



**TANE KONSUMIDOR**

Advocacia dos Consumidores

# **CADERNO REIVINDICATIVO**

**PROTEGER OS CONSUMIDORES**



**TIMOR LESTE**  
**2022**

# CADERNO REIVINDICATIVO

## **PROTEGER OS CONSUMIDORES**

LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS.....	3
REGIME ESPECÍFICO PARA AS TELECOMUNICAÇÕES.....	6
CONSOLIDAÇÃO DO ENQUADRAMENTO LEGAL PARA A ÁGUA E SANEAMENTO .....	10
NOVO ENQUADRAMENTO LEGAL PARA A ELETRICIDADE .....	12
REGIME GERAL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E DE CRÉDITO.....	13
LIVRO DE RECLAMAÇÕES PARA TODOS OS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	17
REGULAÇÃO DOS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.....	19
REGIME JURÍDICO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS .....	25
REGIME JURÍDICO DOS CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS COM OS CONSUMIDORES.....	29
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRODUTOR.....	38

---

Documento produzido no âmbito do projeto “Empoderar e Capacitar os Consumidores em Timor Leste” [Cris/2018/402-935], implementado pela TANE Konsumidor em parceria com a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, e que conta com o apoio financeiro da União Europeia, através do programa EuropeAid.

O seu conteúdo é da exclusiva responsabilidade da TANE Konsumidor e não reflete necessariamente a posição da União Europeia.



## LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Os Serviços Públicos Essenciais estão na base da satisfação das necessidades humanas básicas e são condição para a saúde e bem-estar das populações, pelo que é fundamental garantir e elevar a qualidade do acesso aos mesmos.

O reconhecimento da importância de adotar medidas que assegurem “o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objetivo bens e serviços essenciais” consta já do n.º 2 do art.º 4º da Lei de Proteção ao Consumidor (LPC), incumbindo especialmente ao Governo esta tarefa. Entende-se fundamental que nova legislação específica assegure o seguinte:

1. Elenco dos bens e serviços públicos essenciais: água, saneamento e resíduos, energia, comunicações e transportes públicos.
2. Princípios gerais aplicáveis:
  - 2.1. Princípio da universalidade – o serviço deve ser acessível a todos os utentes, independentemente da sua localização geográfica;
  - 2.2. Princípio da igualdade de acesso e tratamento – o serviço deve assegurar o acesso e tratamento de todos os utentes de forma igual e sem qualquer discriminação, evitando a exclusão social;
  - 2.3. Princípio da continuidade – o serviço deve ser prestado de forma contínua, regular e ininterrupta;
  - 2.4. Princípio da qualidade – o serviço deve observar critérios mínimos de qualidade legalmente estabelecidos;
  - 2.5. Princípio do respeito pelos direitos dos consumidores – os serviços devem respeitar os direitos legais dos consumidores;
  - 2.6. Princípio da segurança – o serviço deve ser prestado em condições de segurança, salvaguardando a integridade física dos consumidores, a durabilidade dos seus equipamentos e o bom funcionamento de infraestruturas;
  - 2.7. Princípio da acessibilidade económica, da estabilidade dos preços e da promoção da equidade na sua fixação – os serviços devem ser acessíveis em termos económicos, devendo promover a estabilidade e equidade dos preços;
  - 2.8. Princípio da Boa Fé – O prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger.
3. Direito de participação das organizações representativas de consumidores – as associações de consumidores devem ser ouvidas nos processos de regulação de preços de fornecimento de bens e

de prestações de serviços essenciais e ter o direito a receber esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, por forma a poderem pronunciar-se sobre elas (conforme previsto na alínea h) do n.º 1 do artigo 31.º da Lei de Proteção ao Consumidor).

4. Dever de informação – O prestador do serviço deve informar a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias, de forma clara, adequada e atempada. O prestador do serviço deve também informar diretamente os utentes, de forma atempada e eficaz, sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas.
5. Proibição de imposição e cobrança de consumos mínimos - Deve ser proibida a cobrança aos utentes de quaisquer importâncias, independentemente da designação utilizada, que não tenham uma correspondência direta com um encargo em que a entidade prestadora de serviço efetivamente incorra, sendo proibida a cobrança de qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspeção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços utilizados ou qualquer outra taxa de efeito equivalente, independentemente da designação utilizada.
6. Faturação – Obrigatoriedade de disponibilização e envio gratuitos de fatura mensal ao utente, em papel ou, se exequível e a seu pedido, em suporte duradouro, que especifique devidamente os valores que apresenta, devendo discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.
7. Proibição de cobrança de quaisquer quantias, seja a que título for e independentemente da sua designação, em função do meio ou local de pagamento utilizados pelo utente.
8. Prescrição e caducidade – Deverá prever-se que o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo máximo de 6 meses após a sua prestação. O mesmo prazo deverá ser previsto se, por qualquer motivo, incluindo um erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efetuado (o direito do prestador ao recebimento da diferença deve caducar no prazo de 6 meses após aquele pagamento).
9. Comunicação escrita ao utente da exigência de pagamento por serviços prestados, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento.
10. Prazo máximo de 6 meses para propositura da ação pelo prestador de serviços, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.
11. Obrigatoriedade de os prestadores de serviço disponibilizarem serviços de atendimento aos utentes, presenciais e à distância, nomeadamente uma linha telefónica de apoio aos consumidores, ao custo de uma chamada normal, com serviço prestado através de intervenção humana.
12. Responsabilidade dos prestadores de serviço pelos danos causados pela interrupção ou má qualidade do serviço.
13. Proibição de suspensão do serviço sem aviso prévio adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.
14. Em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data

em que ela venha a ter lugar. A advertência, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais. No que toca à suspensão do serviço de comunicações, deverá salvaguarda-se a aplicação do regime específico (a aprovar).

15. Ónus da prova - Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços a que a Lei (a constituir) se refira (por exemplo, a prova de que comunicou a exigência de pagamento por serviços prestados com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efetuar o pagamento, no prazo de 6 meses após a sua prestação).
16. Acerto de valores cobrados - Sempre que, em virtude do método de faturação utilizado, seja cobrado ao utente um valor que exceda o correspondente ao consumo efetuado (caso das faturas por estimativa), o valor em excesso é abatido da fatura em que tenha sido efetuado o acerto, salvo caso de declaração em contrário, manifestada expressamente pelo utente do serviço.
17. Carácter injuntivo dos direitos - É nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes pela Lei (a constituir). A nulidade apenas pode ser invocada pelo utente. O utente pode optar pela manutenção do contrato quando alguma das suas cláusulas seja nula.
18. Direito ressalvado – Deverão ficar ressalvadas todas as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente.

## REGIME ESPECÍFICO PARA AS TELECOMUNICAÇÕES

Sem prejuízo da existência de uma Lei aplicável a todos os Serviços Públicos Essenciais, é fundamental que em relação a cada um destes serviços e em função das suas especificidades, exista também uma legislação especial que proteja os interesses e consagre os direitos dos respetivos consumidores. Assim, urge, pois, consagrar um regime legal das comunicações eletrónicas que, entre outros, assegure o seguinte:

1. Elenco dos direitos dos utilizadores/consumidores, nomeadamente:
  - 1.1. Direito de aceder, em termos de igualdade, às redes e serviços oferecidos;
  - 1.2. Direito à informação escrita sobre os termos e condições de acesso e utilização dos serviços;
  - 1.3. Direito a receber faturas mensais, com um nível mínimo de detalhe a definir pela entidade reguladora, sem quaisquer encargos, em suporte de papel ou, se exequível e a pedido do consumidor, noutro suporte durável;
  - 1.4. Direito a solicitar o barramento seletivo de comunicações, sem quaisquer encargos;
  - 1.5. Direito a não pagar bens ou serviços de terceiros que não tenham sido previamente solicitados e cuja realização de pagamento não tenha sido autorizada;
  - 1.6. Direito a aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas;
  - 1.7. Direito a receber um pré-aviso, por escrito, sobre a suspensão da prestação do serviço, com uma antecedência mínima razoável fixada por Lei, relativamente à data em que a mesma venha a ocorrer. Nos casos em que o motivo para a suspensão do serviço for a alegada falta de pagamento de valores constantes de fatura, o pré-aviso deve ser enviado após o vencimento da fatura, num prazo fixado por Lei, concedendo um prazo adicional para pagamento (este prazo deverá estar fixado na Lei e não deverá ser inferior a 30 dias), indicando especificamente a consequência do não pagamento e informando o consumidor dos meios ao seu dispor para a evitar;
  - 1.8. Direito a evitar a suspensão do serviço por alegada falta de pagamento de serviços constantes de fatura, se durante o prazo adicional concedido, proceder a uma de 3 situações: 1) Proceder ao pagamento; 2) Celebrar com a empresa um acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida; 3) Reclamar junto da empresa ou de uma associação de consumidores, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida;
  - 1.9. Direito a pagar e a obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura e consequente direito a exigir que, sempre que tecnicamente viável, a suspensão se limite ao serviço em causa;
  - 1.10. Direito de acesso aos serviços de emergência através de comunicações de emergência e à correspondente disponibilização de informação sobre a localização do chamador, bem como

de acesso a quaisquer outras comunicações que não impliquem pagamento, durante o período de suspensão;

