

## **Os direitos dos consumidores angolanos em tempos de pandemia**

*The rights of angolan consumers in pandemic times*

**José Mateus Francisco** <sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Dr. Professor Auxiliar. Faculdade de Direito da Universidade Lueji A Nkonde.

\*Autor para correspondência: ambazeca@hotmail.com

### **RESUMO**

No presente artigo reflectimos sobre os direitos dos consumidores em Angola em tempos da pandemia COVID-19, tendo como ponto de partida a Constituição Angolana e a Lei de Defesa de Consumidores. Deste modo, analisaremos os Decretos de Estado de Emergência e de Situação de Calamidade Pública para saber a que ponto as medidas excepcionais contidas nos referidos Decretos asseguram ou não os direitos dos consumidores em virtude da vulnerabilidade e Hipo suficiência do consumidor, sem descurar análises dos contratos celebrados à distância sendo contratos celebrados com maior frequência em tempos de pandemia. Nesta senda, continuamos a reflectir na necessidade de criação de uma lei especial que regule tais contratos.

**Palabras clave:** Direitos, Consumidores, Pandemia, COVID-19.

### **ABSTRACT**

*In the current article, we are going to reflect in Angola consumers' rights in times of pandemic context, that is, COVID-19, having as starting point the Angolan Constitution and the Law of Consumers' Defence. Thus, we are going to analyse the Ordinances of Emergency State and the Situation of Public Calamity in order to know at which point the contained exceptional measures on the referred Ordinances whether assure or not the consumers' rights due to the vulnerability and the consumer's hipo-sufficiency without ignoring the analyses of the contracts celebrated on distance, once this kind of contracts are, however, more celebrated with some regularity in the time of pandemic period. In this way, we keep reflecting in the necessity for the creation of a special law that can regulate such contracts, effectively.*

**Keywords:** Rights, Consumers, Pandemic, COVID-19.

## INTRODUÇÃO

No domínio do consumo, Angola só começou a legislar em 2003, com o surgimento de duas Leis de vital importância: a Lei sobre as Cláusulas dos Contratos (Lei n.º 4/03 de 18 de Fevereiro) e Lei de Defesa do Consumidor (15/03, de 22 de Julho). Paralelamente, na Constituição da República de 2010 (art.º 78.º), viria a ser consagrado o direito do consumidor como direitos fundamentais. Com este quadro normativo, mitigou-se a desproteção do consumidor, mas ainda existe muita ambiguidade e algumas lacunas.

A crise da pandémica que estamos actualmente a viver carrega consequências sociais, políticas e económicas, apesar de ainda estar no seu início, já põe em causa as condições ideais para o desenvolvimento do direito do consumo, desde logo, porque o conjunto de restrições adoptadas pelos Estados, indubitavelmente coloca em causa não apenas a paz e democracia, mas também o crescimento económico em muitos contextos geográficos. Daí que os Decretos presidenciais sobre o Estado de Emergência e Situação de Calamidade Pública aprovados, em regra, inclinam precisamente na tendência de acentuar a desproteção dos consumidores, nomeadamente, encerramento de estabelecimentos comerciais, restrição na circulação de pessoas e bens, recomendações de isolamento e tantas outras medidas, tudo isto para evitar contaminação do vírus.

Todavia, têm sido introduzidos nos Decretos sobre a pandemia da COVID 19 medidas legislativa que servem para aliviar os profissionais de alguns custos, nomeadamente, diminuição ou isenção de pagamentos de imposto relativamente aos bens essenciais, com objectivo claro de evitar especulações dos preços dos bens essenciais em tempos de pandemia, ainda que seja de forma tímida, pressupõe alguma protecção jurídica do consumidor.

Entretanto, com a crise resultante da pandemia da COVID 19, os direitos dos consumidores, naturalmente, sofrem muitas restrições, não obstante a existência de medidas excepcionais adicionais contidas nos Decretos sobre Estado de Emergência e Situação de Calamidade Pública para assegurar os direitos dos consumidores, tendo em conta que em tempos de pandemia os consumidores estão obrigados a consumir mais pelo facto das pessoas permanecerem confinadas em casa.

