



JORNAL da REPÚBLICA

§ 2.50

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR - LESTE

Número Extraordinário

SUMÁRIO

PARLAMENTO NACIONAL:

Lei N.º 8/2016 de 8 de Julho

Lei de Proteção ao Consumidores 1

LEI N.º 8/2016

de 8 de Julho

LEI DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

A Constituição da República Democrática de Timor-Leste consagra no artigo 53.º os direitos dos consumidores, nomeadamente, a qualidade dos bens e serviços consumidos, o acesso a informação verdadeira, a proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos e a reparação de danos.

Sem prejuízo de existirem, no ordenamento jurídico timorense,

diversos diplomas legais que estabelecem normas específicas com vista a assegurar a proteção da posição do consumidor, urge a aprovação de uma lei que estabeleça o enquadramento de referência da proteção e defesa dos direitos dos consumidores.

Reconhecendo que a atividade comercial, como forma de dinamização da atividade económica, deve ser protegida e incentivada estabelecendo critérios uniformes que todos devem cumprir, e considerando a necessidade de salvaguardar e consolidar as conquistas já efetuadas na dinamização do setor privado, incentivar a sua modernização e corrigir algumas das debilidades existentes, o presente diploma tem por objetivo, por um lado, defender os consumidores nas relações de consumo e, por outro, promover um avanço qualitativo no setor empresarial nacional.

Constituindo a proteção ao consumidor um elemento fundamental para uma relação de consumo equilibrada, o presente diploma visa minorar a diferença económica de relacionamento, protegendo a posição dos consumidores face a grupos económicos e outras entidades com as quais têm que se relacionar.

Nesse sentido, a presente lei estabelece um quadro normativo de verdadeira política de proteção ao consumidor, através do aprofundamento do quadro legislativo, nomeadamente no âmbito da informação e da formação dos consumidores, da proteção contratual, da promoção do acesso à justiça, da representação dos seus direitos e interesses, e do controlo do mercado.

Assim,

O Parlamento Nacional decreta, nos termos do n.º 1 do artigo 95.º e do artigo 53.º da Constituição da República, para valer como lei, o seguinte:

Capítulo I Disposições gerais

Artigo 1.º Objeto

A presente lei aprova o regime jurídico de proteção e defesa

dos consumidores, definindo as funções do Estado, os direitos dos consumidores e a intervenção das associações de consumidores.

Artigo 2.º

Âmbito

A presente lei aplica-se aos bens e serviços fornecidos, prestados e transmitidos por quaisquer pessoas singulares e coletivas, nacionais e estrangeiras, públicas e privadas, que desenvolvem, com caráter profissional, atividades de produção, fabrico, exportação, importação, construção, distribuição, transporte ou comercialização de bens e prestação de serviços, com vista à obtenção de benefícios.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do disposto na presente lei, entende-se por:

- a) Consumidor – Pessoa singular ou coletiva à qual são fornecidos bens ou prestados serviços destinados ao uso não profissional, por pessoa que exerça uma atividade económica, com caráter profissional, com vista à obtenção de benefícios;
- b) Fornecedor – Pessoa singular ou coletiva, nacional ou estrangeira, pública ou privada, que desenvolve com caráter profissional, atividades económicas de produção, fabrico, exportação, importação, construção, distribuição, transporte ou comercialização de bens e prestação de serviços, com vista à obtenção de benefícios;
- c) Bem – Coisa móvel ou imóvel, material ou imaterial que possa ser objeto de relações jurídicas;
- d) Serviço – Qualquer atividade prestada no mercado de consumo, mediante remuneração, incluindo atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e de segurança, com exceção das decorrentes das relações de trabalho;
- e) Uso normal ou razoavelmente previsível – Toda a utilização que se mostra adequada à natureza ou características do bem ou que respeita as indicações de uso aconselhadas, de forma clara e evidente pelo fornecedor;
- f) Interesse geral – Interesse cuja titularidade pertence a todos e a cada um dos cidadãos, mas que não é passível de apropriação individual por qualquer um deles.