- 1.11. Direito a fazer cessar a suspensão do serviço, procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento, por escrito, com a empresa, casos em que esta deve repor a prestação do serviço imediatamente ou, quando tal não seja tecnicamente possível, num prazo máximo estabelecido na Lei (que não deverá ser superior a três dias úteis, a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável);
- 1.12. Direito a que não sejam faturados, nem cobrados os serviços contratados no período em que os mesmos se encontrem suspensos;
- 1.13. Direito a pré-aviso escrito, com uma antecedência mínima fixada por Lei (não inferior a oito dias), em caso de resolução do contrato;
- 1.14. Direito a não pagar os serviços contratados em caso de indisponibilidade superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, por motivo que não lhes seja imputável. Nestes casos, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível;
- 1.15. Direito a rescindir o contrato, sem quaisquer encargos, sempre que a empresa proceda por sua iniciativa a uma alteração de qualquer das condições contratuais, caso em que esta deve comunicar-lhe por escrito a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de 60 dias, devendo simultaneamente informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo, no caso de não aceitação das novas condições, em prazo razoável a ser fixado na Lei e que não deverá ser inferior a 30 dias,
- 1.16. Direito a resolver o contrato sem custos, em caso de indisponibilidade dos serviços contratados durante um período superior a 15 dias;
- 1.17. Direito a resolver o contrato sem custos, em caso de discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços e o desempenho indicado no contrato;
- 1.18. Direito a resolver o contrato antes do termo do período de fidelização (caso exista) sem que lhe possa ser exigido o pagamento de quaisquer encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato, sempre que:
  - 1.18.1. O direito de resolução ou de rescisão sem encargos lhe seja reconhecido por Lei;
  - 1.18.2. Em caso de desemprego;
  - 1.18.3. Em caso de emigração;
  - 1.18.4. Em caso de alteração de morada, sempre que a empresa não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos de características e de preço, na nova morada.

- 1.19. Direito a mudar de empresa de serviços de comunicações;
- 1.20. Direito a dispor da portabilidade dos números (o direito de, mediante pedido, manter o seu número, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que oferece o serviço.
2. Obrigatoriedade de celebração de contrato escrito e de entrega de um exemplar ao consumidor no momento da respetiva assinatura, em papel ou, quando exequível e solicitado pelo consumidor, noutra suporte duradouro.
3. Elementos que devem obrigatoriamente constar do contrato escrito, de forma clara, facilmente acessível, legível e compreensível:
  - a) A identidade, o endereço e contacto telefónico do fornecedor;
  - b) Os serviços fornecidos, os respetivos níveis de qualidade mínima, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial, bem como os níveis para os demais parâmetros de qualidade de serviço, caso sejam definidos pela entidade reguladora de mercado;
  - c) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, eventuais limitações no acesso e à utilização de serviços, bem como medidas implementadas para condicionar o tráfego de modo a evitar esgotar ou ultrapassar a capacidade contratada, indicando, neste caso, o modo como esses procedimentos se poderão repercutir na qualidade do serviço;
  - d) Os tipos de serviços de apoio e manutenção oferecidos, bem como as formas de os contactar;
  - e) Os detalhes dos preços e os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todos os preços e encargos de manutenção aplicáveis, bem como as formas de pagamento e eventuais descontos associados a cada uma delas;
  - f) A duração do contrato, as condições de renovação, de suspensão e de cessação dos serviços e do contrato (em caso de fidelização, todas as condições aplicáveis – ver ponto 5);
  - g) Os sistemas de indemnização ou de reembolso dos consumidores, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato;
  - h) Quando seja o caso, a existência do direito de retratação, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos da legislação aplicável;
  - i) As condições em que é disponibilizada a faturação detalhada;
  - j) Contactos e horários dos serviços de atendimento aos clientes, presenciais e à distância, nomeadamente telefónicos;
  - k) Contactos para eventuais reclamações.
4. Fixação, pela entidade reguladora, dos elementos obrigatórios a constar das faturas e do respetivo nível de detalhe mínimo, a enviar mensalmente aos consumidores, de forma gratuita, pelas empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas.
5. Definição das condições legais para a existência de períodos de fidelização: necessária atribuição de vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos



terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais; prazo máximo de duração, proibição de cobrança de encargos em caso de cessação antecipada em determinadas situações (identificadas – 1.19.), regras claras relativamente ao cálculo dos encargos, quando ao seu pagamento haja lugar em caso de cessação antecipada, incluindo limitação dos mesmos, fixação de especiais regras de informação pré-contratual e contratual, fixação de regras para período pós finalização e para eventual refidelização.

6. Obrigatoriedade de depósito, por parte das empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas, de um exemplar dos contratos que utilizem para a oferta dos seus serviços, junto da entidade reguladora de mercado e do departamento ministerial responsável pela área da defesa dos consumidores, num prazo máximo definido na Lei, a contar da data do início da respetiva utilização.
7. Possibilidade de a autoridade reguladora nacional, oficiosamente, a pedido do departamento ministerial responsável pela área da defesa dos consumidores, de uma associação representativa dos interesses dos consumidores ou de qualquer interessado, notificar as empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas para corrigir cláusulas ou cessarem a utilização de contratos, quando verifique a sua desconformidade com as regras fixadas na legislação ou com qualquer determinação proferida no âmbito das suas competências.
8. Obrigatoriedade de disponibilização dos contratos que utilizam e dos tarifários que aplicam, atualizados, nos respetivos pontos de venda e websites, por parte das empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas.
9. Definição de requisitos de informação pré-contratual a disponibilizar ao consumidor pelas empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas, de forma clara e compreensível, em suporte duradouro, nomeadamente um resumo do contrato, conciso e facilmente legível, que identifique, no mínimo:
  - a) O nome, endereço e os dados de contacto da empresa;
  - b) As principais características de cada serviço prestado;
  - c) Os preços de ativação, incluindo o da instalação, quando aplicável, do serviço de comunicações eletrónicas e de quaisquer encargos recorrentes ou associados ao consumo, se o serviço for prestado contra uma prestação pecuniária direta;
  - d) A duração do contrato, as condições de renovação e cessação do contrato (quando exista período de fidelização, a duração, identificação e quantificação da vantagem atribuída ao consumidor, enumeração das situações em que não podem ser cobrados encargos em caso de cessação antecipada, regras relativamente ao cálculo dos encargos, quando ao seu pagamento haja lugar em caso de cessação antecipada, acompanhada de exemplo representativo).

## CONSOLIDAÇÃO DO ENQUADRAMENTO LEGAL PARA A ÁGUA E SANEAMENTO

O Decreto-lei n.º 41 /2020, de 25 de setembro, veio criar a Empresa Pública Bee Timor-Leste, responsável por assegurar o fornecimento de água e o saneamento básico aos cidadãos.

Paralelamente, foi criada a Autoridade Nacional para a Água e o Saneamento, I.P. (ANAS), através do Decreto-lei n.º 38/2020, de 23 de setembro, a quem cabe, entre outras, propor ao Governo a criação e atualização de tarifas, taxas e emolumentos relativos aos serviços públicos prestados pelas entidades gestoras do setor.

Por outro lado, o Governo aprovou, através das Resoluções n.ºs 42/2020 e 43/2020, ambas de 23 de outubro, respetivamente, a Política Nacional de Gestão de Recursos Hídricos e a Política Nacional de Abastecimento Público de Água.

Recentemente, foi aprovado parecer pelo Conselho Técnico e Tarifário (CTT) da ANAS, respeitante a proposta de diploma ministerial conjunto de revisão de Tabela Tarifária da água para consumo humano, diploma cuja aprovação e publicação se aguardam.

Tais factos impõem que se dê continuidade à construção de um edifício legislativo coerente e ajustado à evolução do setor e a um novo modelo de gestão, capaz de garantir adequadamente a proteção dos direitos e interesses dos consumidores, nomeadamente:

1. A revisão do regime de distribuição de água para consumo público, consagrado no Decreto-lei n.º 4/2004, de 11 de fevereiro.
2. Elaboração de novo quadro regulatório e de fiscalização das atividades do setor da água, designadamente as atividades de abastecimento e saneamento, incluindo um Regulamento Tarifário, Regulamento de Qualidade de Serviço<sup>1</sup> e Regulamento de Relações Comerciais.
3. Consulta obrigatória às organizações representativas dos consumidores, na elaboração da regulamentação aplicável ao sector (muito embora, atualmente, a TANE integre o CTT da ANAS, a integração deste órgão é eventual e não imperativa, conforme o disposto no artigo 19.º dos Estatutos da ANAS.
4. Direito de os consumidores apresentarem reclamações à ANAS, diretamente ou através de associações representativas, fundadas no incumprimento das normas que regem o setor, incluindo normas constantes de legislação respeitante aos direitos dos consumidores<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Nesse sentido, na Política Nacional de Abastecimento Público de Água, pode ler-se: «(..) Níveis de serviço: Especificações previamente acordadas para os níveis de serviço com que os consumidores podem contar em relação a um sistema de abastecimento público de água, as quais refletem, geralmente, fatores de quantidade, qualidade, fiabilidade e acessibilidade. Os níveis de serviço serão definidos mais detalhadamente através de documento normativo próprio. (...)» (Realce nosso).

