



## **ASSEMBLEIA NACIONAL**

### **Lei n.º 15/03 de 22 de Julho**

O actual quadro económico do País, com a já implementada economia de mercado e a previsível circulação de mercadorias, bens, serviços, pessoas e capitais, provoca alterações profundas na economia e sociedade angolana, com reflexos óbvios na situação dos consumidores.

O estabelecimento de uma política dinâmica que promova os interesses dos consumidores no mercado visa, sobretudo, fomentar uma política de reacção que busca proteger os interesses dos consumidores e oferecer vias de recurso para reparar os abusos e práticas prejudiciais, garantindo que os produtores, os distribuidores e todos quantos participem no processo de produção e distribuição de bens e serviços cumpram as leis e as normas obrigatórias vigentes.

A criação no nosso País de um sistema de protecção do consumidor em que se especifique as responsabilidades dos fornecedores para assegurar que os bens e serviços satisfaçam os requisitos normais de consumo, durabilidade, utilização e fiabilidade e sejam aptos para o fim a que se destinam, bem como contribuir para a eliminação da negligência na gestão, ajuda as empresas a serem mais eficientes e competitivas quanto à qualidade e preços dos bens e serviços e torna possível que os consumidores obtenham o máximo benefício dos seus recursos económicos.

Nestes termos, ao abrigo do disposto na alínea b) do artigo 88.º da Lei Constitucional, a Assembleia Nacional aprova o seguinte:



## Lei de Defesa do Consumidor

### CAPÍTULO I Princípios Gerais

#### Artigo 1.º (Objecto)

A presente lei estabelece os princípios gerais da política de defesa do consumidor.

#### Artigo 2.º (Dever geral de protecção)

1. Ao Estado incumbe proteger o consumidor, apoiar a constituição e o funcionamento das associações de consumidores, bem como a execução do disposto na presente lei.
2. A incumbência geral do Estado na protecção dos consumidores pressupõe a intervenção legislativa e regulamentar adequada em todos os domínios envolvidos.

#### Artigo 3.º (Definições e âmbito)

1. **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica a quem sejam fornecidos bens e serviços ou transmitidos quaisquer direitos e que os utiliza como destinatário final, por quem exerce uma actividade económica que vise a obtenção de lucros.
2. **Fornecedor** é toda a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem actividades de produção, montagem, criação, construção, transportação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de bens ou prestação de serviços.
3. **Bem** é qualquer objecto de consumo ou um meio de produção, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
4. **Serviço** é qualquer actividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive às de natureza bancária, financeira, crédito e securitária, excepto as decorrentes das relações de carácter laboral.



**5. Uso normal ou razoavelmente previsível** é toda a utilização que se mostra adequada à natureza ou características do bem ou que respeita às indicações ou modos de uso aconselhados, de forma clara e evidente pelo produtor.

**6.** Consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens e serviços fornecidos e prestados por organismos da administração pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado e por empresas concessionárias de serviços públicos.

## **CAPÍTULO II**

### **Direitos do Consumidor**

#### **Artigo 4.º**

#### **(Direitos do consumidor)**

**1.** O consumidor tem direito:

- a)** a qualidade dos bens e serviços;
- b)** a protecção da vida, saúde e segurança física contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de bens e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- c)** a informação e divulgação sobre o consumo adequado dos bens e serviços, asseguração à liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- d)** a protecção dos interesses económicos e contra a publicidade enganosa e abusiva;
- e)** a efectiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, homogéneos, colectivos e difusos;
- f)** a protecção jurídica, administrativa, técnica e a facilitação da defesa dos seus direitos em juízo.

**2.** Os direitos previstos nesta lei não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que a República de Angola seja signatária da legislação interna ordinária, de regulamentos aprovados pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivam dos princípios gerais do direito, analogia e equidade.



**Artigo 5.º**  
**(Qualidade dos produtos 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 lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na ausência delas, de modo adequado 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.
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 6.º**  
**(Protecção à saúde e à segurança física)**

1. Os bens e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, excepto os considerados normais e previsíveis em decorrência da sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.
2. É proibido o fornecimento de produtos ou serviços que, em condições de uso normal ou previsível, incluindo a duração, impliquem os riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis em termos de protecção à saúde e à segurança física das pessoas.
3. Os serviços da administração pública que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento da existência de produtos ou serviços proibidos, nos termos do número anterior, devem notificar tal facto às entidades competentes para a fiscalização do mercado.
4. Os organismos competentes da administração pública devem mandar apreender, retirar do mercado ou interditar os produtos e prestação de serviços que impliquem perigo para a saúde pública ou que não obedeçam os requisitos técnicos e utilitários, legalmente exigidos.



