



**FACULDADE DE DIREITO**  
**CURSO DE DOUTORAMENTO EM DIREITO**

**TÍTULO**

**A ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO: UM CONTRIBUTO PARA A SUA  
OPERACIONALIZAÇÃO EM MOÇAMBIQUE**

**NOME DO ESTUDANTE**

**FAIZAL AMUSSENE DE ABREU**

**NOME DO SUPERVISOR**

**PROF.º DOUTOR JORGE MORAIS CARVALHO**

**NOME DO CO-SUPERVISOR**

**PROF.º DOUTOR GILDO MANUEL ESPADA**

**Cidade de Maputo, 20 de Abril de 2026**



**UNIVERSIDADE  
E D U A R D O  
MONDLANE**

**FACULDADE DE DIREITO  
CURSO DE DOUTORAMENTO EM DIREITO**

**TÍTULO**

**A ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO - UM CONTRIBUTO PARA A SUA  
OPERACIONALIZAÇÃO EM MOÇAMBIQUE**

**NOME DO ESTUDANTE**

**FAIZAL AMUSSENE DE ABREU**

**NOME DO SUPERVISOR**

**PROF.º DOUTOR JORGE MORAIS CARVALHO**

**NOME DO CO-SUPERVISOR**

**PROF.º DOUTOR GILDO MANUEL ESPADA**

Tese de Doutoramento (Documento Final) apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane para a avaliação do júri, em cumprimento parcial dos requisitos para a obtenção do grau de Doutor em Direito, no âmbito do III Curso de Doutoramento em Direito

**Cidade de Maputo, 20 de Abril de 2026**

## PARECER DO SUPERVISOR

A presente Tese de Doutoramento em Direito, da autoria do candidato Faizal Amussene de Abreu, foi realizada sob a minha supervisão, reunindo os requisitos aceitáveis para um trabalho deste nível.

Sendo assim, sou de parecer favorável à sua apresentação e apreciação pelo júri que será constituído pela Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

Lisboa, aos 16 de Setembro de 2025

Prof. Doutor Jorge Morais Carvalho



Supervisor

## ÍNDICE

<b>DECLARAÇÃO DE ORIGINALIDADE</b> -----	<b>I</b>
<b>AGRADECIMENTOS</b> -----	<b>II</b>
<b>DEDICATÓRIA</b> -----	<b>III</b>
<b>RESUMO</b> -----	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b> -----	<b>V</b>
<b>LISTA DE SIGLAS E DE ABREVIATURAS</b> -----	<b>VI</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	

### **CAPÍTULO I – UM OLHAR À REALIDADE JURÍDICA DE CONSUMO**

1. Preliminares -----	8
2. A aurora da realidade jurídica de consumo em Moçambique -----	10
3. Direito do Consumidor ou Direito do Consumo? – Razão de ser -----	16
3.1 A vulnerabilidade do consumidor -----	22
3.2 As assimetrias de informações entre o consumidor e o empresário -----	26
3.3 O comportamento oportunista do empresário -----	28
4. Os direitos fundamentais do consumidor -----	30
5. A relação de consumo como uma relação jurídico-contratual -----	37
6. A relação de consumo no comércio informal – suas nuances -----	46
7. A contrafacção em Moçambique – uma questão candente -----	52
8. Síntese do Capítulo -----	57

### **CAPÍTULO II - A RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO EM MOÇAMBIQUE – UM OLHAR HOLÍSTICO**

1. Preliminares -----	60
2. O acesso à justiça -----	62
3. A crise da jurisdição e as novas tendências de resolução de litígios -----	65
4. O litígio – um ponto de ordem -----	68
5. Dirimindo os litígios de consumo nos tribunais judiciais -----	71
5.1 A demanda nos tribunais judiciais -----	76
A) As limitações das secções comerciais -----	81
B) A inexistência de secções de competência especializada em matéria comercial ao nível dos tribunais distritais -----	82
5.2 Outras soluções a adoptar -----	83
5.3 O custo e o tempo nos tribunais judiciais -----	85

5.4 A mediação judicial – o inverter da “moeda” -----	89
6. Dirimindo os litígios de consumo fora dos tribunais judiciais -----	91
6.1 A negociação -----	95
6.2 A mediação -----	97
A) A teoria da mediação -----	99
B) O mediador e as suas habilidades -----	104
C) A mediação de conflitos de consumo -----	106
6.3 A conciliação – a sua natureza controversa -----	109
A) A conciliação ao serviço dos mecanismos de resolução de conflitos -----	114
B) A conciliação nas relações de consumo -----	114
6.4 A arbitragem – um aspecto particular -----	117
7. Os tribunais comunitários e a resolução de litígios de consumo – uma alternativa? -----	118
8. Síntese do Capítulo -----	122

### **CAPÍTULO III - A ARBITRAGEM EM ACCÇÃO – UM ASPECTO PARTICULAR**

1. Preliminares -----	125
2. A aurora da realidade arbitral -----	128
3. Os fundamentos constitucionais da arbitragem -----	132
4. As funções da arbitragem -----	135
A) A função económica da arbitragem -----	135
B) A função social da arbitragem -----	136
5. A natureza jurídica da arbitragem -----	138
6. O tempo e o custo na arbitragem -----	141
6.1 O tempo na arbitragem -----	142
6.2 O custo na arbitragem -----	147
7. Síntese do Capítulo -----	150

### **CAPÍTULO IV - A ANÁLISE ECONÓMICA DA ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

1. Preliminares -----	151
2. O movimento <i>Law &amp; Economics</i> -----	153
3. A Arbitragem e a Análise Económica do Direito – a simbiose -----	159
4. Os custos de transacção na arbitragem de litígios de consumo -----	161
5. A teoria do contrato incompleto - sua influência na arbitragem de litígios de consumo -----	166

6. Síntese do Capítulo .....	171
<b>CAPÍTULO V – A ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO EM MOÇAMBIQUE</b>	
1. Preliminares .....	173
2. Os litígios de consumo e a arbitragem: uma simbiose possível .....	175
3. Os centros de arbitragem de litígios de consumo – uma miragem? .....	179
3.1 A autonomia dos centros de arbitragem de litígios de consumo – uma perspectiva .....	185
3.2 A natureza jurídica dos centros de arbitragem de litígios de consumo .....	188
4. Os reguladores sectoriais como órgãos de arbitragem de litígios de consumo .....	190
5. A arbitragem de litígios de consumo na era digital – o quão desafiante .....	196
6. A arbitragem de litígios de consumo e a concorrência – uma simbiose necessária .....	204
7. A arbitragem no comércio informal – um aspecto sinuoso .....	209
8. A arbitragem de litígios de consumo em outras bandas .....	212
9. A arbitragem de litígios de consumo em Moçambique – é viável? .....	219
9.1 A forma escrita da convenção arbitral – sua inadequação .....	220
9.2 A irrecorribilidade da sentença arbitral .....	225
9.3 A não fixação de incompatibilidades dos árbitros .....	230
10. A arbitragem itinerante como um modelo a seguir – <i>De iure constituendo</i> .....	233
10.1 A educação para o consumo – a chave-mestra .....	235
10.2 A concepção de uma lei de arbitragem do consumo .....	237
11. O processo arbitral de litígios de consumo – breves reflexões <i>de iure condendo</i> .....	239
12. O princípio da felicidade e a arbitragem de litígios de consumo .....	241
13. Síntese do Capítulo .....	243
<b>SÍNTESE CONCLUSIVA</b> .....	246
<b>FONTES DE PESQUISA</b> .....	253
<b>ANEXOS E APÊNDICES</b> .....	<b>VII</b>

*“A resolução de litígios é a forma mais humana de se ultrapassar as desavenças entre os membros da sociedade...”*

**Faizal de Abreu**

**DECLARAÇÃO DE ORIGINALIDADE**

Declaro que esta tese nunca foi apresentada para a obtenção de qualquer grau ou num outro âmbito e que a mesma constitui o resultado do meu labor individual. Esta tese é apresentada em cumprimento parcial dos requisitos para a obtenção do grau de Doutor em Direito, no Departamento de Ciências Jurídico-Económicas, na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

**Cidade de Maputo**, aos 20 de Abril de 2026

**Faizal Amussene de Abreu**

---

**Doutor em Direito**

## II

### AGRADECIMENTOS

Conforme se sabe, o processo de investigação e de preparação de uma tese não conta, somente, com a dedicação do seu próprio autor, havendo muitos outros intervenientes sem os quais não seria possível atingir-se os desideratos perseguidos.

Assim, antes de mais, os meus especiais agradecimentos vão à Deus que, apesar das adversidades da vida, sempre me fortificou e encorajou-me na prossecução do labor académico, desde a possibilidade de ingressar ao Curso de Doutoramento em Direito à presente fase.

À minha esposa, Jamila de Abreu, às minhas filhas, Ashley de Abreu e Lesley de Abreu, que pacientemente limitavam-se aos cómodos distantes da casa para não interferirem no meu labor académico, vão os meus profundos agradecimentos e votos de que o sacrifício tenha valido a pena.

Não se pode deixar de lado, nestes momentos ímpares, os Professores que nos acompanharam neste processo de investigação e produção da tese, com especial enfoque ao meu Supervisor e ao meu Co-Supervisor, o Prof. Doutor Jorge Morais Carvalho e o Prof. Doutor Gildo Manuel Espada, respectivamente, que, com sempre mais expedita paciência, retomavam às minhas solicitações de revisão do trabalho, com os seus muis doutos conhecimentos científicos.

Mais ainda, agradeço às várias instituições do Estado moçambicano que permeabilizaram a investigação do objecto da presente tese, com maior destaque aos seguintes tribunais: Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, Tribunal Judicial da Província de Sofala e Tribunal Judicial da Província de Nampula. Sempre cuidadosos e expeditos nas respostas às minhas preocupações, seja por via de audiências ou por via de missivas.

Em Portugal, à Direcção Geral do Consumidor e ao Centro de Arbitragem de Litígios de Consumo da Região de Coimbra, seguem os meus profundos agradecimentos.

No Brasil, aos meus Professores José Reinaldo de Lima Lopes e Leonardo Roscoe Bessa que me receberam e instruíram-me na busca de algumas orientações e materiais didácticos úteis para o enriquecimento do tema pesquisado, seguem os meus profundos agradecimentos.

Por fim, não que seja menos importante, agradeço à Fundação Ariel Glaser Contra o HIV/SIDA Pediátrico por ter me concedido a bolsa de estudos para o presente Curso de Doutoramento em Direito, bem como à Faculdade de Direito por todo o apoio concedido.

**À TODOS, MUITO OBRIGADO!**

### **III**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico a presente obra à minha esposa e às minhas filhas. Dedico, outrossim, às memórias da  
minha mãe e do meu pai, Maria João Teles de Abreu  
e Francisco Amussene, que, pelo contrato da vida, constituíram as suas mais  
belas obrigações, nomeadamente, dar à luz e cuidar de mim até onde puderam.  
Que Deus os remunere, segundo a Sua mais ampla Justiça Sagrada!

## IV

### RESUMO

A arbitragem de litígios de consumo é uma das realidades jurídicas com potencialidades de petrificar a consagração do pluralismo jurídico, quando vislumbrada na perspectiva de um meio processual alternativo. O principal marasmo ínsito no sistema de resolução de litígios de consumo em Moçambique prende-se com a ínfima demanda nos tribunais judiciais com vista à composição de litígios “consumeristas”. Relativamente à resolução alternativa destes litígios, mormente a arbitragem, nada se vislumbra em Moçambique, restando, apenas, a referência às eventuais negociações ou mediações ocorridas. O referido marasmo agudiza-se pelo facto de todos serem consumidores num mercado em que a contrafacção levanta as suas bandeiras. Seguindo o método dedutivo, o presente exercício consistiu, essencialmente, em trocas de missivas com alguns tribunais judiciais em Moçambique e com outras entidades relevantes na área de defesa do consumidor com vista a se aferir a real demanda no âmbito da resolução dos marasmos que inquietam os consumidores. Os principais resultados atingidos não são animadores, na medida em que foi confirmado o diminuto nível de demanda nos tribunais judiciais (agravado pela inexistência da arbitragem), bem como a indiferença que as matérias “consumeristas” causam aos consumidores, blindada pela inércia do Estado moçambicano em difundir estas matérias constitucionalmente consagradas. Assim, conclui-se que é conveniente atracar-se na convivência pacífica entre a resolução de litígios de consumo pela via dos tribunais do Estado e pela via dos tribunais arbitrais, todas estas talhadas à realidade jurídica de consumo. Não obstante, uma arbitragem itinerante seria a “cereja no topo do bolo”.