5. Competência da ANAS para apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação, com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade, para promover as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas e adotar as medidas adequadas para obter a sanção dos incumprimentos detetados, sem prejuízo da instauração de procedimentos a que haja lugar<sup>3</sup>.
6. Divulgação pública, pela ANAS, de relatório anual sobre as reclamações dos clientes, com especificação das suas áreas de incidência e das entidades reclamadas e com informação sobre o tratamento dado às reclamações e eventual adoção de medidas regulamentares. O relatório deverá ser também ser divulgado através da página da Internet da ANAS.

---

<sup>2</sup> Nesse sentido, na *Política Nacional de Abastecimento Público de Água*, pode ler-se: «(...) *Estratégia 4.9: Os consumidores devem auxiliar o trabalho das entidades responsáveis pelo controle dos níveis de serviço, comunicando-lhes sempre que não se atinjam os níveis previstos para o fornecimento do serviço. x) Reclamações sobre o fornecimento do serviço: Em todos os sistemas de abastecimento público de água devem estar especificadas quais as entidades responsáveis a quem os consumidores possam dirigir as suas reclamações, assim como os procedimentos para o processo de envio e resolução de reclamações. (...)*».

<sup>3</sup> Nesse sentido, na *Política Nacional de Abastecimento Público de Água*, pode ler-se: «(...) *Incumprimento dos níveis de serviço acordados: Sempre que não se observem os níveis de serviço definidos num contrato de prestação de serviços ou de concessão administrativa, cabe ao prestador de serviços em causa adotar as medidas adequadas para corrigir e retomar os níveis de serviço previamente acordados. Nestas situações, a entidade pública com competência na área do abastecimento público de água pode tomar medidas adicionais em conformidade com os procedimentos legais aplicáveis. (...)*»

## **NOVO ENQUADRAMENTO LEGAL PARA A ELETRICIDADE**

O Decreto-lei n.º 29 /2020, de 22 de julho, veio criar a Empresa Pública de Eletricidade de Timor-Leste – EDTL, E.P.

Paralelamente, foi criada a Autoridade Nacional para a Eletricidade (ANE), através do Decreto-lei n.º 40/2020, de 25 de setembro, diploma que também veio revogar o Decreto-Lei n.º 13/2003, de 24 de setembro, que estabelecia as bases do Sistema Nacional de Eletricidade.

Não obstante as atividades no setor da energia elétrica serem geridas na sua totalidade pelo Estado, tem-se em vista a participação do setor privado, nomeadamente ao nível da produção.

Tais factos impõem, agora, a adoção de um quadro legislativo coerente e articulado com o novo modelo organizativo do setor, capaz de garantir a proteção dos direitos e interesses dos consumidores, nomeadamente:

1. Diploma que estabeleça as novas bases da organização do Sistema Nacional de Eletricidade e os princípios que enquadram o setor.
2. Elaboração de novo quadro regulatório e de fiscalização das atividades do setor da energia elétrica, incluindo Regulamento Tarifário, Regulamento de Qualidade de Serviço e Regulamento de Relações Comerciais.
3. Consulta obrigatória às organizações representativas dos consumidores, na elaboração da regulamentação aplicável ao sector.
4. Direito de os consumidores apresentarem reclamações à ANE, diretamente ou através de associações representativas, fundadas no incumprimento das normas que regem o setor, incluindo normas constantes de legislação respeitante aos direitos dos consumidores.
5. Competência da ANE para apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação, com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade.
6. Competência da ANE, na apreciação das reclamações, para promover as diligências necessárias para a verificação do cumprimento das normas e adotar as medidas adequadas para obter a sanção dos incumprimentos detetados, sem prejuízo da instauração de procedimentos a que haja lugar.
7. Divulgação pública, pela ANE, de relatório anual sobre as reclamações dos clientes, com especificação das suas áreas de incidência e das entidades reclamadas e com informação sobre o tratamento dado às reclamações e eventual adoção de medidas regulamentares. O relatório deverá ser também ser divulgado através da página da Internet da ANE.

## REGIME GERAL DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E DE CRÉDITO

No seguimento da carta lobby entregue em novembro de 2021, à qual se seguiu reunião com o Banco Central de Timor Leste, urge consagrar um regime geral das instituições bancárias e de crédito que garanta a proteção dos direitos e interesses dos consumidores de serviços bancários e que, em capítulo próprio, regule as relações com os clientes, assegurando:

### 1. Informação:

- 1.1. Obrigatoriedade das instituições bancárias e de crédito informarem os seus clientes, de forma clara, objetiva e adequada, numa das línguas oficiais, sobre as características dos produtos oferecidos, bem como sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos a suportar pelos clientes;
- 1.2. Regulamentação pelo Banco Central de Timor Leste, através de instrumento vinculativo, dos termos a observar pelas instituições bancárias e de crédito, na divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços. Estas condições, entre outros, deverão incluir:
  - 1.2.1. Obrigatoriedade de manter disponíveis, em todos os balcões, em lugar de acesso direto e bem identificado, em linguagem clara e de fácil entendimento, informações permanentemente atualizadas das condições gerais com efeitos patrimoniais de realização das operações e dos serviços correntemente oferecidos (sendo particularmente relevantes, neste aspeto, as informações relativas a taxas de juro, impostos, comissões, portes, despesas de expediente e datas-valor das operações);
  - 1.2.2. Quando as instituições se relacionem com a sua clientela fundamentalmente através de contactos à distância, obrigatoriedade de remeter a referida informação para o domicílio do cliente;
  - 1.2.3. Obrigatoriedade das instituições que ofereçam produtos e serviços que possam ser solicitados ou adquiridos através da Internet possibilitarem a consulta da referida informação nos ou através dos respetivos sítios;
- 1.3. Obrigatoriedade das instituições autorizadas a conceder crédito, no âmbito da concessão de crédito a consumidores, antes da celebração do contrato, prestarem aos consumidores informações sobre as condições e o custo total do crédito, as suas obrigações e os riscos associados à falta de pagamento, em papel ou noutro suporte duradouro, bem como assegurarem que as empresas que intermedeiam a concessão do crédito prestam estas informações nos mesmos termos;
- 1.4. Regulamentação pelo Banco Central de Timor Leste, através de instrumento vinculativo, de modelo de documento informativo a preencher pelas instituições bancárias e de crédito e a entregar obrigatoriamente aos consumidores antes da celebração de contratos de crédito,

que deverá incluir as condições essenciais do contrato, nomeadamente, os elementos de identificação da instituição, as principais características do crédito, os custos do crédito, bem como outras informações essenciais, como por exemplo, o prazo de validade das condições para a concessão do crédito em questão;

- 1.5. Obrigatoriedade de redução a escrito, de forma clara e concisa, de todos os contratos celebrados entre as instituições bancárias e de crédito, bem como de entrega de um exemplar ao cliente no momento da respetiva assinatura;
  - 1.6. Regulamentação pelo Banco Central de Timor Leste estabelece, através de instrumento vinculativo, de regras imperativas sobre o conteúdo dos contratos entre instituições bancárias e de crédito e os seus clientes, tendo em vista garantir a transparência das condições de prestação dos correspondentes serviços;
  - 1.7. Obrigatoriedade das instituições bancárias e de crédito disponibilizarem ao cliente bancário um extrato de conta, com uma periodicidade mensal, com informação relativa aos movimentos realizados na sua conta de depósito, através de meio de comunicação à distância, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro, de acordo com a vontade expressa do cliente quanto ao suporte pretendido;
  - 1.8. Regulamentação, pelo Banco Central de Timor Leste, através de instrumento vinculativo, de regras imperativas sobre o conteúdo mínimo do extrato mensal a enviar aos clientes;
  - 1.9. Obrigatoriedade das instituições bancárias e de crédito enviarem uma fatura-recibo, anualmente, no mês de janeiro, sem qualquer custo, discriminando todas as comissões e despesas associadas a conta de depósito à ordem suportadas no ano civil anterior, ao seu respetivo titular, através de meio de comunicação à distância, em papel ou em qualquer outro suporte duradouro, de acordo com a vontade expressa do cliente quanto ao suporte pretendido;
  - 1.10. Regulamentação, pelo Banco Central de Timor Leste, através de instrumento vinculativo, das informações a constar da referida fatura-recibo;
  - 1.11. Obrigatoriedade de prestação de informação atualizada ao cliente, de forma atempada, clara, objetiva, adequada, em formato facilmente legível, numa das duas línguas oficiais, antes e durante a execução do contrato;
  - 1.12. A violação dos deveres de informação deverá constituir contraordenação punível com coima (nos termos do diploma a aprovar).
2. Proteção dos interesses económicos
- 2.1. Proibição de cobrança de quaisquer «comissões» que não tenham serviços associados, como as «comissões de manutenção» ou quaisquer outras que correspondam ao mero cumprimento de obrigações legais ou inerentes à natureza ao contrato celebrado com os consumidores, por parte das instituições bancárias e de crédito, como por exemplo, a cobrança de comissões pela emissão de extratos bancários mensais ou pela mera disponibilização de levantamentos, independentemente do meio utilizado;