Artigo 4.º

Dever geral do Estado

1. O Estado e as entidades públicas, nomeadamente as que têm competências em matéria de consumo, devem adotar e promover as políticas e as ações adequadas à defesa dos direitos e interesses dos consumidores, nomeadamente os deveres de informação e educação para o consumo e o apoio à constituição e o funcionamento das associações de consumidores, bem como a execução do disposto na presente lei.
2. Incumbe especialmente ao Governo adotar medidas

adequadas para assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objeto bens e serviços essenciais, designadamente água, saneamento e resíduos, energia, comunicações e transportes públicos.

Capítulo II

Direitos e deveres nas relações de consumo

Artigo 5.º

Direitos dos consumidores

1. O consumidor tem direito à:
 - a) Proteção da vida, saúde e segurança;
 - b) Qualidade dos bens e serviços;
 - c) Formação e educação para o consumo;
 - d) Informação sobre o consumo, adequado aos bens e serviços assegurando a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
 - e) Proteção dos interesses económicos;
 - f) Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
 - g) Proteção jurídica;
 - h) Prevenção e reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais ou gerais;
 - i) Participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses;
 - j) Informação prévia em processos de interrupção de fornecimento de bens ou prestação de serviços efetuados por empresas funcionando em regime de monopólio e exclusivo ou que sejam concessionárias de serviço público, sem prejuízo da ocorrência de casos de força maior ou de caráter imprevisível.
2. Os direitos dos consumidores são irrenunciáveis, sendo nula qualquer cláusula em sentido contrário.
3. Os direitos previstos não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que Timor-Leste seja signatário, de legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, dos usos comerciais correntes e da equidade.

Artigo 6.º

Proteção da vida, saúde e segurança

1. Os bens e serviços colocados no mercado de consumo não devem causar riscos à vida, à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência da sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer caso, a dar

todas as informações necessárias e adequadas para que o uso se faça em condições de segurança.

2. É proibido o fornecimento de bens ou serviços que, em condições de uso normal ou previsível, incluindo a duração, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis em termos de proteção à vida, à saúde e à segurança das pessoas.
3. Os serviços da administração pública que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento da existência de bens ou serviços proibidos, nos termos do número anterior, devem notificar tal facto às entidades competentes.
4. As entidades competentes devem, nos termos da lei, apreender, retirar do mercado ou interditar todos os bens e prestação de serviços que impliquem perigo para a vida, ou para a saúde pública ou que não obedeçam aos requisitos técnicos legalmente exigidos.
5. O fornecedor de bens ou serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado ou à sua prestação, tiver conhecimento da perigosidade que apresentam, deve comunicar o facto imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, nomeadamente mediante avisos nos meios de comunicação social.
6. Compete ao Estado promover a existência de sistemas de controlo da integridade de bens e produtos alimentares e de consumo, que garantam a análise e avaliação da sua segurança, qualidade e características essenciais.

Artigo 7.º

Qualidade dos bens e serviços

1. Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas e de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.
2. Sem prejuízo da previsão de prazos mais favoráveis por convenção das partes ou pelos usos, o fornecedor de bens móveis não consumíveis está obrigado a garantir o seu bom estado e o seu bom funcionamento por período nunca inferior a um ano, exceto quando ao bem não seja dado um uso normal ou razoavelmente previsível.
3. Sem prejuízo de um regime especial, no caso dos bens imóveis, o consumidor tem direito a uma garantia mínima de cinco anos.
4. Para efeitos do disposto nos n.ºs 2 e 3 as garantias devem:
 - a) Ser prestadas por escrito, numa das duas línguas oficiais ou numa das línguas de trabalho;
 - b) Estabelecer o objeto sobre o qual recai a garantia;
 - c) Identificar o responsável pela prestação da garantia;
 - d) Identificar o titular da garantia;

- e) Referir os direitos do titular da garantia;
 - f) Indicar o prazo de duração da garantia;
 - g) Indicar as condições e formas para o acionamento da garantia.
5. Durante o período de duração da garantia, o seu titular tem direito, pelo menos, a:
 - a) Reparação totalmente gratuita de todos os vícios e defeitos originários e indemnização pelos danos e prejuízos por estes causados;
 - b) Caso a reparação não seja possível ou não garanta as condições necessárias para permitir o uso normal do bem, o titular da garantia tem direito à substituição do bem por outro bem idêntico ou à devolução do preço pago;
 - c) Substituição temporária do bem por outro equivalente, durante o período de tempo necessário à sua reparação, quando esta ocorra por causa imputável ao fornecedor.
 6. O decurso do prazo de garantia suspende-se durante o período de tempo em que o consumidor estiver privado do uso dos bens em virtude das operações de reparação resultantes de defeitos originários.

