

Lei n.º 22/2009

de 28 de Setembro

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

CAPÍTULO I**Princípios Gerais****ARTIGO 1****(Definições)**

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

ARTIGO 2**(Objecto)**

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

ARTIGO 3**(Âmbito de aplicação)**

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

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

ARTIGO 4**(Responsabilidade)**

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

2. Incumbe ao Estado e às autarquias locais tomar as medidas indispensáveis à concretização dos direitos do consumidor, designadamente:

- a) aprovar normas e regulamentos adequados, nos termos da presente Lei;
- b) incrementar a elaboração de normas técnicas eficazes;
- c) assegurar o acesso do consumidor ao direito e aos tribunais em condições apropriadas às especificações das relações e dos conflitos de consumo;
- d) criar centros ou serviços de informação ao consumidor e apoiar aos centros, serviços e acções, com a mesma finalidade, promovidos pelas associações de consumidores;
- e) incluir nos contratos de fornecimento – concessões de serviços públicos, em especial nos que respeitam às telecomunicações, transportes públicos e ao fornecimento de água, energia eléctrica e gás, cláusulas que assegurem a adequada protecção do consumidor;
- f) criar bases de dados e arquivos digitais acessíveis, de âmbito nacional, respeitantes aos direitos do consumidor.

CAPÍTULO II**Direitos do consumidor****ARTIGO 5****(Direitos do consumidor)**

1. O consumidor tem direito à:

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

ARTIGO 6**(Direito à qualidade dos bens e serviços)**

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

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

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

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

ARTIGO 7**(Direito à protecção da vida, saúde e da segurança física)**

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

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

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

ARTIGO 8**(Direito à formação e à educação para o consumo)**

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

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

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

- a) da concretização no sistema educativo, em particular no ensino básico e secundário, de programas e actividades de educação para o consumo;
- b) do apoio às iniciativas que neste domínio sejam promovidas pelas associações de consumidores;
- c) da promoção de acções de educação permanente de formação e sensibilização para os consumidores em geral;
- d) da promoção de uma política nacional de formação de formadores e de técnicos especializados na área do consumo.

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

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

ARTIGO 9

(Direito à Informação em geral)

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

- a) do apoio às acções de informação promovidas pelas associações de consumidores;
- b) da criação de serviços municipais de informação ao consumidor;
- c) da constituição de conselhos municipais de consumo com a representação, designadamente, de associações de interesses económicos e de interesses dos consumidores;
- d) da criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis, de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo, destinados a difundir informação geral e específica;
- e) da criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis em matéria de direitos do consumidor, de acesso incondicionado.

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

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

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

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

ARTIGO 10

(Direito à Informação em particular)

1. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações, como na celebração de um contrato, informar

de forma clara, objectiva e adequada ao consumidor, nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico.

2. A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, para que cada elo do ciclo produção – consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação, para tanto, cada embalagem deve conter um prospecto indicador da composição material do produto e o risco provável ou eventual do seu uso normal.

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

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

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

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

ARTIGO 11

(Direito à protecção dos interesses económicos)

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

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

- a) relação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;
- b) não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

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

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

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

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

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

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

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

ARTIGO 12

(Direito à prevenção e acção inibitória)

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

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

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

ARTIGO 13

(Forma de processo da acção inibitória)

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

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

3. Transitada em julgado, a decisão condenatória 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.

ARTIGO 14

(Direito à reparação de danos)

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTIGO 15

(Responsabilidade por vício do bem)

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

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

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

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

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

ARTIGO 16

(Responsabilidade por vício do serviço)

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

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

2. No fornecimento de serviços que tenham por objecto a reparação de qualquer bem, considera-se implícita a obrigação

do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

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

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

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

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

ARTIGO 17

(Legitimidade activa)

Têm legitimidade para intentar as acções previstas nos artigos anteriores:

- a) os consumidores, pessoa singular ou colectiva directamente lesada;
- b) os consumidores e as associações de consumidores ainda que não directamente lesados;
- c) o Ministério Público e o Instituto do Consumidor quando estejam em causa interesses individuais homogêneos, colectivos ou difusos.

