



EDSON BONDE
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

A PROTECÇÃO JURÍDICA DO CONSUMIDOR NAS TRANSACÇÕES ELECTRÓNICAS EM MOÇAMBIQUE

Pelos Drs. Eunicia Novele e Alberto Nhembua¹.

1. Generalidades

Nos dias que correm, e com o advento da *internet*, que por um lado trouxe facilidades no que concerne a vida social, no trabalho e no comércio, é inegável que por outro lado também trouxe prejuízos, principalmente para o consumidor final, que desde os primórdios do comércio sempre foi o elo mais fraco da relação, com uma capacidade de barganha reduzida (e muitas vezes não conhece o fornecedor do produto).

Foi pensado na dinâmica actual do *e-commerce*, ou compras *on-line*, que nos atrevemos abordar nestas matérias, procurando essencialmente analisar do ponto de vista do ordenamento jurídico moçambicano, até que ponto o consumidor final tem amparo legal, nas transacções electrónicas, visto que muitas vezes o fornecedor do produto ou serviço encontra-se distante.

As transacções electrónicas foram reguladas pela primeira vez em Moçambique no ano de 2017, pela **Lei nº 3/2017 de 9 de Janeiro**, no entanto, esta Lei não regula o comércio electrónico de forma específica e exaustiva, trazendo apenas aspectos gerais sobre a defesa do consumidor no *e-commerce*, que a seguir passaremos a mencionar.

¹ Consultores jurídicos



2. Conceito de comércio electrónico

Etimologicamente o Comércio Electrónico vem do inglês “*Electronic Commerce*” (*E-commerce*) que, fazendo uma tradução literal em português designa-se “Comércio Electrónico”.

Significa dizer que é uma relação de consumo sem o contacto directo do consumidor com o fornecedor do bem ou serviço, ou seja, é um negócio jurídico celebrado à distância, e a ferramenta utilizada nesse tipo de transacção vai desde um telefone até um computador².

Nas palavras de Pupo Correia, comércio electrónico é a utilização de tecnologias de informação avançadas para aumento de eficiência de relações entre parceiros comerciais, para desenvolvimento de vendas de bens e prestação de serviços, quer entre empresas, quer ao consumidor³.

Comércio electrónico é actividade económica ao abrigo da qual uma pessoa oferece ou garante através de um meio electrónico a prestação de bens e/ou serviços⁴.

Portanto, podemos conceituar o comércio electrónico como um conjunto de operações comerciais, realizadas por via electrónica, com vista ao fornecimento, aquisição de bens ou prestação de serviços à distância, ou seja, sem que haja contacto pessoal entre as partes contratantes.

Nos termos da lei, o consumidor é todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional, ou tarifa, ou pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, (vide glossário da LDC).

² *Idem*

³ CORREIA, Miguel J. A. Pupo. *Direito Comercial: Direito da Empresa*. 10ª ed. Lisboa: Editforum Edições Jurídicas, 2007, pág. 557.

⁴ Definição dada no glossário da Lei das Transacções Electrónicas, Lei nº 3/2017 de 8 Janeiro.



2.1. A protecção Jurídica do consumidor no e-commerce

Em Moçambique o Direito dos consumidores, esta no leque dos direitos, garantias e liberdades fundamentais, e portanto, com previsão constitucional no artigo 92º da CRM de 2004, atento a revisão constitucional de 2018. Entretanto, só em 2009 é que foi aprovada a Lei nº 22/2009 de 28 de Setembro, Lei de Defesa do Consumidor, doravante LDC com vista a materialização desse direito, tendo sido regulamentada no ano de 2016, pelo Decreto nº 27/2016 de 16 de Julho.

À protecção jurídica do consumidor no comércio electrónico é aplicável também a Lei de Defesa de Consumidor, com as necessárias adaptações nos termos do artigo 43º da **Lei nº 3/2017 de 9 de Janeiro, doravante LTE**, salvo algumas especificidades que caracterizam o e-commerce que a seguir se demonstra.