**Palavras-Chave:** Litígios; Consumo; Demanda; Tribunais; Arbitragem; Itinerante.

**ABSTRACT**

*The consumer dispute arbitration is one of the legal realities that has the potential to solidify the principle of legal pluralism, when viewed as an alternative dispute resolution mechanism. The main problem inherent in the consumer dispute resolution system in Mozambique is related to the extremely low number of cases brought to court to resolve consumer disputes. Regarding alternative dispute resolution, particularly arbitration, there is no activity in Mozambique; only occasional references to informal negotiations or mediations are found. This stagnation is exacerbated by the fact that everyone is a consumer in a market where counterfeiting is a reality. Using a deductive approach, this study consisted primarily of exchanging correspondence with several courts in Mozambique and with other relevant consumer protection organizations to assess the actual demand for resolving consumer disputes. The main findings are not encouraging, as they confirm the low level of cases brought to court (aggravated by the absence of arbitration), and the general indifference that consumers show towards consumer-related issues. This indifference is reinforced by the Mozambican government's inaction in promoting consumer rights, constitutionally established. Therefore, it is concluded that it is advisable to promote a harmonious coexistence between resolving consumer disputes through state courts and through arbitration tribunals, both tailored to the specific legal realities of consumer protection. However, a mobile arbitration service would be the ideal solution.*

**Keywords:** *Litigation; Consumption; Demand; Courts; Arbitration; Itinerant.*

## VI

### LISTA DE SIGLAS E DE ABREVIATURAS

**Al.** – Alínea

**Art.** – Artigo

**AED** – Análise Económica do Direito

**AR** – Assembleia da República

**ARENE** – Autoridade Reguladora da Energia

**ATM** – Autoridade Tributária de Moçambique

**AURA, IP** – Autoridade Reguladora de Água, Instituto Público

**CACM** – Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação de Moçambique

**CC** – Código Civil

**CCom** – Código Comercial de Moçambique

**CCJ** – Código das Custas Judiciais

**CEMAL** – Centro de Mediação e Arbitragem Laboral

**COMAL** – Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral

**CP** – Código Penal

**CPC** – Código do Processo Civil

**CPI** – Código de Propriedade Industrial

**CPub** – Código da Publicidade

**CRM** – Constituição da República de Moçambique (2004)

**CTA** – Confederação das Associações Económicas de Moçambique

**FD-UEM** – Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane

**INAE** – Inspeção Nacional das Actividades Económicas

**INCM** – Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique

**LArb** – Lei de Arbitragem de Moçambique

**LAM** – Linhas Aéreas de Moçambique

**LCM** – Lei da Concorrência de Moçambique

**LDC** – Lei de Defesa do Consumidor

**LOJ** – Lei da Organização Judiciária

**LTC** – Lei dos Tribunais Comunitários

**LTE** – Lei das Transacções Electrónicas

**N.º** - Número

**OAM** – Ordem dos Advogados de Moçambique

**PGR** – Procuradoria-Geral da República

**RAEM** – Região Administrativa Especial de Macau

**RAL** – Resolução Alternativa de Litígios

**RALC** – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**RJCC** – Regime Jurídico dos Contratos Comerciais

**RLDC** – Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor

**RLL** – Resolução de Litígios em Linha

**RSMJ** – Regulamento dos Serviços de Mediação Judicial

**SADC** – Comunidade de Desenvolvimento da África Austral

**SMJ** – Serviços de Mediação Judicial

**ss.** – Seguintes

**TS** – Tribunal Supremo

*v.g* – *Verbi gratia (por exemplo)*

## INTRODUÇÃO

**A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique**, tema da presente tese, é um assunto candente que deve animar a doutrina pátria. O tema acha-se inserido na área das **Ciências Jurídico-Económicas**, sendo certo que o seu estudo aprofundado faz parte de um dos requisitos para a obtenção do grau de Doutor pela Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane (FD-UEM).

Hodiernamente, o recurso aos tribunais do Estado configura-se numa solução morosa e custosa para as partes litigantes, daí que a perspectiva da arbitragem, como meio alternativo de resolução de litígios, tem conquistado simpatias e animado as ordens jurídicas de vários países, incluindo a de Moçambique.

Assim, pretendendo-se explorar esta vertente de resolução alternativa de litígios, mas direccionada à realidade de consumo, a abordagem do tema cingir-se-á, do ponto de vista temporal, à análise de alguns dados estatísticos relativamente à resolução de litígios de consumo em Moçambique, no geral, entre o período de 2018-2023. Entretanto, as matérias relacionadas ao Direito do Consumo e ao Direito da Arbitragem serão analisadas desde o período pós-independência aos dias que correm, sem lhes poupar algumas referências históricas mais remotas.

Do ponto de vista material, a presente pesquisa cingir-se-á, essencialmente, na análise do estado da situação relativo à resolução de litígios de consumo em Moçambique.

A pesquisa a ser levada a cabo surge pela constatação de que em Moçambique, não raras vezes, os consumidores deparam-se e convivem com situações de flagrante violação dos seus direitos fundamentais (direitos do consumidor), sem que se beneficiem de meios eficientes e eficazes para solucionar os seus problemas por via do recurso aos órgãos do Estado e privados vocacionados à resolução de conflitos.

A Lei de Defesa do Consumidor (LDC)<sup>1</sup> e o seu respectivo Regulamento (RLDC)<sup>2</sup> foram emanados com o objectivo de assegurar e proteger os direitos dos consumidores plasmados na Constituição da República de Moçambique (CRM)<sup>3</sup>. Entretanto, não obstante a LDC enumerar as instituições que devem promover e tutelar os direitos do consumidor (Associações de consumidores, o Ministério Público e o Instituto do Consumidor), a mesma não avançou muito, malgrado, no que tange ao regime jurídico para a constituição de centros de arbitragem de

---

<sup>1</sup> Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro de 2009.

<sup>2</sup> Aprovado pelo Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho.

<sup>3</sup> Publicada no Boletim da República n.º 51, I Série, de 22 de Dezembro de 2004.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

litígios de consumo, tendo estabelecido, apenas, e de forma genérica, que incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar os centros de arbitragem com o objectivo de dirimir os “conflitos” de consumo.

A realidade jurídica de consumo demanda especificidades que muitas vezes não se compadecem com os meios tradicionais de resolução de litígios, nomeadamente, os oferecidos pelos órgãos do Estado (tribunais estatais). Ainda que se pense na “nova febre mundial” (a arbitragem, tal como se acha legalmente concebida), não é provável, em Moçambique, a ocorrência da resolução efectiva de litígios de consumo, devendo ser introduzidas mudanças profundas, como adiante se abordará.

Partindo, metodologicamente, dos meios clássicos de resolução de litígios, desembocando com maior ênfase na arbitragem, tida como um meio alternativo de resolução de litígios, a presente tese tem como problema central os diminutos casos de resolução de litígios de consumo em Moçambique, numa situação em que todos são (somos) consumidores, agravado pela completa inexistência da arbitragem nestes tipos de litígios.

Nestes termos, a presente tese tem como perguntas de pesquisa as seguintes:

1. Por que motivos os litígios de consumo são parcamente demandados em Moçambique, mesmo havendo instrumentos jurídicos disponíveis para a resolução dos mesmos, incluindo os relativos à arbitragem?
2. Quais serão, então, para Moçambique, a via e o modelo eficazes para a resolução dos litígios de consumo?

Assim, ou conclui-se:

- a) Que, mesmo consumindo bens ou produtos contrafeitos, o consumidor moçambicano não se ressentido de tal facto por desconhecimento dos seus direitos fundamentais ou por mero desleixo; ou
- b) Que, apesar de se ressentir de tal facto, o consumidor moçambicano não necessita de recorrer às instâncias judiciais, pois, a reclamação (ao empresário) e a mediação efectuada por alguns órgãos do Estado, *per si*, resolvem os seus marasmos; ou
- c) Que, pretendendo recorrer aos tribunais judiciais, temem não ser prudente, pois, o valor do litígio é muitas das vezes diminuto ao ponto de não se compadecer com a lentidão daqueles; ou
- d) Que, de qualquer das formas, a via judicial, tal como encontra-se sistematizada, não serve aos propósitos “consumeristas”, devendo encontrar-se outra sistematização ou outra via para a resolução de litígios de consumo; ou, ainda,

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

- e) Que, mesmo que se recorra à outra sistematização da via judicial ou à via arbitral, será necessária a modelação adequada das mesmas com vista a conferir ao processo maior eficácia e eficiência, em razão da matéria em causa.

Assim, todas as hipóteses acima apresentadas deverão ser tomadas em conta e aprofundadas para, no final, serem confirmadas ou não confirmadas, dependendo dos resultados atingidos ao longo da presente pesquisa científica.

O tema da presente pesquisa é pertinente pelo facto de, hodiernamente, notar-se uma tendência de consciencialização, ainda que mínima, da sociedade relativamente às relações de consumo, razão pela qual os consumidores sentem a necessidade de exporem os seus constrangimentos e, conseqüentemente, dirimi-los de forma eficaz e eficiente junto de entidades que se reputam competentes. Nesta vertente, demonstrar os caminhos para se lograr os desideratos dos consumidores, sempre se configura pertinente.

Outrossim, o tema da presente pesquisa é pertinente devido à necessidade de resolução célere e eficiente de litígios de consumo. Mais ainda, no âmbito dos poucos programas televisivos sobre a matéria de consumo, muitos telespectadores indagam sobre quais são as entidades competentes para dirimir os litígios de consumo em Moçambique, sendo certo que, ordinariamente, se indicam os tribunais judiciais, pois, as restantes entidades não dirimem, com carácter de sentença, este tipo de litígios, praticando, quando for o caso disso, a mediação. Falar da arbitragem *ad hoc* em Moçambique é uma tarefa difícil, pois, esta prática não é cultura por estas bandas, nem mesmo para os cultores do Direito.

Do ponto de vista teórico, a pesquisa é relevante na medida em que procura ampliar a dogmática dominante sobre os meios alternativos de resolução de litígios, mormente a arbitragem, encontrando novos caminhos com vista a adequá-la às especificidades do Direito de Consumo e à realidade moçambicana.

Do ponto de vista prático, a pesquisa é relevante porque, eventualmente, poderá servir de instrumento para as possíveis revisões da LDC e do seu respectivo Regulamento, de modo que se estabeleçam normas específicas sobre a arbitragem de litígios de consumo, relegando a Lei da Arbitragem de Moçambique (LArb)<sup>4</sup> ao plano subsidiário. Mais ainda, a presente pesquisa vislumbra-se, fortemente, relevante porque pode permeabilizar um eventual processo legiferante com vista à emanção de uma Lei de Arbitragem de Litígios de Consumo, o que seria de salutar.

---

<sup>4</sup> Lei n.º 11/99, de 8 de Julho.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Concorreram para a escolha do tema da presente tese as seguintes razões essenciais:

- (i) Estar inserido na área de especialização (Ciências Jurídico-Económicas) em que o autor tem direccionado as suas investigações científicas desde o Mestrado;
- (ii) A sua actualidade, na medida em que o mesmo tem incidência em factos que ocorrem com frequência no dia-a-dia das sociedades (todos somos consumidores quase diariamente);
- (iii) A necessidade de operacionalizar-se uma via arbitral modelada à resolução alternativa de litígios de consumo em Moçambique, definindo o papel do Estado, dos empresários, dos consumidores e dos centros de arbitragem de litígios de consumo e
- (iv) O seu interesse científico, visto que o contributo sobre a matéria poderá configurar-se numa mais-valia para os acervos bibliográficos do Direito.

Quanto ao objectivo geral, com a presente pesquisa pretende-se compreender o fenómeno de resolução de litígios de consumo em Moçambique.