ARTIGO 18

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

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

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

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

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

ARTIGO 19

(Direito de participação por via representativa)

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

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

ARTIGO 20

(Direito à Protecção contra a publicidade enganosa e abusiva)

1. É proibida toda a publicidade enganosa ou abusiva.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

Protecção contratual

ARTIGO 21

(Protecção dos interesses económicos)

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

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

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

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

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

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

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

ARTIGO 22

(Cláusulas abusivas)

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

- a) impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade por vícios de qualquer natureza dos bens e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos;
- b) subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos na presente Lei;
- c) transferiram responsabilidades a terceiros;
- d) estabeleçam obrigações consideradas iníquas e abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade;
- e) estabeleçam inversão do ónus da prova em prejuízo do consumidor;
- f) determinem a utilização compulsória de arbitragem;
- g) imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;
- h) deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;
- i) permitam ao fornecedor cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- j) autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
- k) infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais e de standardização;
- l) estejam em desacordo com as regras de indemnização por benfeitorias necessárias.

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

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

ARTIGO 23

(Nullidade)

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

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

3. O consumidor pode optar pela manutenção do contrato quando algumas das suas cláusulas forem nulas nos termos do n.º 1.

ARTIGO 24

(Publicidade com preços)

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

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

ARTIGO 25

(Outorga de crédito)

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

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

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

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

ARTIGO 26

(Pagamento em prestações)

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

ARTIGO 27

(Contrato de adesão)

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV

Práticas comerciais

ARTIGO 28

(Oferta de produtos e serviços)

1. Toda a informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com

relação a bens e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar o contrato que vier a ser celebrado.

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

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

ARTIGO 29

(Práticas abusivas)

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

- a) condicionar o fornecimento de bem ou serviço ao fornecimento de outro bem ou serviço, bem como sem justa causa, a limites quantitativos;
- b) recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exacta medida de suas disponibilidades de stock e ainda, de conformidade com os usos e costumes;
- c) enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer bem ou fornecer qualquer serviço;
- d) prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impor-lhe seus bens ou serviços;
- e) executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, excepto as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
- f) repassar informação depreciativa, referente a acto praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
- g) colocar no mercado de consumo qualquer bem ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou se normas específicas não existirem, pelo Instituto de Normaçaõ e Qualidade;
- h) 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;
- i) elevar sem justa causa os preços de bens e serviços;
- j) deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

2. Os serviços prestados e os bens remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista na alínea c), equiparam-se às amostras grátis, não existindo obrigação de pagamento.

ARTIGO 30

(Obrigatoriedade de orçamento)

1. O fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminado, o valor da mão-de-obra dos materiais e equipamentos a serem empregues, as condições de pagamento, bem como as datas de início e termo dos serviços.

2. Salvo estipulação em contrário, o valor orçado tem validade pelo prazo de 10 dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

3. Uma vez aprovado pelo consumidor o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociações das partes.

4. O consumidor não responde por quaisquer ónus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, nos termos do contrato.

ARTIGO 31

(Cobrança de dívidas)

1. Na cobrança de débitos, o consumidor deve ser tratado com urbanidade, não devendo ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

2. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

CAPÍTULO V

Sanções administrativas

ARTIGO 32

(Actuação da administração)

1. Incumbe ao Estado e à Administração Pública emitir normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de bens e serviços, bem como intervir na protecção dos direitos dos consumidores, fiscalizar e controlar a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de bens e de serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, emitindo, para tanto, as normas que se mostrem necessárias.

2. As entidades mencionadas no n.º 1 do presente artigo podem, igualmente, expedir notificações para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardando o segredo industrial.

ARTIGO 33

(Sanções)

1. As infracções das normas de defesa dos consumidores ficam sujeitas, conforme o caso e sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, às seguintes sanções administrativas:

- a) multa de 10% sobre o valor da venda;
- b) apreensão do bem;
- c) inutilização do bem;
- d) proibição de fabricação do bem;
- e) suspensão de fornecimento de bens ou serviços;
- f) suspensão temporária da actividade que originou o levantamento do auto;
- g) revogação de concessão ou permissão do alvará;
- h) interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de actividade.

2. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infracção, a vantagem auferida e a condição económica do fornecedor, é aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo os valores à entidade administrativa de protecção ao consumidor, nos termos a regulamentar.

3. As penas de apreensão, de inutilização de bens, de proibição de fabricação de bens, de suspensão de fornecimento de bens ou serviços, de revogação da concessão ou mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou qualidade por inadequação ou insegurança do bem ou serviço.

4. As sanções previstas neste artigo são aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

5. Pendendo acção judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não há reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

CAPÍTULO VI

Instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor

ARTIGO 34

(Associações de consumidores)

1. As associações de consumidores são associações dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com objectivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores e seus associados.

2. As associações de consumidores podem ser de âmbito nacional ou local, consoante a área a que circunscrevam a sua acção.

3. As associações de consumidores podem ser ainda de interesse genérico ou de interesse específico:

- a) são de interesse genérico, as associações de consumidores cujo fim estatutário seja a tutela dos direitos dos consumidores em geral e cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados;
- b) são de interesse específico, as demais associações de consumidores de bens e serviços determinados, cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados.

4. As cooperativas de consumo são equiparadas, para os efeitos do disposto na presente Lei, às associações de consumidores.

ARTIGO 35

(Direito das associações de consumidores)

1. As associações de consumidores gozam dos seguintes direitos:

- a) ao estatuto de parceiro social em matérias que digam respeito à política de consumidores, nomeadamente, traduzido na indicação de representantes para órgãos de consulta ou concertação que se ocupem da matéria;
- b) direito de antena na rádio e na televisão pública nos mesmos termos das associações com estatuto de parceiro social;
- c) direito a representar os consumidores no processo de consulta e audição públicas a realizar no decurso da tomada de decisões susceptíveis de afectar os direitos e interesses daqueles;
- d) direito a solicitar, junto das autoridades administrativas ou judiciais competentes, a apreensão e retirada de bens do mercado ou a interdição de serviços lesivos dos direitos e interesses dos consumidores;
- e) direito a corrigir e a responder ao conteúdo de mensagens publicitárias relativas a bens e serviços postos no mercado, bem como a requerer, junto das autoridades competentes, que seja retirada do mercado publicidade enganosa ou abusiva;
- f) direito a consultar os processos e demais elementos existentes nas repartições e serviços públicos da administração central e local que contenham dados sobre as características de bens e serviços de consumo e de divulgar as informações necessárias à tutela dos interesses dos consumidores;
- g) direito a serem esclarecidas sobre a formação dos preços de bens e serviços, sempre que o solicitem;

h) direito de participar nos processos de regulação de preços de fornecimento de bens e de prestações de serviços essenciais, nomeadamente nos domínios da água, energia, gás, transportes e telecomunicações e a solicitar os esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, de forma a poderem pronunciar-se sobre elas;

i) direito a solicitar aos laboratórios oficiais a realização de análises sobre a composição ou sobre o estado de conservação e demais características dos bens destinados ao consumo público e de tornarem públicos os correspondentes resultados, devendo o serviço ser prestado segundo tarifa que não ultrapasse o preço de custo;

j) direito à presunção de boa-fé das informações por elas prestadas;

k) direito à acção popular;

l) direito de queixa e denúncia, bem como direito de se constituírem como assistentes em sede de processo penal e a acompanharem o processo contravencional, quando o requeiram, apresentando memoriais, pareceres técnicos, sugestão de exames ou outras diligências de prova até que o processo esteja pronto para decisão final;

m) direito à isenção do pagamento de custas, preparos e de imposto de selo, nos termos da lei;

n) direito a receber apoio do Estado, através da administração central e local, para a prossecução dos seus fins, nomeadamente, no exercício da sua actividade no domínio da formação, informação e representação dos consumidores;

o) direito a benefícios fiscais idênticos aos concedidos ou a conceder às instituições particulares de solidariedade social.

2. Os direitos previstos nas alíneas a) e b) do número anterior, são exclusivamente conferidos às associações de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico.

3. O direito previsto na alínea h) do n.º 1 é conferido às associações de interesse genérico ou de interesse específico quando esse interesse esteja directamente relacionado com o bem ou serviço que é objecto da regulação de preços e, para os serviços de natureza não regional ou local, exclusivamente conferido à associações de âmbito nacional.

