> Tanto em Moçambique, Angola, e Brasil, é considerada publicidade abusiva - 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, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à saúde ou à segurança. – cfr. n.º 3 do artigo 20.º da LDCMÇ; 2.º do n.º 3 do artigo 20.º da LDCANG; n.º 2. do artigo 37.º da CDCBR; - Em Timor-Leste o sentido é fixado pelo Regime de Actividades Publicitárias, aplicável por força da remissão feita pelo artigo 12.º da LDCTLS.

Por fim, apesar da cobrança duplicada não ter sido considerada pelos legisladores dos Estados em questão como comportamento formalmente abusivo, os efeitos que lhes são atribuídos são, ao nosso ver, típicos de comportamentos abusivos, em decorrência de o fornecedor cobrar, indevidamente, sobre o mesmo produto pagamentos duplicados. Nestas situações, as leis de defesa do consumidor de Moçambique, Timor-Leste, Angola e Brasil impõem que “*o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correcção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável*”<sup>65</sup>, uma realidade que não se acha prevista no regime macaense.

#### ***iv. Sobre a Adaptação à Era Digital***

O desenvolvimento da tecnologia, não obstante ter o condão de facilitar a realização das transacções económicas ou comerciais, trouxe consigo vários desafios aos intervenientes, em particular aos consumidores. É neste contexto que os desenvolvimentos recentes do Direito do consumidor não deixam de lado matérias relativas à economia digital.

Como os regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor dos países de língua portuguesa e Macau acautelam

---

<sup>65</sup> Cfr. artigo 31.º da LDCMOÇ; artigo 24.º da LDCANG; 25.º da LDCTL; e 42.º da CDCBR.

as questões relativas à sua adaptação à era digital deve ser preocupação dos legisladores internos.

Actualmente não se vê nos regimes vigentes uma abordagem mais cuidada sobre a matéria. Com efeito, olhando para o regime macaense, nota-se que relativamente a adaptação à era digital, a lei de protecção de defesa do consumidor não apresenta qualquer disposição normativa, pelo que poderíamos dizer, salvo melhor entendimento de que a mesma é omissa.

Nos casos de Portugal, Moçambique, Angola e Timor-Leste, os respectivos ordenamentos jurídicos estabelecem a obrigatoriedade de o Estado criar uma base de dados e arquivos digitais acessíveis, de âmbito nacional, respeitantes aos direitos do consumidor, para melhor gestão e defesa dos direitos do consumidor<sup>66</sup>. Preveem ainda que na realização de acções de formações em matéria de defesa do consumidor se utilize diversos meios electrónicos para a divulgação das informações<sup>67</sup>.

Releva, porém, o destaque aos regimes português e moçambicano, onde existem leis que, de certa forma, visa

---

<sup>66</sup> Cfr. alíneas *d*) e *e*) do n.º 1 do artigo 7.º da LDCPT; alínea *f*) do n.º 2 do artigo 4.º da LDCMOÇ; alínea *d*) do artigo 8.º da LDCANG; alínea *c*) do n.º 1 do artigo 9.º da LDCTL.

<sup>67</sup> Nesse sentido, n.º 1 e 4 do artigo 6.º da LDCPT, n.º 1 e 4 do artigo 8.º da LDCMOÇ; n.º 1 do artigo 8.º da LDCANG; e n.º 2 do artigo 8.º da LDCTL.

adaptar-se a nova era digital, com impacto nas relações de consumo, designadamente o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro (Portugal) e a Lei n.º 3/2017, de 9 de janeiro – Lei das Transacções Electrónicas (Moçambique).

Por seu turno, em relação a Cabo Verde e São Tomé e Príncipe, apesar de apresentarem as mesmas soluções dos regimes acima<sup>68</sup>, têm a particularidade de não terem sido mencionado que a base de dados e arquivos deve possuir a natureza digital. Em todo o caso, atendendo a *ratio* da disposição, devemos interpretá-la no sentido de que se pretende aí atribuir, implicitamente, a necessidade de digitalizar a base de dados e arquivos, pois por via dessa, ter-se-á um acesso acessível, flexível, e livre, com um âmbito nacional.

No regime brasileiro, à semelhança do macaense, há uma omissão quanto à adaptação à era digital, em todo caso, deve-se destacar, por exemplo o Decreto n.º 6.523/2008, que Regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que estabelece as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, que visa fixar os termos do serviço de atendimento telefónico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver demandas dos consumidores sobre

---

<sup>68</sup> Cfr. n.º s 1, 3 e 4 do artigo 5.º, alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º, ambos do RJPDCCV; n.º s 1, 3 e 4 do artigo 5.º com a epígrafe “*função de formação e informação*”, alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º, ambos da LDCSTP.

informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. Mais ainda, pode-se destacar a Lei n.º 12.965/2014, que estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil e determina as directrizes para a actuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria.