Artigo 8.º

Formação e educação para o consumo

1. Os consumidores têm direito de acesso à informação que ajude a formar a sua livre escolha e ao Estado compete incentivar e promover a realização de ações de sensibilização para o consumo, por forma a poderem conhecer a qualidade e as características dos bens fornecidos, dos serviços prestados e dos direitos transmitidos e estarem aptos para optarem no processo de negociação ou aquisição.
2. As associações de proteção dos consumidores devem promover as ações referidas no número anterior, recorrendo, entre outros, aos meios de comunicação social.
3. A rádio e a televisão de Timor-Leste, em cumprimento das suas obrigações de serviço público nos termos da lei, devem integrar na sua programação espaços semanais, nas duas línguas oficiais, com a duração de quinze minutos, destinados à educação e formação dos consumidores.

Artigo 9.º

Informação de âmbito geral

1. Ao Estado incumbe desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor e sobre os seus direitos, designadamente, através de:
 - a) Apoio às ações de informação promovidas por associações de consumidores, ou outras similares pelo seu objeto, ainda que parcial;
 - b) Criação de serviços de informação ao consumidor;

- c) Criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo, destinado a difundir informação geral e específica.
2. A informação aos consumidores é prestada nas línguas oficiais.
3. Compete ao Estado adotar as medidas necessárias para garantir que a informação disponibilizada aos consumidores pelos fornecedores cumpre o disposto no número anterior.
4. As informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão ou publicação, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário.

Artigo 10.º

Direito à informação em particular

1. O fornecedor deve informar o consumidor, quer durante as negociações quer na celebração do contrato, de forma clara, objetiva, adequada e de fácil compreensão sobre as características dos bens e serviços, designadamente, sobre a especificação correta de quantidade, a composição, a qualidade, o preço, o período de vigência do contrato, os riscos associados, a garantia e o prazo de entrega e assistência após o negócio jurídico e consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.
2. A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma a garantir que cada elo do ciclo produção-consumo se encontra habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor.
3. Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.
4. As informações sobre a natureza, características e garantias de bens ou serviços oferecidos ao público no mercado nacional, quer as constantes de rótulos, embalagens, prospectos, catálogos, livros de instruções para utilização ou outros meios informativos, quer as facultadas nos locais de venda ou divulgadas por qualquer meio publicitário, deverão ser prestadas numa das duas línguas oficiais.
5. As informações relativas a bens produzidos, transformados ou embalados em Timor-Leste, que não se destinem exclusivamente à exportação, devem ser prestadas nas línguas oficiais, sem prejuízo de o serem também, de forma complementar, em quaisquer outras línguas.
6. Os bens provenientes do estrangeiro, seja qual for a sua origem, podem ser introduzidos no comércio interno, caso a informação relativa aos mesmos esteja redigida numa das línguas de trabalho, devendo, nestes casos, ser

incluído, em local visível e de forma legível, um resumo das informações essenciais numa das línguas oficiais.

7. Para as informações escritas relativas a bens e serviços que se encontrem redigidas noutras línguas estrangeiras, aquando da sua venda, locação ou disponibilização por qualquer forma no mercado nacional, é obrigatória a sua tradução integral numa das duas línguas oficiais, devendo, conforme os casos, o texto traduzido ser aposto nos rótulos ou embalagens ou aditado aos meios informativos referidos no número anterior, incluindo as informações relativas à sua segurança, instruções de uso, garantias e sistema de pesos e medidas, que deve ser compatível com o sistema aplicável no país.
8. Sem prejuízo de conterem versão em língua ou línguas estrangeiras, os contratos que tenham por objeto a venda de bens ou produtos ou a prestação de serviços no mercado interno, bem como a emissão de faturas ou recibos, deverão ser redigidos numa das duas línguas oficiais.
9. Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de dez dias úteis a contar da data de receção dos bens ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.
10. O fornecedor de bens ou de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição, que hajam igualmente violado o dever de informação.
11. O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.
12. O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode afastar regime jurídico mais favorável para o consumidor.