Quanto aos objectivos específicos, pretende-se:

- (i) Explicar, sumariamente, a realidade jurídica de consumo;
- (ii) Identificar, holisticamente, as vias de resolução de litígios de consumo em Moçambique;
- (iii) Explicar, sumariamente, a realidade arbitral e a articulação particular entre a arbitragem de litígios de consumo e o movimento *Law & Economics*;
- (iv) Estabelecer a simbiose entre a arbitragem e os litígios de consumo com vista à propositura de um modelo de arbitragem de litígios de consumo para Moçambique;
- (v) Propor um modelo de arbitragem de litígios de consumo para Moçambique e
- (vi) Contribuir para o alavancamento da doutrina moçambicana e do sistema de resolução de litígios de consumo em Moçambique.

Quanto à estrutura da presente tese, para além dos elementos pré e pós textuais, a mesma contém os seguintes elementos:

- (i) A Introdução;
- (ii) O Capítulo I, no qual proceder-se-á à abordagem acerca da realidade jurídica de consumo, no geral, com o objectivo de estabelecer uma bússola que orientará a presente tese, pois, ao se pretender abordar sobre a resolução de litígios de consumo, não se deve ignorar os aspectos sumários relacionados ao próprio consumo;
- (iii) O Capítulo II, no qual proceder-se-á à abordagem holística acerca da resolução de litígios de consumo em Moçambique, com o objectivo de compreender como e em que condições os consumidores moçambicanos resolvem os seus marasmos relacionados ao consumo;

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

- (iv) O Capítulo III, no qual proceder-se-á à uma abordagem acerca da arbitragem como um mecanismo alternativo de resolução de litígios, com o objectivo de tarimbar a sua relevância neste campo e justificar a sua expansão às lides “consumeristas”;
- (v) O Capítulo IV, no qual proceder-se-á à uma abordagem acerca da análise económica da arbitragem de litígios de consumo, com o objectivo de demonstrar a relevância desta perspectiva no fomento à arbitragem quando os consumidores tenham de escolher a via a seguir para a resolução dos seus litígios de consumo;
- (vi) O Capítulo V, no qual proceder-se-á à uma abordagem específica acerca da arbitragem de litígios de consumo em Moçambique, com o objectivo de transpor a arbitragem, no geral, à realidade de consumo, realçando as suas valências e propondo um modelo de arbitragem de litígios de consumo que se pensa ser adequado para o quadro actual de Moçambique; e
- (vii) A síntese conclusiva.

No que tange à metodologia aplicada, a presente tese é, essencialmente, qualitativa, na medida em que procede-se à descrição do problema de violação dos direitos do consumidor *versus* o papel dos tribunais estatais e a possibilidade de arbitragem na resolução dos litígios de consumo, estabelecendo-se uma série de correlações entre as várias abordagens sobre os assuntos, de modo que se busquem evidências para a construção da tese e a conseqüente apresentação das contribuições no processo de mudança de atitudes na sociedade moçambicana.

Os dados da pesquisa foram colectados com base na técnica de análise documental, pesquisa de campo e troca de comunicações com as entidades relevantes no processo de resolução de litígios [de consumo] em Moçambique e em Portugal, dois países ligados pelos laços históricos reconhecidos.

À presente pesquisa aplicou-se, como método de abordagem, a dedução, na medida em que este é o método de eleição para a pesquisa desta natureza, pois, a essência do trabalho será a análise de normas e de teorias relacionadas, sobretudo, à arbitragem, no geral e, especificamente, à arbitragem de litígios de consumo com vista à confirmação ou não das hipóteses relacionadas às perguntas de pesquisa e ao problema central apresentado cimeiramente.

Como todo o trabalho desta natureza, as hipóteses apresentadas devem ser fundamentadas, confirmadas ou não confirmadas, bem como estruturadas coerentemente de modo a imbuírem-se do cunho científico requerido. O importante, no final do processo, é o

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

facto de a hipótese que servirá de tese da presente pesquisa poder ser testada e aplicada à resolução eficaz dos problemas dos consumidores.

Com vista à aplicação das técnicas de investigação eleitas, recorreu-se, essencialmente, à bibliografia, à legislação moçambicana aplicável, aos roteiros de entrevistas, bem como às correspondências trocadas com as entidades competentes nos seguintes espaços geográficos: nas Cidades de Maputo, Beira, Nampula, Lisboa e Coimbra, o que expandiu mais a visão científica do tema em estudo.

As cidades de Maputo, Beira e Nampula foram eleitas por configurarem-se nas três principais cidades de Moçambique, sendo certo que cada uma delas é considerada como a capital da respectiva região em que se inserem, nomeadamente: sul, centro e norte. Assim, uma vez sendo os principais polos urbanos destas regiões, pensa-se que as amostras obtidas nos principais tribunais destas três cidades possam ser significativas para ilustrar a situação do país, na medida em que a questão do consumo e a da arbitragem é mais visível, do ponto de vista de consciencialização, nos centros urbanos.

As cidades de Lisboa e de Coimbra foram as eleitas porque estas fazem parte daquele país europeu (Portugal) que se encontra, relativamente à Moçambique, avançado na área de defesa do consumidor, incluindo nas questões relativas à resolução alternativa de litígios de consumo.

Em Moçambique, as entrevistas foram verbais e por via de questionários, tendo consistido, no primeiro caso, em trocas de sensibilidades (conversas informais) com alguns juizes e escrivães das secções comerciais e cíveis dos tribunais de níveis provinciais e distritais, e, no segundo caso, em expedição de questionários e recolha das respectivas respostas, devidamente visadas pelos entrevistados. Mais ainda, como forma de conferir maior rigor e obter memória científica, foram expedidas missivas às referidas secções comerciais e cíveis, sendo certo que grande parte destas foram respondidas.

Ainda em Moçambique, foram expedidas missivas aos Serviços de Mediação Judicial do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo (SMJ), à Autoridade Reguladora de Energia (ARENE), à Inspeção Nacional de Actividades Económicas (INAE) aos níveis da sede (sul do país) e das Províncias de Sofala e Nampula (centro e norte do país, respectivamente). Todas as missivas foram respondidas.

Em Portugal, apenas foram mantidas conversas com a Direcção-Geral do Consumidor (DGC), com o Centro de Arbitragem de Litígios de Consumo de Lisboa e com o Centro de Arbitragem de Litígios de Consumo da Região de Coimbra, sendo que, para algumas destas

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

entidades foram expedidos questionários que, apenas, foi possível obter-se a resposta do Centro de Arbitragem de Litígios de Consumo da Região de Coimbra. Não se deixou de lado Macau, tendo sido trocadas algumas impressões verbais com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, este que funciona junto do Conselho de Consumidores do Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM).

No final, após à conjugação dos dados recolhidos, à sua consequente esquematização e tratamentos científicos competentes, foi redigida a presente tese de doutoramento e seguiram-se as fases das demais consultas com o tutor e o co-tutor até à impressão final e entrega à Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

A matéria “consumerista”, essência da presente tese, demanda vários estudos pelos cultores do Direito do Consumo, não sendo de se menosprezar, pois, “todos somos consumidores”.

Moçambique segue peregrinando na construção de uma base sólida para a defesa efectiva dos direitos dos consumidores, tendo reconhecido, na sua lei fundamental, os pilares da referida defesa, cabendo, efectivamente, aos membros da sociedade a implementação dos ditames constitucionais e infraconstitucionais com vista à protecção jurídica dos consumidores. Este desiderato só será possível lograr-se com as várias pesquisas científicas sobre a matéria e com a devida pressão que deve ser exercida sobre as entidades públicas para que não se permaneça no formalismo exacerbado sem que se lhe aplique o materialismo dialéctico.

## CAPÍTULO I

### UM OLHAR À REALIDADE JURÍDICA DE CONSUMO

#### 1. Preliminares

A existência humana sempre esteve ligada à necessidade de consumo, ainda que as acepções e os fundamentos do mesmo não tenham sido idênticas ao longo da história. Se numa primeira fase da existência humana não se concebia o comércio tal como é concebido hodiernamente, em épocas mais avançadas daquela (para cá), a necessidade de consumo agudizou-se, sobretudo com o início das trocas comerciais e com a tomada de consciência dos valores dos produtos transaccionados, sendo certo que a moeda ganhou maior relevo, em detrimento do sal e de outras especiarias, por exemplo.

Hodiernamente, o ser humano encontra-se envolto à uma sociedade de consumo, a qual não traz apenas benefícios para o cidadão consumidor, mas também prejuízos, derivados da violação dos seus direitos constitucionalmente consagrados.

A liberdade de organização e de concorrência das empresas, bem como a liberdade de opção e de exercício da actividade económica dos indivíduos (resultantes do modelo de economia mista vigente em Moçambique<sup>5</sup>) acopladas à crescente sofisticação dos modos de

---

<sup>5</sup> Os parcos cultores do Direito Económico têm discutido acerca da natureza jurídica da economia moçambicana, tendo como pontos de referências os grandes dogmas sobre as economias socialistas (caracterizada pela inclusão de órgãos de intervenção do Estado na planificação da economia e na restrição, por vezes total, do sector privado) e capitalistas (destacada, essencialmente, pela livre iniciativa privada, bem como pelo direito à propriedade privada, sendo que os agentes económicos actuam no mercado, sob os auspícios concorrenciais, sem a intervenção exacerbada do Estado. Aqui, o mercado é que dita a maioria das regras, sendo que o Estado trata apenas de o adequar ao seu sistema legislativo económico vigente). No entanto, sem adentrar às discussões sobre esta matéria, a perspectiva do Professor Teodoro Waty é a que mais se assenta à realidade hodierna, tendo como base a opção apresentada pela Constituição Económica de Moçambique. Segundo o Professor Teodoro Waty (**WATY**, Teodoro Andrade. 2011. *Direito Económico*. W & W Editora, Limitada, Maputo, 2011, pp. 121 e 122):

“Na ordem da economia constitucional de 2004 está contido o ordenamento essencial da actividade económica dos indivíduos, das pessoas colectivas e do Estado, o conjunto de normas que conferem o direito ao exercício de actividades económicas, das restrições gerais, de instrumentos reguladores do processo económico e a definição dos objectivos da regulação à disposição do Estado. A Constituição de 2004 consagra um modelo de economia subjacente de equilíbrio entre a economia de mercado e o interesse público social, proclamando, no Título IV (Organização Económica, social, financeira e fiscal), que (artigo 96, n.º 1) a política económica do Estado é dirigida à construção das bases fundamentais do desenvolvimento, à melhoria das condições de vida do povo, ao reforço da soberania do Estado e à consolidação da unidade nacional, através da participação dos cidadãos, bem como da utilização eficiente dos recursos humanos e materiais e que, (artigo 96, n.º 2), sem prejuízo do desenvolvimento equilibrado, o Estado garante a distribuição da riqueza nacional, reconhecendo e valorizando o papel das zonas produtoras. Das disposições deste Título pode ler-se a consagração constitucional de uma democracia económica e social, a subordinação do poder económico ao poder político e a pluralidade e coexistência de três sectores de actividade económica ou sectores de propriedade dos meios de produção (art. 99) como

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

captação da clientela, com recurso à publicidade física ou virtual ou outras formas de promoção de vendas, por vezes enganosas, devem ser permanentemente ajustadas pelas normas jurídicas de tal modo que se conciliem os interesses e as responsabilidades de cada um.

Assim, a regulação da economia, tanto no plano constitucional, quanto no infraconstitucional, deve ser alicerçada por uma maior operacionalização e fortificação dos organismos de resolução alternativa de litígios [de consumo], mormente os almejados centros de arbitragem.

Antes de adentrar-se aos aspectos patológicos de uma relação jurídica, como é o caso de um litígio e a sua conseqüente composição, é de extrema importância a discussão em torno da origem e da essência desta mesma relação jurídica, livre de qualquer patologia. Assim, não se pode conceber, *ab initio*, a relação jurídica de consumo como sendo problemática, sendo, aquela, fruto da autonomia das vontades das partes em relacionarem-se, *per si*, cada uma delas tirando os proveitos respectivos.

