



UNIVERSIDADE  
E D U A R D O  
MONDLANE

**FACULDADE DE DIREITO**  
**CURSO DE LICENCIATURA EM DIREITO**

**TRABALHO DE FIM DE CURSO**

**A OMISSÃO LEGISLATIVA DE RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO SERVIÇO  
NO REGULAMENTO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Licencianda:** Ângela Carlos dos Santos António

**Supervisor:**

Mestre Faizal Amussene de Abreu

Maputo, Julho de 2024



**FACULDADE DE DIREITO**  
**CURSO DE LICENCIATURA EM DIREITO**

**TRABALHO DE FIM DE CURSO**

**A OMISSÃO LEGISLATIVA DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO SERVIÇO  
NO REGULAMENTO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Fim de Curso a ser apresentado na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane como requisito parcial para a obtenção do grau de Licenciatura em Direito, sob orientação do Mestre Faizal Amussene de Abreu .

**Maputo, Julho de 2024**

## **DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE**

Eu, Ângela Carlos dos Santos António, declaro, por minha honra, que o presente Trabalho de Fim do Curso é da minha autoria, elaborado em conformidade com o Regulamento para a Obtenção do grau de Licenciatura em Direito em vigor na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane. Sendo resultado do meu esforço pessoal, este trabalho nunca foi apresentado em nenhuma instituição de ensino para a obtenção de qualquer grau académico, constituindo, por isso, um trabalho original cujas fontes consultadas para a sua elaboração foram devidamente citadas e referenciadas.

A autora

---

(Ângela Carlos dos Santos António)

Maputo, Julho de 2024

## DEDICATÓRIA

*Dedico* esta Monografia, aos meus pais, Carlos dos Santos António e Isabel Félix Manjate António.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, que me deu saúde, força, determinação e sabedoria para realizar esta tarefa. Aos meus Pais, *agradeço* pelo amor, carinho e incentivo que sempre recebi, meus maiores exemplos de amor, aos meus irmãos, Nicolau, Miropos, Mércia, Natália, Amanda e Cristina, pelos bons e maus momentos compartilhados e por sempre terem acreditado em mim, aos meus sobrinhos, Charles, Quinrene, wizzy, Fanuel, Diana, Arson e Nilza e aos meus queridos avós, Félix Manjate e Lídia Manjate.

Ao meu supervisor, Mestre Faizal Amussene de Abreu, que sempre esteve disponível para me ajudar e me orientar, sou muito grata pela paciência, apoio e confiança que teve para comigo.

Às minhas amigas, Yolanda e Camila por apoio e estímulo que sempre injectaram em mim, aos meus colegas e amigos que a Faculdade de Direito me presenteou, vai a minha gratidão pelos momentos partilhados nessa caminhada, particularmente, ao Enoque, Raimira, Sabina, Nilza, Saziana, Margarida, Vanessa e Artimisa, ao meu colega de estágio Martins Julião Chilengue e em especial agradecimento para Areca Bacar, que esteve sempre comigo, desde o ensino primário que compartilhámos mesmos sonhos, mesmas conquistas académicas, minha sincera gratidão por todo apoio e incentivo.

Ao corpo docente da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane pela inspiração, pelas ferramentas e conhecimento partilhados durante o processo de formação.

## EPÍGRAFE

*“O Homem não é nada além daquilo  
que a Educação faz dele”.*

(Immanuel Kant)

## **RESUMO**

O Presente Trabalho de Final do Curso, discute: A Omissão Legislativa da Responsabilidade por Vício do Serviço no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor. Nos últimos tempos, o crescimento populacional considerável e os avanços tecnológicos trouxeram uma nova realidade de contratação nas relações de consumo, designada por consumo electrónico, que se difere do tradicional por trazer uma maior rapidez e facilidade nas negociações, no âmbito da protecção dos interesses dos consumidores. Na nossa pesquisa procuramos entender as implicações da Omissão que se verificou no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, da norma sobre o Regime Jurídico da Responsabilidade por Vício do Serviço, lembrando que a Responsabilidade Civil nas relações de consumo, é um meio usado para a reparação ou ressarcimento de todos danos ou prejuízos causados aos consumidores. Essa pesquisa é virada mais para as relações de consumo electrónico, onde o consumidor não tem contacto físico com o objecto da relação e muito menos com o fornecedor, estando numa posição de total vulnerabilidade.

**Palavras-Chave:** Consumo electrónico, Responsabilidade, Omissão, Regulamento, Protecção.

## **ABSTRACT**

The present Final Paper discusses: The Legislative Omission of Liability for Service Defect in the Regulation of the Consumer Protection Law. In recent times, considerable population growth and technological advances have brought a new reality of contracting in consumer relations, called electronic consumption, which differs from the traditional one by bringing greater speed and ease in negotiations, within the scope of protecting the interests of consumers. In our research we sought to understand the implications of the Omission that was verified in the Regulation of the Consumer Protection Law, of the norm on the Legal Regime of Liability for Service Defect, remembering that Civil Liability in consumer relations is a means used to repair or reimburse all damages or losses caused to consumers. This research is focused more on electronic consumer relationships, where the consumer does not have physical contact with the object of the relationship and much less with the supplier, being in a position of total vulnerability.

**Keywords:** Electronic Consumption, Liability, Omission, Regulation, Protection.

## LISTA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

- **Al. (s)** - Alínea (s)
- **Apud** - Citado por
- **Art.º** - Artigo (s)
- **BR** - Boletim da República
- **CC** - Código Civil
- **CDC** - Código de Defesa do Consumidor
- **Cfr.** - Confira
- **CRM** - Constituição da República de Moçambique
- **DL** - Decreto - Lei
- **Ed.** - Edição
- **Ibidem** - Na mesma obra
- **Idem ou Id.** - Do mesmo autor
- **LTE** - Lei das Transacções Electrónicas
- **LDC** - Lei de Defesa do Consumidor
- **n.º (s)** - Número (s)
- **Ob. Cit.** - Obra citada
- **Pág.** - Página
- **pp** - Páginas
- **RJCC** - Regime Jurídico dos Contratos Comerciais
- **RLDC** - Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor
- **ss** - Seguintes
- **Vol.** - Volume

# ÍNDICE

DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE.....	i
DEDICATÓRIA .....	i
AGRADECIMENTOS .....	ii
EPÍGRAFE .....	iii
RESUMO.....	iv
ABSTRACT.....	v
LISTA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS.....	vi
I. INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I .....	3
DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO .....	3
1.Noção .....	3
1.1. Elementos Subjectivos.....	4
1.1.1. Consumidor.....	4
1.1.1.1. Consumidor Equiparado .....	6
1.1.2. Fornecedor .....	7
1.2. Elementos Objectivos .....	8
1.2.1. Produto.....	8
1.2.2. Serviço .....	8
2. Princípios da relação jurídica de consumo.....	9
2.1. Princípio da Dignidade da Pessoa Humana .....	9
2.2. Princípio da Autonomia Privada.....	9
2.3. Princípio da Boa-fé .....	10
2.4. Princípio da Vulnerabilidade .....	10
2.5. Princípio da Intervenção Estatal .....	10
2.6. Princípio da Transparência.....	11
2.7. Princípio da Responsabilidade Objectiva e da Solidariedade Obrigacional .....	11
3.Relação de Consumo Electrónico .....	11
3.1. Relação entre o Consumo Tradicional e o Consumo Electrónico.....	12
CAPÍTULO II .....	15
DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	15

1. Considerações Gerais.....	15
1.1. Noção da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo .....	16
2. Função da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo .....	17
2.1. Responsabilidade Objectiva.....	18
2.2. Responsabilidade Solidária.....	19
3. Classificação da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo.....	20
3.1. Responsabilidade por Defeito do Produto .....	21
3.2. Responsabilidade por Defeito do Serviço .....	23
3.3. Responsabilidade por Vício do Produto.....	24
3.4. Responsabilidade por Vício do Serviço .....	25
4. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo Electrónico .....	26
CAPÍTULO III.....	28
DA OMISSÃO LEGISLATIVA DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO SERVIÇO NO REGULAMENTO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	28
1. A Lei e Regulamento como fontes de Direito.....	28
1.1. A Lei como Fonte de Direito .....	28
1.2. O Regulamento como Fonte de Direito .....	28
1.3. Relação entre a Lei e o Regulamento.....	29
2. A Omissão Legislativa.....	30
3. A Problemática da Omissão do Regime da Responsabilidade Por Vício do Serviço no RLDC .....	32
4. Responsabilidade do Estado por Omissão .....	34
CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	36
1. Conclusões .....	36
2. Recomendações.....	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38

## I. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Fim de Curso (TFC), designado, também, por Monografia Científica, se subordina ao tema: “*A Omissão Legislativa da Responsabilidade por Vício do Serviço no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor*”, e é desenvolvido com vista a obtenção do grau de Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

Nos últimos tempos, tem-se verificado um crescimento significativo dos meios de produção, trazendo um aumento progressivo dos riscos gerados aos consumidores por meio de falhas resultantes desse processo, havendo então, necessidade de existência de um sistema normativo que visa não apenas defender os interesses do consumidor, mas também, que crie uma rigorosa repressão ou responsabilização pelos actos, que coloquem em causa a plena protecção dos interesses dos consumidores. Por outro lado, verifica-se uma modalidade nova de contratação à distância ou por via electrónica utilizada para sacramentar a vontade dos contratantes, designada, Consumo Electrónico que é o acordo ordenado entre duas ou mais vontades, realizadas por meio de programas e aparelhos electrónicos, isto é, o fornecimento de produtos e serviços é por intermediário de plataformas digitais.<sup>1</sup>As pessoas, tanto no consumo tradicional, como no electrónico, realizam compras com vista a adquirir um certo produto ou serviço, que venha ter um bom uso, bom funcionamento e propício para a finalidade a que se destina, mas na realidade nem sempre o produto e o serviço adquirido está conforme às expectativas do consumidor, é nesta senda que o legislador chama o fornecedor a responder pela reparação de danos de uma acção ou omissão que por sua vez prejudicou o consumidor, por meio de Responsabilidade Civil.<sup>2</sup> O consumo electrónico tem o seu regime estabelecido na Lei das Transacções Electrónicas( LTE), que por sua vez, não apresenta o regime de responsabilidade civil, assim, manda a mesma lei à aplicação supletiva da sua lei geral, neste caso, a Lei de Defesa do Consumidor, nos termos do seu art.43.

A justificativa subjacente à escolha do tema, deve-se ao facto de termos observados com muita atenção o regime da responsabilidade civil na legislação consumista (Lei de Defesa do Consumidor e o seu regulamento), chegando à conclusão de que há uma Omissão do instituto da Responsabilidade por Vício do Serviço no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor. Portanto,

---

<sup>1</sup>MODESTO, Igor Franca, COELHO, Francisco Manuel de Bento *in* Consumidor: Aspectos Jurídicos Para sua Protecção Através da Perspectiva Luso Brasileira, Coimbra, 2016, Pág. 2

<sup>2</sup> VITÓRIA, Ana Paula Baptista, *Direito do Consumidor- Responsabilidade Por Vício e Defeito do Serviço*, disponível em <https://repositorio.alfaunipac.com.br/publicacoes/2019/46>, acedido pelas 22h do dia 29 de Maio

nesse trabalho, a omissão é vista especificadamente nas relações de consumo electrónico, onde o consumidor e o fornecedor estabelecem uma relação por meio electrónico ou seja, por plataformas digitais. O problema jurídico neste tema reside no facto de se verificar a omissão de uma das modalidades da figura de responsabilidade civil, colocando em causa o pleno gozo dos direitos dos consumidores, ou seja, a falta de previsão legal, traz uma limitação no exercício de direitos. Assiste a todos consumidores o direito a reparação de bens, consagrado nos termos do artigo 14 da LDC que culmina com a responsabilidade civil do fornecedor. O consumidor é a parte mais vulnerável da relação de consumo, vulnerabilidade esta que resulta de um desequilíbrio que lhe é desfavorável<sup>3</sup>. Este trabalho visa responder as seguintes perguntas de pesquisa:

1. Qual é a implicação de uma omissão legislativa?
2. Qual tratamento se dá a uma matéria com previsão na lei, e omissa no regulamento?
3. Qual é o impacto da omissão da responsabilidade por vício do serviço nas relações do consumo electrónico?

Nestes termos, o presente trabalho, tem como Objectivo Geral apresentar a reflexão crítica da omissão da responsabilidade por vício do serviço, no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor e as implicações decorrentes dessa omissão no plano de protecção dos interesses dos consumidores. Nestes moldes os objectivos específicos se traduzem nos seguintes:

1. Verificar a previsão na Lei de Defesa do Consumidor da responsabilidade por vício do produto e do serviço;
2. Analisar de forma crítica a omissão da responsabilidade por vício do serviço no Regulamento;
3. Identificar a modalidade da responsabilidade por omissão, nas relações de consumo na generalidade; e
4. Apresentar recomendações para o aprimoramento do Regulamento.

Para a efectivação dos objectivos traçados a elaboração do presente trabalho, privilegiar-se-á o recurso ao método analítico - sintético, que permitirá partir de um texto global e descer ao exame minudente de suas partes.