Artigo 11.º

Proteção dos interesses económicos

1. O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé, de acordo com os princípios gerais do Direito.
2. Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e de serviços está obrigado:
 - a) À redação clara e precisa e de fácil compreensão, em caracteres facilmente legíveis, numa das duas línguas oficiais, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

- b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor.
3. As cláusulas contratuais devem ser interpretadas no sentido mais favorável ao consumidor.
4. O consumidor não é obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constituam cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.
5. O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos bens fornecidos.
6. É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.
7. Sem prejuízo de regimes mais favoráveis, nos contratos que resultem da iniciativa do fornecedor de bens ou do prestador de serviços fora do estabelecimento comercial, por meio de correspondência ou outros equivalentes, o consumidor pode exercer o seu direito de retratação, desistindo do contrato no prazo de dez dias úteis a contar da data da receção do bem ou da conclusão do contrato de prestação de serviços.
8. No caso previsto no número anterior, o consumidor tem direito à devolução imediata de todos e quaisquer valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o período de reflexão.
9. Incumbe ao Governo adotar as medidas tendentes a prevenir a lesão dos interesses dos consumidores no domínio dos métodos de venda que prejudiquem a avaliação consciente das cláusulas constantes de contratos singulares, e a formação livre, esclarecida e ponderada, da decisão de se vincularem.

Artigo 12.º

Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva

Nos termos da presente lei e, especificamente, do Regime Jurídico das Atividades Publicitárias, é proibida toda a publicidade enganosa ou abusiva.

Artigo 13.º

Deveres dos consumidores

O consumidor tem o dever de:

- a) Respeitar os compromissos assumidos perante os fornecedores de bens e prestadores de serviços, agindo de boa-fé, com correção e seriedade;
- b) Defender junto das autoridades competentes os seus interesses;

- c) Atender às consequências do seu consumo face aos outros cidadãos, nomeadamente os mais vulneráveis;
- d) Atender ao impacto ambiental do seu consumo;
- e) Denunciar perante as autoridades competentes qualquer violação dos seus direitos.

CAPÍTULO III

Danos

Artigo 14.º

Prevenção de danos

É assegurado aos consumidores o direito de ação cautelar destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor consignados na presente lei, que, nomeadamente:

- a) Atentem contra a sua saúde e segurança física;
- b) Se traduzam no uso de cláusulas proibidas;
- c) Consistam em práticas comerciais expressamente proibidas por lei.

Artigo 15.º

Reparação de danos

1. O consumidor a quem seja fornecido um bem ou prestado um serviço defeituosos, salvo se dele tivesse sido previamente informado e esclarecido antes da celebração do contrato, pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação ou a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato.
2. Considera-se defeituoso o bem que não oferece a segurança legal e contratualmente exigida, ou que dele legitimamente se espera segundo os usos comerciais.
3. Considera-se defeituoso o serviço que não oferece a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar, atendendo ao modo do seu funcionamento, ao resultado e aos riscos que razoavelmente dele se esperam, e à época em que foi fornecido.
4. O consumidor deve denunciar o defeito no prazo de trinta dias, caso se trate de bem móvel, ou no prazo de um ano caso se trate de bem imóvel, após o seu conhecimento, e dentro dos prazos de garantia previstos na presente lei.
5. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.
6. O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de bens que coloque no mercado, nos termos da lei.
7. Sempre que o construtor, produtor, fornecedor ou o importador não puderem ser identificados, o comerciante ou vendedor são igualmente responsáveis.