Por vezes temos visto que, o consumidor acede a produtos ou serviços fornecidos *on-line*, sem que ao menos conheça o endereço físico do fornecedor, ou ainda, os produtos chegam tardiamente, e sem qualidade. É usual vermos na internet a exposição de artigos com boa aparência e textura, entretanto, quando chegam são de péssima qualidade, e não condizem com o que foi publicitado.

Foi em busca de uma melhor protecção do consumidor que o legislador, através da Lei das Transacções Electrónicas, aprovada pela **Lei nº 3/2017 de 9 de Janeiro-LTE**, exige ao fornecedor dar informações suficientes para que facilitem a sua identificação, entre outras, as seguintes: *a indicação do local, designação da firma, o endereço físico principal, o endereço da página de Internet ou endereço do correio electrónico ou número de telefone. É ainda obrigatório fornecer informação suficiente quanto aos termos, condições e custos associados a transacção (artigo 44º da LTE).*

Nos casos em que uma das partes contratantes for uma entidade legal, deve apresentar o número de registo, os nomes dos representantes dos seus escritórios e o seu local de registo [art. 44 nº 1, alínea c)]. Ora, esta imposição legal



visa acautelar os casos de operadores económicos electrónicos fantasmas, que são aqueles que aparecem na Internet alegando ser fornecedores, mas que na íntegra não realizam comércio algum, trata-se de burladores⁵.

Nas relações de consumo, impõe-se a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos, nos termos do artigo 33º nº 1 da LTE, concomitantemente, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira favorável ao consumidor, nos termos do nº 3 do artigo 21º da LDC.

No referente a execução do contrato, o fornecedor tem a obrigação de fazer a entrega da encomenda ao consumidor dentro de 30 dias após a emissão da ordem de encomenda, salvo se as partes tenham estipulado algo diverso (artigo 33 nº 2 da LTE); em caso de falha da encomenda o consumidor tem o direito de cancelar mediante aviso prévio de 7 dias e ser reembolsado de quaisquer pagamentos que tenha feito dentro de 30 trinta dias a partir da data da notificação (artigo 33 nº 3 da LTE); em caso de indisponibilidade dos bens ou serviços, o fornecedor deverá notificar de imediato o consumidor e reembolsar qualquer pagamento que tenha feito no prazo de 30 dias a contar do dia da notificação (artigo 33 nº 4 da LTE).

2.2. Meios de Tutela

No *e-commerce*, o consumidor pode exercer direito a retractação ou à livre resolução, que consiste essencialmente na faculdade que é concedida ao consumidor de poder desistir do contrato quando haja violação das regras impostas no artigo 44º da LTE, e em geral, quaisquer práticas que atentem contra os seus direitos, sendo facultado ao consumidor o direito de cancelar a transacção dentro de um período de 14 dias após a recepção dos bens ou serviços. No entanto, nestas

⁵ Mercedes, Guilhermina da Luísa, A Protecção Jurídica Dos Consumidores Nas Transacções Electrónicas: Considerações Gerais, UEM, Maputo 2016, pág. 39.



situações, deve o consumidor devolver o bem fornecido, ou tratando-se de serviços, terminar a utilização dos mesmos (vide artigo 45º da LTE).

Havendo exercício do direito acima referido por parte do consumidor, o empresário comercial ou fornecedor, deve reembolsar todos os pagamentos efectuados pelo consumidor, salvo o valor relativo ao custo directo da devolução. Em caso de incumprimento desta regra, o empresário comercial é responsável por quaisquer danos sofridos pelo consumidor, nos termos do nº 4 do artigo 45 da LTE.

Por a relação de consumo ser intrínseca, aos gostos e opções do consumidor, e atento ao facto de que o consumidor adquire bens e serviços fora do estabelecimento comercial e, por essa razão fica mais vulnerável na relação estabelecida com o fornecedor, a lei prevê o direito a retractação ou ao livre cancelamento não apenas nos casos em que haja violação dos direitos do consumidor, mas também por opção do consumidor sem necessidade de fundamentar, e sem penalização, desde que seja dentro de um período de sete dias após a recepção dos bens, tratando-se de serviços após a data da conclusão do acordo, a luz do artigo 46º nº 1 da LTE.