A problemática, nesta mesma relação jurídica, deve ser encarada como um aspecto eventual, patológico e pecaminoso<sup>6</sup>, cujos institutos jurídicos respectivos devem ser convocados com vista a colmatar a sua essência pecaminosa. Aqui, fala-se, não só das componentes jurídicas substanciais (Direito substantivo), mas, outrossim, das processuais ou adjectivas (Direito instrumental).

---

é (a) o sector público (...), (b) o sector privado (...) e (c) o sector cooperativo e social que compreende, especificamente, (i) os meios de produção comunitários (...), (ii) os meios de produção destinados à exploração colectiva por trabalhadores e (iii) os meios de produção possuídos e geridos por pessoas colectivas, sem carácter lucrativo, que tenham como principal objectivo a solidariedade social (...).”

Neste sentido, torna-se vítreo que, enquanto o Estado afirma o modelo de economia de mercado, assumido desde 1987 e assente com maior força na Constituição de 90, este segue exercendo um controlo sobre a situação económica do país, podendo, sempre que se mostre necessário, intervir directa (aqui, na intervenção directa, o Estado assume o papel produtivo, produzindo bens e prestando serviços, através de, por exemplo, Empresas Públicas, ou controlando, directamente, as actividades de sociedades comerciais, através das quais actua, produzindo, distribuindo e comercializando bens e serviços que, em condições normais, cabem às empresas privadas) ou indirectamente (aqui, na intervenção indirecta, o Estado aparece em socorro do mercado, das empresas, passando um pincel leve sobre estas, no sentido de fiscalizá-las ou de estimulá-las com vista a prossecução dos seus interesses individuais que, afinal, somados estes interesses, passam a satisfazer parte considerável dos integrantes da sociedade) na economia, através (i) do seu sector empresarial do Estado ou (ii) da introdução de normas reguladoras do mercado, respectivamente. As empresas públicas, braço empresarial do Estado, orientam-se, outrossim, pelo princípio da prossecução de interesse público, significando que, em casos específicos, a introdução de preços socialmente acessíveis às classes mais desfavorecidas, mormente na área dos transportes públicos, podem ter de ser observados com vista a reduzir as assimetrias entre os cidadãos.

<sup>6</sup> A problemática, em qualquer relação jurídica, não é uma realidade que deve ser configurada como certa, pois, em regra, as relações jurídicas devem ser constituídas e extintas dentro da normalidade, sem quaisquer perturbações. Entretanto, porque não é possível se controlar, *in toto*, os fenómenos da convivência social, os problemas numa relação jurídica podem surgir, configurando-se num evento inesperado que introduz uma deficiência/doença (patológico/doentio) e uma mácula (pecaminoso/pecado) nesta mesma relação. Daí falar-se de um aspecto eventual, patológico e pecaminoso.

É assim que é imperioso, ainda que sumariamente, tanger alguns dos aspectos essenciais da realidade jurídica de consumo, sobretudo porque, hodiernamente, várias bandeiras levantam-se a favor da defesa do consumidor, este que é tomado como a parte fraca e angelical da relação de consumo, em detrimento do empresário, este que é o detentor dos maiores conhecimentos sobre o produto ou serviço comercializados.

Daqui às questões patológicas da relação de consumo, incluindo aos mecanismos de sua composição, será necessário traçarem-se passos seguros, pois, não abundam as doenças sem que abundem as causas que as servem de base. Ou seja, não haveria problemas a resolver sem que houvesse relações jurídicas de onde aqueles brotem, sendo certo que o mesmo aplica-se às relações de consumo.

## 2. A aurora da realidade jurídica de consumo em Moçambique

As matérias relacionadas aos direitos do consumidor são de existência antiga, como mais adiante se notará, pese embora não tenham sido encaradas, naquelas alturas, como o são hodiernamente.

O discurso do então Presidente dos Estados Unidos da América, John F. Kennedy, proferido no Congresso norte-americano, à 15 de Março de 1962, é tido por autores como Jorge Morais Carvalho<sup>7</sup>, Cláudia Lima Marques<sup>8</sup>, Bruno Miragem<sup>9</sup>, Raúl Carlos Rodrigues<sup>10</sup> e muitos outros como tendo sido o marco em que as matérias sobre os direitos dos consumidores começaram a ser vislumbradas de forma mais séria e conscienciosa, mesmo se reconhecendo que estas não eram realidades novas. O Professor Luís Manuel Teles de Menezes Leitão<sup>11</sup>, ainda que em jeito de ironia, também se refere ao célebre discurso do Presidente Kennedy. Nesta ordem de ideias, o dia 15 de Março foi declarado como o Dia Mundial do Consumidor,

---

<sup>7</sup> CARVALHO, Jorge Morais. (2021). *Manual de Direito do Consumo*. Coimbra. Edições Almedina, SA. 7.<sup>a</sup> Edição, p. 25.

<sup>8</sup> BENJAMIN, António Herman V., MARQUES, Cláudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. (2017). *Manual de Direito do Consumidor*. 8.<sup>a</sup> Edição revista, actualizada e ampliada. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais LTDA., p. 42.

<sup>9</sup> MIRAGEM, Bruno. (2024). *Curso de Direito do Consumidor*. 9.<sup>a</sup> Edição, revista, actualizada e ampliada. Rio de Janeiro. Editora Forense, p. 4

<sup>10</sup> RODRIGUES, Raúl Carlos de Freitas. (2009). *O Consumidor no Direito Angolano*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 26.

<sup>11</sup> LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes. *Desconformidade e meios de tutela do adquirente na venda de bens de consumo*. In: ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, et al. (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume II. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 161.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

data pouco conhecida entre os próprios consumidores em Moçambique, pois, nenhum evento comemorativo é registado com vista à celebração desta efeméride.<sup>12</sup>

Conforme se disse em pretéritas obras, tendo como base a legislação anterior à independência nacional que não contrariasse o então novo regime constitucional, é possível vislumbrar-se o entendimento segundo o qual “...os pensamentos e princípios que defendam o consumidor, pese embora a CRPM e a Carta dos Direitos e Deveres Económicos dos Estados não se debruçassem sobre o assunto de forma directa, já habitavam no nosso seio.”<sup>13</sup> Na sequência do que se disse, acrescentou-se que:

“No mesmo sentido, a Constituição de 1990 não se debruçou sobre os assuntos do consumidor como o desejado. Aliás, ainda que de forma indirecta, e comparativamente aos direitos do consumidor hoje consagrados tanto na CRM quanto na lei específica e seu respectivo Regulamento, todas as constituições registadas em Moçambique verteram, pois, o princípio da defesa do consumidor, como adiante veremos.”<sup>14</sup>

Numa busca subsequente, conforme se demonstrou às páginas 49 e 50 da pretérita obra referida, existiam, nas constituições pátrias anteriores, vestígios da realidade jurídica de consumo em Moçambique, facto que deve continuar a merecer maior atenção por parte dos doutrinários com interesses históricos, pois, pode pensar-se que a realidade de consumo iniciou em 2004, com a sua consagração expressa na Constituição da República de Moçambique, quando na verdade é uma realidade antiga.

No entanto, vislumbrar, para já, as matérias relacionadas aos direitos do consumidor apenas numa perspectiva pátria seria menosprezar a magnitude das mesmas, pois, como enunciou o então Presidente dos Estados Unidos da América, John F. Kennedy, todos os cidadãos são consumidores (todos somos consumidores) e, desde os primórdios das trocas

---

<sup>12</sup> À propósito do Dia Mundial do Consumidor, Pedro Manuel Luís de Freitas (**FREITAS**, Pedro Manuel Luís. 2012. *Comemoração do Dia Mundial do Consumidor – Como surgiu o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor? – De Kennedy aos nossos dias*. Santarém, IP Santarém, p. 11) afirmou que “Em 1982 a O.N.U. criou o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que passou a ser comemorado em 1983, no dia 15 de março, em homenagem à atitude de Kennedy nesse dia de 1962 quando se propôs lutar pela defesa dos interesses do consumidor, facto social que teve grande impacto não só nos E.U.A., mas também a nível mundial.” **Fonte:** <https://core.ac.uk/download/pdf/70619796.pdf> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15.30min.

<sup>13</sup> **ABREU**, Faizal Amussene de. (2017). *O princípio da protecção do consumidor na Constituição Económica de Moçambique*. Maputo. W&W Editora, p. 48.

<sup>14</sup> *Ibid.*, pp. 48 e 49.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

comerciais, estes direitos “consumeristas” faziam-se sentir, ainda que não conhecidos como tais.

À este propósito, o Professor Jorge Morais Carvalho<sup>15</sup> ensina que “Os primeiros sinais de percepção de que existe um desequilíbrio na base da relação de consumo são, no entanto, anteriores, apontando-se a Bíblia ou o Corão como exemplo”.

Entretanto, é possível citar-se algumas evidências sobre a protecção do consumidor ao longo da história, nomeadamente, quando o Código de Hamurabi<sup>16</sup> previa conjunto de normas com vista a proteger o consumidor nas suas relações de comércio, aplicando o controlo e supervisão, ao cargo da ala real, como forma de levar a cabo tal protecção. Mais ainda, o académico moçambicano Mouzinho Nicol’s<sup>17</sup> corrobora com este diapasão, defendendo que:

“Se percorrermos a História, verificamos que a explosão do interesse pelos problemas do consumidor é um fenómeno da segunda metade do Século XX, mas a sua pertinência já vem da Antiguidade, o que se compreende, uma vez ser impossível separar o homem do acto de consumir.”

Assim, sem muitos esforços, nota-se que a realidade jurídica de consumo remonta de épocas milenares, tendo estado sempre presente nas relações humanas, sendo, por isso, de capital importância que a todos tange. Se se “deambular” pelo Código Hamurabi será possível comprovar a antiguidade destas matérias nas leis 12<sup>18</sup>, 104<sup>19</sup>, 229<sup>20</sup>, 230<sup>21</sup>. À propósito do Código Hamurabi, é possível notar-se que, nos seus dispositivos, alguns aspectos sobre a defesa

---

<sup>15</sup> CARVALHO, Jorge Morais. *Op. cit.*, p. 25.

<sup>16</sup> É chamado Código de Hamurabi à uma compilação de 282 leis da antiga Babilónia (actual Iraque), composto por volta de 1772 a.C. Hamurabi foi o sexto rei da Babilónia, responsável por decretar o código conhecido com seu nome, que sobreviveu até os dias de hoje em cópias parcialmente preservadas, sendo uma na forma de uma grande estrela (monolito) de tamanho de um humano médio, além de vários tablettes menores de barro. O Código de Hamurabi é visto como a mais fiel origem do Direito. É a legislação mais antiga de que se tem conhecimento, e o seu trecho mais conhecido é a chamada lei de talião. **Fonte:** <http://www.infoescola.com/historia/codigo-de-hamurabi/> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:45min.

<sup>17</sup> NICOL’S, Mouzinho. (2010). *Protecção do Consumidor na Ordem Jurídica Moçambicana*. Maputo, Publifix, Lda, p. 29.

<sup>18</sup> Previa que, se chegasse a hora de morte do vendedor, o comprador seria ressarcido com cinco vezes mais ao que reclamava no caso que estivesse em litígio; entretanto, exigia a lei seguinte que o comprador tivesse testemunhas, a apresentar até um prazo de seis meses fixado pelos juízes, caso contrário arcaria com todas as multas/despesas judiciárias.

<sup>19</sup> Previa que, se um mercador dá à um agente cevada, (...), azeite ou qualquer mercadoria para a sua revenda, em que o agente vai apontando o dinheiro que devolve ao mercador, então o agente procurará um recibo selado pelo dinheiro que vai indo entregando ao mercador.

<sup>20</sup> Estabelecia que, se um arquitecto construisse uma casa a alguém e não o fizesse solidamente e a casa, por meio disto, se derrube ou caia e matasse o dono, tal arquitecto seria executado.

<sup>21</sup> Esta lei ia mais longe, ao afirmar que, se morresse um filho do dono da casa, então que se executasse um filho do arquitecto.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

do consumidor achavam-se evidentes, significando que o legislador da época já se preocupava com este tipo de assunto, chegando até a aplicar brutais e excessivas punições para os que violassem os direitos do consumidor, em virtude do que hodiernamente se chama por retaliação (olho por olho, dente por dente – lei de talião).