Capítulo IV
Proteção contratual

Artigo 16.º
Cláusulas abusivas

1. São nulas e de nenhum efeito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de bens e serviços que:
 - a) Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade por vícios ou defeitos de qualquer natureza dos bens e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos;
 - b) Subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos nesta lei;
 - c) Transferiram responsabilidades a terceiros;
 - d) Estabeleçam obrigações consideradas abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade;
 - e) Estabeleçam a inversão do ónus da prova em prejuízo do consumidor;
 - f) Determinem a utilização compulsória de arbitragem;
 - g) Imponham um representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;
 - h) Deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor a fazê-lo;
 - i) Permitam ao fornecedor cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
 - j) Autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após a sua celebração;
 - k) Contrariem ou possibilitem a violação de normas ambientais;
 - l) Contrariem as normas de indemnização por benfeitorias necessárias.
2. Ao Estado compete promover a criação de um sistema de registo, acessível ao público, para inscrição das cláusulas abusivas.
3. A nulidade da cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando da sua ausência resultarem ónus excessivos para qualquer uma das partes.
4. É facultado a qualquer consumidor, ou entidade que o represente, requerer ao Ministério Público ou à Defensoria Pública, no âmbito das suas respetivas competências, que intentem a competente ação judicial de declaração da nulidade da cláusula contratual que contrarie o disposto

nesta lei ou que, de qualquer forma, não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Artigo 17.º
Contrato de adesão

O contrato de adesão e as cláusulas contratuais gerais encontram o seu regime definido em lei especial.

Artigo 18.º
Crédito ao consumidor

1. No fornecimento de bens ou serviços que envolva a outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor ou um seu representante e em seu nome deve, entre outros requisitos, e sem prejuízo do disposto em legislação especial, informá-lo prévia e adequadamente sobre:
 - a) Preço do bem ou serviço em moeda com curso legal no país;
 - b) Montante dos juros de mora e de taxa efetiva anual de juros;
 - c) Acréscimos legalmente previstos;
 - d) Número e periodicidade das prestações;
 - e) Soma total a pagar, com e sem financiamento.
2. Os juros de mora decorrentes do incumprimento de obrigações no seu termo não podem ser superiores a 2% do valor da prestação.
3. É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Artigo 19.º
Pagamento em prestações

Nos contratos de compra e venda de móveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas e de nenhum efeito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do incumprimento, optar pela resolução do contrato antes da tradição do bem.

Capítulo V
Práticas comerciais

Artigo 20.º
Práticas abusivas

1. São proibidas as práticas comerciais abusivas.
2. São consideradas práticas abusivas, entre outras, as seguintes:
 - a) Condicionar o fornecimento de bem ou de serviço ao fornecimento de outro bem ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

- b) Recusar injustificadamente o fornecimento de bens ou a prestação de serviços;
 - c) Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer bem ou fornecer qualquer serviço;
 - d) Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, por desconhecimento ou vulnerabilidade, em resultado da sua condição pessoal, económica ou social, para lhe impor os seus bens ou serviços;
 - e) Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e a autorização expressa do consumidor, exceto os decorrentes de práticas anteriores entre as partes;
 - f) Transmitir a terceiro informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício dos seus direitos;
 - g) Colocar no mercado qualquer bem ou serviço em desacordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis;
 - h) Elevar sem justa causa os preços de bens e serviços;
 - i) Deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação do seu termo inicial a seu exclusivo critério.
3. Os serviços prestados e os bens remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista na alínea c), equiparam-se às amostras grátis, não existindo obrigação de pagamento por parte do consumidor.

Artigo 21.º
Oferta de bens e serviços

- 1. A oferta e apresentação de bens ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas e objetivas sobre as suas características, a qualidade, a quantidade, a composição, o preço, a garantia, os prazos de validade e a origem, entre outros, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.
- 2. A oferta e informação sobre os bens e serviços são prestadas numa das duas línguas oficiais.
- 3. O fornecedor deve informar expressamente o consumidor quando os bens fornecidos sejam usados, tenham alguma deficiência, ou tenham usado na sua produção ou elaboração materiais ou peças usadas.
- 4. Nos contratos de prestação de serviços cujo objeto seja a reparação de qualquer tipo de bens, o fornecedor obriga-se a utilizar na reparação, a expensas suas, todos os materiais e equipamentos necessários ao bem, devendo obter o consentimento prévio do consumidor para o uso de materiais usados.

Artigo 22.º
Publicidade e preços

- 1. A publicidade que mencione o preço de venda dos bens

ou serviços deve indicar de forma clara e perfeitamente visível o preço expresso na moeda com curso legal no país, incluindo quaisquer taxas e impostos aplicáveis.