---

<sup>3</sup> VITÓRIA, Ana Paula Baptista, *Ob. Cit.*

# CAPÍTULO I

## DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

### 1.Noção

Antes de falar da relação jurídica de consumo, é necessário relembrar inicialmente a definição da relação jurídica que é um ponto controvertido na doutrina, parte-se da premissa de que a norma jurídica promove uma relação entre os sujeitos de Direito, considera-se que é uma relação por um vínculo intersubjectivo, em que a pretensão do titular de um direito tem correspondência com a obrigação do outro sujeito desta mesma relação, ou seja, a relação jurídica é um vínculo entre duas ou mais pessoas ao qual o Direito atribui efeitos obrigatórios ou consequências jurídicas.<sup>4</sup>

Na sociedade existem várias interligações ou relações entre as pessoas, mas nem todas são importantes para o Direito, só interessa aquelas relações cujos fins são estritamente jurídicos. A relação jurídica do consumo é definida, na doutrina, como um vínculo entre duas ou mais pessoas onde sempre pode se identificar num dos polos da relação o consumidor e noutra o fornecedor.<sup>5</sup>

Dito de outra maneira, a relação jurídica do consumo é basicamente um pressuposto lógico do negócio jurídico celebrado entre o consumidor e o fornecedor, onde o primeiro busca satisfazer uma necessidade sua, como destinatário final, através de aquisição de bens ou serviços oferecidos pelo fornecedor.<sup>6</sup> A relação jurídica de consumo, pode resultar de um contrato, que é uma convenção mediante a qual o consumidor adquire, para fins pessoais, bens ou serviços oferecidos por empresário, e cujo âmbito é regulado pela lei de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 25 do Regime Jurídico dos Contratos Comerciais (RJCC), assim como, pode se dar apenas em razão de uma relação meramente de facto, que por si só determina a existência de uma relação de consumo.<sup>7</sup> Por algum motivo, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), não define ou conceitua o que seja a relação jurídica de consumo, apenas delimita os elementos da relação jurídica de

---

<sup>4</sup> TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Amorim Assumpção (2016), “*Manual de Direito do Consumidor*”, 5ª Ed., Vol., Editora Forense, São Paulo, Pág. 91

<sup>5</sup> *Ibid.*, Pág. 93

<sup>6</sup> BENJAMIN, António Herman de Vasconcellos (2006), “*O Conceito Jurídico de Consumidor*”, S/E, Saraiva Editora, São Paulo, Pág. 18

<sup>7</sup> ALMEIDA, Fabrício Bolzan de (2020), “*Direito do Consumidor*”, 8ª Ed., Saraiva Editora, São Paulo, Pág. 83

consumo, apontando os elementos subjectivos e objectivos. Desta forma, podemos tirar, uma possível definição do que seria a relação jurídica de consumo. Relação jurídica de consumo é toda relação que existe elementos subjectivos, compostos pelo consumidor e o fornecedor e de pelo menos um dos elementos objectivos ou seja, produto ou serviço, isto é, a relação jurídica do consumo materializa-se quando podemos encontrar o consumidor e o fornecedor, incidindo este vínculo num produto ou serviço.<sup>8</sup>

## **1.1. Elementos Subjectivos**

Como mencionado acima, os elementos subjectivos da relação jurídica de consumo, são compostos pelo consumidor e o fornecedor.

### **1.1.1. Consumidor**

A Lei de Defesa do Consumidor, conceitua como 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.<sup>9</sup> Da definição legal do consumidor se pode tirar quatro elementos essenciais, nomeadamente, o elemento subjectivo “todo aquele”, elemento objectivo “a quem sejam fornecidos bens, prestados ou transmitidos quaisquer direitos”, elemento teleológico “utilização final, privada ou pessoal, não profissional de um bem ou serviço ou quaisquer direitos” e o elemento relacional “fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos por uma pessoa que exerça uma actividade económica a título profissional em benefício de outrem que lhes dá um destino ou uma finalidade não profissional”.<sup>10</sup>

Existem na doutrina, três teorias do conceito de consumidor, nomeadamente: teoria finalista, maximalista e mista, a primeira entende que o consumidor como destinatário final é o destinatário fáctico e económico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica, esta teoria entende que não basta ser destinatário fáctico, ou seja, aquele que adquire um produto ou serviço, é necessário que consuma o mesmo e não revendê-lo, a segunda teoria entende que consumidor é uma pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou serviço, independentemente de razão de seu uso, ou

---

<sup>8</sup> ALMEIDA, Fabrício Bolzan, *Ob. Cit.*, Pág. 84

<sup>9</sup> Cfr. Glossário da lei nº 22/2009, de 28 de Setembro, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor

<sup>10</sup> PAULINO, Augusto (2017), “*A Tutela dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros no Direito Moçambicano*”, S/E, Almedina Editora, Coimbra, Pág. 84

seja, a finalidade do produto não interessa, e por último, a teoria mista ou finalista aprofundada entende que só será considerada relação de consumo, quando pode se comprovar uma vulnerabilidade de informações por conta do consumidor.<sup>11</sup> O legislador moçambicano, aquando das teorias do conceito do consumidor, adoptou, sem sombras de dúvidas, a teoria mista ou finalista aprofundada, assim, o consumidor é uma pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final e económico, ou seja, sem reempregá-lo no mercado de consumo com o objectivo de lucro.<sup>12</sup> O entendimento que se pode tirar do parágrafo acima, no que diz respeito a expressão “destinatário final ” é no sentido de se afastar a abrangência das normas jurídicas do consumo em relações bilaterais puramente comerciais, porque são relações que na maioria das vezes podem ser confundidas.<sup>13</sup>

Consumidores, por definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo na economia, afectando e sendo afectados por quase todas as decisões económicas públicas e privadas, uma percentagem significativa de todos gastos da economia são feitos pelos consumidores, mas é o único grupo importante da economia que não é eficientemente organizado, cujos pontos de vista nunca são ouvidos.<sup>14</sup> Todo ser humano é consumidor, o destinatário final de todos produtos e serviços existentes. O consumidor é o principal agente da vida económica, é para ele e pensado nele que se produz, a ele se vendem produtos e serviços, é a ele que se busca seduzir com a publicidade, e o consumidor, enfim, quem paga a conta da produção e é dele que vem o lucro. A única condição para se ser consumidor, é a de estar vivo, o consumo está intrinsecamente ligado a própria natureza e existência do Homem. O consumidor exerce uma influência muito grande na estrutura económica, e esta influência é sentida em dois extremos: no ponto final da cadeia de produção ele adquire, consome e utiliza os produtos oferecidos, julgando-os e, quando possível, selecciona-os, no segundo ponto, o consumidor faz-se ouvir pelas reacções negativas a um

---

<sup>11</sup> LUCHETTI, Fábio Aragon *in* Conceito Legal de Consumidor: Uma Análise sobre as Teorias Finalista, Maximalista e Mista, Fundação Educacional do Município de Assis, 2014, disponível em [www.cepein.femanet.com.br](http://www.cepein.femanet.com.br) acessado a 25 de Julho de 2024, pp. 26e 27

<sup>12</sup> PESSOA, João, Consumidores por Definição *in* Revista Jurídica *Cognitio Juris*- Evolução Histórico do Direito do Consumidor, 2 de Agosto de 2011

<sup>13</sup> Olhando para o contexto Moçambicano, onde predominantemente o comércio é informal, o exercício da actividade económica é irregular, os produtos para o consumo assim como para o comércio são adquiridos da mesma forma, podemos ter casos de duas pessoas, adquirirem o mesmo produto e em mesma quantidade, mas cujos fins são diferentes, um pretende consumir e outro, vender em pequenas quantidades, encontrando então, um consumidor e um agente comercial.

<sup>14</sup> GARCIA, Leonardo (2019), “ *Direito do Consumidor*”, 13ª Ed., Editora JusPODIVM, Salvador, Pág. 6

determinado produto, quer pela manifestação de uma necessidade de consumo específico, apesar de apresentar-se numa posição vulnerável.<sup>15</sup>

O destinatário final do consumo, no Direito tradicional não era denominado “consumidor”, essa expressão não era usada, se designava comprador no contrato de compra e venda, vítima quando sofria lesões por mau funcionamento de produtos de consumo, aderente nos contratos de adesão, destinatário nas mensagens publicitárias, segurado no contrato de seguros, mutuário no contrato de mútuo, passageiro no contrato de transportes e inquilino nos contratos de arrendamento. No Direito tradicional, era muito difícil definir a figura do consumidor, pois, não havia antecedentes jurídicos directos, a expressão consumidor vem ganhando contornos mais nítidos para o Direito somente na época moderna, com maior rapidez a partir dos anos 60.<sup>16</sup>

Contudo, conforme se pode ver com o supracitado, a definição do consumidor é muito vasta, para além do conceito que a Lei traz, a doutrina apresenta-se rica, podendo encontrar conceitos económicos, sociais entre outros.<sup>17</sup>

#### **1.1.1.1. Consumidor Equiparado**

Trata-se de um terceiro estranho á relação de consumo, nos termos do art. 10 do RLDC, são equiparados ao consumidor todo lesado pelo facto danoso, desde que haja nexos de causalidade, por reflexo ou consequente com a actuação do fabricante, do comerciante, do vendedor, do produtor, do construtor ou do importador.

Para se falar do consumidor equiparado, é necessário que exista uma relação de consumo originária, em seu sentido puro, qual seja, determinada pessoa adquirindo um produto ou usufruindo determinado serviço, surge alguma situação que cause dano ou prejuízo à sua esfera moral ou patrimonial.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, Pág. 8

<sup>16</sup> MARQUES, Cláudia Lima (2021), “*Manual de Direito do Consumidor*”, 13ª Ed., Editora Thomson Reuters, São Paulo, Pág. 437

<sup>17</sup> Autores como Flávio Tartuce e Fabrício de Almeida, nos seus Manuais de Direito do Consumidor (já citados no presente trabalho), definem o consumidor em várias perspectivas, cultural, económica social, política, jurídica não obstante todas definições terem como premissa maior a perspectiva económica.

<sup>18</sup> LUCHETTI, Fábio Aragon, *Ob. Cit.*, Pág. 30

### 1.1.2. Fornecedor

Na Lei de Defesa do Consumidor, o Fornecedor é definido como todas 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.<sup>19</sup>Fornecedor é qualquer pessoa ou qualquer um que a título singular, mediante desempenho de actividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produtos ou serviços.<sup>20</sup>

As duas definições de fornecedor acima, apresentam os mesmos elementos constitutivos, é preciso ser uma pessoa, física ou jurídica, que exerça uma actividade de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens e serviços, com carácter profissional, ou seja, no exercício das suas actividades laborais ou profissionais, mediante a cobrança de um preço. São considerados fornecedores também, os prestadores de serviços públicos, quando exploram com habitualidade o mercado de consumo, fornecendo produtos ou prestando serviços. Por hipótese, podemos analisar a situação de uma pessoa com uma profissão liberal, em concreto um médico dentista, que habitualmente e com carácter profissional presta serviços de saúde dentária a uma pessoa e por algum motivo, decide não cobrar pelo serviço, estaremos face uma relação de consumo onde o médico configura como fornecedor? A resposta é negativa, porque podemos verificar que um dos elementos constitutivos do conceito do fornecedor não está preenchido, isto é, o pagamento da remuneração. É importante referir também, que tratando-se de prestação de serviços, a remuneração não abrange apenas as actividades que são pagas pelo próprio consumidor, mas também, os serviços de consumo remunerados indirectamente, isto é, quando não é o consumidor individual que paga, mas a colectividade ou quando ele paga indirectamente.<sup>21</sup> Em outras palavras, ainda que não haja remuneração directa pelo consumidor, se o custo estiver incluído no preço do serviço, haverá remuneração para os fins da Lei. Para estar diante de um serviço prestado sem remuneração, será necessário que, de facto, o prestador do serviço não tenha de maneira alguma ser ressarcido de seus custos, ou que, em função da natureza da prestação do serviço, não tenha cobrado o preço.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> Cfr. Glossário da Lei nº 22/2009 de 28 Setembro, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor

<sup>20</sup> GARCIA Leonardo, *Ob. Cit.*, Pág. 15

<sup>21</sup> No caso de hospitais públicos, o paciente não paga nada, o médico é pago pelo Estado.

<sup>22</sup> MARQUES, Cláudia Lima, *Ob. Cit.*, Pág. 443

O conceito do fornecedor é muito extenso, abarcando a classe de fabricantes, comerciantes, vendedores, produtores, construtores e importadores, é conceito muito amplo e cobre todas áreas relacionadas ao consumo como tal.

O consumidor e o fornecedor, são os sujeitos da relação jurídica de consumo, encontrando na posição activa o consumidor e na posição passiva o fornecedor, estes dois elementos são essenciais, para a existência de uma relação jurídica de consumo, assim como os que de seguida iremos estudar, não obstante as relações entre os particulares serem caracterizadas por igualdade das partes, nas relações de consumo a realidade é outra, o consumidor e fornecedor, não estão numa relação igualitária, o consumidor é o elo fraco e o fornecedor o elo forte, por conta do poderio económico que tem e outros factores que mais adiante iremos tratar na temática dos princípios.