As matérias “consumeristas” são tão antigas que até podem ser identificadas nas acções de Cícero, quando chamava a atenção, nas causas que defendia, para que se assegurasse sempre ao adquirente de bens de consumo duráveis a garantia de que as deficiências ocultas nas operações de compra e venda seriam sanadas ou então, em caso de impossibilidade, haveria a resolução contratual, com as consequências jurídicas que daí poderiam advir. Outrossim, há notícias segundo as quais, na Europa Medieval, notadamente na França e na Espanha, previam-se penas vexatórias para os adulteradores de substâncias alimentícias, sobretudo a manteiga e o vinho<sup>22</sup>. As mesmas notícias indicam que, na França, em 1481, o Rei Luís XI baixou um édito que punia com banho escaldante quem vendesse manteiga com pedra no seu interior com vista a aumentar o peso, ou leite com água com vista a aumentar o volume.

Mais poderia comprovar-se sobre a antiguidade das matérias relacionadas aos direitos do consumidor, apresentando-se as Leis de Manú<sup>23</sup> e a Lei Frumentária<sup>24</sup>, mas, se relega aos patamares históricos o desenvolvimento desta temática sem, contudo, menosprezá-la.

---

<sup>22</sup> **GLÓRIA**, Daniel Firmato de Almeida. (2003). *A livre concorrência como garantia do consumidor*. Belo Horizonte, Del Rey; FUMEC, p. 11.

O livro encontra-se disponível em: [books.google.com.br/books?isbn=8573085495](https://books.google.com.br/books?isbn=8573085495). Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 13:45min.

<sup>23</sup> O Código de Manu é parte de uma colecção de livros bramânicos, enfeixados em quatro compêndios: o Mahabharata, o Ramayana, os Puranas e as Leis Escritas de Manu. Inscrito em sânscrito, constitui-se na legislação do mundo indiano e estabelece o sistema de castas na sociedade Hindu. Redigido entre os séculos II a.C. e II d.C. em forma poética e imaginosa, as regras no Código de Manu são expostas em versos. Cada regra consta de dois versos cuja métrica, segundo os indianos, teria sido inventada por um santo eremita chamado Valmiki, em torno do ano 1500 a.C. Existem estudos indicando que originalmente o Código era composto por mais de cem mil dísticos (grupo de dois versos) e que, através de manipulações e cortes feitos em épocas diferentes, tenham sido reduzidas para tornar menos cansativa a leitura integral do texto; nas edições hoje conhecidas constam 2.685 dísticos distribuídos em doze livros. Concretamente, quando, por exemplo, no seu artigo 165, sobre as leis civis e criminais, se estabelecia a nulidade do negócio pelo juiz quando este se desse conta da fraude em uma venda, estavam, aqui, ainda que forçosamente, presentes matérias relacionadas aos direitos dos consumidores.

<sup>24</sup> Lei Frumentária foi uma lei proposta pelo Tribuno da Plebe, Caio Graco, em 123 a.C., que estabelecia a obrigatoriedade do Estado romano vender trigo às pessoas pobres, a preços subsidiados (abaixo do valor de mercado). Essa lei se insere no conjunto de medidas apresentadas pelos irmãos Gracos (Tibério e Caio), com vistas a corrigir as distorções sociais motivadas, principalmente, pela política de conquistas militares da República Romana. De todas as leis que os dois irmãos conseguiram fazer aprovar naquele tempo, a Lei Frumentária foi a única que sobreviveu, podendo ser considerada a origem da prática de distribuição gratuita de trigo aos cidadãos socialmente desvalidos, que os imperadores romanos viriam a adoptar. Tal medida tornou os protestos amenos contra a República Romana dando início então, à política do "pão e circo". Concretamente, quando, por exemplo, se determinava a distribuição do trigo à baixos preços à plebeus, num claro acto de protecção destes consumidores com baixo poder aquisitivo, estavam, aqui, presentes matérias relacionadas aos direitos dos consumidores.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Regressando à realidade jurídica moçambicana, parece que as matérias relacionadas aos direitos dos consumidores não são frutos da Constituição de 2004, pese embora esta tenha sido a lei fundamental do Estado moçambicano que estabeleceu, de forma clara e precisa, no seu artigo 92.º, aqueles direitos.

Nesta senda, o artigo 17 da Constituição Política da República Portuguesa de 1933<sup>25</sup>, embora não dispusesse directamente, garantia o direito de reparação de toda a lesão efectiva, inclusive quando esta adviesse da aquisição de bens sem qualidade aptos a prejudicar, *v.g.*, a saúde do cidadão. O artigo seguinte do mesmo diploma legal sedimentava o direito à reclamação ou à queixa perante órgãos competentes, em defesa dos direitos do cidadão; aqui, o consumidor ofendido encontrava espaço para apresentar as suas inquietações. Mais ainda, a Constituição de Tofo<sup>26</sup>, através da Carta dos Direitos e Deveres Económicos dos Estados<sup>27</sup>, defendia o cidadão consumidor. Outrossim, não ficou à parte a Constituição de 1990 e muitos outros instrumentos, sob fundamentos semelhantes.

Não obstante o que se afirmou, não restam dúvidas que foi com a Constituição da República de Moçambique de 2004 (artigo 92) que o país iniciou um processo tímido de levantamento efectivo das bandeiras pela defesa dos direitos dos consumidores, partindo de realidades jurídicas generalistas às específicas. Assim, Moçambique passou a acompanhar, do ponto de vista jurídico, os vários países do mundo que estabeleciam, nas suas respectivas leis fundamentais, os direitos dos consumidores, cada um de acordo com as suas especificidades. Entretanto, não se pode perder de vista que Portugal foi o país de inspiração para a consagração moçambicana dos direitos dos consumidores. Esse detalhe é vítreo, bastando uma leitura breve às Constituições vigentes nestes dois países.

Apesar da consagração constitucional dos direitos dos consumidores, em 2004, apenas 5 (cinco) anos mais tarde é que foi aprovada e publicada a primeira Lei de Defesa do Consumidor em Moçambique, a Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro, sendo certo que o seu respectivo Regulamento foi aprovado 7 (sete) anos mais tarde, em 2016, através do Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho.

A partir daí, a realidade jurídica de consumo passou a configurar-se num assunto mais ou menos interessante e importante em Moçambique, ao ponto de algumas outras leis,

---

<sup>25</sup> Promulgada pelo Decreto n.º 22:241, de 22 de Fevereiro de 1933. A Constituição Política da República Portuguesa vigorou no território de Moçambique não independente, sendo relevante, do ponto de vista do Direito Económico, fazer-se referência à mesma.

<sup>26</sup> Constituição da República Popular de Moçambique, de 1975.

<sup>27</sup> Esta Carta foi adoptada pela XXIX Sessão da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas, tendo sido reconhecida pelo artigo 8.º da CRPM.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

incluindo as sectoriais, consagrarem algumas referências à defesa dos consumidores, como são os exemplos da Lei das Transacções Electrónicas<sup>28</sup> (LTE), a Lei da Concorrência<sup>29</sup> (LC), o Código da Publicidade<sup>30</sup> (CPub), a Lei que cria a Autoridade Reguladora de Energia<sup>31</sup> (ARENE), o Decreto que aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Reguladora de Água<sup>32</sup> (AURA, IP), o Decreto que aprova Estatuto Orgânico do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique<sup>33</sup> (INCM).

Nesta senda, nota-se evidente que a preocupação jurídica pelas matérias relacionadas à defesa dos consumidores foi evoluindo desde a Constituição de 2004, não obstante a materialização das mesmas não ter evoluído muito, pois, pouco acontece, na prática, em prol da defesa dos consumidores em Moçambique.

Assim, vislumbra-se vítreia a necessidade de se continuar a trilhar pelos caminhos sinuosos com vista a atingir-se os desideratos perseguidos pelos entusiastas das matérias de consumo.

Como corolário das preocupações jurídicas relativas às matérias relacionadas aos direitos dos consumidores, os cultores do Direito passaram, outrossim, a se preocuparem mais por esta temática, produzindo monografias, dissertações, teses e manuais sobre a mesma. Ainda assim, é possível constatar-se, sem muito esforço, que Moçambique tem um caminho longo a trilhar para que os consumidores sintam-se, efectivamente, protegidos, na medida em que poucas são as Associações de defesa dos consumidores existentes<sup>34</sup> e poucas são as acções visíveis destas e do Estado para a difusão destas temáticas.

Na verdade, Moçambique vive, com notoriedade, um *deficit* de activismo e de falta de iniciativas que concretizem a efectivação de vários direitos difusos e colectivos, como é o caso dos direitos dos consumidores<sup>35</sup>. Nem mesmo as entidades que são, legalmente, catalogadas

---

<sup>28</sup> Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro - Lei de Transacções Electrónicas.

<sup>29</sup> Lei n.º 10/2013, de 11 de Abril de 2013. Estabelece o regime jurídico da concorrência, no exercício das actividades económicas.

<sup>30</sup> Decreto n.º 38/2016, de 31 de Agosto. Aprova o Código da Publicidade.

<sup>31</sup> Lei n.º 11/2017, de 8 de Setembro. Cria a Autoridade Reguladora de Energia, abreviadamente designada por ARENE.

<sup>32</sup> Decreto n.º 86/2020, de 23 de Setembro. Aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, abreviadamente designada AURA, IP, e revoga o Estatuto Orgânico do Conselho de Regulação de Água (CRA), aprovado pelo Decreto n.º 74/98, de 28 de Dezembro.

<sup>33</sup> Decreto n.º 39/2021, de 17 de Junho. Aprova o Estatuto Orgânico do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique, abreviadamente designado por INCM e revoga o Decreto n.º 32/2001, de 6 de Novembro.

<sup>34</sup> Conhecem-se, em Moçambique, pelo menos duas Associações de Defesa dos Consumidores, nomeadamente, a Proconsumer e a Associação de Defesa de Consumidores de Moçambique (DECOM).

<sup>35</sup> Por exemplo, Moçambique não celebra o Dia Mundial do Consumidor (15 de Março), mesmo existindo as duas Associações de Defesa de Consumidores e outras entidades de promoção e tutela dos direitos dos consumidores. Não ocorrem, em Moçambique, marchas em defesa dos direitos dos consumidores e muito menos acções de

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

como sendo de promoção e de tutela dos direitos do consumidor estão a desempenhar um papel visível e relevante neste âmbito.

Assim, parece vítrea a realidade segundo a qual Moçambique tem acompanhado, do ponto de vista legislativo, as iniciativas de outros países, no que tange à produção legislativa sobre a defesa dos consumidores; entretanto, não tem avançado na efectivação das leis emanadas, deixando os consumidores à deriva.

Neste âmbito, vezes sem contas os cultores do Direito têm afirmado, em viva-voz, que “Moçambique tem boas leis, faltando, apenas, a implementação das mesmas”. Esta realidade é, outrossim, notória na área do Direito do Consumo, visto que várias são as leis inerentes, mas pouco acontece na prática para a defesa efectiva dos consumidores. Não obstante aquela afirmação dos cultores do Direito, o aprimoramento das leis deve ser constante, à medida das condições e das metamorfoses sociais do país, pois, de nada pode valer ser-se detentora de boas leis quando estas não são cumpridas pelos seus destinatários, em virtude de várias razões, incluindo as culturais.

Chegados aqui, não é despidendo frisar-se que a defesa dos consumidores sempre foi inerente às sociedades humanas, pois, o fenómeno “consumerista” acompanha o ser humano desde os primórdios, ainda que de forma não perceptível, sendo certo que a reacção a qualquer violação dos direitos dos consumidores é uma questão de consciência humana, não se admitindo prejuízos à economia destes. De lá para cá, com o desenvolvimento das sociedades humanas, os consumidores têm registado consideráveis ganhos com a consagração de leis e com o estabelecimento de órgãos capazes de os proteger de diversas maneiras, ainda que isso não seja uniforme, variando de país para país.

### **3. Direito do Consumidor ou Direito do Consumo? – Razão de ser**

No mundo jurídico, aos termos e às expressões podem ser atribuídos sentidos polissémicos, dependendo do contexto frasal em que estiverem inseridos. No entanto, a grande preocupação dos cultores do Direito sempre será atribuir o sentido técnico-jurídico do termo ou da expressão<sup>36</sup>.