O que levanta problemas vários quer para os fornecedores como para os consumidores, a saber: privação da liberdade de circulação dos fornecedores e dos consumidores, escassez de bens de consumo, escassez de serviços sobretudo no sector dos transportes, ou seja, pouca oferta de bens e serviço e muita procura de bens de serviço, encerramento de alguns estabelecimentos comerciais, limitação de horário no atendimento dos estabelecimentos comerciais, incumprimento de muitos contratos e tantos outros.

Por isso, os consumidores em tempo de pandemia têm que encontrar novas formas de celebrar contratos, isto é, celebrar contratos sem ter necessidade de se deslocar ao estabelecimento comercial, o que pressupõe satisfação contratual, mantendo-se confinados e desta forma evitando o contágio pela COVID-19.

No entanto, as consequências decorrentes destas medidas provocam grandes desafios na relação de consumo, sendo que a nossa Lei de Defesa do consumidor não acautelou situações desta natureza. Já o ordenamento jurídico Brasileiro, no Código de Defesa do Consumidor dispõe de mecanismos para proteger o consumidor sendo a parte mais fraca da relação em cenários de incerteza e imprevisibilidade nos termos do art. 6.º do inciso V, estabelece como direito básico do consumidor: “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão de factos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.”

## DESENVOLVIMENTO

### **Abrandamento de Criação de leis sobre os Direitos do Consumidor**

O período compreendido entre os anos de 1996 a 2003, podemos considerar este período como sendo o de maior virada, no que a defesa dos interesses do consumidor em Angola diz respeito, visto que se conseguiu aprovar uma lei bastante importante, a Lei N° 14-A/96, de 31 de Maio (Lei Geral de Eletricidade), vide art. 12º da referida Lei. Na mesma senda, foi aprovado igualmente a Lei n° 9/02, de 30 de Julho (Lei Geral da Publicidade); o DR N° 60, que proibia a actuação publicitária enganosa ou

directamente lesiva aos consumidores. Tudo isso com um único objectivo, que é o de proteger a relação do consumidor e o fornecedor de energia eléctrica.

No período supra deu-se a grande mudança propriamente, com o surgimento da Lei n.º 4/03, de 18 de fevereiro (Lei Sobre as Cláusulas Gerais dos Contratos) e a Lei nº 15/03, de 22 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), como um verdadeiro marco na era da defesa e protecção do consumidor no espaço angolano no século XXI.

No ano de 2010 do século presente, foi aprovada a nova Constituição da República de Angola, na qual contem um conjunto de princípios fundamentais, tais como: o sistema económico de mercado, respeito e garantia dos direitos liberdades fundamentais do ser humano. No que diz respeito aos direitos do consumidor, o legislador consagrou este direito no Capítulo III, o qual versa sobre os “direitos e deveres económicos, sociais e culturais” (*vide* art. 78.º da CRA) e recomenda, constitucionalmente, que a organização económica, financeira e fiscal esteja em conformidade com a defesa dos consumidores (*vide* art. 89.º da CRA).

Nota-se que faz dez anos que Angola não legisla sobre matérias de consumo. Denota-se algum abrandamento na protecção do consumidor, o que representa risco de violações dos direitos do consumidor face à aceleração da evolução das técnicas de vendas e à necessidade, a todo o custo, pelo comerciante, de realizar somas avultadas de negócio e de lucros.

### **Direitos dos Consumidores na CRA**

O grande alívio para os consumidores aconteceu com aprovação da Constituição da República de Angola (CRA) no ano de 2010, isto é, sete anos após a aprovação da Lei de Defesa do Consumidor (Decreto 15/03 de 22 de Julho). A CRA 2010, veio consagrar de forma expressa, aquilo que são os direitos do consumidor. Pelo que as relações de consumo passaram a ser feitas de forma mais consentânea, tendo em atenção o respaldo constitucional a que os contraentes estão submetidos.