## **1.2. Elementos Objectivos**

Nesta classificação, se busca o que pode ser objecto numa Relação Jurídica de Consumo, assim, encontramos o produto ou o serviço.

### **1.2.1. Produto**

É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.<sup>23</sup> O conceito do produto é universal nos dias actuais e está estreitamente ligado à ideia de bem, resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas.<sup>24</sup>

Os bens móveis, podem apresentar duas categorias de bens, os corpóreos que são susceptíveis de deslocação de um lugar para outro, quer se movam por si próprios, como os animais, quer sejam coisas inanimadas e os bens corpóreos imateriais, como as energias naturais, e os imóveis, a terra e as coisas a ela, naturalmente ou materialmente, ligados com carácter de permanência.<sup>25</sup>

### **1.2.2. Serviço**

Corresponde a 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.<sup>26</sup> No conceito legal do serviço, estabelece-se expressamente, o pagamento de remuneração ao prestador de serviços como contraprestação.

---

<sup>23</sup>Glossário da Lei nº 22/2009 de 28 de Setembro, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor

<sup>24</sup> GARCIA. Leonardo, *Ob. Cit.*, Pág. 25

<sup>25</sup> PRATA, Ana (199), *Dicionário Jurídico*, Vol. I, 3ª Ed., Livraria Almeida, Coimbra, Pág. 347

<sup>26</sup> Glossário da Lei nº 22/2009, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor

A definição do serviço abrange também as actividades de natureza bancária, financeira, de crédito, entre outras, significando então que os contratos celebrados entre as entidades bancárias e os particulares, para a administração e transmissão de capitais financeiros, por regra, são de consumo.

## **2. Princípios da relação jurídica de consumo**

Difícil imaginar qualquer ramo do Direito que não seja acobertado por princípios, e com o Direito do consumidor não seria diferente, os princípios à luz desse ramo, tem como foco principal a actuação para garantir ao consumidor atendimento adequado e eficaz. É imprescindível observância aos seguintes princípios:<sup>27</sup>

### **2.1. Princípio da Dignidade da Pessoa Humana**

Este princípio está conectado com o princípio da Igualdade, o princípio da Liberdade e o da Fraternidade. Reconhece o valor intrínseco de cada indivíduo e estabelece que todas as pessoas devem ser tratadas com respeito, igualdade e liberdade, orienta a protecção dos direitos fundamentais e busca uma sociedade justa e inclusiva, independentemente de características das pessoas. No âmbito das relações de consumo, estes princípios, visam procurar igualar os sujeitos da relação do consumo, e liberdade para celebrar qualquer negócio.<sup>28</sup>

### **2.2. Princípio da Autonomia Privada**

Aceitar-se a ideia de Autonomia Privada nas relações de consumo é, em alguma medida, identificar que as referidas relações desenvolvem-se por meio de contratos e que estes, por maior que seja a intervenção legal na sua esfera, contém na sua própria estrutura um acto de vontade de realização e condicionador da função económica da contratação. É inegável que na sociedade de consumo as posições isoladas dos consumidores encontram enorme disparidade diante dos fornecedores por vários motivos que se têm versado sobre o nome de vulnerabilidade, ou seja, uma condição fáctica, económica, social, intelectual ou até mesmo, emocional de desigualdade material. Há uma clara desigualdade das partes, o consumidor está numa posição de inferioridade, assim sendo, a regra da hermenêutica dos contratos de consumo é a de que as cláusulas contratuais, devem ser interpretadas de modo mais favorável ao consumidor e nos contratos de adesão as cláusulas

---

<sup>27</sup> MODESTO, Igor Franca, COELHO, Francisco Manuel de Brito Pereira, Consumidor: Aspectos Jurídicos para a sua Protecção através da Perspectiva Luso-Brasileira in Revista A Barriguda, Campina Grande de 06 de Janeiro de 2016, Pág.26

<sup>28</sup> SANTANA, Hector Valverde (2019), “Dano Moral No Direito do Consumidor” 3ª Ed., São Paulo, pág. 93

ambíguas ou contraditórias devem ser interpretadas em favor do aderente, os contratos de consumo são lidos com uma lente protectora, assim sendo demonstra-se uma tendência ao limite no exercício da Autonomia Privada.<sup>29</sup> A autonomia privada é um princípio basilar nas relações civis<sup>30</sup>, em sede do Direito do Consumo sofre uma pequena limitação, pois não obstante o legislador ter consagrado que as relações de consumo devem ter como base, a manifestação de vontade das partes, autorregulando-se, esta mesma manifestação de vontade deve estar conforme à lei, estabelecendo o legislador as cláusulas abusivas, penais, entre outras, o legislador se impõe nessa relação pois, está ciente da fraqueza do consumidor face ao fornecedor.

### **2.3. Princípio da Boa-fé**

O princípio da Boa-fé, pressupõe que nas relações de consumo deve haver uma obrigação compreendida como um vínculo de cooperação entre os contratantes, ou seja, o comportamento das partes na sua execução deve pautar-se por um agir leal e cooperativo, ou seja, as partes devem buscar o adimplemento de forma conjunta, visto ser elemento comum objectivo que polariza as actuações contratuais.<sup>31</sup> As partes devem agir dentro dos ditames dos bons usos e costumes, numa relação contratual, o cooperativismo é um factor crucial para a eficácia do contrato.

### **2.4. Princípio da Vulnerabilidade**

A vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo é um conceito de extrema agregação, visto que traz diversas perspectivas, as quais se solidificam no mercado de consumo, o consumidor por não ter poder económico, apresenta-se como a parte frágil e impotente, necessitando de protecção.<sup>32</sup>

### **2.5. Princípio da Intervenção Estatal**

Estabelece que havendo desequilíbrio entre as partes que integram a relação de consumo, implica ao Estado, em face da vulnerabilidade do consumidor, ensejar para que sejam mantidos e obedecidos os preceitos constitucionais devendo intervir de maneira directa ou indirecta.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> MIRAGEM, Bruno (2020), “*Curso De Direito Do Consumidor*”, 8ª Ed., Editora Thomson Reuters, São Paulo, Pág. 82

<sup>30</sup> Lembrando que o Direito do Consumidor, é um subramo do Direito Civil, a princípio, temos como sujeitos da relação, entes particulares, ou mesmo um particular e uma entidade pública, desde que esteja despida do seu poder de autoridade e fique na mesma posição que outra parte.

<sup>31</sup> *Ob. Cit.*, BENJAMIN, António Herman Vasconcellos (2006), Pág.34

<sup>32</sup> *Ibidem*, Pág. 35

<sup>33</sup> *Ibidem* Pág. 38

## **2.6. Princípio da Transparência**

Deve haver harmonia no mercado de consumo, para que sejam atendidas as directrizes da actividade económica e com vista à obtenção de condições satisfatórias de desenvolvimento do país.<sup>34</sup>

## **2.7. Princípio da Responsabilidade Objectiva e da Solidariedade Obrigacional**

Estabelece-se uma repressão aos abusos, com vista a proteger o consumidor de todos os meios possíveis de actos que possam ser praticados no mercado de consumo, bem como o incentivo a criação de meios eficientes na solução de conflitos pelos fornecedores. Abusar significa de modo desproporcional e contrária aos critérios de igualdade determinada conduta reconhecida, em princípio tida como lícita. Assim este princípio, visa proteger o consumidor de produtos ou serviços que não atinjam o padrão de qualidade mínimo desejado.<sup>35</sup>

## **3. Relação de Consumo Electrónico**

No actual estágio do desenvolvimento tecnológico, destacam-se novas formas de oferta e contratação com ampla repercussão no mercado de consumo, ou seja, o consumo por meio electrónico, que tende a crescer a cada dia e se baseia no comércio electrónico. O comércio electrónico de consumo observa grande crescimento dado as facilidades que permite, como a possibilidade de adquirir produtos e serviços sem ter de se deslocar-se até o estabelecimento físico do fornecedor.<sup>36</sup> Nos termos da LTE, comércio electrónico é uma actividade económica ao abrigo da qual uma pessoa oferece ou garante através de um meio electrónico uma prestação de bens ou serviços.

O Regime Jurídico de Contratos Comerciais, define o contrato electrónico, como uma convenção mediante a qual as respectivas propostas e aceitação são feitas através de meio electrónico ou mensagem de dados.<sup>37</sup> O consumo electrónico se efectiva por meio do comércio electrónico que é também conhecido como *e-business* ou *e-commerce* sendo a maneira como transacções ocorrem através de redes, principalmente a *internet*, é o processo de comprar e vender electronicamente

---

<sup>34</sup> *Ibidem* Pág. 43

<sup>35</sup> BESSA, Leonardo Roscoe, MARQUES, Cláudia Lima (2016), “*Direito do Consumidor*”, 9ª Ed., Editora Afiliada, São Paulo, Pág.111

<sup>36</sup> CAETANO, Luís Filipe (2022), “*Comércio Electrónico*”, 1ª Ed., Edições Esgotada Editora, Lisboa, pág. 2

<sup>37</sup> *Cfr.* Art. 38 do Decreto-Lei nº 3/2022 de 25 de Maio, que aprova o Regime Jurídico dos Contratos Comerciais

bens, serviços e informação.<sup>38</sup> O comércio electrónico é uma forma transversal de se poder obter uma relação com o consumidor colaboracionista, primeiramente, por ser cliente, há que ter uma vontade própria, uma necessidade de busca e procura para chegar a este mercado. Existem várias modalidades ou tipos do comércio electrónico, nomeadamente: empresa-empresa (business-to-business), onde o comércio é associado a operação de compra e venda de informações, de produtos ou serviços, através da internet entre duas empresas; business-to-consumer (empresa consumidor), nesta modalidade o comércio é efectuado directamente entre a empresa fornecedora e o consumidor através da internet; consumer-to-business (consumidor-empresa) nesta modalidade as pessoas físicas, criam valor que é consumido por empresas, e por último o consumer-to-consumer, desenvolvida entre usuários particulares na internet, tanto o comprador assim como o vendedor, são pessoas físicas.<sup>39</sup> As modalidades do comércio electrónico que mais interessam a nossa pesquisa, são aquelas cuja relação é entre a empresa e o consumidor, bem como a relação do comércio electrónico entre dois consumidores.

### **3.1. Relação entre o Consumo Tradicional e o Consumo Electrónico**

Um das diferenças mais relevantes da oferta de produtos e serviços, em estabelecimentos físicos e a oferta de produtos e serviços por meios electrónicos, diz respeito ao modo de identificação e contacto entre consumidores e fornecedores, enquanto no mercado de consumo tradicional o consumidor se desloca, normalmente, até onde se localiza o estabelecimento empresarial do fornecedor, sendo atraído para ele pela oferta e publicidade. No mundo digital, o volume de informações estão disponíveis na *internet*, exige uma certa organização da oferta, em especial para tornar mais acessível aos potenciais consumidores determinados produtos ou serviços por eles ofertados, inclusive com a redução de custos de eliminação do desperdício de recursos.<sup>40</sup> O consumo electrónico difere-se do tradicional, por aportar factores inovadores, nomeadamente: tecnologia, comunicação entre outras abordagens relacionais.<sup>41</sup> Tanto o consumo tradicional, como o electrónico, configuram as relações jurídicas de consumo, não se trata verdadeiramente de duas

---

<sup>38</sup> PAULA, Alexandre Sturion, Contratos Electrónicos na Relação de Consumo, disponível em <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30592-32304-1-pb.pdf> acedido pelas 20h33min no dia 12 de Julho

<sup>39</sup> BONIATI, Bruno Batista, VISSOTO, Elisa Maria *in* Comércio Electrónico, pp. 21-24, disponível em [www.ufsm.br](http://www.ufsm.br) acedido pelas 14h30min do dia 24 de Julho

<sup>40</sup> PAIXÃO, Marcelo Barros Falcão da, Os Contratos Electrónicos de Consumo: Os novos Paradigmas da Teoria Contratual e a Protecção do Consumidor disponível em <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/33223>, acedido pelas 12:04 de 02 de Julho de 2024

<sup>41</sup> MIRAGEM, Bruno, *Ob. Cit.*, Pág. 234

modalidades mas sim meios de contratação, em ambos temos o fornecedor, o consumidor, produtos ou serviços. Não obstante o consumo se dar por intermédio de meios digitais não se afasta a incidência de normas da Lei de Defesa do Consumidor, tampouco prejudicam a sua aplicação. A alteração de meio não implica e não desnatura a definição jurídica entre o consumidor e o fornecedor, por contrato de consumo que se submete às mesmas normas.<sup>42</sup> Por outras palavras, os novos paradigmas devem conformar as relações contratuais electrónicas no esquema normativo delineado à dogmática dos contratos, em especial de consumo dentro daquilo que é a protecção dos interesses do consumidor.

