



Breves notas sobre a protecção dos consumidores em Moçambique

Mara Rupia Lopes

Associada da HRA Advogados



A protecção do consumidor procura, na sua génese, corrigir as disparidades intrínsecas da relação “consumidor-fornecedor”, especialmente no que concerne ao desequilíbrio quanto à informação, ao poder negocial, à segurança e ao acesso à justiça. No entanto, embora haja orientações sobre as principais características de uma legislação eficaz de protecção do consumidor⁽¹⁾, a matéria é muitas vezes uma das últimas áreas nas quais as economias em desenvolvimento se concentram.

O caso moçambicano

No ordenamento jurídico moçambicano, os direitos do consumidor surgem sistematicamente enquadrados na Constituição da República (“Constituição”), mais concretamente, no Capítulo relativo aos “Direitos e deveres económicos, sociais e culturais”. O n.º 2 do artigo 92.º determina que «[o]s consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos».

Havendo necessidade de instituir um sistema que efectivasse aqueles direitos plasmados na Constituição, em 2009 foi aprovada a Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro (Lei de Defesa do Consumidor), que viria mais tarde a ser regulamentada através do Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho (Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor).

Apesar de não existir um único conceito de consumidor, ao abrigo da Lei de Defesa do Consumidor – o diploma que incorpora os princípios gerais do direito do consumo nacional –, a posição de “consumidor” deve ser aferida em cada concreta transacção comercial, e depende simultaneamente de a aquisição de bens, de serviços ou de direitos ser feita a um profissional – aquele que exerce uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios –, e de essa aquisição se destinar a uso não profissional⁽²⁾.

Ao abrigo deste regime geral, o consumidor tem direito à:

- a) Qualidade de bens e de serviços;
- b) Protecção da vida, da saúde e da segurança física;
- c) Formação e à educação para o consumo;
- d) Informação para o consumo;
- e) Protecção dos interesses económicos;

1. O conceito moderno de “protecção do consumidor” vem sendo forjado desde os anos 1960. O avanço mais notório resultou na adopção, pelas Nações Unidas, em 1985, das primeiras Directrizes para a Protecção do Consumidor, que passaram a servir como checklist para legislações nacionais futuras.

2. O conceito de consumidor para efeitos daquela Lei não se confunde com noções gerais de comprador ou adquirente de serviços, nem com outros conceitos normalmente associados ao Direito do Consumidor, como o de utente, o de assinante ou o de utilizador.



- f) Prevenção e à reparação dos danos que resultem da ofensa de interesses ou de direitos;
- g) Protecção jurídica e a uma justiça acessível;
- h) Participação na definição dos seus direitos e interesses;
- i) Protecção contra a publicidade enganosa e abusiva.

O progressivo desenvolvimento da sociedade de consumo moçambicana trouxe a necessidade de intervir legislativamente perante a insuficiência e a inadequação das soluções tradicionais face a uma série de novos problemas em múltiplos domínios, tais como o comércio electrónico e os contratos à distância. Foram então aprovados os seguintes regimes especiais no âmbito do mercado financeiro, das telecomunicações e do comércio electrónico:

- Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro (Lei de Transacções Electrónicas), que estabelece os princípios, as normas gerais e o regime jurídico das transacções electrónicas em geral, do comércio electrónico e do governo electrónico em particular, visando garantir a protecção e utilização das tecnologias de informação e de comunicação, estabelecendo, entre outros, a protecção do consumidor, a protecção de dados electrónicos pessoais e o regime sancionatório e de fiscalização;
- Decreto n.º 44/2019, de 22 de Maio (Regulamento de Protecção do Consumidor do Serviço de Telecomunicações), que define o regime jurídico aplicável à protecção dos consumidores do serviço de telecomunicações, sendo aplicável aos operadores de televisão, de telefonia, de dados, de vídeo e de outros que prestam serviços de telecomunicações de uso público e/ou que comercializam equipamentos de telecomunicações, bem como, para os consumidores, regulando os deveres e direitos dos consumidores e as obrigações do operador e fixando o regime sancionatório;
- Aviso n.º 9/GBM/2020, de 31 de Dezembro (Regulamento de Tratamento de Reclamações dos Consumidores Financeiros), que deter-

mina o regime aplicável às reclamações dos consumidores financeiros perante e contra as instituições de crédito, as sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique.