Os números de 1 a 4 do art. 78.º da CRA estatuem os direitos dos consumidores, o direito à qualidade de bens e serviços consumidos e a segurança dos produtos, o direito à formação e informação, o direito à protecção da saúde, direito à protecção da segurança, direito à publicidade e legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses coletivos ou difusos.

O art. 85.º da CRA vem reforçar os direitos e protecção do consumidor, ao enquadrar a defesa do consumidor e do ambiente no leque de princípios fundamentais de organização de Estado, porque, em Angola, a “organização e regulação das actividades económicas assentam na garantia geral dos direitos e liberdades económicas, em geral, na valorização do trabalho, na dignidade humana e na justiça social”

O art. 78.º n.º 1 da CRA dispõe:

“O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços à informação e esclarecimento, à garantia dos seus produtos e à protecção na relação de consumo.”

Da disposição supra inferimos três elementos fundamentais: o direito à qualidade dos bens e serviços, o direito à informação, à garantia dos seus produtos e à protecção na relação de consumo (*vide* arts.º 4.º e 5.º ; 7.º, 8.º e 9.º da LDC).

O art. 78.º n.º 2 da CRA aduz que:

“O consumidor tem direito a ser protegido no fabrico e fornecimento de bens e serviços nocivos à saúde e à vida, devendo ser resarcido pelos danos que lhe sejam causados.”

Através da disposição constitucional supra conjugado com o art. 10º da LDC depreende-se que a responsabilidade civil é objectiva, na medida em que dispensa atitude dolosa ou culposa do fornecedor, desde que haja um nexo de causalidade entre o dano existente no bem adquirido pelo consumidor e o vício ou defeito no serviço, com as devidas ressalvas nos comprovados que haja culpa exclusivas do consumidor ou de um terceiro (*vide* art. 10.º da LDC).

A responsabilidade civil nas relações de consumo é sempre solidária, significa que respondem solidariamente pelo o vício ou defeito do produto ou serviço, todos os envolvidos na cadeia de produção e comercial, isto é, desde o fabricante até o distribuidor. Contudo, a responsabilidade civil solidária não exonera o direito de regresso, não obstante ser uma figura exclusiva do direito civil propriamente dito.

Já o art. 78.º n.º 3 da CRA, por sua vez dispõe o seguinte:

“A publicidade de bens e serviços de consumo é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indirecta ou enganosa.

A publicidade esta plasmada nos arts. art. 20.º e 21.º da LDC, bem como na Lei Geral da Publicidade - Lei nº 9/02, de 30 de Julho.

O art. 78.º n.º 4 da CRA, dispõe o seguinte:

“A lei protege o consumidor e garante a defesa dos seus interesses.”

Dai o ordenamento jurídico Angolano criou a Lei de Defesa de Consumidor - Lei n.º 15/03 de 22 de Julho, deste modo, determinou-se as pessoas com legitimidades activa para protecção do consumidor, a saber: os consumidores directamente lesados, as associações de defesa dos consumidores legalmente constituída há pelo menos um ano, o Ministério Público e o Instituto Nacional de Defesa do consumidor, quando estejam em causa interesses individuais homogéneos, colectivos e difusos.(*vide* art. do 28.º da LDC).

Das entidades supra referidas, destacamos o trabalho que o INADEC e AADIC têm feito para assegurar os direitos dos consumidores ainda que seja incipiente, uma vez que o MP ainda fica muito a quem das suas responsabilidades.