5. O fornecedor de bens ou serviços que posteriormente a sua introdução no mercado ou a sua prestação, tiver conhecimento da periculosidade que apresentam, deve comunicar o facto imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante avisos nos meios de comunicação social.

### **Artigo 7.º (Formação e educação)**

1. Ao Estado incumbe 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, usando, designadamente, os meios tecnológicos próprios de uma sociedade de informação.

2. Ao Estado incumbe desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor, designadamente, através de:

- a) concretização no sistema educativo, em particular no ensino dos II e III níveis, de programas de actividades de educação para o consumo;
- b) apoio às iniciativas que neste domínio sejam promovidas pelas associações de consumidores;
- c) promoção de acções de educação permanente, de formação e sensibilização para os consumidores em geral;
- d) 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 formação do consumidor.

### **Artigo 8.º (Informação em geral)**

Ao Estado incumbe desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à informação em geral do consumidor, designadamente, através de:

- a) apoio às acções de informação promovidas pelas associações de consumidores;
- b) criação de serviços de informação ao consumidor junto das administrações municipais;
- c) constituição de conselhos de consumo;



- d) criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo, destinado a difundir informação geral e específica.

**Artigo 9.º**  
**(Informação em particular)**

1. O fornecedor obriga-se a informar de forma clara e adequada o consumidor sobre os diferentes bens e serviços com especificação correcta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
2. 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 retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do produto ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.
3. O fornecedor de produtos ou 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.
4. 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.



### **CAPÍTULO III** **Prevenção e Reparação dos Danos**

#### **Artigo 10.º** **(Direito à reparação dos danos)**

1. O vendedor, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do projecto, fabricação, construção, montagem, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus bens, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, excepto quando provar que não colocou o bem no mercado ou que, embora haja colocado o bem no mercado, o defeito não existe ou haja culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

2. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informação insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, excepto quando provar que, tendo prestado o serviço o defeito não existe ou haja culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 1.º — O bem é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando em consideração as circunstâncias relevantes, nomeadamente, as da sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi colocado em circulação.

§ 2.º — O bem não é considerado defeituoso pelo facto de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3.º — Sempre que o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados, o comerciante ou vendedor é igualmente responsável.

§ 4.º — O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, nomeadamente, o modo de seu funcionamento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.



**Artigo 11.º**  
**(Responsabilidade por vício do bem)**

1. Os fornecedores de bens de consumo duradouros e não duradouros respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se 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 de 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-lhe o valor ou se se tratar de bem essencial.

§ Único: — São impróprios ao uso e ao consumo os bens:

1.º cujos prazos de validade estejam vencidos;

2.º 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;

3.º que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.





**Artigo 12.º**  
**(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 a sua escolha:

- a) a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- b) a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- c) a 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, quanto aos essenciais, contínuos.

§ 1.º — A reexecução dos serviços pode ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2.º — São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

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

**Artigo 13.º**  
**(Caducidade e prescrição)**

1. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

- a) 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de bens não duradouros;
- b) 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviços e de bens duradouros.



2. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados previstos no artigo 9.º desta lei, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

§ Único: — Inicia-se a contagem do prazo de caducidade a partir da entrega efectiva do bem ou do termo da execução dos serviços.

#### **Artigo 14.º** **(Desconsideração da personalidade jurídica)**

1. O juiz pode desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infracção da lei, facto ou acto ilícito e violação dos estatutos ou contrato social.

2. A desconsideração também é efectivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inactividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

3. Pode ainda ser desconsiderada a pessoa jurídica, sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo a ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

### **CAPÍTULO IV** **Protecção Contratual**

#### **Artigo 15.º** **(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 a 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 de 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 ou 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 compensação, 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.

§ 1.º — Se o consumidor exercitar o direito de retratação previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o período de reflexão, são devolvidos de imediato e monetariamente actualizados.

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

#### **Artigo 16.º (Cláusulas abusivas)**

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

- a)** impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor 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 nesta lei;
- c)** transfiram 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)** J) 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, directa ou indirectamente, variação do preço de maneira unilateral;
- j)** autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- k)** autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;
- l)** infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais e de standardização;
- m)** estejam em desacordo com o sistema de indemnização por benfeitorias necessárias.