Este desenvolvimento trouxe também à tona diversas situações de desequilíbrios e novas fontes de risco à protecção dos consumidores. Entre outros aspectos, pensemos, por ora, apenas nos seguintes pontos a ser considerados na discussão do regime actualmente existente:

- Falta de aplicação à economia informal – o comércio informal apresenta alterações significativas na estrutura da relação “consumidor-fornecedor”: por um lado, estas economias assentam em relações sociais preestabelecidas, pouco ou nada profissionalizadas, com regras não normalizadas, configurando circuitos nem sempre transparentes; por outro lado, o comércio “informal” possui estratégias mais flexíveis e adaptadas aos consumidores de rendimentos baixos (p.e. o caso emblemático da venda de cigarros avulsos). Embora haja dificuldade em obter dados precisos recentes, estima-se que a economia informal seja responsável por mais de 40% do PIB de Moçambique. No entanto, o comércio informal, e com ele mais de um terço da economia interna, escapa à tutela da protecção do consumidor na medida em que não existe um fornecedor responsável facilmente identificável nem qualquer registo documental, o que torna quase impossível o recurso aos órgãos de defesa do consumidor;
- Falta de tutela efectiva – segundo as associações de defesa do consumidor nacionais, tais como a Pro-Consumers e a Associação de Defesa do Consumidor de Moçambique (Adecom), os direitos do consumidor têm sido sistematicamente violados e ignorados, sem a tutela necessária para assegurar a sua protecção. Não obstante a

existência de instrumentos legais que os consagram, não se verifica um esforço efectivo das instituições competentes no sentido de garantir a protecção e segurança dos direitos do consumidor. São apontadas algumas causas desta ineficiência, tais como a falta de estabilidade política, os altos índices de corrupção e, principalmente, a fragilidade do sistema judicial, que expõem os consumidores a perigos evitáveis e perdas resultantes de práticas de comércio abusivas;

- Falta de educação para o consumo – nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, cabe ao Estado a promoção de uma política educativa para os consumidores de matérias relacionadas com o consumo e os direitos dos consumidores. Ainda assim, num país com uma taxa de analfabetismo a rondar os 45%, segundo dados do Instituto Nacional de Estatística, a falta de educação em matéria de direitos e de protecção do consumidor torna qualquer política e/ou diploma legal totalmente ineficiente.

Importa notar também que estas características específicas podem colocar grande parte dos consumidores moçambicanos numa situação agravada de vulnerabilidade. Ora, considerando que a actual configuração da defesa do consumidor assenta num paradigma do consumidor médio, com reduzida consideração da concreta posição jurídico-negocial e pessoal do consumidor, a tutela do consumidor corre risco de ficar irremediavelmente comprometida.

O duplo desafio das entidades públicas moçambicanas prende-se, pois, com o acompanhamento das alterações do mercado resultantes da globalização económica e do progresso da tecnologia, e com a necessidade de capacitar os consumidores, em particular os grupos vulneráveis, dotando-os de informação e maturidade necessária face às novas práticas comerciais, de modo a assegurar a efectividade dos instrumentos adoptados em defesa dos direitos dos consumidores.

OPINIÃO

António Pinto Monteiro

Direito do Consumidor: codificação, sim ou não?



OPINIÃO

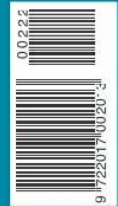
Isa Meireles

O esquema triangular nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial



VidaJudiciária

Nº 222 - bimensal - setembro/outubro 2021 - 7,50 €



EDIÇÃO ESPECIAL "Os novos desafios do direito do consumo"

Na perspetiva de Jorge Morais Carvalho

Direito português é robusto quanto à proteção dos consumidores



De acordo com João Torres, secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor



Governo procura dar resposta aos desafios colocados em termos de direito do consumidor

OPINIÃO

Mário Frota

José Miguel Figueiredo

Mara Rupia Lopes

Nelma Pires

Ricardo Henriques

Matilde Ortins de Bettencourt

António Gameiro

Paula Cristina Lopes

Andreia Delgadinho

Paulo Duarte

Miguel Cunha Machado

Ana Machado

José Filipe Ferreira

Maria Miguel Oliveira da Silva

Martim Farinha

Carlos Filipe Costa

Francisco Arga e Lima

Jorge Morais Carvalho

Paula Ribeiro Alves

Sofia Lopes Agostinho

Yasmin Waetge

António Gameiro