#### ***v. Sobre a Resolução de Conflitos de Consumo***

A tutela das partes nas relações de consumo exige que os regimes normativos de protecção e defesa do consumidor acautelem os mecanismos a serem utilizados para a resolução de possíveis conflitos que possam surgir entre as partes. Sobre esta matéria também se nota alguma divergência entre os regimes ordinários de protecção e defesa do consumidor dos países lusófonos e Macau.

A lei do consumidor do ordenamento jurídico macaense estabelece duas formas primordiais de os solucionar, nomeadamente: mediação e arbitragem institucionalizados. Estabelecendo de forma impositora o recurso a arbitragem necessária com meio principal de resolução de litígios relativamente aos serviços públicos<sup>69</sup>, oferecendo em caso de

---

<sup>69</sup> Nos termos do n.º 2 do artigo 79.º da LPDCM, fazem parte do âmbito de serviço público os seguintes: I) o serviço de fornecimento de água; II) o serviço de fornecimento de energia eléctrica; III) o serviço de fornecimento de gás natural

inconformidade com a decisão, o recurso aos tribunais comuns<sup>70</sup>.

Nos casos de Portugal, Moçambique, Angola, e Timor-Leste, as leis de defesa do consumidor não apresentam nenhuma obrigatoriedade de recurso a arbitragem ou a mediação, informando unicamente aos consumidores do direito de recorrer a esses meios e os meios judiciais em caso de violação dos seus direitos<sup>71</sup>. No entanto, é de destacar que, no caso de Portugal, o legislador estabeleceu no n.º 1 do artigo 14.º da LDCP que *“Os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”*.

Por outro lado, releva o destaque que os regimes português e moçambicano dão à acção inibitória como mecanismo de prevenção, correcção ou para a cessação de práticas lesivas dos direitos do consumidor, estabelecendo-se nos dois regimes que a acção inibitória estará isenta de custas<sup>72</sup>.

---

e gases de petróleo liquefeitos canalizados; IV) o serviço de telecomunicações; V) o serviço de transporte colectivo terrestre e marítimo.

<sup>70</sup> Cfr. artigo 78.º e ss da LPDCM.

<sup>71</sup> Cfr. artigo 14.º da LDCPT; artigo 18.º da LDCMOÇ; artigo 27.º e 29.º da LDANG e artigo 28.º da LPDCTL

<sup>72</sup> Cfr. artigos 10.º e 11.º da LDCPT e artigos 12.º e 13.º da LDCMOÇ.

No regime brasileiro, relevam os artigos 81.º a 90.º do CDCBR, em que essencialmente prevê-se a possibilidade de se recorrer a quaisquer instâncias, seja extrajudicial ou judicial, não existindo a obrigatoriedade de se recorrer previamente aos meios arbitrais. As acções impetradas podem ser individuais ou por meio de direitos colectivos (interesses difusos), que poderão ser exercidos por meio do Ministério Público; da União, Estados, Municípios e Distrito Federal; das entidades e órgãos da Administração Pública, directa ou indirecta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos do consumidor; ou ainda das associações de defesa do consumidor, conforme estabelecem os artigos 81.º e 82.º do CDCBR.

Já em São Tomé e Príncipe e Cabo Verde, os legisladores ordinários não apresentaram e nem sequer demonstraram a possibilidade de recurso a arbitragem ou a mediação, oferecendo unicamente poderes a associação dos consumidores a participarem nos processos de violação dos seus direitos, não apresentando o fórum adequado para o efeito.

## **5. Conclusões**

A regulação da protecção e defesa do consumidor é um dado adquirido na maioria dos países de língua portuguesa e em Macau e, dessa regulação decorre uma forte aproximação

entre os regimes adoptados por cada legislador. No entanto, são evidentes as diferenças, não só do ponto de vista conceptual, mas também de conteúdo.

Considerando o estreitamento das relações entre os países lusófonos e Macau a busca de maior previsibilidade e segurança para os consumidores revela-se, quanto a nós, um aspecto importante para a dinamização dessas relações, visto que o consumo é um dado adquirido quando há mobilidade entre diferentes países e regiões. Neste contexto, a harmonização das normas que regulam as relações de consumo, no caso entre os países de língua portuguesa e Macau, é o mecanismo adequado para a garantia dessa previsibilidade e segurança no comércio jurídico.

Assim, atendendo às cinco matérias relacionadas à protecção e defesa do consumidor nos regimes ordinários dos países lusófonos e Macau, identificados para o presente estudo julgamos ser acções a considerar:

A harmonização dos aspectos relativos ao direito à informação deve assentar numa combinação em que, à semelhança da opção do legislador macaense, se procura detalhar o conteúdo desse direito, mas clarificando o papel de cada interveniente na materialização do mesmo, incluindo o dos governos ou poderes públicos de cada país e região.

Relativamente ao direito à livre resolução, julgamos que a harmonização deverá passar pela uniformização dos prazos, através do estabelecimento de um prazo comum, sem prejuízo de as partes, no âmbito da sua autonomia privada, poderem estabelecer prazos superiores, bem como a padronização da data a partir da qual começará a contar o prazo, e ainda os procedimentos para a realização desse direito. Por outro lado, seria importante que se estabelecesse um padrão comum relativamente ao âmbito objectivo desse direito, ou seja, a que tipo de relações de consumo é aplicado. Releva ainda na harmonização do regime sobre o direito à livre resolução a padronização dos seus efeitos, em particular quando as obrigações deles decorrentes não são cumpridas pelas partes.