§ 1.º — Presume-se exagerada, entre outros casos; a vantagem que:

1. ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico;
2. restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de modo a ameaçar seu objecto ou equilíbrio contratual;
3. mostra-se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2.º — A nulidade da cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, excepto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ónus excessivo à qualquer das partes.

§ 3.º — É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente acção para ser declarada a 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 17.º (Outorga de crédito)**

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

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

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

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

### **Artigo 18.º (Pagamento em prestações)**

Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestação, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do incumprimento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do bem alienado.

### **Artigo 19.º (Contratos de adesão)**

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.

§ 1.º — A inserção de cláusulas no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.



§ 2.º — Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutiva, desde que alternativa, cabendo a escolha ao consumidor.

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

§ 4.º — As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

## **CAPÍTULO V** **Práticas Comerciais**

### **Artigo 20.º** **(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 e integra 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 outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.
3. O consumidor tem direito à assistência após a venda, devendo ser assegurada a oferta de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos bens fornecidos.

### **Artigo 21.º** **(Publicidade)**

1. A publicidade deve ser lícita, inequivocamente identificada e respeitar a verdade e os direitos do consumidor.
2. 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.



**3. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.**

§ 1.º — É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de carácter publicitário, inteira ou parcialmente falsa ou capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre bens e serviços.

§ 2.º — É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza que incite a 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 comportar-se de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3.º — Para efeitos desta lei, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do bem ou serviço.

**Artigo 22.º  
(Práticas abusivas)**

**1. É vedado ao fornecedor de bens ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**

- a)** condicionar o fornecimento de bem ou de 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 Angolano de Normaçoão e Qualidade – IANORQ;



- h) recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, directamente a quem se disponha a adquiri-los 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 as amostras grátis, não existindo obrigação de pagamento.

### **Artigo 23.º (Obrigatoriedade de orçamento)**

O fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando 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.

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

§ 2.º — Uma vez aprovado pelo consumidor o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3.º — O consumidor não responde por quaisquer ónus ou acréscimo decorrentes da contratação de serviços de terceiros, não previstos no orçamento prévio.

### **Artigo 24.º (Cobrança de dívidas)**

1. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não é exposto a ridículo, nem é submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

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





## **CAPÍTULO VI** **Sanções Administrativas**

### **Artigo 25.º** **(Actuação da administração)**

Ao Estado incumbe e nas suas áreas de actuação administrativa emitir normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de bens e serviços.

§ 1.º — Os organismos da administração pública que intervêm na protecção dos direitos dos consumidores fiscalizam e controlam 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, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2.º — As entidades referidas no 1.º parágrafo podem expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

### **Artigo 26.º** **(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;
- 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 de actividade;
- f) revogação de concessão ou permissão de uso;
- g) 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.

**3.** As penas de apreensão, de inutilização de bens, de proibição de fabricação de bens, de suspensão do fornecimento de bens ou serviço; de revogação da concessão ou permissão de uso são aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou qualidade por inadequação ou insegurança do bem ou serviço.

§ 1.º — A multa é em montante não inferior a 2000 e não superior a 3 500 UCF (Unidade de Correção Fiscal) ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

§ 2.º — 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.

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

## **CAPÍTULO VII** **Da Defesa do Consumidor em Juízo**

### **Artigo 27.º** **(Protecção jurídica)**

Ao órgão da administração pública incumbe, especificamente destinado à defesa dos interesses e direitos protegidos por esta lei, promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objectivo de dirimir os conflitos de consumo.

§ 1.º — A defesa dos interesses e direitos dos consumidores pode ser exercida em juízo, individualmente ou a título colectivo.

§ 2.º — Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por esta lei, são admissíveis todas as espécies de acções capazes de propiciar sua adequada e efectiva tutela.



**Artigo 28.º**  
**(Legitimidade activa)**

Têm legitimidade para intentar as acções previstas no 2.º parágrafo do artigo anterior:

- a) os consumidores directamente lesados;
- b) as associações de consumidores legalmente constituídas há pelo menos um ano;
- c) o Ministério Público;
- d) o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, quando estejam em causa interesses individuais homogéneos, colectivos ou difusos.

**Artigo 29.º**  
**(Facilitação judicial)**

Nas acções de defesa dos direitos e interesses protegidos por esta lei não há pagamento de custas, emolumentos, honorários e quaisquer outras despesas, nem condenação do autor ou autores, salvo comprovada má fé.