### **Efeitos da Crise da Pandemia nos Direitos do Consumidor**

Com a crise da pandemia da COVID 19 os consumidores sentiram os seguintes efeitos:

- a) Reflexo directo da crise económica nas relações jurídicas de consumo, na medida em que com a crise da pandemia da COVID 19 aumentou o consumo das famílias, pelo facto de as pessoas ficarem mais tempo em casa, logo, se verifica a incapacidade financeira do consumidor;
- b) Diminuição da oferta e aumento da procura devido ao facto de muitas fabricas e estabelecimentos comerciais não trabalharem a 100%, logo, a capacidade de produção diminuirá e consequentemente menos produtos chegam à mesa das famílias.
- c) Nota-se uma previsível estagnação (ou diminuição) do nível de protecção dos consumidores, na medida em que em tempos de pandemia restringe-se um conjunto de direitos fundamentais e os direitos dos consumidores não escapam, como é obvio, desde logo, na redução do horário de atendimento dos estabelecimentos comerciais, limitação da capacidade dos transportes públicos e tantas outras restrições.
- d) Regista-se também violações dos direitos dos consumidores em virtude da diminuição da oferta de serviço e bens de consumo e consequentemente o aumento da procura dos serviços ou bens de consumo.
- e) A última nota, com a crise da pandémica permitiu mudanças de formas de contratação, isto é, com o recurso as redes sociais, passaram as pessoas celebrar mais contratos à distância. Aliás em tempo de pandemia se recomenda optar por compras à distância, inclusive utilização da net bank para a realização de operações bancárias.

### **Que medidas estão a ser adoptadas em Angola em tempos de pandemia da COVID 19 para assegurar os direitos dos consumidores?**

De um lado, tendo em conta o conjunto de medidas adotadas pelo Executivo para conter o aumento da contaminação através dos Decretos Presidenciais ao procurar restringir direitos dos consumidores, por outro lado, o mesmo Executivo entende aliviar as referidas medidas introduzindo outras para assegurar os direitos dos consumidores, que passamos a apresentar:

- 1) Nos contratos de Arrendamentos através do Decreto Presidencial n.º 82/20 de 26 de Março, no art. 27.º estabelece a proibição despejos de inquilinos por falta de pagamento, o Decreto Presidencial n.º 128/20 de 8 de Maio, art.º 33.º volta a estabelecer proibição de despejos de arrendatários. De

um lado, são medidas positivas na medida em que tranquiliza o consumidor, por outro lado, são medidas negativas, uma vez que provocam acumulação de dívida para o consumidor;

- 2) Em relação aos contratos de crédito bancário o decreto Presidencial n.º 82/20 de 26 de Março, art. 37.º e o Decreto Presidencial n.º 120/20 de 24 de Abril, art. 44.º consigna a proibição de interpelações, constituições de mora e execuções decorrentes do atraso do cumprimento de obrigações. Medidas que em certo modo podem provocar acumulação de dívida para o consumidor;
- 3) Quanto ao fornecimento de energia eléctrica e água o Decreto 142/20 de 25 de Maio no art. 38.º admite realizar o pagamento de energia eléctrica e água até dia 26 de julho de 2020, inclusive dá a possibilidade do pagamento ser realizado faseadamente. Medida esta, em nosso entender, pode consubstanciar no sobre-endividamento das famílias;
- 4) Para os Voos nacionais e internacional o Decreto n.º 256/20 de 8 de Outubro, no art. 10.º orienta a retoma gradual dos voos nacionais e internacionais sem explicação quanto aos reembolsos dos bilhetes de passagem no caso de desistência da viagem em virtude da pandemia da covid19.

No Brasil, foi adoptada uma medida provisória (925/20) que prevê o prazo de 12 meses para que seja efectuado o reembolso do valor dos bilhetes de passagens aéreas no caso de desistência da viagem em virtude da pandemia, contudo, existe ainda a possibilidade do valor pago converter-se em crédito para ser usado no prazo de 12 meses.

O isolamento social, sendo recomendação da Organização Mundial da Saúde (OMS) permitiu de certa forma o aumento das compras à distância em tempos de pandemia da COVID 19, ou seja, as pessoas estão obrigadas a recorrer às compras em ambiente virtual<sup>1</sup>, deste modo, representando um grande desafio para as famílias, significa que as compras presenciais tendem a diminuir em detrimento das compras não presenciais em virtude da necessidade de confinamento.