- 2.2. Estabelecimento de tetos máximos para o custo das operações bancárias mais frequentes (que a lei deverá elencar ou que poderá remeter para instrumento regulamentar vinculativo do Banco Central de Timor Leste);
- 2.3. Proibição de cobrança de «comissões» ou de quaisquer quantias, independentemente da designação atribuída, aos consumidores, em determinadas situações enumeradas na Lei, como sejam:
  - 2.3.1. Nos contratos de crédito, comissões de processamento de prestações, comissões pela emissão de declaração que comprove a extinção da dívida (distráte), comissões pela emissão de declarações de dívida requeridas para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, comissões pela renegociação das condições do crédito, nomeadamente do *spread* ou do prazo de duração do contrato de crédito;
  - 2.3.2. Realização de transferências através de aplicações de pagamento operadas por entidades terceiras (eventualmente, poderá limitar-se a proibição de cobrança até determinados limites estabelecidos na Lei, relativos ao montante por transferência; montante total transferido através da aplicação no mesmo mês, número de transferências realizadas no mesmo mês).
3. Universalidade de acesso  
Consagração da obrigatoriedade de todas as instituições bancárias e de crédito disponibilizarem contas de Serviços Mínimos Bancários (tipo de conta que permita ao consumidor, desde que não tenha outra conta de depósitos à ordem em Timor Leste, ter acesso a um conjunto de serviços bancários considerados básicos, essenciais e que deverão estar elencados na Lei – nomeadamente e entre outros, cartão de débito, movimentos da conta através das caixas automáticas, serviço de *homebanking*, de balcões, depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços e débitos diretos, transferências intrabancárias e interbancárias - por um custo anual total que não pode ser superior a um determinado limite legal, que poderá ser definido por indexação, evitando constantes atualizações da Lei).
4. Reclamações
  - 4.1. Direito de os clientes apresentarem reclamações das instituições bancárias e de crédito, diretamente ou através de associações representativas dos seus interesses, nomeadamente associações de defesa dos consumidores, ao Banco Central de Timor Leste, fundadas no incumprimento das normas que regem a atividade, incluindo normas constantes de legislação respeitante aos direitos dos consumidores;
  - 4.2. Competência do Banco Central de Timor Leste para apreciar as reclamações, independentemente da sua modalidade de apresentação, com observância dos princípios da imparcialidade, da celeridade e da gratuidade.
5. Competência do Banco Central de Timor Leste, na apreciação das reclamações, para promover as diligências necessárias à verificação do cumprimento das normas por cuja observância lhe caiba zelar

e adotar as medidas adequadas para obter a sanação dos incumprimentos detetados, sem prejuízo da instauração de procedimento contraordenacional sempre que a conduta das entidades reclamadas, nomeadamente pela sua gravidade ou reiteração, o justifique.

6. Divulgação pública, pelo Banco Central de Timor Leste, de relatório anual sobre as reclamações dos clientes das instituições bancárias e de crédito, independentemente da sua modalidade de apresentação, com especificação das suas áreas de incidência e das entidades reclamadas e com informação sobre o tratamento dado às reclamações e eventual adoção de medidas regulamentares. O relatório deverá ser também ser divulgado através da página da Internet do Banco Central de Timor Leste.

7. Publicidade

7.1. Regulamentação pelo Banco Central de Timor Leste, através de instrumento vinculativo, dos deveres de informação e transparência a que devem obedecer as mensagens publicitárias das instituições bancárias e de crédito, independentemente do meio de difusão utilizado.

7.2. Competência do Banco Central de Timor Leste, relativamente à publicidade que não respeite a Lei:

- a) Ordenar as modificações necessárias para pôr termo às irregularidades;
- b) Ordenar a imediata suspensão das ações publicitárias em causa;
- c) Determinar a imediata publicação, pelo responsável, de retificação apropriada, podendo substituir-se aos infratores na prática do ato, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

8. Supervisão comportamental

Criação pelo Banco Central de Timor Leste, através de instrumento vinculativo, de uma estrutura consultiva para envolver as entidades supervisionadas e as representantes de clientes bancários, na definição da sua atuação regulatória nos mercados bancários de retalho.



## **LIVRO DE RECLAMAÇÕES PARA TODOS OS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS**

O Livro de Reclamações é um verdadeiro instrumento de cidadania que permite aos consumidores registrar a sua reclamação, com a garantia de que a mesma será conhecida pela respetiva entidade reguladora/fiscalizadora. Desta forma, a entidade competente pode adotar as medidas adequadas, seja ao nível do caso concreto, através da eventual aplicação de sanções, seja a um nível mais amplo, do próprio setor, nomeadamente através da emissão de diretrizes ou até de iniciativas legislativas.

Neste contexto, é importante consagrar um regime jurídico que institua a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações por todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, incluindo pelos serviços e organismos da Administração Pública e que assegure nomeadamente:

1. Disponibilização do Livro de reclamações em formato físico e/ou eletrónico (apenas eletrónico, quando desenvolvam a sua atividade exclusivamente através de meios digitais).
2. Obrigatoriedade de informação acerca da existência do livro de reclamações, em formato físico e/ou eletrónico.
3. Padronização da forma e conteúdo da informação a divulgar sobre a existência de livro de reclamações, nos estabelecimentos e/ou sítios na Internet, consoante o caso. No que respeita aos estabelecimentos, deverá ser aprovado por Lei um modelo de letreiro, com tipo de letra, caracteres mínimos e conteúdo definidos, deste devendo constar a indicação da respetiva entidade reguladora e, caso esta não exista, da entidade fiscalizadora competente, bem como o endereço da plataforma digital eletrónica para acesso ao Livro de reclamações eletrónico (LRE). No que respeita à informação a prestar nos sítios da Internet, a forma de divulgação da informação deverá também ser definida por Lei, devendo o acesso à Plataforma Digital ser feito na página de entrada, em local expressamente definido e através de modelo de logo especificamente aprovado para o efeito. A Lei também deverá definir a obrigatoriedade de disponibilização do acesso à Plataforma Digital na página de entrada dos sítios da Internet das entidades reguladoras/fiscalizadoras.
4. Obrigatoriedade de envio das reclamações exaradas no livro de reclamações em formato físico, por parte do fornecedor de bens/prestador de serviços, num prazo máximo fixado por Lei.
5. Obrigatoriedade de resposta ao consumidor, por parte do fornecedor de bens/prestador de serviços, num prazo máximo fixado por Lei, o qual deverá expressamente pronunciar-se acerca da situação objeto da reclamação (não bastando, para o efeito, acusar a receção da reclamação).
6. Obrigatoriedade de resposta ao consumidor, por parte da entidade reguladora ou fiscalizadora, devendo a Lei definir os prazos e procedimentos para o efeito.

7. Divulgação pública, pelas entidades reguladoras/fiscalizadoras, de relatório anual sobre as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, com especificação do formato do livro através do qual foram apresentadas e informação sobre o tratamento dado às reclamações. O relatório deverá também ser divulgado através da respetiva página da Internet. A Lei deverá prever a data até à qual a divulgação e publicação deverão ser feitas.
8. A violação das obrigações previstas deverá constituir contraordenação punível com coima (nos termos do diploma a aprovar).

## **REGULAÇÃO DOS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA E FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL**

Novas formas de contratação exigem, também, novas formas de proteção do consumidor. É precisamente neste âmbito que incumbe ao Governo adotar as medidas tendentes a prevenir a lesão dos interesses dos consumidores, no domínio de 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, conforme previsto no n.º 9 do artigo 11.º da Lei de Proteção ao Consumidor. Nesse sentido, impõe-se garantir a proteção dos direitos e interesses dos consumidores, em particular, o direito à proteção dos interesses económicos, nos contratos celebrados à distância (tipicamente as vendas on-line) e fora do estabelecimento comercial, através de um regime legal que assegure:

1. Informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial, nomeadamente:
  - a) Identidade do fornecedor de bens/ prestador de serviços;
  - b) Características essenciais do bem/serviço;
  - c) Preço total do bem/serviço:
    - i. Incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos;
    - ii. No caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade, deve incluir os custos totais, por período de faturação;
    - iii. No caso de um contrato com uma tarifa fixa, o preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço, quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
  - d) Modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos;
  - e) Indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;
  - f) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço e sistema de tratamento de reclamações dos consumidores;

- g) Quando seja o caso, existência do direito de livre resolução do contrato, respetivo prazo e procedimento para o exercício do direito, com entrega do formulário de livre resolução (que deverá constar de anexo ao diploma a aprovar, dele fazendo parte integrante);
  - h) Quando seja o caso, indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio normal;
  - i) A obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução, depois de ter apresentado pedido expresso, através de suporte duradouro, para que o serviço se iniciasse durante o prazo previsto para exercer o direito de livre resolução;
  - j) Quando não haja direito de livre resolução, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito, com expressa indicação da respetiva disposição legal (As exceções ao direito de livre resolução devem estar expressas e taxativamente elencadas na Lei. Uma exceção admissível, será o caso, por exemplo, do fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados. Porém, a Lei deverá prever que nada deverá obstar a que o fornecedor de bens ou prestador de serviços acorde expressamente com o consumidor em sentido contrário, admitindo, por acordo, que o consumidor possa livremente resolver o contrato);
  - k) Custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base;
  - l) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;
  - m) A existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais quando for o caso;
  - n) A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso;
  - o) A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respetivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver;
  - p) Funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos ou serviços digitais, incluindo medidas de proteção técnica, quando aplicável.
2. Integração das informações pré-contratuais no contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respetivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expresso das partes em contrário, anterior à celebração do contrato.