No âmbito do consumo electrónico, o vínculo entre o consumidor e o fornecedor, é tido por meio de um contrato electrónico, que se destaca por ser um contrato celebrado à distância, fora do estabelecimento comercial entre o fornecedor e o consumidor.<sup>43</sup> Contrato Electrónico é um mecanismo ou meio de contratação usado quando as partes estão distantes uma da outra, é um meio muito utilizado na modernidade, que permite a celebração de contratos independentemente da localização dos contratantes. Um exemplo muito comum são as compras *online*, qualquer pessoa por meio de *internet* pode comprar objectos na Ásia por exemplo, usando formas de pagamento electrónico, e a sua compra chega sem dificuldades para ela, se observa nesse exemplo que temos o consumidor e fornecedor que celebraram um contrato de consumo, por meio de uma plataforma digital originando um contrato electrónico. Assim significa que o contrato electrónico, na nossa temática é visto como um meio de contratação e não como uma modalidade contratual propriamente dita.<sup>44</sup>

A expansão do comércio electrónico despertou interesse sobre a incidência dos direitos dos consumidores no mundo virtual e o legislador moçambicano não ficou alheio às especificidades e heterogeneidade das relações de consumo determinada pelos comportamentos que se originam e desenvolvem no mundo tecnológico digital, em detrimento disso, se aprova a Lei das Transações Electrónicas (Lei nº 3/2017, de 09 de Janeiro).

As novas tecnologias de informação sobre o mercado de consumo têm como repercussões principais a interpretação das normas do Direito do Consumidor e a aplicação em produtos e

---

<sup>42</sup> MIRAGEM, Bruno, *Ob. Cit*, Pág. 235

<sup>43</sup> *Ibidem* pág. 237

<sup>44</sup> *Ibidem*, Pág. 238

serviços, pois, os novos empreendedores inovam criando produtos mais acessíveis, com novas opções para os consumidores, de modo a desestabilizar a posição daqueles já estabelecidos no mercado. A digitalização pode de alguma forma dificultar o acesso à informação sobre as funcionalidades de um certo produto ou serviço.<sup>45</sup> Atendendo e considerando a vulnerabilidade do consumidor que de alguma maneira, justifica a protecção constitucional e legal.

---

<sup>45</sup> CHAMUÇO, Télió, Direito Digital na Ordem Jurídica Moçambicana – O Estabelecimento Virtual in Jornal O País, VII, Maio 2020, disponível em: <http://opais.co.mz/direito-digital-na-ordem-juridica-mocambique-estabelecimento-virtual/> acedido pelas 09horas do dia 23 de junho

## CAPÍTULO II

### DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

#### 1. Considerações Gerais

A etimologia da palavra “responsabilidade” provém da palavra latina *respondere*, ou *spondeo* que significa responder. Denomina-se responsabilidade civil o conjunto de factos que dão origem à obrigação de indemnizar os danos sofridos por outrem, ou seja, é a assunção de encargos de uma acção ou omissão que prejudicou outra pessoa. A responsabilidade civil consiste, por isso, numa fonte de obrigações baseada no princípio do ressarcimento de danos.<sup>46</sup>

A responsabilidade civil pode ser classificada em responsabilidade por culpa, pelo risco ou pelo sacrifício, consoante o título de imputação a que recorra para transferir o dano da esfera do lesado para outrem.<sup>47</sup> A responsabilidade por culpa, é a regra geral, onde a responsabilização do agente pressupõe um juízo moral da sua conduta, que leve a efectuar uma censura ao seu comportamento. Esta classificação se mostra importante para esclarecer as funções da responsabilidade civil, por exemplo, no caso da responsabilidade civil pelo sacrifício a função é de reparação de danos, tal não acontece com a responsabilidade pelo risco que, no entanto, desempenha ainda limitadamente funções acessórias de prevenção.<sup>48</sup>

Para além da classificação supracitada, a responsabilidade civil pode ser classificada em responsabilidade delitual (extracontratual) e responsabilidade obrigacional (contratual), na primeira está em causa a violação de deveres genéricos de respeito, de normas gerais destinadas à protecção de outrem, e na responsabilidade obrigacional (contratual) resulta do incumprimento das obrigações advindas de um contrato. O Código Civil (CC) tratou de separar essas duas categorias, nos artigos 483º e seguintes e 798º e ss. O artigo 483º apresenta a regra geral “*Aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação*”, com essa leitura, se chega a conclusão que o princípio geral é o da responsabilidade delitual ou extracontratual ou mesmo, responsabilidade por factos ilícitos e o artigo 798º e ss do

---

<sup>46</sup> VARELA, João de Matos Antunes (2000), “*Das Obrigações em Geral*”, Vol., 1ª Ed., Almedina Editora, Coimbra, Pág. 522

<sup>47</sup> *Ibidem*, Pág. 523

<sup>48</sup> *Idem*, Pág. 523

CC apresenta o regime da responsabilidade contratual.<sup>49</sup> A responsabilidade extracontratual ou delitual pode também ser designada por responsabilidade objectiva, onde, designa-se genericamente as situações em que a constituição do sujeito em responsabilidade civil prescinde de uma conduta culposa ou da prática de um acto ilícito, podendo advir mesmo da prática de um acto expressamente qualificado pela lei como lícito.<sup>50</sup> Os casos das responsabilidade objectiva têm carácter excepcional, só existindo responsabilidade independentemente de culpa (n.º 2 do art. 483 do CC). A responsabilidade contratual ou obrigacional, também designado responsabilidade subjectiva, ocorre quando não se cumpre as cláusulas de um determinado contrato, quer esse incumprimento seja temporário ou definitivo, quer parcial ou total, para que o devedor tenha tido culpa no incumprimento, aliás, culpa que a lei presume só excepcionalmente havendo responsabilidade do devedor sem culpa dele.<sup>51</sup>

A diferença entre a responsabilidade extracontratual e a responsabilidade contratual é a de que, enquanto a responsabilidade extracontratual é a regra geral, surge como consequência da violação de direitos absolutos que aparecem assim desligados de qualquer relação inter-subjectiva previamente existente entre lesante e lesado, a responsabilidade contratual pressupõe a existência de uma relação inter-subjectiva, que primariamente atribuía ao lesado um direito à prestação, surgindo como consequência da violação de um dever emergente dessa relação específica.<sup>52</sup>

### **1.1. Noção da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**

A protecção do consumidor contra riscos dos produtos e serviços introduzidos no mercado de consumo tem o seu fundamento no reconhecimento da existência de interesses legítimos de que estes produtos e serviços sejam seguros, ou seja, de que não apresentem nenhuma perigosidade ou uma nocividade tal que possa causar danos para quem venha a ser exposto aos mesmos.<sup>53</sup> Sérgio Cavalieri, entende que há um dever originário que assiste o fornecedor, sendo este dever violado, nasce o dever sucessivo, qual seja a obrigação de reparar o dano. Se o dever originário não for violado, não nasce o dever sucessivo.<sup>54</sup> Isso significa que, a princípio o fornecedor tem a obrigação

---

<sup>49</sup> LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes (2009), “*Direito das Obrigações*”, Vol., 8ª Ed., Almedina Editora, Lisboa, Pág. 281

<sup>50</sup> PINTO, Carlos Alberto de Mota (2005), “*Teoria Geral do Direito Civil*”, 4ª Ed., Coimbra Editora, Coimbra, Pág. 127

<sup>51</sup> VARELA, João de Matos Antunes, *Ob. Cit.*, Pág. 530

<sup>52</sup> *Ibidem*, Pág. 531

<sup>53</sup> TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *Ob. Cit.*, Pág. 100

<sup>54</sup> CAVALIERI, Sérgio Filho (1999), “*Programa de Responsabilidade Civil*”, 2ª Ed., São Paulo: Malheiros, Pág.20

de fornecer ou colocar à disposição do consumidor, bens e serviços sendo esta, seu dever originário, se por algum motivo o fornecedor fornece produtos ou serviços contrários à finalidade a que se destinam, nasce o dever sucessivo de reparação de danos. À prova do dano, deve somar-se a demonstração do nexo causal, ou seja, de que a causa do dano é a quebra de um dever jurídico originário.<sup>55</sup>

## **2. Função da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**

A violação de um direito pode constituir-se em um prejuízo econômico, a sanção penal por si já não será suficiente posto que, embora esta seja uma resposta da sociedade como um todo, que repele conduta tipificada, na perspectiva da vítima ou do titular do direito violado é preciso que ela seja reconduzida à situação patrimonial anterior ao momento da violação. Essa função só pode ser desempenhada pela responsabilidade civil, ou seja, a função de reparar danos.<sup>56</sup> Assim, a responsabilidade civil tem uma função essencialmente reparadora, e secundariamente punitiva.<sup>57</sup>

Um exemplo da função punitiva, estaria na perda do patrimônio que é imposta ao lesante, em favor do lesado. Ao perder patrimônio para satisfazer à reparação do dano injustamente causado ao lesado, evidente que o lesante empobrece, esse empobrecimento constitui claramente numa sanção punitiva. A responsabilidade civil culmina no dever de indenização, nos termos do artigo 798 do Código Civil. Quando se trata de danos materiais, na verdade, a responsabilidade civil desempenha função reparadora, e também uma função punitiva, independentemente de o ilícito civil configurar também um ilícito penal, as funções da responsabilidade civil não se excluem e nenhuma têm primazia sobre a outra, estão presentes em todas as condenações decorrentes do instituto da responsabilidade civil, por vezes uma pode estar mais flagrante que a outra, ora menos flagrante, mas o certo é que elas estão sempre presentes.<sup>58</sup>

Nas relações de consumo a existência de um contrato de consumo verdadeiramente dito não é crucial, desde que se estabeleça entre os sujeitos uma ligação ou situação de compra ou aquisição de um produto/serviço, sendo a contraparte produtor, fabricante, comerciante, prestador

---

<sup>55</sup> KHOURI, Paulo R. Roque A. (2021), “*Direito do Consumidor, Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*”, 7ª Ed., Atlas Editora, São Paulo, Pág. 185

<sup>56</sup> TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *Ob. Cit*, Pág. 102

<sup>57</sup> ALMEIDA, Fabrício Bolzan de, *Ob. Cit*, Pág. 111

<sup>58</sup> *Ibidem*, Pág. 112

etc.<sup>59</sup> Assim sendo a divisão de responsabilidade civil em contratual e extracontratual não é muito importante nas relações de consumo, pois obedecem mesmos princípios e em ambos há uma violação de dever jurídico preexistente. A Lei de Defesa do Consumidor pouco se importa com a divisão da responsabilidade civil, isto é, se decorre de um contrato ou não, pois o tratamento diferenciado se refere apenas aos produtos e serviços.<sup>60</sup> Observa-se que o legislador na Lei de Defesa do Consumidor, optou pela responsabilidade civil objectiva juntamente com a responsabilidade civil solidária dos fornecedores de produtos e serviços frente aos consumidores, tal opção visa facilitar a tutela dos direitos dos consumidores em prol do direito à reparação de danos (previsto no art. 14 da Lei de Defesa do consumidor), constituindo um aspecto material do acesso à justiça.

### **2.1. Responsabilidade Objectiva**

Advém da prática de um ilícito ou de uma violação ao direito de outrem que, para ser provada e questionada em juízo não depende de culpa ou de graduação de envolvimento do agente causador de dano, trata-se de responsabilidade sem culpa, a obrigação de indemnizar não depende de existência de culpa.<sup>61</sup> Assim, o consumidor não precisa de ónus para comprovar a culpa ou dolo dos réus nas hipóteses de defeitos ou vícios dos produtos ou serviços. Preceitua a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) “ *O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado nos termos da lei*”.<sup>62</sup> A responsabilidade objectiva é a regra da Lei de Defesa do Consumidor, é uma modalidade perfeita e adequada, está totalmente voltada para a protecção do mais fraco.<sup>63</sup> A eleição da responsabilidade objectiva como regra da matéria inerente à protecção dos interesses dos consumidores se deve, aos seguintes factores.<sup>64</sup>

- A produção em massa;
- A vulnerabilidade do consumidor;
- A insuficiência da responsabilidade subjectiva;
- A responsabilização do fornecedor pelos riscos que seus produtos acarretam; e

---

<sup>59</sup> BENJAMIN, António Herman de Vasconcellos, *Ob. Cit*, Pág. 87

<sup>60</sup> ALMEIDA, Fabrício Bolzan de, *Ob. Cit*, Pág.137

<sup>61</sup> PINTO, Carlos Alberto de Mota, *Ob. Cit*, Pág. 200

<sup>62</sup> Cfr. n.º. 5 do art. 14 da LDC

<sup>63</sup> BENJAMIN, António Herman Vasconcellos, *Ob. Cit*, Pág. 112

<sup>64</sup> JÚNIOR. Humberto Theodoro (2023), “ *Direitos do Consumidor*”, 11ª Ed., Forense Editora, Rio de Janeiro, Pág. 190

- A decorrência de antecedentes legislativos.

Nas relações de consumo para que haja responsabilidade do fornecedor, é importante que se verifique e comprove elementos tais como: o defeito ou vício do produto ou serviço, o evento danoso ou prejuízo causado ao consumidor e o nexo ou a relação de causalidade entre o defeito ou vício e o evento dano ou prejuízo.<sup>65</sup>

Se a responsabilidade fosse subjectiva, um novo elemento teria de ser demonstrado, isto é, o dolo ou culpa, requisito ou elemento que tornaria mais difícil a reparação de danos do consumidor.<sup>66</sup> Se a regra da responsabilidade civil nas relações de consumo, fosse a de responsabilidade subjectiva, o consumidor teria de inicialmente comprovar o vício ou defeito do produto ou do serviço. Sorte para o consumidor que a LDC, tem por regra a responsabilidade objectiva, onde o consumidor não tem a obrigação de comprovar os defeitos ou vícios do produto ou serviços e a culpa ou dolo do fornecedor não é relevante para que repare os danos, essa modalidade de responsabilidade civil é fundada no risco da actividade do fornecedor de colocar produtos ou serviços no mercado de consumo e na culpa do agente causador do dano.<sup>67</sup> Não se verifica os elementos internos, tais como a intenção do fornecedor de colocar no mercado do consumo, produtos ou serviços que por sua vez, atentam à segurança do consumidor.