---

promoção destes direitos fundamentais. Não existe, em Moçambique, um ícone da defesa dos direitos dos consumidores como ocorreu, por exemplo, com a defesa dos direitos humanos, em que a saudosa Dra. Alice Mabota era conhecida com o “rosto” da luta pela defesa daqueles direitos.

<sup>36</sup> A propósito dos sentidos dos termos ou das expressões, os cultores do Direito podem atribuir, por exemplo, o sentido epistemológico ou científico e o técnico-jurídico, normativo ou objectivo. Outras significâncias podem ser atribuídas, nomeadamente, a sociológica, a histórica, a orgânica, etc.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, tendo como base as expressões “Direito do Consumidor” e “Direito do Consumo”, os cultores do Direito terão de atribuí-las os respectivos sentidos técnico-jurídicos ou normativos. É neste contexto que, por exemplo, alguns doutrinários portugueses e brasileiros divergem quanto à escolha da designação, na perspectiva técnico-jurídica, do conjunto de princípios e normas jurídicas que visa regular a relação entre um consumidor e um empresário<sup>37</sup>. A doutrina portuguesa, grosso modo, queda pela designação “Direito do Consumo”, enquanto que a brasileira queda pela designação “Direito do Consumidor”.

Nesta senda, o Professor Jorge Morais Carvalho<sup>38</sup>, doutrinário português, ensina que “A natureza jurídica do direito do consumo é controversa.” Continua escrevendo que:

“A própria designação é problemática. Em Portugal, a discussão situa-se em torno das designações direito do consumo e direito do consumidor. Opta-se pela primeira, objetiva, relevando, no essencial, o ato de consumo. A segunda centra-se na figura do consumidor, tendo, portanto, um carácter essencialmente subjetivo.”<sup>39</sup>

Acompanhando a posição do Professor Jorge Morais Carvalho, a Professora Adelaide Menezes Leitão<sup>40</sup>, reiterando as suas posições anteriores, ensina que:

“... a designação deste ramo como Direito do Consumo, para além de evidenciar a sua evolução histórico-cultural, aponta para um paradigma que deve nortear a legislação, que deve deixar de se colocar no estrito ponto de vista individual do consumidor, ou mesmo na dimensão colectiva dos consumidores, mas assumir uma dimensão objectiva de tutela do consumo enquanto bem jurídico, em que se inserem simultaneamente normas do direito privado e de direito público e modelos de protecção privada e pública.”

Remata<sup>41</sup>, ensinando que o âmbito da legislação desenvolvida para a protecção dos consumidores ultrapassa uma concepção subjectivista (virada à figura do consumidor),

---

<sup>37</sup> O termo “empresário” foi introduzido, acertadamente, pelo artigo 3 do Código Comercial vigente, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 1/2022, de 25 de Maio. O artigo 25 do Regime Jurídico dos Contratos Comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 3/2022, de 25 de Maio, segue, outrossim, o mesmo diapasão. Aquele termo veio substituir a expressão “empresário comercial”, como se achava estabelecido no Código Comercial revogado, bem como veio rectificar o termo “fornecedor”, como se acha estabelecido na Lei da Defesa do Consumidor e no seu respectivo Regulamento.

<sup>38</sup> CARVALHO, Jorge Morais. *Op. cit.*, p. 48.

<sup>39</sup> *Ibid*, pp. 48 e 49.

<sup>40</sup> LEITÃO, Adelaide Menezes. (2023). *Direito do Consumo*. Lisboa, AAFDL, p. 12.

<sup>41</sup> *Ibid*, p. 13.

quedando-se à uma concepção objectivista (contrapesos da relação do consumo, nomeadamente: consumidor, empresário, acto de consumo e suas correlações intrínsecas).

Contrariamente aos autores acima citados, o Professor José Oliveria Ascensão<sup>42</sup>, que acompanha a designação adotada por muitos autores brasileiros (Direito do Consumidor), defende tal designação fundamentalmente quando discute a integração da matéria “consumerista” nos ramos do Direito. Ao dar ênfase à epígrafe do Código de Consumo (*Codice del Consumo*) italiano, o autor admite que há que falar sempre em Direito do Consumidor, que é o protagonista, e não em Direito do Consumo (cujos contornos são relegados à função económica da realidade “consumerista”), pois, a legislação da matéria “consumerista” na Itália tem por núcleo a protecção do consumidor e não a função do consumo em si. Aqui, há que notar-se que até a designação do Código referido pelo autor (*Codice del Consumo*) remete à designação “Direito do Consumo” e não à designação “Direito do Consumidor”. Mais ainda, o autor defende a sua posição socorrendo-se, grosso modo, da ideia do núcleo central da realidade “consumerista”, este que é virado ao consumidor e não, por exemplo, aos preceitos económicos e administrativos que embora a tanja, não constituem o seu cerne. Pese embora autor de peso como António Pinto Monteiro<sup>43</sup> acompanhe o Professor José Oliveira Ascensão, há, entretanto, que se processar mais à volta desta questão.

No Brasil, alguns doutrinários, nomeadamente: os Professores Cláudia Lima Marques<sup>45</sup>, António Herman V. Benjamim<sup>46</sup>, José Geraldo Brito Filomeno<sup>47</sup>, têm preferência pela designação “Direito do Consumidor.” Por exemplo, o Professor José Geraldo Brito Filomeno<sup>48</sup> diz, claramente, que: “A novel Ciência Consumerista, muito mais do que um conjunto de normas e princípios que regem a tutela dos consumidores de modo geral, direcciona-se à implementação efetiva de instrumentos que os coloquem em prática.”

---

<sup>42</sup> **ASCENÇÃO**, José Oliveira. (2006/2007). *Direito Civil e Direito do Consumidor*. Estudos de Direito do Consumidor. Separata, n.º 8. Coimbra, Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, pp. 31 e 32.

<sup>43</sup> **MONTEIRO**, António Pinto. *O Direito do Consumidor em debate: evolução e desafios*. In: **CARVALHO**, Jorge Morais. (2016). *I Congresso do Direito de Consumo*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 13.

<sup>44</sup> O Professor António Pinto Monteiro entende que não é o consumo, enquanto função económica, que é o cerne do ramo “consumerista”, mas sim a produção, a distribuição de bens e a prestação de serviços ao consumidor. Entende, outrossim, que pelo facto de as referências europeias, constitucionais, infraconstitucionais e até institucionais visarem, do ponto de vista de nomenclatura, aos consumidores, por esta razão tudo pende à designação ou menção “Direito do Consumidor”.

<sup>45</sup> **BENJAMIN**, António Herman V., **MARQUES**, Cláudia Lima, **BESSA**, Leonardo Roscoe. *Op. cit.*, p. 41.

<sup>46</sup> *Ibid*, p. 165.

<sup>47</sup> **FILOMENO**, José Geraldo Brito. (2018). *Direitos do Consumidor*. 15.ª Edição, revista, actualizada e reformulada. São Paulo, Editora Atlas LTDA.

<sup>48</sup> *Ibid*, p. 12.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Este trecho ilustra a tendência natural de tomar esta ciência como aquela que visa tutelar ou proteger, apenas, os consumidores, deixando o empresário de lado, como o “vilão” da relação de consumo, eventualmente por motivos ligados ao seu forte conhecimento sobre os bens ou serviços que comercializa. Não obstante, o termo “consumerista”, empregue pelo autor supracitado, aligeira esta tendência, pois, não disse, por exemplo, “Ciência do consumidor”, mas sim, “Ciência consumerista” que, em outras palavras, significa a realidade de consumo no seu todo e sem discriminação.

Parece que esta discussão não deve ser relegada à leviandade, na medida em que enverga consigo uma repercussão substancial na dogmática sobre os assuntos “consumeristas”, visto que, designando de uma ou de outra forma, pode conduzir à percepções jurídicas diferenciadas e de repercussões profundas.

Assim, perfilha-se, nesta sede, pela designação “Direito do Consumo”, sobretudo pela necessidade de mudança de paradigma que deve nortear a legislação vindoura, como defende a Professora Adelaide Menezes Leitão no trecho acima citado. Enquanto a legislação e todo o manancial acompanhante continuar a quedar, com maior ênfase, ao consumidor (centralização subjectiva), a tendência global de designação de “Direito do Consumidor” também continuará neutralizando, deste modo, a dimensão objectiva da situação de consumo.

Nesta ordem de ideias, é preciso não se confundir as expressões “Direito do Consumidor” e “Direito do Consumo”, sendo certo que este é mais amplo do que aquele, por ser mais objectivo.

Partindo do ponto de vista do seu objecto, o Professor José Engrácia Antunes<sup>49</sup> ensina que o Direito do Consumo:

“... tem por objecto o conjunto de princípios e normas relativos à disciplina jurídica das relações de consumo (mediante a consagração do conceito jurídico consumidor), à definição do seu estatuto jurídico (em especial, mediante a consagração dos seus direitos fundamentais), e à regulação dos atos de consumo (em especial, os contratos de consumo) e dos conflitos de consumo (em especial, a resolução alternativa de litígios de consumo), tendo por finalidade precípua a promoção e a proteção dos interesses do consumidor.”

---

<sup>49</sup> ANTUNES, José Engrácia. (2024). *Direito do Consumo*. 2.<sup>a</sup> Edição, Coimbra, Edições Almedina, SA, pp. 21 e 22.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Destes dizeres do autor, é possível se traçar a noção objectivista do Direito de Consumo na medida em que se convoca à ribalta grande parte dos elementos que devem compor a referida noção. Assim, Direito do Consumo (no sentido técnico-jurídico) é o conjunto ou sistema de normas jurídicas e princípios que regula a realidade atinente à disposição de bens e serviços ao mercado, bem como à relação contratual entre o consumidor e o empresário, por um lado, e entre estes, o Estado e outros entes privados<sup>50</sup> (função administrativa<sup>51</sup>), por outro lado. Diferentemente, o Direito do Consumidor (no sentido técnico-jurídico) é o conjunto ou sistema de normas jurídicas relativas à atribuição de vantagens, direitos subjectivos, ao consumidor, numa relação jurídica de consumo (por exemplo, as normas jurídicas constantes da LDC e do seu respectivo Regulamento). Em termos práticos, se está aqui a dizer que o Direito do Consumo abarca várias normas jurídicas, sejam as que regulam a relação contratual entre o consumidor e o empresário (ao nível privativo), ou sejam as que regulam o poder do Estado (Administração Pública) e dos órgãos de resolução de litígios de consumo sobre os consumidores e empresários. Desta noção é possível se aperceber que as normas do Direito do Consumo não se situam, apenas, no hemisfério do Direito Privado, peregrinando, outrossim ao Direito Público. Daí que autores como Adelaide Menezes Leitão, José Engrácia Antunes, Oliveira Ascensão referem-se, em determinados contextos, ao Direito Constitucional do Consumo, Direito Penal do Consumo, Direito Administrativo do Consumo, etc. Isso significa que ocorre, aqui, o esbatimento entre as fronteiras do Direito Privado e do Direito Público, característica tributária das normas das Ciências Jurídico-Económicas (Direito Económico).

Paredes meias, não se deve confundir “Direito do Consumidor” com “direitos do consumidor”, pois, aquele é o referido conjunto ou sistema de normas jurídicas que, em razão da sua menor abrangência, deve fazer parte do Direito do Consumo e estes são as posições de vantagens, propriamente ditas, em que o consumidor se encontra em relação ao empresário – são as atribuições legais concedidas pela lei no âmbito da realidade jurídica de consumo (como são os casos do direito à qualidade dos bens e serviços, à formação, à informação, etc).

Assim, é *mister* constatar-se que todas as normas jurídicas de um Estado, com vista à regulação das situações jurídicas de consumo, formam o quadro atinente ao Direito do Consumo. Estas normas estendem-se desde as constantes da Constituição da República, passando pela Lei de Defesa do Consumidor, pelo seu respectivo Regulamento, pelo Regime

---

<sup>50</sup> Mormente os centros de arbitragem de litígios de consumo.

<sup>51</sup> Na terminologia adotada pelo Professor José Oliveira Ascensão na obra já citada.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Jurídico dos Contratos Comerciais, pelo Código Comercial, sem se menosprezar as demais normas infraconstitucionais em vigor, desde que versem sobre matérias de consumo.