§ 1.º — Em caso de litigância de má fé, o autor ou autores e todos os demais responsáveis pela propositura da acção são solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

§ 2.º — No caso da acção ser julgada improcedente, o autor ou autores intervenientes são condenados em montante, a fixar pelo juiz, entre 1/10 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 30.º**  
**(Nulidade)**

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

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.

## **CAPÍTULO VIII** **Instituições de Promoção e Tutela dos Direitos** **do Consumidor**

### **Artigo 31.º** **(Associações de consumidores)**

1. As associações de consumidores são associações dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com o objectivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores seus associados.
2. As associações de consumidores podem ser de âmbito nacional ou local, consoante a área a que circunscrevem a sua acção e tenham, pelo menos, 3000 ou 500 associados, respectivamente.
3. As associações de consumidores podem ser ainda de interesse genérico ou de interesse específico.

§ 1.º — 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.

§ 2.º — São de interesse específico as demais associações de consumidores de produtos e serviços determinados, cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados.

### **Artigo 32.º** **(Direitos 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 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;



- c)** 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;
- d)** direito a consultar os processos e demais elementos existentes nas repartições e serviços públicos da administração central, regional ou 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;
- e)** direito a serem esclarecidas sobre a formação dos preços de bens e serviços, sempre que o solicitem;
- f)** 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, por forma a poderem pronunciar-se sobre elas;
- g)** 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;
- h)** direito à presunção de boa fé das informações por elas prestadas;
- i)** direito à acção colectiva;
- j)** direito de queixa e denúncia, bem como direito de se constituírem como assistentes em sede de processo penal e a acompanharem o processo contra-ordenacional, quando o requeiram, apresentando memoriais, pareceres técnicos, sugestões de exames ou outras diligências de prova até que o processo esteja pronto para decisão final;
- k)** 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;
- l)** direito à isenção do pagamento de custas e preparos;
- m)** 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 f) 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 de natureza não regional ou local, exclusivamente conferido a associações de âmbito nacional.

**Artigo 33.º**  
**(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 de boa conduta celebrados beneficiam todos os consumidores, sejam ou não membros das associações intervenientes.
4. 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 34.º**  
**(Ministério Público)**

Ao Ministério Público incumbe também a defesa dos consumidores, no âmbito da presente lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogéneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores.



**Artigo 35.º**  
**(Instituto Nacional de Defesa do Consumidor)**

1. O Instituto Nacional de Defesa do Consumidor é um instituto público destinado a promover a política de salvaguarda dos direitos dos consumidores, bem como a coordenar e executar as medidas tendentes a sua protecção, informação e educação e de apoio às organizações de consumidores.
2. Para a prossecução das suas atribuições, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor é considerado autoridade pública e goza dos seguintes poderes:
  - a) solicitar e obter dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, mediante pedido fundamentado, as informações, os elementos e os interesses colectivos e difusos dos consumidores;
  - b) 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.

**Artigo 36.º**  
**(Conselho Nacional do Consumo)**

1. O Conselho Nacional do Consumo é um órgão independente de consulta e acção pedagógica e preventiva, exercendo a sua acção em todas as matérias relacionadas com o interesse dos consumidores.
2. São, nomeadamente, funções do Conselho:
  - a) pronunciar-se sobre as questões relacionadas com o consumo que sejam submetidas a sua apreciação pelo Governo, pelo Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, pelas associações de consumidores ou por entidades nele representadas;
  - b) emitir parecer prévio sobre iniciativas legislativas relevantes em matéria de consumo;
  - c) estudar e propor ao Governo a definição das grandes linhas políticas e estratégicas gerais sectoriais de acção na área do consumo;
  - d) dar parecer sobre o relatório e o plano de actividades anuais do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor;



- e) aprovar recomendações a entidades públicas ou privadas ou aos consumidores sobre temas, actuações ou situações de interesse para a tutela dos direitos do consumidor.
3. O Governo, através do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, presta ao Conselho o apoio administrativo, técnico e logístico necessário.
4. Ao Governo incumbe, mediante diploma próprio, regulamentar o funcionamento, a composição e o modo de designação dos membros do Conselho Nacional do Consumo, devendo em todo o caso ser assegurada uma representação dos consumidores não inferior a 50% da totalidade dos membros do Conselho.

## **CAPÍTULO IX**

### **Disposições Finais**

#### **Artigo 37.º** **(Profissões liberais)**

O regime de responsabilidade por serviços prestados por profissionais liberais é regulado em leis próprias.

#### **Artigo 38.º** **(Vigência)**

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

#### **Artigo 39.º** **(Entrada em vigor)**

A presente lei entra em vigor à data da sua publicação.