## **2.2. Responsabilidade Solidária**

Pode se verificar que a criação do produto ou prestação de serviços, não foi somente fruto da actividade de apenas um agente, podendo englobar mais de uma pessoa, propiciando uma responsabilidade múltipla pela reparação de danos<sup>68</sup>, pode também se dizer que é responsabilidade Solidária quando há pluralidade de devedores, podendo o credor cobrar o total da dívida de todos ou apenas que achar que tem mais probabilidade de quitá-la. O legislador na Lei de Defesa do consumidor prevê a responsabilidade solidária quando dispõe que “*Sempre que o construtor, produtor, fornecedor, ou importador não puderem ser identificados o comerciante ou vendedor são igualmente responsáveis.*”<sup>69</sup>

---

<sup>65</sup> JÚNIOR, Humberto Theodoro, *Ob. Cit*, Pág.191

<sup>66</sup> *Ibidem*, Pág. 192

<sup>67</sup> *Ibidem*, Pág. 193

<sup>68</sup> MARQUES, Cláudia Lima, *Ob. Cit*, Pág, 523

<sup>69</sup> Cfr. nº. 6 do art. 14 da LDC

### 3. Classificação da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo

Nas relações de consumo, pode se encontrar quatro situações básicas de responsabilidade civil, cumpre relevar de imediato, que existem diferenças bem claras a respeito dos seus efeitos e das suas atribuições, assim a Lei de Defesa do Consumidor estabelece:

- Responsabilidade por Defeito do Produto;
- Responsabilidade por Defeito do Serviço;
- Responsabilidade por Vício do Produto; e
- Responsabilidade por Vício do Serviço.

Antes de entrar no estudo de cada modalidade, é preciso diferenciar o “ defeito” do “ vício”, institutos sinónimos ou distintos? O defeito, seja do produto ou serviço se traduz em danos materiais e danos morais, isto é, prejuízos extrínsecos, ao passo que no vício seja também do produto ou serviço, o problema fica adstrito aos limites do bem de consumo, sem outras repercussões, isto é, prejuízos intrínsecos.<sup>70</sup>

De outra maneira se diz que, quando o dano permanece nos limites do produto ou serviço, está presente o vício, quando o dano extrapola os seus limites está presente o defeito, neste último, se verifica o acidente de consumo propriamente dito.<sup>71</sup> O vício se traduz em problemas ou falhas que afectam o produto internamente e o defeito, apresenta-se como algo mais grave afectando não só o produto, como também a pessoa do consumidor.<sup>72</sup> Outra hipótese, pode se verificar nos casos em que alguém contrata um jardineiro para cortar a relva de sua casa, se o serviço não for prestado como se deve, é evidente o vício do serviço a falha interna da actividade por si mesma, mas se por ventura o jardineiro cortando a relva, por alguma falha, mata o cão do consumidor teremos o defeito do serviço, o defeito do produto ou serviço, traz danos materiais e morais, ao passo que o vício tem por consequência danos estéticos.

O vício e o defeito têm como fundo, produtos/serviços que não atendem às expectativas do consumidor, impróprios ou inadequados ao consumo. A palavra-chave é de enquanto nos vícios

---

<sup>70</sup> MODESTO, Igor Franca, COELHO, Franciso Manuel de Brito Perreira, *Ob. Cit*, Pág. 57

<sup>71</sup> *Ibidem*, Pág. 59

<sup>72</sup> *Ibidem*, Pág. 63

os problemas no produto/serviço são menos graves, nos defeitos são graves, tão graves que provocam um acidente que atinge o consumidor, causando-lhe dano material e moral. O defeito compromete a segurança do produto/serviço, ao passo que o vício causa o mau funcionamento.<sup>73</sup>

### **3.1. Responsabilidade por Defeito do Produto**

O produto é, portanto, defeituoso quando não apresenta a segurança legitimamente esperada, trata-se com efeito, de um conceito jurídico indeterminado, razão pela qual o aplicador da lei, deve avaliar o caso concreto para caracterizar o produto como defeituoso ou não.<sup>74</sup> É verdade que há vários produtos usados sempre, que por sua natureza apresenta uma perigosidade, como a arma de fogo, faca, motosserra e outros objectos, nestes casos, esses produtos não estão proibidos, apenas há um dever de informação de modo a prevenir acidentes e danos ao consumidor, assim, quando falamos de produtos que apresentam perigosidade no âmbito das relações de consumo, não está em causa produtos ou objectos perigosos por natureza, mas sim produtos que embora não sejam perigosos por sua essência, em razão de falhas no processo produtivo, tornam-se defeituosos.

Podemos dar exemplo de cigarros, que por sua vez são produtos que por sua essência são perigosos, estabelecendo o legislador no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor que aos produtos ou serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança pública deve o fornecedor informar de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou perigosidade, e é neste âmbito que nas embalagens de cigarros, vem escrito “Fumar Prejudica a Saúde”, assim, não se pode julgar procedente uma acção de indemnização por defeitos de produtos, quando o consumidor fumante por consumo de cigarros desenvolve uma doença grave.<sup>75</sup>

Segundo a LDC “ *O bem é considerado defeituoso quando, não oferece a segurança legal e contratualmente exigido ou segundo os usos comerciais*”.<sup>76</sup> É importante distinguir, as três modalidades de defeitos do produto, primeiro, encontramos o defeito de concepção ou criação, quando afecta a projecção ou formulação do produto, está relacionado com as características gerais do bem em consequência do erro havido no momento da elaboração ou idealização do projecto, de modo que o produto não terá a virtude de evitar os riscos da saúde e segurança do consumidor,

---

<sup>73</sup> GARCIA, Leonardo, *Ob. Cit*, Pág. 88

<sup>74</sup> MARQUES, Cláudia Lima, *Ob. Cit*, Pág.531

<sup>75</sup> Cfr. n.º. 1 do art. 5 do RLDC

<sup>76</sup> Cfr. n.º. 7 do art. 14 da LDC

segundo, temos o defeito de produção ou fabricação, que por sua vez envolve os vícios de fabricação, construção, montagem, manipulação e acondicionamento do produto, são falhas do processo produtivo e por último, o defeito de informação ou comercialização, decorrente da publicidade ou informação insuficiente ou inadequada<sup>77</sup>. Destarte, o dano ao consumidor pode ser provocado não pelo defeito do produto em si, mas pela má informação prestada sobre o produto.

Assim sendo, a responsabilidade por defeito do produto é objectiva ou sem culpa, não havendo necessidade de falar em conduta subjectiva culposa ou dolosa, basta apenas a ocorrência do dano material ou moral e o nexo de causalidade que une o dano a qualquer defeito do produto.<sup>78</sup> O fornecedor tem o dever de indemnizar, diante dos acidentes de consumo, ou seja, diante do defeito do produto desde que no produto se demonstre danos externos ou danos internos, sobre a qualidade ou quantidade que tornem o produto impróprio ou inadequado ao consumo ou que lhe diminua o valor, havendo nexo de causalidade a actividade do fornecedor e o dano ou prejuízo do consumidor ou de terceiro que a ele seja equiparado pela lei.

O fornecedor, pode tentar se eximir de sua responsabilidade, comprovando por prova cabal, a inexistência de defeitos no produto. Quando se trata de um dano externo, ou seja, aquele prejuízo material ou perda que facilmente se nota a olho nú, o primeiro responsável é o *fornecedor real*<sup>79</sup>, que vem a ser a pessoa física ou jurídica, que realiza ou cria o produto acabado ou parte componente dele, inclusive fornecedor da matéria-prima, e de forma secundária o comerciante, este, a princípio não assume a mesma responsabilidade que o fornecedor real, sua eventual responsabilidade indemnizatória terá de ser analisada em função daquilo que efectivamente contribuiu para a fabricação do produto defeituoso.<sup>80</sup> Uma questão muito interessante que pode se tirar é de saber, qual será o regime de responsabilidade que haverá para casos de o produto defeituoso for estrangeiro, pois, o agente da criação do produto não está no território nacional, assim, é nessa e outras situações que o importador é equiparado ao fabricante. Assim os que actuam paralela ou acessoriamente no ciclo de distribuição dos produtos e serviços, não se incluem na responsabilidade pelo dano externo, nem mesmo o revendedor do produto que contenha defeito de fabricação ficará sujeito, em regra, à responsabilidade civil ampla pelos danos que essa falha

---

<sup>77</sup> MARQUES, Cláudia Lima, *Ob. Cit*, Pág.533

<sup>78</sup>JÚNIOR, Humberto Theodoro, *Ob. Cit*, Pag. 193

<sup>79</sup> O fornecedor real pode ser o fabricante, o produtor, o construtor, e ainda o fornecedor de serviços.

<sup>80</sup> GARCIA, Leonardo, *Ob. Cit*, Pág. 95

acarrete à pessoa, ao património físico ou moral do consumidor, do utente, ou do terceiro, excepcionalmente estes são responsabilizados quando: o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; e o vendedor não conservar adequadamente os produto perecíveis.<sup>81</sup>

Nessa linha, o acórdão 67.2019.8.16.0069 do Supremo Tribunal de Justiça Brasileiro, sob Recurso Inominado, cuja matéria residual, é o produto com defeito estando face a uma legitimidade passiva da empresa que comercializa o produto, nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, pois o produto em causa era um refrigerador e apresentava defeitos por mais de uma oportunidade, problemas não solucionados no prazo legal e não substituído passados mais de 8 meses, apresentando danos morais, esta acção culminou por indemnização, à empresa que forneceu o refrigerador, sendo considerado responsável originário.<sup>82</sup>

### **3.2. Responsabilidade por Defeito do Serviço**

O defeito do serviço, gera a responsabilidade civil objectiva e solidária entre todos os envolvidos com a prestação, pela presença de outros danos além do próprio serviço como bem de consumo. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.<sup>83</sup> O RLDC, estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos causados ao consumidor, por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informação insuficientes sobre a sua fruição e riscos.<sup>84</sup>

O serviço não pode ser considerado defeituoso quando adopta novas técnicas, ou seja, se uma empresa passa a utilizar uma nova técnica não significa que há reconhecimento de que as medidas anteriores eram defeituosas.<sup>85</sup> Por exemplo, as empresas automotivas, estão sempre a lançar novas

---

<sup>81</sup> JÚNIOR, Humberto Theodoro, *Ob. Cit*, Pag.195

<sup>82</sup> Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça do Brasil, Recurso Inominado, nr 67.2019b de 16 de Outubro de 2019, disponível em [www.tjdft-defeitodoproduto.stj.br](http://www.tjdft-defeitodoproduto.stj.br) acedido pelas 08h32min no dia 18 de Julho

<sup>83</sup> Cfr. n.º. 8 do art. 14 da LDC

<sup>84</sup> Cfr. n.º. 1 do art. 9 do RLDC

<sup>85</sup> MIRAGEM, Bruno, *Ob. Cit*, Pág. 255

versões ou actualizações de carros da mesma marca, as versões antigas, não podem ser vistas como defeituosas, apenas se adopta uma técnica nova.

O RLDC prevê a isenção da responsabilidade ao fornecedor de serviços, quando no momento da prestação do serviço, o defeito era inexistente, como também haverá isenção da responsabilidade quando a culpa é da exclusividade do consumidor ou de terceiro.<sup>86</sup>

Acordam na secção Cível do Tribunal da Relação de Lisboa, por responsabilidade objectiva do fornecedor do Serviço laboratorial o seguinte: *caracteriza-se como de consumo e, portanto, sujeito às disposições da Lei 24/96 de 31 de Julho, o serviço prestado por laboratório na realização de exames médicos em geral, a exemplo do teste genético para fins de investigação de paternidade, o médico responde de forma objectiva, ou seja, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos no serviço, a falta de exactidão das conclusões lançadas nos laudos, de modo que eventual erro diagnóstico de patologia ou equívoco no atestado de determinada condição biológica implicando defeito na prestação do serviço, a atrair a responsabilidade objectiva do laboratório.*<sup>87</sup>

### **3.3. Responsabilidade por Vício do Produto**

Importa referir que quando se fala dos vícios do produto e serviço no campo da relação de consumo, cogita-se de fenómeno equivalente aos vícios redibitórios do direito civil, ou seja, não se tem em mira os danos externos que o adquirente (consumidor) vem a sofrer em decorrência de defeito do objecto. Os vícios nesse campo, se referem a defeitos ocultos em um produto ou serviço e os seus direitos só podem ser exercidos se o vício não for aparente e se o comprador não estiver ciente dele no momento da compra.<sup>88</sup> Há vício do produto quando existe um problema oculto ou aparente no bem de consumo, que torna impróprio para uso ou diminui o seu valor, tido como vício de adequação<sup>89</sup>. É importante repisar que não há repercussões fora do produto, o problema permanece no produto, não rompendo os seus limites, sendo os produtos considerados impróprios para o uso e consumo, a título de exemplo, podemos falar de produtos cujos prazos de validade

---

<sup>86</sup> Cfr. n.º 2 art. 8 do RLDC

<sup>87</sup> Acórdão da Secção Cível do Tribunal de Relação de Lisboa 3635/2003-6 de 07 de Julho de 2003 disponível em [www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33183fc73231603](http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33183fc73231603) acedido pelas 9 horas do dia 18 de Julho de 2024

<sup>88</sup> Na legislação moçambicana sobre os direitos do consumidor, não há previsão dos vícios redibitórios como tais, podendo recorrer-se ao Código Civil, onde nos termos do artigo 916 e seguintes apresenta o regime jurídico.