3. Em caso de incumprimento dos deveres de informação pré-contratual referidos, respeitantes a quaisquer custos ou encargos suplementares relacionados com o contrato ou quanto aos custos de devolução dos bens, o consumidor deve ficar desobrigado do respetivo pagamento.
4. Ónus da prova - Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação pré-contratual.
5. No caso contratos celebrados à distância, as informações pré-contratuais devem ser prestadas de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores.
6. No caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, as informações pré-contratuais são fornecidas em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro.
7. Contratos celebrados à distância:
  - a) Quando celebrados por via eletrónica e a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, todas as informações pré-contratuais fixadas na Lei que se refiram às características essenciais do bem ou serviço e ao preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares, modo de cálculo do preço, quaisquer custos, a indicação de que podem ser devidos encargos suplementares quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato, o custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços incumprir a obrigação de prestar estas informações, o consumidor não deve ficar vinculado;
  - b) Ao concluir a encomenda, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve garantir que o consumidor confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços incumprir esta obrigação, o consumidor não deve ficar vinculado;
  - c) Quando a conclusão da encomenda implicar a ativação de um botão ou função semelhante, o botão ou a referida função é identificada de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca, que indique que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços incumprir esta obrigação, o consumidor não deve ficar vinculado;
  - d) Em caso de comunicação por via telefónica, a identidade do fornecedor do bem ou prestador de serviços ou do profissional que atue em seu nome ou por sua conta e o objetivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início de qualquer contacto com o consumidor;

- e) Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços;
  - f) O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, num prazo fixado por Lei, a contar da data da celebração, e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço. A confirmação do contrato realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais (obrigatórias e fixadas na Lei – as referidas, entre outras), salvo se o profissional já tiver prestado essa informação, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato;
  - g) Obrigatoriedade de indicação, de forma clara e legível, nos sítios na Internet dedicados ao comércio eletrónico, incluindo no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites.
8. Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial:
- a) Obrigatoriedade de forma escrita e de conter, de forma clara e compreensível e numa das línguas oficiais, as informações pré-contratuais elencadas na Lei (as referidas, entre outras), devendo o fornecedor de bens ou prestador de serviços entregar ao consumidor uma cópia em papel do contrato assinado ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro. O incumprimento de qualquer um destes requisitos deverá implicar a nulidade do contrato.
9. Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento, nomeadamente:
- a) Direito de o consumidor resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos (exceto os custos de devolução, salvo se não tiver sido informado pelo fornecedor do bem que tinha o dever de pagar os custos de devolução ou o fornecedor tiver acordado em suportar esse custo), sem necessidade de indicar o motivo, no prazo fixado na Lei (necessário assegurar a conformidade do prazo a fixar com o disposto no n.º 7 do artigo 11.º da LPC, que estabelece um prazo de 10 dias úteis para o exercício do direito de retratação 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, salvaguardando, no entanto, regimes mais favoráveis).
  - b) Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, em que o consumidor esteja especialmente exposto, como por exemplo, nos que sejam celebrados no seu domicílio, no seu local de trabalho, ou celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, o prazo fixado na Lei para livremente resolver o contrato deverá ser um prazo superior, no mínimo, correspondente ao dobro do “prazo geral” fixado.
  - c) O prazo para o exercício do Direito de livre resolução pelo consumidor deverá ser contado a partir:
    - i. Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;

- ii. Do dia em que o consumidor ou um terceiro indicado pelo consumidor, com exceção do transportador, adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda.
10. Possibilidade de as partes fixarem prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução.
  11. Possibilidade de o consumidor exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo/formulário (a aprovar em anexo à Lei), ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato (declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato, designadamente por carta, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais).
  12. Deve considerar-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo, quando a declaração de resolução é enviada antes do termo do prazo fixado por Lei para o seu exercício.
  13. O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.
  14. Nulidade das cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.
  15. Fixação de prazo na Lei para o fornecedor de bens ou prestador de serviços reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos (incluindo os custos de devolução do bem, quando for o caso). O prazo deverá contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato e não deverá ser superior ao “prazo geral” estabelecido para o exercício do direito de livre resolução.
  16. Obrigatoriedade de o reembolso dos pagamentos ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.
  17. Obrigatoriedade de o fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo, caso o bem a devolver tenha sido entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio.
  18. O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo fixado na Lei deve obrigar o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor, em prazo a fixar na Lei, sem prejuízo do direito do consumidor a ser indemnizado, nos termos gerais.
  19. Em caso algum, o consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, quando o fornecedor não o tiver informado do seu direito de livre resolução.
  20. Possibilidade de o consumidor solicitar que a prestação de serviços se inicie durante o prazo para o exercício do direito de livre resolução. Nesse caso, a prestação do serviço só deve ser iniciada após pedido expresso do consumidor, através de suporte duradouro. O consumidor só perderá o direito de livre resolução se o contrato for plenamente executado.

21. O exercício do direito de livre resolução deverá implicar a resolução automática dos contratos acessórios ao contrato celebrado à distância ou ao contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos.
22. Fixação de prazo para a execução do contrato celebrado à distância - salvo acordo em contrário, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda num prazo máximo fixado por Lei.
23. Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, num prazo máximo fixado por Lei, a contar da data do conhecimento da indisponibilidade.
24. Se decorrido o prazo, o consumidor não tiver sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, em prazo que deverá ser fixado por Lei, sem prejuízo do seu direito à indemnização nos termos gerais.
25. A Lei deverá expressamente proibir as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores nela previstos (sem prejuízo do disposto em diploma a aprovar, respeitante ao regime legal das Cláusulas Contratuais Gerais) e prescrever que se têm por não escritas as cláusulas que estabeleçam a renúncia dos consumidores aos direitos nela previstos, assim como as que estipulem uma indemnização ou penalização de qualquer tipo, no caso de o consumidor exercer esses direitos.
26. A violação das disposições previstas no diploma a aprovar deverá constituir contraordenação punível com coima, devendo prever-se as infrações, respetivas coimas, entidade com competência para a fiscalização do diploma, instrução dos respetivos processos de contraordenação, aplicação das coimas e eventuais sanções acessórias.



## **REGIME JURÍDICO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS**

A Lei de Proteção ao Consumidor, no seu artigo 16.º, sob a epígrafe «Cláusulas abusivas», faz uma enumeração exemplificativa de cláusulas contratuais nulas, relativas ao fornecimento de bens e prestação de serviços, regulando alguns aspetos dessa nulidade e remetendo para o Estado um sistema de registo, acessível ao público, para inscrição das cláusulas abusivas. Por sua vez, o artigo 17.º da mesma Lei, prescreve que o contrato de adesão e as cláusulas contratuais gerais encontram o seu regime definido em lei especial.

Importa, assim, aprovar um regime jurídico aplicável às cláusulas contratuais gerais, independentemente da forma da sua comunicação ao público, elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, bem como a cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar.

Sem prejuízo de se dever assegurar a conformidade e harmonização com a LPC e da eventual necessidade de se adotar outras medidas legais “complementares”, este regime deverá assegurar:

1. O ónus da prova de que uma cláusula contratual resultou de negociação prévia entre as partes recai sobre quem pretenda prevalecer-se do seu conteúdo.
2. Especiais deveres de comunicação e de informação por parte do proponente:
  - a) Dever de Comunicação - As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las. A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência.
  - b) Dever de Informação - O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar a outra parte, de acordo com as circunstâncias, dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique. Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos solicitados.
3. O ónus da prova do cumprimento dos deveres de comunicação e de informação cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.
4. As cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes.
5. Consideram-se excluídas dos contratos singulares:
  - c) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos previstos na Lei;

- d) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo;
  - e) As cláusulas que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede ou pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real;
  - f) As cláusulas inseridas em formulários, depois da assinatura de algum dos contratantes. Em caso de exclusão de cláusulas, mantêm-se os contratos singulares, vigorando na parte afetada as normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos. Os referidos contratos são, todavia, nulos quando, não obstante a utilização das referidas regras, ocorra uma indeterminação insuprível de aspetos essenciais ou um desequilíbrio nas prestações gravemente atentatório da boa fé.
6. As cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real. Na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente.
7. Nulidade das cláusulas contratuais gerais proibidas.
8. Direito do aderente que subscreva ou aceite cláusulas contratuais gerais optar pela manutenção dos contratos singulares quando algumas das cláusulas sejam nulas. A manutenção de tais contratos implica a vigência, na parte afetada, das normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos.
9. Princípio Geral de que são proibidas (e, portanto, nulas) as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé, devendo ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada, e, especialmente:
- a) A confiança suscitada, nas partes, pelo sentido global das cláusulas contratuais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo teor deste e ainda por quaisquer outros elementos atendíveis;
  - b) O objetivo que as partes visam atingir negocialmente, procurando-se a sua efetivação à luz do tipo de contrato utilizado.
10. Elenco de cláusulas absolutamente proibidas (proibidas imediatamente e em termos absolutos) e de cláusulas relativamente proibidas (que apenas serão proibidas após valoração judicial, em cada caso concreto, mas de acordo com um critério objetivo, que considere o *quadro negocial padronizado*, nomeadamente os interesses típicos do círculo de contraentes que habitualmente participam na espécie de negócio em causa).
11. Disposições processuais, que entre outras incluam:
- 11.1. Ação Judicial – Possibilidade de as Associações de Consumidores proporem ações judiciais tendo em vista decisão judicial que proíba o uso ou a recomendação de cláusulas contratuais gerais que contrariem o disposto na Lei, quando elaboradas para utilização futura, e independentemente da sua inclusão efetiva em contratos singulares.