Para as matérias relativas às cláusulas injustas e práticas desleais, a indicação, ainda que exemplificativa, nos regimes internos das situações que possam configurar cláusulas abusivas e/ou práticas desleais em relação ao consumidor julgamos ser uma via a seguir em todos os ordenamentos jurídicos em estudo.

A matéria da economia digital é, sem dúvida, um aspecto que deve ocupar a acção legislativa em matéria das relações de consumo, daí que os regimes dos países lusófonos e de Macau devem prestar a devida atenção a ela. Aqui, releva também a preocupação sobre o estabelecimento de um regime padronizado relativamente a protecção de dados dos consumidores nas

relações de consumo, uma matéria que não mereceu tutela nos regimes ordinários em referência.

Por fim, é importante que o sistema de resolução de conflitos seja uniforme. Ainda que não se opte por um modelo específico e se recorra uma cláusula aberta em que se deixa às partes o mecanismo de resolução de conflitos de consumo que pretendem adoptar, sendo importante que se estabeleçam os parâmetros da sua operacionalização, dentro de um contexto de garantia de acesso à justiça aos consumidores.

## **Bibliografia**

- ANTONIOLLI, Luisa, (2006) “*Consumer law as an instance of the law of diversity*”, *Vermont Law Review*, 30, 855–882;
- DAN, Wei, *From Fragmentation to Harmonization of Consumer Law: The Perspective of China*, in *Journal of Consumer Policy*, 2020, 43:35–56;
- MENEZES, Carla Cristina Costa de (2016), *A Influência da Harmonização e da Uniformização do Direito Internacional Privado Sobre a Autonomia da Vontade na Escolha da Lei Aplicável aos Contratos Internacionais*, Tese de Doutoramento, Universidade Federal de Pernambuco.

## **Legislação**

- Código de Defesa do Consumidor do Brasil, aprovado pela Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990;

- Constituição da República de Angola de 2010, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 18/21: de revisão constitucional;
- Constituição da República de Cabo Verde de 1992;
- Constituição da República Federal do Brasil de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão n.º s 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais n.º s 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo n.º 186/2008;
- Constituição da República de Moçambique de 2004, com as revisões introduzidas através da Lei n.º 1/2018, de 12 de Junho, e a segunda através da Lei n.º 11/2023, 23 de Agosto;
- Constituição da República de Portugal de 1975, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 1/82, de 30 de Setembro; Lei n.º 1/89, de 08 de Julho; Lei n.º 1/97, de 20 de Setembro;
- Constituição da República de Timor Leste de 2002;
- Estatuto da Autoridade Reguladora do Sector dos Combustíveis derivado de Petróleo e do Gás Natural (ARSECO) da Guiné-Bissau, aprovado pelo Decreto n.º 9/2014, de 6 de Junho;
- Lei Básica de Macau, promulgada pelo Decreto n.º 3 do Presidente da República Popular da China;
- Lei das Transacções Electrónicas de Moçambique, aprovada pela Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro;
- Lei de Defesa do Consumidor de Angola, aprovado pela Lei n.º 15/2003, de 22 de Junho;

- Lei de Defesa do Consumidor de Moçambique, aprovada pela Lei n.º 22/2009, 28 de Setembro;
- Lei de Defesa do Consumidor de Portugal, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho;
- Lei de Protecção ao Consumidor de Timor-Leste, aprovada pela Lei n.º 8/2016, de 8 de Julho;
- Lei de Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor de Macau, aprovada pela Lei n.º 9/2021;
- Lei que Estabelece os Princípios, Garantias, Direitos e Deveres para o Uso da Internet no Brasil e Determina as Directrizes para a Actuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em Relação à Matéria, aprovada pela Lei n.º 12.965/2014;
- Regime Jurídico do Consumidor na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais de Portugal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro;
- Regime Jurídico da Protecção e Defesa dos Direitos do Consumidor de Cabo Verde, aprovado pela Lei n.º 87/V/98, de 31 de Dezembro;
- Regime Jurídico da Protecção e Defesa dos Direitos do Consumidor de São Tomé e Príncipe, aprovado pela Lei n.º 09/2017, de 17 de Julho;
- Regime que Dispõe sobre a Organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), no qual estabelece as normas

gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil), aprovado pelo Decreto n.º 2.181/1997;

- Regulamento que Fixa Normas Gerais Sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – Atendimento ao Telefone (Brasil), aprovado pelo Decreto n.º 6.523/2008;
- Regulamento que dispõe sobre as Práticas Infracionais que Atentam Contra o Direito Básico do Consumidor de obter Informação Adequada e Clara Sobre os Produtos e Serviços, previstos na Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990 (Brasil), aprovado pelo Decreto pelo Decreto n.º 5.903/2006.