<sup>89</sup> *Idem*, Pág. 256

estejam vencidos, produtos deteriorados, avariados, falsificados, corrompidos ou ainda que estão em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.

Por regime jurídico da responsabilidade por vício do produto, a LDC, prevê responsabilidade objectiva e solidária dos fornecedores, apresentando possibilidade de o vício ser sanado num prazo máximo de 30 dias pelo fornecedor, ou consumidor pode 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 completação do peso ou da medida. A LDC, estabelece que o consumidor pode fazer o uso das alternativas de soluções acima imediatamente.<sup>90</sup>

#### **3.4. Responsabilidade por Vício do Serviço**

São considerados 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, 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.<sup>91</sup> O consumidor pode exigir alternativamente à sua escolha, a reexecução dos serviços, sem custo adicional e, quando cabível, a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos e a redução proporcional do preço.<sup>92</sup>

A Secção Comercial do Tribunal Judicial da Província de Sofala, remeteu ao Conselho Constitucional os autos da acção declarativa ordinária de condenação, registados sob n.º 257TJPS/SC/2020, em que é Autora a Itakwi Serviços, Limitada e a Ré Electricidade de Moçambique, EP, onde a Autora requer a condenação da Ré no pagamento da quantia de 7.559.7500,00 MT (Sete milhões, quinhentos e cinquenta e nove mil, setecentos e cinquenta meticais), resultantes dos prejuízos por ela sofridos, por ocasião do incêndio que ocorreu no seu imóvel no dia 03 de Junho de 2018, em virtude de um curto-circuito, nas instalações eléctricas, decorrente da falta de neutro no equipamento montado pela Ré. A Electricidade de Moçambique,

---

<sup>90</sup> Cfr. art. 15 da LDC

<sup>91</sup> Cfr. art. 16 da LDC

<sup>92</sup> MIRAGEM, Bruno, *Ob. Cit*, Pág. 260

EP, prestou serviços com vícios, que por sua vez, comprometeram a segurança do consumidor devendo responder por todos danos causados.

#### **4. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo Electrónico**

As relações de consumo passaram por uma grande evolução, as novas tecnologias em concreto a *internet*, são consideradas formas ou canais de comercialização de produtos ou serviços, tendo carácter e potencial inovador, caracterizando uma nova forma de comércio, que por sua vez se diferencia do tradicional por transportar factores inovadores, nomeadamente a tecnologia, comunicação, entre outras abordagens relacionais.<sup>93</sup> Haverá no consumo electrónico, um regime de responsabilidade civil diferente do das relações de consumo tradicional?

É importante referir que no consumo electrónico, o fornecimento de produtos e serviços é por intermediário de plataformas digitais contando em alguns casos, com três pessoas diferentes na relação jurídica: o Organizador da Plataforma que intermedeia a relação; O fornecedor directo do produto ou serviço; e o Consumidor. Ao Organizador da Plataforma incumbe definir o modelo do negócio e do modo como produtos ou serviços serão ofertados e fornecidos, exerce um poder em relação aos demais envolvidos, sobretudo porque ele é quem controla o pagamento e, desse modo, também parte da execução do contrato celebrado entre as partes.<sup>94</sup> Lembrando que nem sempre existem três elementos, às vezes podemos encontrar dois consumidores, fazendo suas negociações por meio electrónico. O consumo electrónico se baseia num contrato designado, electrónico que por sua vez é o acordo ordenado entre duas ou mais vontades, realizadas por meio de programas e aparelhos electrónicos.<sup>95</sup> O meio electrónico é uma das alternativas de conservação de informações, o consumo electrónico se efectiva por contratos electrónicos e na senda do comércio electrónico, que para além de ser muito presente na actualidade, apresenta a forma mais barata e rápida de circulação de mercadorias e serviços, além de ser cómodo para consumidores e fornecedores que não precisam mais sair de casa para contratar.<sup>96</sup>

---

<sup>93</sup> COUTO, Rita, Comércio e Consumo Electrónico: algumas considerções Jurídicas, dissertação de Mestrado, Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa, disponível em: <http://hdl.handle.net/0198/66146> acedido pelas 12h33min do dia 12 de Julho de 2024

<sup>94</sup> PAULA, Alexandre Sturion, *Ob. Cit*, Pág. 34

<sup>95</sup> Cfr. Art 38 do Decreto-Lei nr. 03/2022, de 25 de Maio que aprova o Regime Jurídico dos Contratos Comerciais

<sup>96</sup> MIRAGEM, Bruno, *Ob. Cit*, Pág. 262

A Lei das Transacções Electrónicas (LTE) aplica-se às pessoas singulares, colectivas ou públicas que apliquem tecnologias de informação e comunicação, nas suas actividades nomeadamente, transacções electrónicas ou comerciais e governo electrónico, com fim último de proteger os interesses dos consumidores nas relações de consumo electrónico.<sup>97</sup> A LTE, chama como sua subsidiária a LDC, ou seja, toda matéria que não foi tratada na LTE é buscada na sua lei geral, que neste caso, é a LDC nos termos do artigo 43 da LTE. A LTE não apresenta o Regime da responsabilidade civil mandando aplicar o regime encontrado na LDC, assim sendo, as relações de consumo tradicional, assim como de consumo electrónico, apresentam o mesmo regime de responsabilidade civil. Assim, a regra geral da responsabilidade do fornecedor electrónico, é a responsabilidade objectiva, podendo se verificar todas modalidades da responsabilidade do fornecedor previstas na LDC, nomeadamente a Responsabilidade Por Defeito do Produto ou Serviço e a responsabilidade por vício do produto ou serviço. Se por ventura, a LDC, apresentar-se omissa em relação a algum conteúdo respeitante à Responsabilidade do Fornecedor, as repercussões ou consequências jurídicas, não só serão verificadas nas relações de consumo tradicional, como também trarão efeitos nas relações de consumo electrónico. A LTE tem por fim último, proteger o consumidor nas relações emergentes no mundo digital, por isso a sua incidência é vasta sendo largamente vislumbrável a preocupação do Estado em acompanhar a evolução das Tecnologias, manifestada pela aprovação de normas de várias índoles, incidentes nas relações jurídicas de consumo quando brotadas no ambiente digital.<sup>98</sup>

---

<sup>97</sup> Cfr. art. 2 da LTE

<sup>98</sup> CHAMUÇO, Télió, *Ob. Cit.*

## CAPÍTULO III

### DA OMISSÃO LEGISLATIVA DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO SERVIÇO NO REGULAMENTO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR

#### 1. A Lei e Regulamento como fontes de Direito

No sentido *juridico-formal*<sup>99</sup>, isto é, como causa, origem, raiz ou influência do Direito, fontes de direito são factos da vida real que têm como efeito, no ordenamento de uma certa sociedade produzir ou revelar normas de conduta social consideradas obrigatórias para os membros dessa sociedade.<sup>100</sup> Em outros termos, fontes de direito são uma manifestação ou fenómeno social que têm o sentido de conter uma regra jurídica, ou seja, são modos de produção ou formação e revelação das regras jurídicas.<sup>101</sup>

##### 1.1. A Lei como Fonte de Direito

A Lei ocupa o primeiro lugar em todo enunciado moderno de fontes do direito, a Lei é a forma que reveste a norma jurídica quando estabelecida e decretada duma maneira oficial e solene Legislativo.<sup>102</sup> A Lei é um texto ou fórmula significativa de uma ou mais regras jurídicas emanada, com observância das formas eventualmente estabelecidas, duma autoridade competente para pautar critérios normativos de solução de casos concretos

##### 1.2. O Regulamento como Fonte de Direito

O Regulamento é também uma importantíssima fonte de direito, é uma norma jurídica de carácter geral e de execução permanente podendo ser emanada por uma autoridade legislativa, bem como executiva, sobre matéria própria da sua competência.<sup>103</sup>

---

<sup>99</sup> A expressão “Fontes de Direito”, pode ser usada por juristas e não juristas, em muitos sentidos diferentes, podendo se verificar o conceito jurídico-formal, cultural, histórico, económico-social, político, consuetudinário e outros.

<sup>100</sup> AMARAL, Diogo Freitas do (2012), “*Manual de Introdução ao Direito*”, Vol. I, 2ª Ed., Almedina Editora, Coimbra, Pág. 346

<sup>101</sup> *Ibidem*, AMARAL, Diogo Freitas do, Pág. 252

<sup>102</sup> REALE, Miguel (2001), “*Lições Preliminares de Direito*”, 25ª Ed., São Paulo, Pág. 129

<sup>103</sup> CAETANO, Marcelo (1997), “*Manual de Direito Administrativo*”, 10ª Ed., Livraria Almedina, Tomo I, Pág. 98

O Regulamento como norma jurídica é uma regra de conduta social imposta mediante ameaça de coacção, é geral ou impessoal, porque aplica-se a todos os cidadãos indistintamente, que estejam em igualdade de condições nele contempladas, ou seja, regula sem acepção de pessoas.<sup>104</sup>

### **1.3. Relação entre a Lei e o Regulamento**

De lembrar que estamos diante de duas fontes de Direito, tanto a Lei, como o Regulamento são normas gerais, impessoais, objectivas, que compõem a ordem jurídica do Estado, o princípio constitucional da igualdade perante a Lei é válido para uma e outra, as regras de interpretação da Lei são as regras de interpretação dos Regulamentos, e os órgãos que as produzem. Os tribunais aplicam indistintamente leis e regulamentos, a violação da norma regulamentar é expressamente equiparada à violação da lei, apesar disso, o Direito criado pelo regulamento não possui o mesmo valor que o estatuído na lei, e assim, o regulamento só pode estatuir na medida em que a lei lho consinta, dentro dos limites por ela marcados ou para execução das suas normas, ou sobre as matérias por ela abandonadas.<sup>105</sup> Gomes Canotilho<sup>106</sup> explica a relação entre as leis e os regulamentos por meio de princípios, sendo o primeiro princípio o de preferência ou preeminência da lei, onde entende que o regulamento não pode contrariar a lei, a lei tem absoluta prioridade sobre o primeiro, proibindo-se expressamente os regulamentos modificativos, suspensivos ou revogatórios das leis, este princípio significa a inadmissibilidade de regulamentos que visam substituir ou alterar a disciplina legislativa, que revogam ou eliminam as leis, o segundo é o princípio de precedência da lei, onde a preferência ou primazia da lei sobre o regulamento tornar-se-ia um princípio puramente formal se em matérias importantes ainda não reguladas por lei e o regulamento, assim utiliza-se três instrumentos: a reserva de lei, através da qual a constituição reserva à lei a regulamentação de certas matérias; o congelamento do grau hierárquico, dado que se uma determinada matéria é regulada por lei o grau hierárquico da mesma fica congelado e só uma outra lei poderá incidir sobre o mesmo objecto; e a primariedade da lei, onde não existe exercício do poder regulamentar sem fundamento na lei prévia anterior, e por último o princípio a precedência da lei relativamente a toda a actividade regulamentar, isto é, o dever de citação da lei habilitante por parte de todos regulamentos, sendo esta disciplina extensiva a todas espécies de

---

<sup>104</sup> ASCENSÃO, José De Oliveira, *Ob. Cit*, Pág.251

<sup>105</sup> *Ibidem*, Pág. 252

<sup>106</sup> CANOTILHO, J.J. Gomes (1999), “*Direito Constitucional e Teoria da Constituição*”, 3ª Ed., Almedina Editora, Coimbra, Pág. 775

regulamentos incluindo os chamados regulamentos independentes.<sup>107</sup> Ainda nessa linha, existe o princípio da complementaridade ou acessoriedade dos regulamentos, como anteriormente se falou, o regulamento é acto normativo de administração sujeito à lei e complementar da lei, isto é, os regulamentos são necessários para as leis serem convenientemente executadas.<sup>108</sup> A Lei tem a missão de formular os princípios, e o Regulamento de colecionar os pormenores, a lei é uma regra de Direito que se impõe aos cidadãos e diz respeito aos seus direitos individuais, inovando na esfera jurídica, ao contrário do regulamento que nada inova, não pode tocar nos direitos individuais a sua esfera própria é a organização administrativa.<sup>109</sup>