- 11.2. Isenção de custas e admissibilidade de recurso da ação destinada a proibir o uso ou a recomendação de cláusulas contratuais gerais que se considerem abusivas.
  - 11.3. Parte decisória da sentença - A decisão que proíba as cláusulas contratuais gerais deverá especificar o âmbito da proibição, designadamente através da referência concreta do seu teor e a indicação do tipo de contratos a que a proibição se reporta.
  - 11.4. Possibilidade de o autor pedir que o vencido seja condenado a dar publicidade à proibição, pelo modo e durante o tempo que o tribunal determine.
  - 11.5. Proibição provisória - Possibilidade de requerer proibição provisória do uso ou recomendação de cláusulas, quando haja receio fundado de virem a ser incluídas em contratos singulares cláusulas gerais incompatíveis com o disposto na Lei.
  - 11.6. As cláusulas contratuais gerais objeto de proibição definitiva por decisão transitada em julgado, ou outras cláusulas que se lhes equiparem substancialmente, não podem ser incluídas em contratos que o demandado ou qualquer outra pessoa ou entidade venha a celebrar, nem continuar a ser recomendadas, constituindo caso julgado material.
  - 11.7. Possibilidade de aquele que seja parte em contratos onde se incluam cláusulas gerais proibidas por decisão transitada em julgado ou outras cláusulas que se lhes equiparem substancialmente, juntamente com o demandado vencido na ação ou com qualquer outra pessoa ou entidade, poder invocar a todo o tempo, em seu benefício, a declaração de nulidade contida na decisão judicial, desde que a respetiva cláusula tenha sido identificada como proibida pela entidade administrativa especializada com poderes de fiscalização, nos termos do ponto 12 .
  - 11.8. Sanção pecuniária compulsória – Possibilidade de aplicação, se o demandado, vencido na ação, infringir a obrigação de se abster de utilizar ou de recomendar cláusulas contratuais gerais que foram objeto de proibição definitiva por decisão transitada em julgado (a Lei deverá definir os termos e procedimentos).
12. Tipificação como contraordenação (e previsão das respetivas coimas) da utilização ou recomendação de:
    - 12.1. Cláusulas contratual objeto de proibição definitiva por decisão transitada em julgado ou de outras cláusulas que se lhes equiparem substancialmente;
    - 12.2. Cláusulas absolutamente proibidas nos termos da Lei;
    - 12.3. Cláusulas contratuais objeto de proibição por decisão definitiva, emitida por entidade administrativa especializada, com funções de fiscalização e revestida de poderes de autoridade.
  13. Sistema misto de controle e prevenção de cláusulas abusivas, nomeadamente por via judicial e administrativa (o recurso a um tipo de controlo deverá inviabilizar o recurso ao outro, quando se tratar da(s) mesma(s) cláusula(s) e do mesmo proponente, gerando uma situação de “litispêndia”, devendo também assegurar-se, naturalmente, no controlo administrativo, a garantia do exercício do contraditório), operacionalizado nos seguintes termos:

- 13.1. À administração direta do Estado – através de entidade especializada e criada para o efeito e revestida de poderes de autoridade - caberá a atribuição de zelar pelo controlo e prevenção de cláusulas abusivas, decidindo sobre aquelas que deverão ser consideradas abusivas e removidas dos contratos em que se encontrem inseridas – seja porque proibidas por decisão judicial ou administrativa, seja porque consideradas abusivas, nos termos da Lei;
- 13.2. O sistema administrativo de controlo deverá ser célere, eficaz e dissuasor. Para tal, à administração caberá proceder à análise de contratos com uso de cláusulas contratuais gerais, não apenas de forma pró-ativa, mas por iniciativa/denúncia de qualquer pessoa ou entidade;
- 13.3. Criação de um registo público, do qual deverão constar as cláusulas consideradas proibidas, por autoridade administrativa ou por decisão judicial transitada em julgado. Deverá ser fixado prazo na Lei para a entidade administrativa e os tribunais (após trânsito em julgado) remeterem cópia das respetivas decisões, ao respetivo serviço, a prever na Lei, que ficará incumbido de organizar, atualizar e publicar as cláusulas contratuais abusivas que lhe sejam comunicadas.

## REGIME JURÍDICO DOS CONTRATOS DE CRÉDITO CELEBRADOS COM OS CONSUMIDORES

A Lei de Proteção ao Consumidor, no seu artigo 18.º, estabelece algumas obrigações de informação pré-contratual no caso do fornecimento de bens ou prestação de serviços que envolvam a celebração de um contrato de crédito com o consumidor, sem prejuízo do disposto em legislação especial.

Importa, pois, salvaguardar os direitos e interesses dos consumidores, não apenas quando celebram contratos de crédito para financiar contratos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços, mas também quando celebram aqueles contratos isoladamente, através da aprovação de um regime jurídico próprio (não aplicável a contratos de crédito garantidos por hipoteca sobre coisa imóvel ou por outro direito sobre coisa imóvel, cujos interesses deverão ser assegurados em regime específico) que assegure, nomeadamente:

1. Informações pré-contratuais, prestadas em papel ou noutro suporte duradouro, através de uma «ficha de informação normalizada», que deverá ser aprovada em anexo à Lei, indicando:
  - 1.1. O tipo de crédito;
  - 1.2. A identificação e o endereço geográfico do credor, bem como, se for o caso, a identificação e o endereço geográfico do intermediário de crédito envolvido;
  - 1.3. O montante total do crédito e as condições de utilização;
  - 1.4. A duração do contrato de crédito;
  - 1.5. Nos créditos sob a forma de pagamento diferido de um bem ou de um serviço específico e nos contratos coligados, o bem ou o serviço em causa, assim como o respetivo preço a pronto;
  - 1.6. A taxa nominal, as condições aplicáveis a esta taxa e, quando disponíveis, quaisquer índices ou taxas de juro de referência relativos à taxa nominal inicial, bem como os períodos, as condições e os procedimentos de alteração da taxa de juro; em caso de aplicação de diferentes taxas nominais, em função das circunstâncias, as informações antes referidas sobre todas as taxas aplicáveis;
  - 1.7. O custo total do crédito para o consumidor expresso em percentagem anual do montante total do crédito, que deve incluir os custos relativos à manutenção de conta que registe simultaneamente operações de pagamento e de utilização do crédito, os custos relativos à utilização ou ao funcionamento de meio de pagamento que permita, ao mesmo tempo, operações de pagamento e de utilização do crédito, e outros custos relativos às operações de pagamento (exceto se a abertura da conta for facultativa e os custos da conta tiverem sido determinados de maneira clara e de forma separada no contrato de crédito ou em qualquer outro contrato celebrado com o consumidor). Este custo, a denominar na Lei – em Portugal,

«TAEG» - deve ser ilustrado através de exemplo representativo que indique todos os elementos utilizados no seu cálculo. O custo total do crédito para o consumidor deverá ser calculado de acordo com uma fórmula matemática que deverá constar de anexo da Lei a aprovar e dela fazendo parte integrante;

- 1.8. O montante total imputado ao consumidor;
  - 1.9. O tipo, o montante, o número e a periodicidade dos pagamentos a efetuar pelo consumidor e, se for o caso, a ordem pela qual os pagamentos devem ser imputados aos diferentes saldos devedores a que se aplicam taxas de juro diferenciadas para efeitos de reembolso;
  - 1.10. Se for o caso, os encargos relativos à manutenção de uma ou mais contas para registar simultaneamente operações de pagamento e de utilização do crédito, a menos que a abertura de conta seja facultativa, bem como os encargos relativos à utilização de meios que permitam ao mesmo tempo operações de pagamento e de utilização do crédito, quaisquer outros encargos decorrentes do contrato de crédito e as condições em que esses encargos podem ser alterados;
  - 1.11. Os custos notariais a pagar pelo consumidor pela celebração do contrato de crédito, se for o caso;
  - 1.12. A eventual obrigação de celebrar um contrato acessório ligado ao contrato de crédito, nomeadamente um contrato de seguro, para a obtenção do crédito nas condições oferecidas;
  - 1.13. A taxa de juros de mora, bem como as regras para a respetiva adaptação e, se for caso disso, os encargos devidos em caso de incumprimento;
  - 1.14. As consequências da falta de pagamento;
  - 1.15. As garantias exigidas, se for o caso;
  - 1.16. A existência do direito de livre revogação pelo consumidor;
  - 1.17. O direito de reembolso antecipado e, se for o caso, as informações sobre o direito do credor a uma comissão de reembolso antecipado e a forma de a determinar, nos termos da Lei;
  - 1.18. O direito de o consumidor obter, mediante solicitação e de forma gratuita, uma cópia da minuta de contrato de crédito;
  - 1.19. O período durante o qual o credor permanece vinculado pelas informações pré-contratuais, se for o caso.
2. Direito ao fornecimento gratuito, mediante solicitação, da «ficha informação normalizada» e de uma cópia da minuta do contrato de crédito.
  3. Possibilidade de a entidade reguladora competente estabelecer outras informações adicionais que devam ser prestadas pelo credor ao consumidor, a serem anexadas à «ficha de informação normalizada».
  4. Dever de assistência ao consumidor - o credor e, se for o caso, o intermediário de crédito devem esclarecer de modo adequado o consumidor, por forma a colocá-lo em posição que lhe permita avaliar se o contrato de crédito proposto se adapta às suas necessidades e à sua situação financeira,

cabendo-lhes, designadamente, fornecer as informações pré-contratuais previstas na Lei, explicitar as características essenciais dos produtos propostos, bem como descrever os efeitos específicos deles decorrentes para o consumidor, incluindo as consequências da respetiva falta de pagamento.