A opção pela expressão “Direito do Consumo”, em detrimento da expressão “Direito do Consumidor”, tem como principal objectivo a construção de uma perspectiva ou narrativa segundo a qual o consumidor e a sua contraparte (o empresário) devem ser vislumbrados, mais ou menos, no mesmo patamar, no que concerne aos direitos e aos deveres, sem prejuízo da vulnerabilidade natural daquele. Ou seja, se se pretende construir uma verdadeira dogmática jurídica sobre as matérias de consumo, dever-se-á vislumbrar o assunto na perspectiva objectiva (mais abrangente) e não, apenas, na subjectiva, centrada na figura do consumidor. Por estar centrada mais na figura do consumidor, é necessário alterar-se o estado da situação, sendo certo que a nova perspectiva deve afirmar-se, pois, numa relação em que as partes agem em pé de igualdade formal não pode ser diferenciada sob ponto de vista da sua designação normativa, esta que é, outrossim, formal. Este cenário deve ser, efectivamente, revertido, sem prejuízo do entendimento segundo o qual o consumidor é a parte frágil da relação de consumo, pelas razões que apresentar-se-ão mais adiante.

Não obstante as aparentes divergências de designação desta realidade “consumerista”, bem como a opção, aqui perfilhada, pela expressão “Direito do Consumo”, os autores contemporâneos convergem no tratamento dogmático destas matérias, estando evidente a primazia pela perspectiva subjectivista, no sentido de defesa dos direitos dos consumidores.

Quanto ao empresário, é possível que se ouse, numa perspectiva futurista, em pensar-se nos “direitos do empresário”, em contraposição aos direitos do consumidor; mas esta não é a inclinação hodierna e nem dominante, mesmo porque aquele, o empresário, é tido como a parte mais forte da relação de consumo, cujos direitos acham-se implícitos no âmbito dos deveres do consumidor, quando configurados numa relação jurídica. Por exemplo, o empresário tem o direito a ser tratado com respeito, tem direito ao pagamento do preço, tem direito à actuação de boa-fé por parte do consumidor, não demandando assuntos de forma leviana, por mero capricho e sem responsabilidades.

Parece ficar, entretanto, evidente que a primazia pelos direitos do consumidor, numa relação jurídica de consumo, parte do princípio de que o consumidor é a parte mais frágil nas relações desta natureza, estando sujeito aos vários dissabores, em virtude de vários factores fora do seu alcance, sendo certo que o empresário é a parte mais robusta, em virtude de ter maior domínio sobre os caracteres dos bens ou dos serviços que disponibiliza ao mercado.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Ora, a desconfiança ao empresário, não podendo ser neutralizada, deve ser abrandada, no sentido de atribuir-se à ambas as partes direitos e deveres mais ou menos equilibrados, promovendo-se, deste modo, um relacionamento responsável e profissional entre elas, livres de quaisquer preconceitos.

Não obstante todo o diapasão apresentado, existem alguns motivos que quedam a discussão em prol do consumidor, numa relação de consumo, nomeadamente:

- (i) A vulnerabilidade do consumidor;
- (ii) As assimetrias de informações entre o consumidor e o empresário e
- (iii) O comportamento oportunista do empresário.

### 3.1 A vulnerabilidade do consumidor

A perspectiva segundo a qual o consumidor é a parte fraca da relação de consumo e, por isso, sujeito às vulnerabilidades inerentes, remonta desde os primórdios das trocas comerciais, quando aquele que produzia os bens ou os serviços aplicavam as suas artimanhas para mascarar a sua produção perante quem os pretendesse adquirir. A propósito da propalada fragilidade do consumidor, o Professor António Menezes Cordeiro<sup>52</sup> disse que “A defesa dos fracos é um objectivo básico de qualquer ordem jurídica socialmente radicada.” Quiçá, seja por esta razão que o Rei Luís XI baixou um édito que punia com banho escaldante quem vendesse manteiga com pedra no seu interior com vista a aumentar o peso, ou leite com água com vista a aumentar o volume. Isto faz lembrar a época inicial da República Romana em que, segundo relatos históricos semi-lendários, preservados por Lívio<sup>53</sup>, as leis eram guardadas em segredo pelos Pontífices e por outros representantes da classe dos patrícios, sendo executadas com especial severidade contra os plebeus<sup>54</sup>. Só a Lei das XII Tábuas conseguiu reverter este

---

<sup>52</sup> CORDEIRO, António Menezes. *O Direito dos Consumidores em Portugal (2022)*. In: ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, et al. (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume I, Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 27.

<sup>53</sup> Para detalhes sobre Lívio, cfr.

[https://drive.google.com/file/d/1KwpL4qQF\\_B04IZ7YHkbbJkFR6ezXoyg2/view](https://drive.google.com/file/d/1KwpL4qQF_B04IZ7YHkbbJkFR6ezXoyg2/view), Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:47min.

<sup>54</sup> Cfr., para mais evidências sobre o marasmo que os plebeus viviam perante os patrícios, SALDANHA, Daniel Cabaleiro. (2011). *História e Teoria das Fontes do Direito Romano*. Dissertação de Mestrado apresentada sob orientação do Professor Doutor Joaquim Carlos Salgado, como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito, pela Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte. Faculdade de Direito da UFMG, pp. 98 e ss.

Disponível em [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS8MQGPW/1/hist\\_ria\\_teorias\\_fontes\\_do\\_direito\\_romano\\_daniel\\_cabaleiro\\_saldanha.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS8MQGPW/1/hist_ria_teorias_fontes_do_direito_romano_daniel_cabaleiro_saldanha.pdf) Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:49min. Mais ainda, no livro *História de Roma: As leis das doze tábuas e a luta contra os decênviros* (Tradução de Alex

cenário. A este propósito, o Professor António Menezes Cordeiros<sup>55</sup> arregimenta que “As XII Tábuas visaram, nas páginas de Tito Lívio, a defesa da plebe.”

Do mesmo modo, como parece ser evidente, até aos dias que correm, as artimanhas de produção de bens e serviços são guardadas pelo próprio produtor e pelo empresário, sendo certo que os consumidores sempre ficam à mercê da boa vontade daqueles, sujeitando-se a consumir o que lhes é oferecido. A corroborar com a perspectiva em análise, Joaquim António Carrapiço<sup>56</sup> diz que,

“Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor, relativamente à especialização e ao poder técnico-económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta.”

No mesmo sentido, defendendo a fragilidade do consumidor, o Professor Sergio Sebastián Barocelli<sup>57</sup> realça que “*Consumer Law recognizes the structural vulnerability of consumers in the market in their relations with suppliers of goods and services, establishing a series of norms, principles and institutions of protection in their favor.*”<sup>58</sup>

Não obstante esta perspectiva pejorativa contra o empresário, sempre a favor do consumidor como o fraco da relação de consumo, nem sempre aquele é o “vilão da história”, devendo ser assacadas as responsabilidades, como é evidente, aos produtores. No entanto, o consumidor demanda, *prima facie*, a quem vendeu-no o produto, sendo certo que os escalonamentos das responsabilidades são chamados em sede do tribunal, sempre que possível<sup>59</sup>.

Segundo o Professor José Geraldo Brito Filomeno<sup>60</sup>:

“Por vulnerabilidade, há de se entender a fragilidade dos consumidores, em face dos fornecedores, quer no que diz respeito ao aspecto

---

Lombello Amaral - 2023), Tito Lívio trata da conquista das leis escritas pela plebe romana, e depois, da luta da plebe contra os decênviros.

<sup>55</sup> CORDEIRO, António Menezes. *Op. cit.* (*O Direito dos Consumidores em Portugal 2022*), p. 27.

<sup>56</sup> CARRAPIÇO, Joaquim António. (Organização). (1997). *Arbitragem de Conflito de Consumo*. Lisboa, Instituto do Consumidor, p. 11.

<sup>57</sup> BAROCELLI, Sergio Sebastián. *Consumer Protection and Sharing Economy. Preliminary Ideas from the Argentine View*. In: DAN, Wei et al. (Coordenadores). (2020). *Innovation and the Transformation of Consumer Law. National and International Perspectives*. Singapura, Springer, p. 19.

<sup>58</sup> Tradução livre: “A lei do consumidor reconhece a vulnerabilidade estrutural do consumidor no mercado, no âmbito das suas relações com os fornecedores de bens e serviços, estabelecendo uma série de normas, princípios e instituições de protecção a seu favor.”

<sup>59</sup> Nos termos dos artigos 7 e ss. do RLDC.

<sup>60</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. *Op. cit.*, p. 14.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

económico e de poder aquisitivo, quer no que diz respeito às chamadas informações disponibilizadas pelo próprio fornecedor ou ainda técnica.”

Para o autor, os aspectos económico e de poder aquisitivo configuram-se numa fragilidade dos consumidores, relativamente aos fornecedores. Ora, esta assunção, entendida como tal, parece não ser razoável, pois, o autor procura comparar o que, do ponto de vista objectivo, não deve ser comparado. O aspecto económico ou de poder aquisitivo é algo intrínseco, apenas, aos consumidores, pois, os empresários situam-se num outro prisma, de captação de receitas advindas daqueles. Como se pode notar, o consumidor não é frágil pelos prismas económico e aquisitivo, na medida em que cada um procura comprar os bens e os serviços que lhes sejam acessíveis, em função das suas capacidades económicas e vontades. Daí que não se deve medir a fragilidade do consumidor em razão do seu poderio económico em tanto que tal. Já, quanto às chamadas informações disponibilizadas pelo próprio empresário, se está perante aquilo que os cultores do movimento *Law and Economics* chamam de assimetrias de informações, aspecto sobre o qual abordar-se-á mais adiante.

Não obstante esta realidade, o consumidor deve entender que “ser consumidor é uma ciência”, na medida em que é preciso, de entre vários aspectos:

- (i) Saber ler e observar os prazos de validade dos produtos (para poder se beneficiar, em toda a sua extensão, do direito à informação, plasmado nos artigos 10 e 11 da LDC, conjugados ao artigo 4 do seu respectivo Regulamento);
- (ii) Saber ler e observar os rótulos dos produtos (de modo a conhecer os caracteres ou a composição dos mesmos);
- (iii) Saber avaliar a razoabilidade dos preços dos produtos para, com isso, potencializar a sua capacidade de barganha;
- (iv) Conhecer o Direito do Consumo, para melhor explorar as suas nuances e defender-se de eventuais artimanhas do empresário (deve beneficiar-se do direito à formação e à educação para o consumo, plasmados no artigo 8 da LDC) e
- (v) Saber como reclamar pelos seus direitos violados, numa relação de consumo, sem deixar de lado o recurso aos órgãos de resolução de litígios, nomeadamente, os tribunais do Estado e os tribunais arbitrais (estes últimos inexistentes, para litígios de consumo, em Moçambique).

É verdade que as artimanhas do empresário podem superar (muitas vezes superam) as capacidades cognitivas dos consumidores, mas isso tem a ver com os aspectos da deslealdade e da má-fé, que devem merecer tratamentos diferenciados, no âmbito do art. 227.º, conjugado ao n.º 2 do art. 762.º CC.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Um consumidor não esclarecido fica à mercê do empresário, sua contraparte, podendo adquirir e consumir produtos fora do prazo, que possam prejudicar a sua saúde e delapidar, na parte empobrecida, o seu património. Mais grave do que isso, pode ocorrer a rotulagem mascarada dos produtos, indicando prazos e caracteres irreais (produtos frutos da contrafacção), prejudicando, deste modo, o consumidor ingénuo. Daí que o Professor José Geraldo Brito Filomeno<sup>61</sup> chama a atenção à absoluta falta de controlo dos consumidores sobre os produtos e serviços que lhes são colocados no mercado e à absoluta desproporção entre o poder de barganha dos mesmos e o dos empresários.

Mais uma vez, as assimetrias de informações entre os consumidores e os empresários são, aqui, convocadas. Não obstante este cenário de assimetrias de informações, o consumidor atento sempre deve buscar aprimorar o seu poder de barganha, não se deixando enganar, pois, muitas vezes os preços rotulados pelos empresários são desproporcionais ao real valor do produto ou serviço, variando de empresário para empresário.