Não há sombras de dúvidas de que o regulamento tem como principal função a execução de leis, apresenta normas que têm por finalidade detalhar e complementar aplicação de leis, possuindo força normativa para tal.<sup>110</sup> Como vimos, a lei e o regulamento têm uma relação de complementaridade, podendo se verificar situações de casos de reenvios normativos da lei para administração no sentido de esta, executar ou complementar os seus preceitos, então, isso não significa a elevação dos regulamentos ao escalão legislativo, pois tal é expressamente proibido pelo princípio da tipicidade das leis, daí que a norma regulamentar deve continuar a ser uma separação e qualitativamente diferente da norma legal, pois a norma legal reenviante não incorpora o conteúdo regulamentar nem lhe pode atribuir força legal, ambas as normas mantenham a natureza e hierarquia respectivas, não se verificando qualquer fenómeno de integração.<sup>111</sup>

## 2. A Omissão Legislativa

Jorge Miranda entende que omissão é a falta de medidas legislativas necessárias, podendo essa falta ser total ou parcial, isto é, a omissão provém por vezes da completa inércia do legislador e outras da sua deficiente actividade, esta falta de medidas, há de sempre ser actual e não eventual.<sup>112</sup> A omissão é a constatação de que o tecido normativo não contém a previsão de um caso, uma dita

---

<sup>107</sup> *Idem*, Pág. 778

<sup>108</sup> CAETANO, Marcelo, *Ob. Cit*, Pág. 101

<sup>109</sup> *Ibidem*, Pág. 102

<sup>110</sup> DE SOUSA, Marcelo Rebelo, GALVÃO Sofia (2000), “*Introdução ao Estudo do Direito*”, Livraria Almedina, Pág. 187

<sup>111</sup> CANOTILHO, J.J. Gomes, *Ob. Cit*, Pág. 779

<sup>112</sup> MIRANDA, Jorge (2013), “*Manual de Direito Constitucional*”, Tomo VI, 4ª Ed., Coimbra Editora, Coimbra, Pág.365

ausência da *interpositio legislatoris*.<sup>113</sup> Conhece-se o conceito de normas não exequíveis por si mesmas, nas quais se regista, por motivos diversos de organização social, política e jurídica, um desdobramento: um primeiro comando que substancialmente determina certo objectivo, atribuindo um certo direito a um certo órgão, e um segundo comando, implícito ou não que requer a realização desse objectivo, a efectivação desse direito a dispor os necessários instrumentos para tal efeito.<sup>114</sup> Nasce então, a necessidade de complementação por normas legislativas, da *interpositio Legislatoris* no sentido de integração num quadro mais amplo, para que se realize a sua finalidade específica que identifica a norma não exequível por si mesma.<sup>115</sup>

A omissão pode resultar de variados factores, como sejam, a incompletude do sistema jurídico, ou a falta de densidade de certas normas.<sup>116</sup> Nenhum legislador é capaz de prever todas as relações da vida social merecedoras de tutela jurídica, por mais diligente e precavido que seja.<sup>117</sup> Há situações que são imprevisíveis no momento da elaboração da lei ao lado das que, embora previsíveis escapam à previsão do legislador, além de que este, em relação a certas questões previstas pode não querer decidir-se a regulá-las directamente, por não se sentir habilitado a estabelecer para elas uma disciplina geral e abstracta suficientemente definida.<sup>118</sup> Separam-se no entanto, por normas preceptivas não exequíveis por si mesmas postularem apenas a intervenção do legislador, actualizando-as ou tornando-as efectivas e as normas programáticas exigirem mais do que isso, exigirem não só a lei como providências administrativas e operações materiais. As normas preceptivas não exequíveis por si mesmas dependem apenas de factores jurídicos e de decisões políticas; as normas programáticas dependem ainda (e sobretudo) de factores económicos e sociais.<sup>119</sup> A omissão legislativa é umas das diversas tipologias de vazios jurídicos, podendo ao lado dela ter as lacunas jurídicas, as situações extra-jurídicas ou espaços jurídicos livres e à

---

<sup>113</sup> A expressão latina “*Interpositio legislatoris*”, é aplicada sempre que há normas que não tem aplicação directa, ou seja, é prerrogativa que um Estado Democrático tem de pelos seus agentes eleitos directamente pelo povo, que ocupam cargos políticos no poder legislativo, editarem normas para concretizar as normas já existentes.

<sup>114</sup> *Ibidem*, Pág. 365

<sup>115</sup> O autor Brasileiro Manoel Gonçalves Ferreira Filho, no Manual de Direito Constitucional (2022), ao invés de normas não exequíveis por si, designa normas não autoexecutáveis ou não exequíveis por si sós, explicando que se trata de normas incompletas.

<sup>116</sup> VIOLA, Luís Armando (2006), “*Normas Programáticas e a Omissão Legislativa*”, pág. 368, disponível em [https://www.al.sp.gov.br»23125\\_arquivo](https://www.al.sp.gov.br»23125_arquivo) acessado a 27 de Junho de 2024, pelas 19h

<sup>117</sup> É nesta senda que a definição de omissão no dicionário jurídico da Maria Chaves de Melo (Pág.311) que, que se fala da voluntariedade ou involuntariedade, a omissão pode se dar por intenção do legislador de deixar de praticar qualquer acto.

<sup>118</sup> *Ibidem*, pág. 370

<sup>119</sup> MIRANDA, Jorge (2013), *Ob. Cit*, Pág. 367

abertura das normas. No âmbito da teoria geral do direito, os vazios jurídicos que mais se destacam são as Lacunas Jurídicas e as omissões legislativas. As primeiras, são definidas como uma incompleição do sistema normativo que contraria o plano deste, ou, mais simplesmente, uma incompletude contrária a um plano e as omissões legislativas são a falta de previsão de um caso que deve ser juridicamente regulado.<sup>120</sup>

A omissão legislativa consiste na inércia do legislador em cumprir o dever constitucional de editar normas integrativas para dar aplicabilidade às normas programáticas. O conceito de omissão aponta a não fazer aquilo a que de forma concreta e explícita estava constitucionalmente obrigado, ou seja, a omissão está directamente relacionada à exigência concreta de acção contida nas normas constitucionais. Como já havíamos dito no presente estudo, há normas que não precisam da criação de outras, para terem a eficácia jurídica, isto é, normas exequíveis por si próprias ou perceptivas, assim, não se pode falar de omissão nessa modalidade de normas, a omissão só tem lugar nas normas não exequíveis por si próprias, como também nas programáticas, as que apenas são definidoras de programas como classificadas, apenas estabelecem os programas ficando a refém de normas de edição. É o caso das normas vinculadas ao princípio da legalidade, já trazem em si a obrigatoriedade da edição da norma futura para lhes dar a eficácia.<sup>121</sup>

A não regulamentação ou a não concretização determinam a inconstitucionalidade por omissão, podendo existir omissões de leis internas para dar a execução a tratados internacionais, a omissão de regulamentação de leis cujos caracteres são não exequíveis por si próprias, entre outras.<sup>122</sup>

### **3. A Problemática da Omissão do Regime da Responsabilidade Por Vício do Serviço no RLDC**

Por meio electrónico, as relações de consumo são acompanhados de novos personagens.<sup>123</sup> Apesar de toda inovação tecnológica, os contratos praticados por via electrónica não possuem natureza jurídica diversa dos praticados pelo molde tradicional, apenas ocorre uma modalidade de contratação à distância que é utilizada para sacramentar a vontade dos contratantes, não influenciando

---

<sup>120</sup> MIRANDA, Jorge (2004), “*Manual de Direito Constitucional*”, Tomo II, 1ª Ed., Coimbra Editora, Coimbra

<sup>121</sup> VIOLA, Luís Armando, *Ob. Cit.*, Pág. 371

<sup>122</sup> *Ibidem*, Pág. 375

<sup>123</sup> MARQUES, Cláudia Lima, MUCELIN, Guilherme, “*Um app ou fornecedor? Responsabilidade Civil de Consumo na economia do compartilhamento*”, disponível em <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil-0334a> pelas 15h33min no dia 22 de Julho de 2024

em nada na sua natureza jurídica, ou mesmo, na sua eficácia. O fornecedor de serviços electrónicos hoje em dia, oferece uma variedade de diferentes opções de informação, comunicação e transacção, quer seja no processamento de negócios ou no apoio ao cliente, desses seus actos, podem resultar danos aos consumidores. É nesta senda, que procura-se saber qual será o regime de responsabilidade civil do provedor de serviços electrónicos pelos danos decorrentes.<sup>124</sup>

O Superior Tribunal de Justiça do Brasil, por Apelação Cível da Acção de Responsabilidade Civil do provedor de Internet por dano moral cuja matéria é circulação de ideias, bem como criação de perfis falsos, inserção de informações ofensivas, nos termos do artigo 19 da lei n.º 12.5/2014, culminando por Responsabilidade da empresa não reconhecida, determinando a decisão judicial, a exclusão do conteúdo e cumprimento do acto ilícito (Acórdão do Superior Tribunal de Justiça do Brasil, n.º 1164684, 6ª turma Cível, Relator: Carlos Rodrigues).

Ainda, nas Varas Cíveis da Comarca do Porto, contra GGLE PORTUGAL, LDA, por acção ordinária, que recebeu o n.º 1086/10.5tvprt, na 1ª Vara, 2ª secção, pedindo a condenação da ré a pagar uma quantia avaliada em 200 000,00 euros no total, por danos não patrimoniais, por fornecer serviços contra os bons usos e costumes, por meio de *blog*<sup>125</sup>, condenada também a ré, a retirar o *blog* num prazo de 48 horas após a data da citação.

A responsabilidade civil do fornecedor de serviços electrónicos é de extrema importância no âmbito da defesa dos consumidores, os consumidores não têm contacto com o produto a ser oferecido e incorrem, portanto, num maior risco de fraude, existindo também o risco de a informação não ser partilhada adequadamente, levando a decisões erróneas.<sup>126</sup> Pode se dar caso de os serviços electrónicos, prestados pelo fornecedor terem 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. A omissão da responsabilidade por vício do serviço no RLDC, cria problemas sérios na aplicação e interpretação

---

<sup>124</sup> O Regulamento de Registo e Licenciamento de Provedores Intermediários de serviços electrónicos e dos operadores de Plataformas Digitais aprovado pelo Decreto n.º 59/2023, de 27 de Outubro, define essas figuras, como pessoas jurídicas que realizam transacções comerciais e financeiras a partir da Internet, fornecendo o acesso, hospedagem, transmissão e indexam conteúdos, produtos e serviços originados por terceiros

<sup>125</sup> *Blog* é site ou parte de um site que contem conteúdo frequentemente actualizado sobre um ou múltiplos tópicos, o seu conteúdo, pode vir em forma de artigos em páginas individuais chamados postagens de blog.

<sup>126</sup> Comércio Electrónico na CPLP, Avaliação Preliminar Acerca do Nível De Implementação de legislação de Comércio Electrónico em Países da CPLP, Dezembro, 2019 disponível em <https://www.arctel.cplp.pdf> acedido pelas 11h45min do dia 22 de Julho de 2024.

das relações de consumo quer tradicionais, quer electrónicos. A linha que liga esses pontos, diz respeito ao facto de a LTE, não apresentar o regime da responsabilidade civil do fornecedor de serviços electrónicos, mandando o intérprete recorrer às regras do direito subsidiário, procurar a norma supletiva que vise suprir o vazio legal deixado na LTE, e essa norma é a LDC, assim o regime jurídico da Responsabilidade Civil nas Relações de consumo Electrónico é o previsto da LDC.

O Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor (RLDC), exerce uma função executiva, isto é, visa em termos práticos materializar a norma legal. Com a leitura do RLDC, se verifica a falta do conteúdo da Responsabilidade por Vício do Serviço, o legislador apenas mencionou a figura na epígrafe da secção II, deixando de fora o seu conteúdo. A LDC apresenta normas programáticas, devendo conviver com certa dose de discricionariedade do legislador que deverá agir para dar aplicabilidade à norma, em outras palavras, a Lei apresenta uma eficácia limitada, havendo exigência de uma normatividade ulterior, ou seja, a edição de uma outra norma que regulamente e integre a norma dando-lhe condições de exequibilidade. A norma sobre a responsabilidade por vício do serviço da LDC para ter a sua exequibilidade, precisa de uma norma do Regulamento.<sup>127</sup> A falta do conteúdo no regulamento de uma norma com previsão legal, de alguma maneira, abala aquilo que é a segurança jurídica e não assegura a transparência jurídica, para que tenha eficácia e alcance à conduta externa, é na observância ao princípio da segurança jurídica que o regulamento deve assegurar a certeza a previsibilidade na actuação estatal.<sup>128</sup>

#### **4. Responsabilidade do Estado por Omissão**

Ao Estado como o garante dos direitos fundamentais, não basta, uma postura de abstenção estatal no sentido de não causar danos, isso ficou no passado no museu das ideias, hoje é imprescindível que o Estado assuma uma postura activa no sentido de resguardar os direitos dos cidadãos. A responsabilidade civil do Estado por omissão ocorre quando o poder público deixa de agir de forma adequada, seja pela não prestação de um serviço, seja pela ineficiência na sua execução, gerando danos a terceiros. A omissão é aqui vista num campo legislativo, assim, se diz responsabilidade do Estado quando lhe é imposto uma obrigação legal de ressarcir danos causados a terceiros por sua

---

<sup>127</sup> BOHNENBERGER, Alan *in* Inconstitucionalidade por Omissão e Direitos Fundamentais, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, 2010, pág. Disponível em <https://estudogeral.uc.pt/bitstream> acessado 02 de Julho de 2024

<sup>128</sup> Responsabilidade Civil no Comércio Electrónico e na Protecção dos Dados Pessoais dos Consumidores, in Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade Federal de Bahia

omissão, no caso em concreto.<sup>129</sup> O Estado promove o bem-estar social e pela protecção dos direitos fundamentais dos cidadãos, possui o dever de agir de maneira eficiente e diligente. Assim, a omissão da responsabilidade por vício do serviço no RLDC, é um prejuízo, colocando em risco a integridade ou o pleno gozo dos direitos dos consumidores. Acerca deste tema, há vários desafios encontrados, pois, qual seria a determinação dos critérios adequados para a configuração da responsabilidade civil do Estado por omissão, como aferir que houve negligência, imprudência ou imperícia por parte do Estado, assim, há exigência de uma análise cuidadosa dos elementos fácticos e jurídicos envolvidos, além disso é necessário considerar a existência de excludentes de responsabilidade.<sup>130</sup>

Dessa forma, se tratando da omissão, vigora a responsabilidade subjectiva do Estado, onde o elemento culpa deverá ser provado, principalmente em relação ao dever de agir. Assim os cidadãos devem provar que a omissão patente no Regulamento no que atine à responsabilidade por vício do serviço causou lesão aos seus direitos individuais ou colectivos.<sup>131</sup> Nestes termos, a omissão legislativa é um vazio jurídico comum, e cabe ao estado responder por essa inércia ou violação do seu dever de agir.