- 2. Os bens expostos em vitrinas, prateleiras, montras e outros suportes de exposição, devem ser acompanhados do preço e, caso aplicável, da possibilidade e condições de concessão de crédito associado.
- 3. A publicidade escrita ou impressa e os catálogos, quando mencionem o preço de venda, devem indicar igualmente o preço da unidade.

Artigo 23.º
Promoções e ofertas

Em caso de promoções e ofertas de bens e serviços em condições especiais, o fornecedor deve informar o consumidor das condições aplicáveis e respetiva duração.

Artigo 24.º
Obrigatoriedade de orçamento

- 1. O fornecedor de serviços é obrigado a entregar ao consumidor um orçamento prévio e escrito, com indicação do valor da mão de obra, dos materiais e equipamentos a serem empregues e respetivo valor, das condições de pagamento, bem como das datas de início e termo da prestação do serviço.
- 2. Salvo estipulação em contrário, o valor indicado no orçamento é válido pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.
- 3. Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e apenas pode ser alterado mediante acordo das partes.
- 4. O consumidor não responde por quaisquer ónus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros, nos termos do contrato.

Artigo 25.º
Cobrança de débitos

- 1. Na cobrança de débitos, o consumidor deve ser tratado com urbanidade, não devendo ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
- 2. O consumidor a quem for cobrado quantia indevida tem direito ao reembolso, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

CAPÍTULO VI
Sanções

Artigo 26.º
Infrações e sanções administrativas

- 1. As infrações às normas de proteção e defesa dos consumidores ficam sujeitas, conforme o caso e sem prejuízo das

sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas, às seguintes sanções administrativas:

- a) Coima;
 - b) Apreensão do bem;
 - c) Inutilização do bem;
 - d) Proibição de produção do bem;
 - e) Suspensão de fornecimento de bens ou serviços;
 - f) Suspensão temporária de atividade;
 - g) Revogação de autorização de exercício de atividade;
 - h) Interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade.
2. A coima deve ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição económica do fornecedor.
 3. A qualificação da gravidade das infrações, os critérios de aplicação das sanções bem como o procedimento de aplicação das sanções referidas neste artigo são regulados em diploma próprio.
 4. As sanções previstas neste artigo são aplicadas pela autoridade administrativa competente, sendo assegurado o direito de defesa e o contraditório.

CAPÍTULO VII **Tutela de Direitos**

Artigo 27.º **Nulidade**

1. Sem prejuízo do disposto em legislação específica, qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos atribuídos pela presente lei é nula.
2. A nulidade referida no número anterior apenas pode ser invocada pelo consumidor ou seus representantes.
3. Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do presente artigo, o consumidor pode optar pela manutenção do contrato quando apenas algumas das suas cláusulas forem nulas.

Artigo 28.º **Proteção jurídica**

1. Aos consumidores é assegurada a defesa dos seus direitos e interesses protegidos pela presente lei.
2. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos pela presente lei são admissíveis todas as ações adequadas à sua tutela.

Artigo 29.º **Ministério Público e Defensoria Pública**

Ao Ministério Público e à Defensoria Pública incumbe também

a defesa dos consumidores, no âmbito da presente lei e no quadro das respetivas competências, intervindo o Ministério Público em ações administrativas e cíveis tendentes à tutela de interesses gerais dos consumidores e a Defensoria Pública representando os cidadãos com insuficientes recursos económicos que a ela recorram para o exercício dos seus direitos previstos na presente lei.

CAPÍTULO VIII **Associações de consumidores**

Artigo 30.º **Associações de consumidores**

1. As associações de consumidores são dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com o objetivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores seus associados.
2. As associações de consumidores podem ser de âmbito nacional ou local, consoante a área a que circunscrevam a sua ação e tenham, pelo menos, cem ou dez associados, respetivamente.
3. As associações de consumidores podem ser ainda de interesse genérico ou de interesse específico:
 - a) São de interesse genérico as associações de consumidores cujo fim estatutário seja a tutela dos direitos dos consumidores em geral e cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados;
 - b) São de interesse específico as demais associações de consumidores de bens e serviços determinados, cujos órgãos sejam livremente eleitos pelo voto universal e secreto de todos os seus associados.
4. Para efeitos do seu registo, as associações de consumidores seguem os trâmites previstos para demais pessoas coletivas sem fins lucrativos, nos termos a regulamentar.