Nos casos em que o pagamento de bens ou serviços tenha sido efectuado antes do exercício do direito a retractação ou livre cancelamento, acima referido, o consumidor tem direito de regresso, no período máximo de trinta dias a contar da data de cancelamento, nos termos do nº 1 do artigo 46º da LTE.

Todavia, este direito não é absoluto e não pode ser exercido de forma marginal pelo consumidor em todos os tipos de transacções, sob pena de acarretar prejuízos para o fornecedor que apesar de ser o elo mais forte na relação de consumo, é necessário que se acautele os seus interesses económicos, principalmente, nos casos em que o empresário comercial presta serviços de confecção de produtos ou alimentos perecíveis, por exemplo, seria caricato que um consumidor pedisse uma *pizza*, e de seguida devolvesse dentro de sete dias. É evidente que após a devolução, o alimento já seria impróprio para o consumo, o



que de certeza prejudicaria o fornecedor em particular, e em geral a economia nacional.

Portanto, o nº 3 do artigo 46º da LTE prevê restrições ao livre cancelamento nas transacções electrónicas, designadamente: 1) para serviços financeiros, incluindo serviços de investimento, operações de seguros e resseguros, serviços e operações bancárias relacionadas com transacções em seguros; 2) para serviços que tenham tido início com o consentimento do consumidor antes do fim do período de sete dias; 3) quando o preço para o fornecimento do bem ou serviço for dependente da flutuação no mercado financeiro, que não possa ser controlado pelo empresário comercial; 4) para o fornecimento de bens confeccionados de acordo com as especificações do consumidor ou manifestamente personalizadas, ou que pela sua natureza, não possam ser devolvidos ou sejam susceptíveis de se deteriorarem ou perecerem rapidamente;

Havendo violação dos direitos do consumidor, a LDC, prevê o recurso a acção inibitória, prevista no artigo 12º, sendo esta uma acção declarativa de condenação com o fito de prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas que atentem contra: i) saúde e segurança física do consumidor, ii) se traduzem no uso de cláusulas gerais proibidas, iii) consistam em práticas comerciais proibidas por lei. Esta acção tem valor equivalente ao da alçada do Tribunal Judicial de Distrito e segue a forma de processo comum sumário, e esta isenta de custas nos termos do artigo 13º da LDC.

Para além da acção inibitória, a lei também prevê o direito do consumidor ou um terceiro, valer-se das acções de responsabilidade civil por perdas e danos patrimoniais e não patrimoniais, por práticas ou actos do fornecedor que lhe causem prejuízos, nos termos do artigo 18 da LDC e artigo 10 do RLDC, sem prejuízo das sanções administrativas que ao caso couberem ao abrigo do artigo 32 e (seg.) da LDC.



EDSON BONDE
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Tem legitimidade para intentar a acção inibitória, exercer o direito de queixa, ou prosseguir a competente a acção penal e cível, para além do consumidor pessoa singular ou colectiva lesada directamente pelo acto ou prática do fornecedor, os consumidores e as associações de consumidores ainda que não directamente lesados; e o Ministério público e o Instituto do Consumidor quando estejam em causa interesses individuais homogéneos, colectivos ou difusos.

Portanto, haja vista que no ordenamento jurídico Moçambicano, o consumidor é objecto de protecção legal, não apenas do ponto de vista do direito substantivo, mas também institucional e adjectivo. Contudo, na prática, ainda assistimos situações que atentem contra os direitos do consumidor, e pouco se vê acções judiciais nos tribunais comuns, com vista a responsabilização cível e criminal dos violadores deste direito, talvez porque há um certo desconhecimento dos cidadãos acerca das Leis de Defesa do consumidor e da Lei das Transacções Electrónicas.

Beira, 01 de Dezembro de 2021