ARTIGO 36

(Acordos de boa conduta)

1. As associações de consumidores podem negociar com os profissionais ou as suas organizações representativas acordos de boa conduta, destinados a reger as relações entre uns e outros.

2. Os acordos referidos no número anterior não podem contrariar os preceitos imperativos da lei, designadamente os da lei da concorrência, nem conter disposições menos favoráveis aos consumidores do que as legalmente previstas.

3. Os acordos atrás referidos devem ser objecto de divulgação, nomeadamente, através da afixação nos estabelecimentos comerciais, sem prejuízo da utilização de outros meios informativos mais circunstanciados.

ARTIGO 37

(Ministério Público)

Incumbe também ao Ministério Público a defesa dos consumidores no âmbito da presente Lei e no quadro das

respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores.

ARTIGO 38

(Instituto do Consumidor)

1. O Instituto do Consumidor é entre outros o instituto público destinado a promover a política de salvaguarda dos direitos dos consumidores, bem como a coordenar e executar as medidas tendentes à sua protecção, informação e educação e de apoio às organizações de consumidores.

2. Para a prossecução das suas atribuições, o Instituto do Consumidor é considerado autoridade pública e goza dos seguintes poderes:

- a) solicitar e obter dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, bem como das entidades referidas no 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.

CAPÍTULO VII

Disposições finais

ARTIGO 39

(Regulamentação)

Os regulamentos necessários à execução da presente Lei são publicados no prazo de 180 dias após a sua entrada em vigor.

ARTIGO 40

(Entrada em vigor)

A presente Lei entra em vigor 180 dias após a sua publicação. Aprovada pela Assembleia da República, aos 30 de Junho de 2009.

O Presidente da Assembleia da República, *Eduardo Joaquim Mulémbwè*.

Promulgada em 27 de Agosto de 2009.

Publique-se.

O Presidente da República, ARMANDO EMÍLIO GUEBUZA.

ANEXO

GLOSSÁRIO

Para os efeitos da presente Lei, considera-se:

Anunciante – O fornecedor que, por meio de uma publicidade, propõe-se informar o público da existência de bens e serviços que oferece, e promover a sua aquisição, comercialização ou contratação.

Contrato de adesão – Aquele cujas cláusulas tenham sido propostas unilateralmente pelo fornecedor sem que o consumidor, para celebrá-lo, possa alterar o seu conteúdo.

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

Fornecedores – Todas as pessoas singulares ou colectivas, públicas ou privadas com carácter profissional (incluindo profissionais liberais), que habitualmente desenvolvem actividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço.

Informações básicas comerciais – todas as indicações que o fornecedor deve entregar obrigatoriamente ao público consumidor, por disposição de uma Lei ou de um Regulamento.

Produto – Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

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

Serviço – Qualquer actividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e segurança, salvo as decorrentes das relações de carácter laboral.

Lei n.º 23/2009

de 8 de Setembro

Havendo necessidade de ajustar a legislação sobre as cooperativas ao novo quadro constitucional e a uma realidade cada vez mais concorrencial, ao abrigo do disposto no número 1 do artigo 179 da Constituição, a Assembleia da República determina:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1

(Âmbito)

A presente Lei aplica-se a todos os tipos de cooperativas, independentemente do seu objecto ou grau e às organizações afins cuja legislação especial para ela expressamente remeta.

ARTIGO 2

(Noção)

As cooperativas são pessoas colectivas autónomas, de livre constituição, de capital e composição variáveis e de controlo democrático, em que os seus membros obrigam-se a contribuir com bens e serviços para o exercício de uma actividade económica, de proveito comum, através de acções mútuas e mediante partilha de risco, com vista à satisfação das suas necessidades e aspirações económicas e um retorno patrimonial predominantemente realizado na proporção de suas operações.

ARTIGO 3

(Graus de cooperativas)

1. As cooperativas podem ser de primeiro grau ou de segundo grau, sendo estas últimas designadas também de grau superior.

2. Consideram-se cooperativas de primeiro grau, aquelas que são constituídas por pessoas singulares e/ou pessoas colectivas, cujo objectivo assenta na prestação directa de serviços aos seus membros.