Nesta senda, importa traçar pequenas linhas sobre os contratos à distância.

A LDC não define e nem muito menos restringe o âmbito de aplicação dos contratos à distância, a sua definição encontramo-la na LAC nos termos do art. 4.º n.º 40 e 44 da Lei 1/07 de 14 de Maio, que aduz o seguinte:

“A venda à distância é aquela que se realiza com recurso a qualquer meio de comunicação, sem necessidade de presença física dos intervenientes.”

Para Pupo Correia<sup>2</sup>, o contrato à distância é o “contrato entre um empresário e um consumidor que, tendo por objeto o fornecimento de bens ou a prestação de serviços, foi celebrado no âmbito de um sistema organizado de negociação de comércio à distância, sem a presença física simultânea dos contraentes.”

Na visão de António Pinto Monteiro<sup>3</sup>, “A contratação à distância tem-se massificado nos últimos tempos por permitir a celebração de contratos de consumo de forma célere e simples, sem necessidade de deslocação do consumidor a um estabelecimento comercial (...)"

Importa salientar o facto de não haver um regime jurídico especial aplicável aos contratos celebrados à distância em Angola dificulta assegurar os direitos dos consumidores nesta modalidade de contrato porque constatamos que o art.º 15.º, nº 5, da Lei de Defesa do consumidor é omissa na sua generalidade relativamente aos contratos celebrados à distância.

Por isso, dada a inexistência de um regime especial, nunca é demais pensar-se num instrumento jurídico especial apropriado para a realidade angolana, uma vez que a dinâmica social, económica e o actual contexto da pandemia da COVID 19 já justificam a necessidade da sua existência.

De um lado, sem necessidade de se deslocar ao estabelecimento comercial, o consumidor pode contratar de forma célere cómoda e simples e do outro lado, proporciona vantagem para o fornecedor na medida

<sup>1</sup> aaainovacao.com.br

<sup>2</sup> Correia, M.P. (2002), Contrato à distância: uma Fase na Evolução da Defesa do Consumidor na Sociedade de Informação?, in: 4 EDC. pp. 165-180.

<sup>3</sup> Monteiro, A.P. (2015), “O Novo Regime da Contratação à distância – Breve Apresentação” in Estudos de Direito do consumidor, n.º 9, pp. 11-18.

em que se exonera das despesas inerentes ao estabelecimento comercial e podendo até contratar 24 horas ao dia, isto é, sem necessidade de deslocação ao estabelecimento comercial, daí a necessidade de produção de leis para promoção da confiança, transparência e segurança nas relações de consumo à distância, permitindo salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores num mercado comercial cada vez mais exigente e desafiador perante os avanços tecnológicos.

Existem quatro elementos essenciais para caracterizar um contrato celebrado à distância, que são: elemento contratual, elemento relacional, sistema de venda ou prestação de serviço à distância organizado pelo fornecedor e por último, técnica de comunicação à distância.

O ordenamento jurídico Português dispõe de uma lei especial que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (Decreto Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro).

Inferimos quatro (4) modalidades de celebrar contratos à distância: venda por correspondência postal, contrato por telefone, contrato pela televisão (televenda) e o contrato pela internet. Todas estas modalidades de contratação têm em comum aquisição dos bens ou serviços sobre pressão.

### **Direito de Retratação**

Carlos Ferreira de Almeida<sup>4</sup> considera que o direito de arrependimento do consumidor concede-lhe o tempo necessário, após a compra, para o mesmo refletir sobre a mesma, criando-lhe a possibilidade de desistir do contrato, vindo assim existir uma possibilidade do mesmo se proteger de uma decisão tomada de forma precipitada.