---

<sup>129</sup> Responsabilidade civil do Estado por Omissão: Uma Análise Crítica, disponível em [www.jusbrasil.com.br/artigos/responsabilidade-civil-do-estado-por-omissao71883464046](http://www.jusbrasil.com.br/artigos/responsabilidade-civil-do-estado-por-omissao71883464046) acedido pelas 11h do dia 22 de Julho 2024

<sup>130</sup> *Ibidem*

<sup>131</sup> *Ob. Cit.*, VIOLA, Luís Armando, pág. 373

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

### 1. Conclusões

Chegados a este momento, algumas notas conclusivas sobre a nossa pesquisa se mostram possíveis fazer, começando por dizer que a omissão que se verifica no RLDC fere o princípio da segurança jurídica, isto é, os destinatários da lei, neste caso os consumidores, não têm total segurança sobre a plena tutela dos seus direitos, quando forem violados pelo fornecedor. A omissão gera a possibilidade de existência de uma interpretação diversa sobre um mesmo caso em concreto, acentuando na incerteza dos consumidores, no que diz respeito à previsibilidade da solução do caso em concreto. Aquando das relações de consumo electrónico, as consequências são muito mais realistas, pois, o consumidor se vê envolvido numa negociação electrónica, onde não tem uma garantia legal para fazer vincar os seus direitos no caso de uma violação. O consumidor não tem um contacto físico com o serviço ou produto que pretende adquirir e muito menos com o fornecedor, as consequências da omissão são muito mais graves.

Da análise das diversas posições doutrinárias e jurisprudenciais, se notou a importância do regime da responsabilidade por vício do serviço, sendo considerada importante para a plena protecção e defesa dos direitos dos consumidores. A responsabilidade civil por natureza é a maior força ou meio que a lei detém na garantia da justiça, bem-estar e segurança jurídica no âmbito das relações de consumo. A omissão legislativa, pode ter por efeitos, a inexistência, isto é, a omissão é uma inércia do legislador, do seu dever de agir, assim, nos termos do princípio da tipicidade, onde a regra é a de que só há lei quando está escrita, se não constar dos diplomas normativos, entende-se que não existe.

Assim, o Estado como o garante dos direitos fundamentais, deve praticar actos que por sua vez, tragam maior segurança aos cidadãos. Na omissão o Estado foi inerte, devendo este, responder por todos causados por sua omissão.

## **2. Recomendações**

Em resultado das conclusões acima apresentadas, no âmbito da protecção dos interesses do consumidor, é imprescindível a previsão do regime jurídico responsabilidade por vício do serviço no RLDC.

Os consumidores são alvos de atrocidades de todos aqueles que colocam em causa os seus direitos, ou seja, o consumidor é o elo mais fraco, principalmente na óptica do consumidor electrónico, que para além de poderio económico baixo não conhece a contraparte, ainda fazendo negociações de produtos ou serviços que sequer teve contacto físico, a Responsabilidade Civil é o meio ou mecanismo para fazer vincar os direitos dos consumidores.

É função do Estado garantir o pleno gozos dos direitos dos cidadãos, o Estado deve assegurar a tutela efectiva dos direitos dos consumidores e é nesta óptica que o Estado é chamado à Responsabilidade.

Assim, sugere-se que os órgãos competentes, façam a revisão necessária do Regulamento da Lei de Defesa do consumidor, consagrando a norma que versa sobre o Regime Jurídico da Responsabilidade Por Vício do Serviço, de modo a garantir ou proteger os interesses dos consumidores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 1. Obras

- ABREU, Faizal Amussene de (2017), *O Princípio da Protecção do Consumidor na Constituição Económica*, 1ª Ed., W Editora, Maputo.
- ALMEIDA, Fabrício Bolzan de (2020), *Direito do Consumidor*, 8ª Ed., Saraiva Editora, São Paulo.
- AMARAL, Diogo Freitas do (2012), *Manual de Introdução ao Direito*, Vol., I, 2ª Ed., Almedina Editora, Coimbra.
- ASCENSÃO, José de Oliveira (2002), *O Direito, Introdução e Teoria Geral*, 7ª Ed., Livraria Almedina, Coimbra.
- BENJAMIN, António Herman de Vasconcellos (2006), *O Conceito Jurídico do Consumidor*, S/E, Saraiva Editora, São Paulo.
- BESSA, Leonardo Roscoe, MARQUES, Cláudia Lima (2016), *Direito do Consumidor*, 9ª Ed., Editora Afiliada, São Paulo.
- CAETANO, Luís Filipe (2020), *Comercio Electrónico*, 1ª Ed., Edições Esgotada, Lisboa.
- CAETANO, Marcelo (1999), *Direito Administrativo*, 3ª Ed., Coimbra Editora, Coimbra.
- CANOTILHO, J. J. Gomes (1999), *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*, 3ª Ed., Almedina Editora, Coimbra.
- CAVALIERI, Sérgio Filho (1999), *Programa de Responsabilidade Civil*, 2ª Ed., Forense Editora, São Paulo.
- DE SOUSA, Marcelo Rebelo, GALVÃO, Sofia (2000), *Introdução ao Estudo do Direito*, 2ª Ed., Livraria Almedina.
- GARCIA, Leonardo (2019), *Direito do Consumidor*, 13ª Ed., Editora JusPODIVM, Salvador.
- JÚNIOR, Humberto Theodoro (2023), *Direitos do Consumidor*, 11ª Ed., Forense Editora, Rio de Janeiro.
- KHOURI, Paulo R. Roque A. (2021), *Direito do Consumidor, contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*, 7ª Ed., Atlas Editora, São Paulo.
- LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes (2009), *Direito das Obrigações*, Vol. I, 8ª
- MANOEL, Gonçalves Ferreira Filho (2022), *Manual de Direito Constitucional*, 1ª Ed., Livraria Almedina, Coimbra.

- MARQUES, Cláudia Lima (2019), *Direito do Consumidor*, 13ª Ed., Editora Thomson Reuters, São Paulo.
- MIRANDA, Jorge (2013), *Manual de Direito Constitucional*, Tomo VI, 4ª Ed., Coimbra Editora, Coimbra.
- MIRAGEM, Bruno (2020), *Curso de Direito do Consumidor*, 8ª Ed., Editora Thomson Reuters, São Paulo.
- PINTO, Carlos Alberto de Mota (2005), *Teoria Geral do Direito Civil*.4ª Ed., Coimbra Editora, Coimbra.
- REALE, Miguel (2001), *Lições Preliminares de Direito*, 25ª Ed., São Paulo.
- SANTANA, Hector Valverde (2019), *Dano Moral no Direito do Consumidor*, 3ª Ed., Forense Editora, São Paulo.
- TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Amorim Assumpção (2016), *Manual de Direito do Consumidor*, Vol. I, 5ª Ed., Editora Forense, São Paulo.
- VARELA, João de Matos Antunes (2000), *Das Obrigações em Geral*, Vol. I, 1ª Ed., Almedina, Coimbra.

## **2. Legislação**

### **2.1. Nacional**

- Lei n.º 1/2018, de 12 de Junho, que aprova a Constituição de República de Moçambique, revista pela lei n.º 11/2023 de 23 de Agosto.
- Decreto-Lei n.º 47 344/996, de 25 de Novembro, que aprova o Código Civil vigente.
- Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, que aprova a Lei de Defesa do Consumidor.
- Decreto-Lei n.º 3/2022, de 25 de Maio, que aprova o Regime Jurídico dos Contratos Comerciais.
- Lei n.º 3/2017, de 09 de Janeiro, que aprova a Lei das Transacções Electrónicas.
- Decreto n.º 59/2023, de 27 de Outubro, que aprova o Regulamento de Registo e Licenciamento de Provedores Intermediários de Serviços Electrónicos e dos Operadores de Plataformas Digitais.

## 2.2. Estrangeira

- Lei n.º 8.78/1990, de 11 de Setembro, que aprova o Código de Defesa do Consumidor de Brasil.
- Lei n.º 24/96 de 31 de Julho, que aprova o Código de Defesa do Consumidor de Portugal.

## 3. Jurisprudência

- Acórdão do Conselho Constitucional n.º 257TJPS/SC/2020 por acção declarativa ordinária de condenação de 29 de Maio de 2020.
- Acórdão do Superior Tribunal de Justiça do Brasil n.º 1164684, Apelação Civil, 6ª Turma Cível de 12 de agosto de 2014.
- Acórdão do Superior Tribunal de Justiça do Brasil n.º 67.2019.8.16.0069, Recurso Inominado de 16 de Agosto de 2029
- Acórdão do Tribunal de Comarca de Porto n.º 1086/10.5tuprt, 1ª Vara, 2ª secção.
- Acórdão da Secção Cível do Tribunal da Relação de Lisboa, n.º 3635/2003\_6 de 07 de Julho de 2003

## 4. Periódicos

- BOHNENBERGER, Alan *in* Inconstitucionalidade Por Omissão e Direitos Fundamentais, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, disponível em <https://estudo.ucc.pt/bitstream>.
- BONIATI, Bruno Batista, VISSOTO, Elisa Maria *in* Comércio Electrónico, pp. 21-24, disponível em [www.ufsm.br](http://www.ufsm.br) acedido a 24 de Julho de 2024.
- CHAMUÇO, Têlio, *in* Direito Digital na Ordem Jurídica Moçambicana O Estabelecimento Virtual, Jornal “O País”, Maio de 2020, disponível em <https://opais.co.mz/direito-digital-na-ordem-juridica-mocambique-estabelecimento-virtual> acedido a 23 de junho de 2024.
- COUTO, Rita, Comércio e Consumo Electrónico: Algumas Considerações Jurídicas, dissertação de mestrado, Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa, disponível em <https://hdl.handle.net/710198/146-pdf> acedido

- LUCHETTI, Fábio Aragon *in* Conceito Legal de Consumidor: Uma Análise sobre as Teorias Finalista, Maximalista e Mista, Fundação Educacional do Município de Assis, 2014, disponível em [www.cepein.femanet.com.br](http://www.cepein.femanet.com.br) acessado aos 25 de Julho de 2024.
- PAIXÃO, Marcelo Barros Falcão da, Os Contratos Electrónicos de Consumo: Os novos Paradigmas da Teoria Contratual e a Protecção do Consumidor disponível em <https://repositorio.ufcd/123/123-pdf>, acessado aos 2 de Julho de 2024
- PAULA, Alexandre Sturion, Contratos Electrónicos na Relação de Consumo, disponível em [https://egov.ufsc.br/portal/portal/default/files/anexos/30592\\_32302-1-pb.pdf](https://egov.ufsc.br/portal/portal/default/files/anexos/30592_32302-1-pb.pdf), acessado aos 12 de Julho de 2024.
- PESSOA, João, Consumidor por Definição *in* Revista Jurídica Cognitio Juris - Evolução Histórica do Direito do Consumidor.
- VIOLA, Armando, Normas Programáticas e a Omissão Legislativa, disponível em <https://www.al.sp.gov.br/>>23125arquivo>, acessado ao 03 de Julho de 2024.
- VITÓRIA, Ana Paula Baptista, *Direito do Consumidor- Responsabilidade Por Vício e Defeito do Serviço*, disponível em <https://repositorio.alfaunipac.com.br>publicacoes/2019/46>, acessado aos 29 de Maio De 2024.

## 5. Dicionários

- MELO, Maria Chaves De (2008), Dicionário Jurídico, 4ª Ed., Dinalivro, Lisboa.
- PRATA, Ana (2009), Dicionário Jurídico, Vol. II, 2ª Ed., Almedina Editora