Estes esclarecimentos devem ser fornecidos antes da celebração do contrato de crédito, devem ser entregues ao consumidor em suporte duradouro reprodutível e devem ser apresentados de forma clara, concisa e legível.

5. Ónus da prova do cumprimento do dever de assistência - Compete ao credor e, se for o caso, ao intermediário de crédito fazer prova do cumprimento do dever de assistência.
6. Dever de avaliar a solvabilidade do consumidor - Antes da celebração do contrato de crédito, o credor deve avaliar a solvabilidade do consumidor com base em informações que para tal sejam consideradas suficientes e adequadas, obtidas junto do consumidor que solicita o crédito e, se necessário, através da consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito, enquadradas pela legislação em vigor e com cobertura e detalhe informativo adequados para fundamentar essa avaliação. Se as partes, após a celebração do contrato, decidirem aumentar o montante total do crédito, o credor deve atualizar a informação financeira de que dispõe relativamente ao consumidor e avaliar novamente a sua solvabilidade. Compete ao credor fazer prova do cumprimento deste dever (o que poderá ser relevante em caso de incumprimento, causada por eventual irresponsabilidade na concessão do crédito, caso em que o credor deverá ser responsabilizado).
7. Forma do contrato de crédito - Deve ser exarado em papel ou noutro suporte duradouro, em condições de inteira legibilidade, devendo ser entregue um exemplar a todos os contraentes, incluindo os garantes, e, no caso de o contrato ser celebrado presencialmente, o exemplar deve ser entregue no momento da respetiva assinatura. A inobservância destes requisitos deverá implicar a nulidade do contrato.
8. Elenco dos elementos que devem estar especificados no contrato, nomeadamente:
  - a) A identificação e o endereço geográfico do credor, bem como, se for o caso, a identificação e o endereço geográfico do intermediário de crédito envolvido;
  - b) O montante total do crédito e as condições de utilização;
  - c) A duração do contrato de crédito;
  - d) Nos créditos sob a forma de pagamento diferido de um bem ou de um serviço específico e nos contratos coligados, o bem ou o serviço em causa, assim como o respetivo preço a pronto;
  - e) A taxa nominal, as condições aplicáveis a esta taxa e, quando disponíveis, quaisquer índices ou taxas de juro de referência relativos à taxa nominal inicial, bem como os períodos, as condições e os procedimentos de alteração da taxa de juro; em caso de aplicação de diferentes taxas nominais, em função das circunstâncias, as informações antes referidas sobre todas as taxas aplicáveis;

- f) O custo total do crédito para o consumidor expresso em percentagem anual do montante total do crédito (este custo deverá ser denominado na Lei – em Portugal é «TAEG» e calculado de acordo com a fórmula matemática que deverá constar da Lei);
- g) O montante total imputado ao consumidor;
- h) O tipo, o montante, o número e a periodicidade dos pagamentos a efetuar pelo consumidor e, se for o caso, a ordem pela qual os pagamentos devem ser imputados aos diferentes saldos devedores a que se aplicam taxas de juro diferenciadas para efeitos de reembolso;
- i) No caso de amortização do capital em contrato de crédito com duração fixa, o direito do consumidor a receber, a seu pedido e sem qualquer encargo, a todo o tempo e ao longo do período de vigência do contrato, uma cópia do quadro da amortização;
- j) Se houver lugar ao pagamento de despesas e de juros sem amortização do capital, um extrato dos períodos e das condições de pagamento dos juros devedores e das despesas recorrentes e não recorrentes associadas;
- k) Se for o caso, os encargos relativos à manutenção de uma ou de mais contas para registar simultaneamente operações de pagamento e de utilização do crédito, a menos que a abertura de conta seja facultativa, bem como os encargos relativos à utilização de meios que permitam ao mesmo tempo operações de pagamento e de utilização do crédito, e quaisquer outros encargos decorrentes do contrato de crédito e das condições em que esses encargos podem ser alterados;
- l) A taxa de juros de mora aplicável à data da celebração do contrato de crédito, bem como as regras para a respetiva adaptação e, se for o caso, os encargos devidos em caso de incumprimento;
- m) As consequências da falta de pagamento;
- n) Se for o caso, a menção de que os custos notariais de celebração do contrato devem ser pagos pelo consumidor;
- o) As eventuais garantias e os eventuais seguros exigidos;
- p) A existência do direito de livre revogação pelo consumidor, o prazo, o procedimento previsto para o seu exercício, incluindo designadamente informações sobre a obrigação do consumidor pagar o capital utilizado e os juros, de acordo com o previsto na Lei, bem como o montante dos juros diários;
- q) As informações relativas aos direitos dos consumidores previstos na Lei, relativamente aos contratos de crédito coligados, bem como sobre as condições de exercício desses direitos;
- r) O direito de reembolso antecipado, o procedimento a seguir nesse caso, o modo e a forma de cálculo da redução do custo total do crédito, por via da redução dos juros e dos encargos do período remanescente do contrato e, se for o caso, as informações sobre o direito do credor a uma comissão de reembolso antecipado e a forma da sua determinação;
- s) O procedimento a adotar para a extinção do contrato de crédito;



- t) A existência ou a inexistência de procedimentos extrajudiciais de reclamação e de recurso acessíveis ao consumidor e, quando existam, o respetivo modo de acesso;
  - u) Outros termos e condições contratuais, se for o caso;
  - v) O nome e o endereço da autoridade de supervisão competente.
9. Deverá ser estabelecido um regime de invalidade (nulidade/anulabilidade) e inexigibilidade do contrato de crédito, em caso de inobservância dos requisitos legais e em função da sua gravidade. A título meramente exemplificativo:
- a) O contrato de crédito deverá ser nulo se ao consumidor não for prestada informação sobre o custo total do crédito;
  - b) O contrato de crédito deverá ser anulável se não for prestada informação sobre as consequências da falta de pagamento;
  - c) As eventuais garantias e os eventuais seguros exigidos, não serão exigíveis se não tiver sido prestada a respetiva informação.
10. A inobservância deverá presumir-se imputável ao credor e a invalidade do contrato só poderá ser invocada pelo consumidor. O consumidor deverá poder provar a existência do contrato por qualquer meio.
11. Prestação de informação durante a vigência e após o termo do contrato de crédito:
- a) O consumidor deve ser informado de quaisquer alterações da taxa nominal, em suporte de papel ou noutro suporte duradouro, antes da entrada em vigor dessas alterações;
  - b) A informação deve incluir o montante dos pagamentos a efetuar após a entrada em vigor da nova taxa nominal e, se o número ou a frequência dos pagamentos forem alterados, os pormenores das alterações;
  - c) As partes podem estipular no contrato de crédito que a informação referida na alínea a) seja prestada periodicamente ao consumidor, se a alteração da taxa nominal resultar da modificação da taxa de referência e a nova taxa de referência for publicada pelos meios adequados e estiver acessível nas instalações do credor;
  - d) Na existência de garantias reais prestadas pelo consumidor, deve ser fixado prazo não superior a 15 dias após o termo do contrato, seja por reembolso antecipado total ou pelo seu termo natural, para emitir e enviar ao consumidor o documento que permita a extinção da respetiva garantia, não havendo lugar à cobrança de comissão adicional por esse ato, verificado o cumprimento integral das obrigações contratuais.
12. Direito de livre revogação - O consumidor dispõe de um prazo fixado na Lei, no mínimo de 14 dias, para exercer o direito de revogação do contrato de crédito, sem necessidade de indicar qualquer motivo. O prazo para o exercício do direito de revogação deverá começa a correr:
- a) A partir da data da celebração do contrato de crédito; ou

- b) A partir da data de receção pelo consumidor do exemplar do contrato e das informações que a Lei estipular como devendo constar do contrato, se essa data for posterior à referida na alínea anterior.
13. Possibilidade de o consumidor exercer o seu direito de livre resolução através do envio de qualquer declaração inequívoca de revogação do contrato (declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de revogar o contrato, designadamente por carta ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais), devendo considerar-se exercido o direito dentro do prazo, quando a declaração é enviada antes do termo do prazo fixado por Lei para o seu exercício.
14. Exercido o direito de revogação, o consumidor apenas deverá ter de pagar ao credor o capital e os juros vencidos a contar da data de utilização do crédito até à data de pagamento do capital, sendo os juros calculados com base na taxa nominal estipulada, nada mais sendo devido, com exceção da indemnização por eventuais despesas não reembolsáveis pagas pelo credor a qualquer entidade da Administração Pública.
15. Contratos de crédito coligados (créditos concedidos para financiar o preço de um bem fornecido ou de um serviço prestado por terceiro):
- a) A invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito coligado repercute-se, na mesma medida, no contrato de compra e venda/contrato de prestação de serviços.
  - b) A invalidade ou a revogação do contrato de compra e venda/contrato de prestação de serviços repercute-se, na mesma medida, no contrato de crédito coligado.
  - c) No caso de incumprimento ou de desconformidade no cumprimento de contrato de compra e venda ou de prestação de serviços coligado com contrato de crédito, o consumidor que, após interpelação do vendedor, não tenha obtido deste a satisfação do seu direito ao exato cumprimento do contrato, pode interpelar o credor para exercer qualquer uma das seguintes pretensões:
    - i. A exceção de não cumprimento do contrato;
    - ii. A redução do montante do crédito em montante igual ao da redução do preço;
    - iii. A resolução do contrato de crédito.
  - d) Nos casos previstos nas alíneas i) e ii) o consumidor não está obrigado a pagar ao credor o montante correspondente àquele que foi recebido pelo vendedor.
  - e) Se o credor ou um terceiro prestarem um serviço acessório conexo com o contrato de crédito (por exemplo, um contrato de seguro), o consumidor deixa de estar vinculado ao contrato acessório se revogar o contrato de crédito (ao abrigo do direito de livre revogação) ou se este se extinguir com outro fundamento.
16. Direito ao reembolso antecipado - o consumidor deve ter o direito de, a todo o tempo, mediante pré-aviso ao credor, cumprir antecipadamente, parcial ou totalmente, o contrato de crédito, com correspondente redução do custo total do crédito, por via da redução dos juros e dos encargos do período remanescente do contrato.