Artigo 31.º **Direitos das associações de consumidores**

1. As associações de consumidores gozam dos seguintes direitos:
 - a) Estatuto preferencial para a discussão de matérias que digam respeito à política de consumidores, nomeadamente traduzido na indicação de representantes para órgãos de consulta ou concertação que se ocupem da matéria;
 - b) Direito de antena na rádio e na televisão;
 - c) Direito a representar os consumidores no processo de consulta e audição públicas a realizar no decurso da tomada de decisões suscetíveis de afetar os direitos e interesses daqueles;
 - d) Direito a solicitar, junto das autoridades administrativas

ou judiciais competentes, a apreensão e retirada de bens do mercado ou a interdição de serviços lesivos dos direitos e interesses dos consumidores;

- e) Direito a solicitar a correção e a responder ao conteúdo de mensagens publicitárias relativas a bens e serviços postos no mercado, bem como a requerer, junto das autoridades competentes, que seja retirada do mercado publicidade enganosa ou abusiva;
 - f) Direito a consultar os processos e demais elementos existentes nas repartições e serviços públicos da administração que contenham dados sobre as características de bens e serviços de consumo e de divulgar as informações necessárias à tutela dos interesses dos consumidores;
 - g) Direito a serem esclarecidas sobre a formação dos preços de bens e serviços prestados pelo Estado, por empresas públicas ou por entidades detentoras de direitos de exploração pública em regime de exclusividade, sempre que o solicitem;
 - h) Direito a serem ouvidas nos processos de regulação de preços de fornecimento de bens e de prestações de serviços essenciais, nomeadamente nos domínios da água, energia, gás, transportes e comunicações, e a receber os esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, por forma a poderem pronunciar-se sobre elas;
 - i) Direito a solicitar aos laboratórios oficiais a realização de análises sobre a composição ou sobre o estado de conservação e demais características dos bens destinados ao consumo público e de tornarem públicos os correspondentes resultados, devendo o serviço ser prestado segundo tarifa que não ultrapasse o preço de custo;
 - j) Direito à presunção de boa-fé das informações por elas prestadas;
 - k) Direito de queixa e denúncia, bem como de exercerem os direitos conferidos aos lesados em sede de processo penal e a acompanharem o processo contraordenacional, quando o requeiram, apresentando memoriais, pareceres técnicos, sugestão de exames ou outras diligências de prova até que o processo esteja pronto para decisão final;
 - l) Direito à isenção do pagamento de custas;
 - m) Direito a receber apoio do Estado, para a prossecução dos seus fins, nomeadamente no exercício da sua atividade no domínio da formação, informação e representação dos consumidores;
 - n) Direito a benefícios fiscais idênticos aos concedidos ou a conceder às pessoas coletivas de interesse público.
2. Os direitos previstos nas alíneas a) e b) do número anterior são exclusivamente conferidos às associações de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico.

3. O direito previsto na alínea h) do n.º 1 é conferido às associações de interesse genérico ou de interesse específico quando esse interesse esteja diretamente relacionado com o bem ou serviço que é objeto da regulação de preços e, para os serviços de natureza não regional ou local, exclusivamente conferido a associações de âmbito nacional.

Capítulo IX

Disposições transitórias e finais

Artigo 32.º **Regulamentação**

1. Compete ao Governo, no prazo de um ano, aprovar a legislação necessária para a implementação da presente lei.
2. Para efeitos da efetivação dos interesses previstos na lei, deve o Governo promover a existência de um organismo próprio, destinado ao apoio às funções públicas de defesa e proteção dos consumidores.
3. O disposto nos n.ºs 4, 5, 6 e 7 do artigo 10.º, não se aplica nos dezoito meses subsequentes à data da entrada em vigor deste diploma, às informações escritas relativas aos produtos e serviços existentes e disponíveis, naquela data, no mercado nacional.

Artigo 33.º **Entrada em vigor**

A presente lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovada em 10 de maio de 2016.

O Presidente do Parlamento Nacional,

Adérito Hugo da Costa

Promulgada em 5 de julho de 2016.

Publique-se.

O Presidente da República,

Taur Matan Ruak