O direito de retratação ou de arrependimento, refere-se aos casos em que é concedido legal ou contratualmente a uma das partes o direito de se desvincular unilateralmente de um contrato, sem necessidade de indicação do motivo.

Para invocar o direito de retratação deve-se obedecer aos seguintes requisitos (art. 15.º n.º 5 da LDC): deve existir fornecimento de bens ou serviços, fora do estabelecimento comercial, por meio de correspondência, outros equivalentes.

Não se consegue falar do direito de retratação devido à omissão legislativa, que levanta dúvidas, nomeadamente nos seguintes aspectos: âmbito de aplicação, as informações pré-contratuais, requisitos de forma, direitos, exercícios e efeitos de livre resolução, obrigações dos consumidores e dos fornecedores de bens ou dos prestadores de serviços decorrentes da livre resolução do contrato, efeitos do exercício do direito à livre resolução nos contratos acessórios, bem como as excepções ao direito de livre resolução.

### **CONCLUSÕES**

Recomenda-se criação de medidas excepcionais para assegurar os direitos dos consumidores em tempos da COVID 19 de forma eficaz, uma vez que a Lei de Defesa do consumidor é insuficiente porque não acautelou situações de incerteza e imprevisibilidade.

A necessidade de reforço do art.º 15, nº5 da LDC em tempos da COVID 19 para facilitar o consumidor utilizar o instituto do direito de retratação e deste modo, transmitir confiança e segurança aos consumidores.

A necessidade de restringir o âmbito de aplicação do direito de retratação com vista a evitar abuso do direito de retratação.

A necessidade de regular de forma expressa o procedimento para o exercício do direito de retratação na LDC

A necessidade de colocar na Lei a obrigação do fornecedor informar de modo expresso ao consumidor da existência do direito de arrependimento.

Tudo somado, propomos a criação de uma lei que regule os contratos celebrados à distância, a qual poderia suprir as reais necessidades dos consumidores que celebram este modelo de contrato.

---

<sup>4</sup>Almeida, C. F. (2005), Direito de Consumo. Lisboa: Almedina, p. 106.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Almeida, C. F. (2005) Direito de Consumo. Lisboa: Almedina.
- Antunes, J.E. (2019), Direito do Consumo, Almedina.
- Canotilho, JJ. G; MOREIRA, V. (2007), Constituição da República Portuguesa, Anotada, Artigos 1º A 107º, Coimbra Editora.
- Carvalho, J. M. (2020), Direito do Consumo em tempos de pandemia – o efeito das crises no nível de protecção dos Consumidores, observatório. almedina.net.
- Carvalho, J. M. (2019) Manual de Direito de Consumo, A6ª Ed. Almedina.
- Carvalho, J. M; Ferreira, J.P, (2014), *Contratos à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, Editora Almedina.
- FALCÃO, D. (2019), Lições de Direito de Consumo, Almedina.
- Hilário, E.C. (2016), Noções Preliminares De Direito de Defesa do Consumidor, Lições: FAC SIMILE EDITORA.
- Marabelli, V. (2012), Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo, Doutrina, Legislação, Jurisprudência e Prática Forense, 1ª Ed., Habermann.
- Magalhães, C. (2010), Defesa do Consumidor, A Responsabilidade Civil do Fornecedor, Escolar Editora.
- OLIVEIRA, A. F. (1995), *Contratos Negociado à Distância – Alguns Problemas Relativos ao Regime de Protecção dos Consumidores, Solicitação e o Consentimento em Especial* – Separata da Associação Portuguesa do Consumo, RPDC.
- Oliveira, E. D. (2002), Proteção dos Consumidores nos Contratos Celebrados Através da Internet, Almedina.

### **Síntese curricular dos autores**

Doutorando em Ciências jurídicas privatísticas na Escola de Direito da Universidade do Minho, Portugal. Mestre em Ciências jurídico-forenses, pela Universidade Nova de Lisboa, Portugal, Professor Auxiliar e Decano da Faculdade de Direito da Universidade Lueji A'Nkonde.