- a) O prazo de pré-aviso deve ser fixado na Lei e nunca superior a 30 dias.
  - b) O credor só poderá ter direito a uma compensação, justa e objetivamente justificada, pelos custos diretamente relacionados com o reembolso antecipado, desde que tal ocorra num período em que a taxa nominal aplicável seja fixa.
  - c) A compensação deve ter um teto máximo fixado por Lei, não devendo exceder um limite percentual sobre o montante do capital reembolsado antecipadamente. A Lei deverá estabelecer um limite percentual aplicável às situações em que o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do contrato de crédito for superior a um ano e caso o mencionado período seja inferior ou igual a um ano, o referido limite percentual deverá ser reduzido a metade.
  - d) Em caso algum a comissão de pagamento antecipado pode exceder o montante dos juros que o consumidor teria de pagar durante o período decorrido entre o reembolso antecipado e a data estipulada para o termo do período de taxa fixa do contrato de crédito.
17. Proibição de o credor exigir ao consumidor qualquer comissão de reembolso por efeito do reembolso antecipado do contrato de crédito nas seguintes situações:
- a) Se o reembolso tiver sido efetuado em execução de contrato de seguro destinado a garantir o reembolso do crédito; ou
  - b) No caso de facilidade de descoberto; ou
  - c) Se o reembolso ocorrer num período em que a taxa nominal aplicável não seja fixa.
18. Limitação de cobrança de comissões associadas aos contratos de crédito – ao mutuante deve ser proibido cobrar quaisquer comissões no âmbito do contrato de crédito contraído com o consumidor que sejam associadas:
- a) Ao processamento de prestações de crédito ou cobradas com o mesmo propósito, quando esse processamento for realizado pela própria instituição credora ou por entidade relacionada;
  - b) À emissão do documento com vista à extinção da garantia real por parte do mutuante no termo do contrato de crédito, seja por reembolso antecipado total ou pelo seu termo natural, devendo esse documento ser fornecido automática e gratuitamente ao consumidor em prazo máximo fixado na Lei;
  - c) À emissão de declarações de dívida ou qualquer outra declaração emitida com o mesmo propósito, quando esta tenha por fim o cumprimento de obrigações para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos.
19. Publicidade – Obrigatoriedade de indicação do custo total do crédito para o consumidor expresso em percentagem anual do montante total do crédito (denominação a adotar pela Lei), para cada modalidade de crédito, mesmo que este seja apresentado como gratuito, sem juros ou utilize expressões equivalentes, na publicidade ou em qualquer comunicação comercial em que um credor se proponha conceder crédito ou se sirva de um intermediário de crédito para a celebração de contratos de crédito;

- 19.1. Se, em função das condições concretas do crédito, houver lugar à aplicação de diferentes “custos totais expresso em percentagem anual” (nome a ser designado na Lei), todos devem ser indicados.
- 19.2. A indicação que, pelo seu tratamento gráfico ou audiovisual, não seja legível ou perceptível pelo consumidor, não cumpre o disposto na Lei.
- 19.3. A publicidade em que se indique uma taxa de juro ou outros valores relativos ao custo do crédito para o consumidor, deve incluir informações normalizadas que devem especificar, de modo claro, conciso, legível e destacado, por meio de exemplo representativo:
- a) A taxa nominal, fixa ou variável ou ambas, juntamente com a indicação de quaisquer encargos aplicáveis incluídos no custo total do crédito para o consumidor;
  - b) O montante total do crédito;
  - c) “Custo total expresso em percentagem anual” (nome a ser designado na Lei);
  - d) A duração do contrato de crédito, se for o caso;
  - e) O preço a pronto e o montante do eventual sinal, no caso de crédito sob a forma de pagamento diferido de bem ou de serviço específico; e
  - f) O montante total imputado ao consumidor e o montante das prestações, se for o caso.
- 19.4. Se a celebração de contrato relativo a um serviço acessório ao contrato de crédito, nomeadamente o seguro, for necessária para a obtenção do crédito nas condições anunciadas e o custo desse serviço acessório não puder ser antecipadamente determinado, deve igualmente ser mencionada, de modo claro, conciso e visível, a obrigação de celebrar esse contrato, bem como o “Custo total expresso em percentagem anual” (nome a ser designado na Lei).
- 19.5. Deverá prever-se a possibilidade de o Banco Central de Timor Leste, ao abrigo das suas atribuições e competências, regulamentar a publicidade aos contratos em crise.
20. Caráter imperativo dos direitos do consumidor - O consumidor não pode renunciar aos direitos que lhe são conferidos por força das disposições a constar da Lei a aprovar, sendo nula qualquer convenção que os exclua ou restrinja, sem prejuízo de poder optar pela redução do contrato quando algumas das suas cláusulas for nula.
21. Usura – Importa que se estabeleça na Lei quais os contratos de crédito havidos como usurários, nomeadamente em função de critérios nela fixados, nomeadamente e entre outros, de tetos máximos do “Custo total expresso em percentagem anual” (nome a ser designado na Lei).
22. Proibição de Vendas associadas - As instituições de crédito devem ser proibidas de fazer depender a celebração de contratos de crédito celebrados com consumidores, bem como a respetiva renegociação, da aquisição de outros produtos ou serviços financeiros.
23. A violação das disposições previstas no diploma a aprovar deverá constituir contraordenação punível com coima, devendo prever-se as infrações, respetivas coimas, entidade com competência para a

fiscalização do diploma, instrução dos respetivos processos de contraordenação, aplicação das coimas e eventuais sanções acessórias.

## **RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRODUTOR**

A Lei de Proteção ao Consumidor, a propósito do Direito à reparação de danos, no n.º 6 do seu artigo 15.º, prescreve que o produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de bens que coloque no mercado, nos termos da lei.

Sucedo que não existe um regime legal específico que regule a responsabilidade do produtor, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos dos produtos que põe em circulação, pelo que importa aprová-lo, por forma a garantir a tutela eficaz do lesado, prevendo, entre outros:

1. Uma noção ampla de produtor - De forma a ampliar a proteção do consumidor lesado nas amplas cadeias distributivas, deverão considerar-se vários tipos de produtor:
  - a) O produtor real - o fabricante do produto acabado, de uma parte componente ou de matéria prima;
  - b) O produtor aparente - quem se apresente como tal pela aposição no produto do seu nome, marca ou outro sinal distintivo;
  - c) O importador;
  - d) O fornecedor de produtos anónimos.  
O importador e fornecedor não são produtores propriamente ditos, mas deverão ser considerados produtores, para efeitos do regime a aplicar, respondendo, nos mesmos termos que o produtor real ou aparente.
2. Noção ampla de produto, abrangendo qualquer coisa móvel, ainda que incorporada noutra coisa móvel ou imóvel.
3. Responsabilidade solidária - todos os intermediários que tiverem uma intervenção na produção ou construção do produto devem ser solidariamente responsáveis pelo dano ocorrido, quer seja o fabricante do produto acabado, de uma parte componente ou de uma matéria prima, o produtor aparente, o importador ou o fornecedor.
4. A não diminuição da responsabilidade do produtor pela intervenção de terceiro que tenha contribuído para causar o dano.
5. Inderrogabilidade do regime da responsabilidade - Não pode ser excluída ou limitada a responsabilidade perante o lesado, tendo-se por não escritas as estipulações em contrário.
6. Reparação total dos danos - Deverá prever-se a reparação total dos danos, sem exceções ou limitações, englobando os danos pessoais (patrimoniais e não patrimoniais) e os danos materiais, incluindo os ocorridos no próprio produto defeituoso e independentemente do valor.
7. A preservação da responsabilidade decorrente de outras disposições legais.
8. Ónus da prova – a Lei deverá fixar que ao lesado apenas caberá a prova do defeito e do dano. A prova do nexo de causalidade entre o defeito e o dano é muito difícil ou praticamente impossível de

se fazer, principalmente quando os produtos ficam total ou parcialmente destruídos ou são demasiado complexos. Em regra, os consumidores não dispõem de conhecimentos, nem de condições para contratar peritos ou técnicos especializados para o efeito. Quando muito, poderá exigir-se a prova da mera aparência do nexo de causalidade, atendendo às regras da experiência da vida e à teoria da causalidade adequada.