Nesta senda, o Professor Leonardo Roscoe Bessa<sup>62</sup> assevera que:

“Um tema ao qual o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) dedica especial atenção é a proteção contratual do consumidor. O objetivo legal é promover lealdade, transparência e equilíbrio nas relações entre fornecedor e consumidor. O CDC não tolera a fraude, o intuito de enganar, cláusulas obscuras, minúsculas, e contratos que coloquem o consumidor em situação de desvantagem exagerada.”

O autor continua escrevendo que:

“A vulnerabilidade do consumidor é muito clara no campo contratual. É raro, senão impossível, encontrar um contrato que tenha sido elaborado a partir da discussão de cláusula por cláusula, de uma avaliação cuidadosa e criteriosa das diversas consequências jurídicas da assinatura do documento. A maioria dos contratos é de adesão, ou seja, já vêm prontos, elaborados unilateralmente pelo fornecedor.”<sup>63</sup>

Destes trechos, pode notar-se que a vulnerabilidade dos consumidores se evidencia, sobretudo, em situações de contratos de adesão, que são abundantes nas relações de consumo, sejam contratos de adesão formais ou sejam os consensuais. Aqui, os consumidores devem ser

---

<sup>61</sup> **FILOMENO**, José Geraldo Brito. *Op. cit.*, p. 14.

<sup>62</sup> **BENJAMIN**, António Herman V., **MARQUES**, Cláudia Lima, **BESSA**, Leonardo Roscoe. *Op. cit.*, p. 403.

<sup>63</sup> *Ibid.*, mesma página.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

mais atentos, pois, não basta apressar-se à compra dos produtos ou serviços sem, entretanto, ler as cláusulas contratuais e negociar, ainda que minimamente, alguns aspectos facilmente negociáveis.

No entanto, parece que tudo passa pela literacia dos consumidores, devendo estes afinar as suas capacidades de conhecimento do mercado de consumo e aconselharem-se perante entidades que detenham maior conhecimento sobre as matérias “consumeristas”, em função das suas actividades quotidianas.

Assim, os Estados modernos montaram, nos seus respectivos sistemas jurídicos, esquemas próprios com vista à protecção dos consumidores, de modo que, apesar da proclamada vulnerabilidade, estes possam fazer-se ouvir e sentir no mercado de consumo, cada vez mais agressivo. Daí a protecção constitucional e infraconstitucional dos consumidores, sempre na perspectiva de que aos empresários, cujo objectivo é lucrar, muitas vezes de forma cega, serão colocados um freio às suas apetências capitalistas.

Não obstante a protecção legislativa dos consumidores, sempre será necessária a aculturação destes em matérias do Direito de Consumo, no quadro do cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 5, conjugado ao artigo 8, todos da LDC, sobre a formação e educação para o consumo. Daí que se defende, fortemente, que “o ser consumidor é uma ciência”, sendo certo que este pressuposto deve ser cultivado desde a tenra idade, num autêntico culto ao brocardo *“É de pequenino que se torce o pepino”*, de modo que se possa ter consumidores conscientes, bem formados e informados para que a vulnerabilidade destes seja freada e, quiçá, neutralizada.

Chegados aqui, não é despendendo afirmar-se que se configura de extrema urgência que Moçambique mova-se das meras proclamações legislativas às concretizações, na medida em que tudo o que está em falta circunscreve-se, grosso modo, às atitudes responsáveis das entidades que superintendem a área da educação e comércio, nomeadamente: o Ministério da Educação e Cultura (MEC)<sup>64</sup> e o Ministério da Indústria e Comércio (MIC)<sup>65</sup>.

### 3.2 As assimetrias de informações entre o consumidor e o empresário

A informação é um elemento que, nas relações de consumo, deve imperar, pois, é através dela que o consumidor decide se contratará ou não.

---

<sup>64</sup> O MEC deve, por exemplo, desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor (introduzir, nas escolas, matérias sobre o Direito do Consumo).

<sup>65</sup> O MIC deve, por exemplo, materializar o Instituto do Consumidor e conceber uma Política Nacional de Consumo.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 5, conjugado ao artigo 10, todos da LDC e ao artigo 4 do RLDC, o empresário tem a obrigação de informar, de forma clara, objectiva e adequada aos consumidores, tanto nos preliminares quanto na conclusão do contrato de consumo. Esta informação visa aclarar os consumidores sobre os aspectos básicos relacionados ao produto ou serviço que, eventualmente, pretenda adquirir, nomeadamente: sobre (i) as suas características, (ii) a sua composição e (iii) o preço respectivo. Só assim é que se poderá mitigar, ainda que de forma parcial, a vulnerabilidade do consumidor.

Neste sentido, “Caso alguém pretenda adquirir, por exemplo, um imóvel, antes de emitir a sua declaração de vontade para a aquisição do mesmo, encetará uma série de conversações com vista à prospecção da viabilidade ou não do negócio.”<sup>66</sup> Estas conversações têm como objectivo retirar-se do empresário algumas informações que possam não ser visíveis à primeira vista, mas que devem ser conhecidas para uma melhor tomada de decisão por parte do potencial consumidor. Até porque, não é de se esperar que o consumidor detenha informações precisas sobre as características do bem ou do serviço a adquirir, sendo certo que é o próprio empresário o melhor conhecedor do produto ou do serviço que coloca à disposição dos consumidores.

Tal é assim que, nos termos da LDC e do RLDC, existe a obrigação de o empresário informar, de forma clara, objectiva e adequada ao consumidor sobre, nomeadamente: as características e a composição do bem ou do serviço. Aqui, se reconhecendo que o empresário é o detentor de informações cruciais sobre o bem ou serviço que dispõe no mercado de consumo, o legislador protege os consumidores, atribuindo àquele a obrigação de prestar informações necessárias aos consumidores, no sentido de os proteger de quaisquer imprecisões que os possam ludibriar e, no final, frustrar os objectivos pelos quais contrataram.

Ainda que aquelas informações sejam disponibilizadas aos consumidores, pode acontecer que algumas destas escapem e não sejam, deliberadamente, disponibilizadas por motivos de estratégias ou de artimanhas meramente comerciais do empresário. São as chamadas assimetrias de informações que se redundam no facto de o consumidor e o empresário, no âmbito de uma relação de consumo, não possuírem as mesmas informações sobre o produto ou serviço.

Decerto, o empresário é detentor de informações que os consumidores não detêm, sendo certo que aquelas mesmas informações podem impactar, sobremaneira, na decisão de contratar ou não contratar. Assim, sempre vislumbrar-se-á um desequilíbrio entre as partes podendo,

---

<sup>66</sup> ABREU, Faizal Amussene de. (2022). *O banquete contratual*. Coimbra. Edições Almedina, SA, p. 100.

eventualmente, prejudicar o consumidor. É, outrossim, por esta razão assimétrica que, nas discussões sobre as matérias de consumo, a maior preocupação dos doutrinários é a defesa dos consumidores e não, necessariamente, uma paridade de tratamentos entre estes e os empresários.

Contudo, com o desenvolvimento das consciências dos consumidores, no que tange ao Direito do Consumo, sempre será possível mitigarem-se os impactos negativos das assimetrias de informações entre as partes, relativamente ao produto ou ao serviço em transacção.

Paredes meias às matérias sobre as assimetrias de informações, não é despicienda a busca pela responsabilização do empresário que, aproveitando-se do facto de ser o detentor das maiores informações sobre o produto ou serviço, as omite e, assim, prejudica os consumidores.

Existem informações essenciais que devem ser prestadas aos consumidores, como as elencadas acima, sendo certo que a sua omissão pode acarretar danos àqueles e, consequentemente, habilitá-los à uma indemnização a ser imputada ao empresário. Esta é a ciência do n.º 5 do artigo 10 da LDC, conjugado ao n.º 5 do artigo 4 do RLDC. Entretanto, haverá que se lidar com vários aspectos relacionados à responsabilidade civil, nomeadamente, os relativos aos seus pressupostos, cujos meandros legais e doutrinários são desenvolvidos em sede do Direito das Obrigações.

À este propósito, o Professor José Geraldo Brito Filomeno<sup>67</sup> deixa transparecer a ideia segundo a qual estas assimetrias de informações repercutem-se à fase pós-contratual, pois, quando o consumidor apercebe-se das eventuais falsas informações (ou, na linguagem do legislador, da viciação da informação) o produto ou serviço já se encontra em sua posse ou, até, já se encontra em utilização. De facto, pela natureza instantânea da maioria das relações de consumo, é sempre normal que o consumidor se aperceba do vício do produto ou do serviço algum tempo depois da conclusão do negócio, razão pela qual, nos termos dos números 2 e 3 do art. 6 da LDC, o legislador o concede uma garantia de um ano (bens móveis) ou de cinco anos (bens imóveis) para que este possa, em caso de vício, reclamar e obter a respectiva reparação do dano.

### 3.3 O comportamento oportunista do empresário

Diriam os cultores do movimento *Law & Economics*, que:

---

<sup>67</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. *Op. cit.*, p. 14.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

“Agir de forma oportunista é recorrer a comportamentos estratégicos, seja em razão de uma das partes possuir uma informação privilegiada, seja pela impossibilidade de acesso à mesma informação pelo outro contratante.”<sup>68</sup>

Mais ainda, Cooter e Ulen<sup>69</sup> dizem, a este propósito que:

“Para ilustrar: ocorre muitas vezes que os vendedores sabem mais sobre a qualidade dos bens do que os compradores. Por exemplo, uma pessoa que coloca seu carro à venda sabe bem mais sobre suas peculiaridades do que um comprador em potencial. De modo semelhante, quando um banco apresenta um contrato de abertura de conta para ser assinado por uma pessoa que está abrindo uma conta corrente, o banco sabe muito mais do que o cliente sobre as consequências jurídicas do contrato. Quando os vendedores sabem mais a respeito de um produto do que os compradores, ou vice-versa, diz-se que as informações estão distribuídas assimetricamente no mercado.”

Ainda a este propósito, os mesmos autores<sup>70</sup> dizem, em obra mais recente, que:

*“...negotiations for the sale of a house involve many issues of finance, timing, quality, and price. The seller of a house knows a lot more about its hidden defects than the buyer knows, and the buyer knows a lot more about his or her ability to obtain financing than the seller knows. Each attempts to extract these facts from the other over the course of negotiations.”*<sup>71</sup>

Assim, parece ser vítreo o entendimento segundo o qual as assimetrias de informações podem propiciar o comportamento oportunista do empresário, o que coloca os consumidores numa situação não privilegiada, desvantajosa e, conseqüentemente, de vulnerabilidade. Neste

---

<sup>68</sup> LIMA, Juliana Cardoso. (2011). *Contrato incompleto: uma perspectiva entre direito e economia para contratos de longo termo*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito Constitucional, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Unie Caminha; Fortaleza – Ceará, p. 55. Fonte: <http://uol12.unifor.br/oul/conteudosite/F1066343787/Dissertacao.pdf>. Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:50min.

<sup>69</sup> COOTER, Robert e ULEN, Thomas. (2010). *Direito e Economia*. Trad. Luis Marcos Sander, Francisco Araújo da Costa. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, p. 64.

<sup>70</sup> COOTER, Robert e ULEN, Thomas. (2016). *Law and Economics, 6th edition*. Berkeley Law Books. Book 2, p. 89.

<sup>71</sup> Tradução livre: “...as negociações para a venda de uma casa envolvem muitas questões de financiamento, prazo, qualidade e preço. O vendedor de uma casa sabe muito mais sobre os seus defeitos ocultos do que o comprador, e o comprador sabe muito mais sobre a sua capacidade de obter financiamento do que o vendedor. Cada um tenta extrair esses factos do outro ao longo das negociações.”

diapásão, nada é mais sensível do que os doutrinários e o legislador privilegiarem os consumidores no tratamento de matérias relacionadas ao consumo, colocando um freio à sua contraparte. Portanto, é esta percepção de eventual comportamento oportunista do empresário que permeabiliza a primazia natural pelos consumidores. Daí que se advoga, grosso modo, pela defesa dos direitos dos consumidores e não, de forma oposta, pela defesa dos direitos dos empresários, em face de determinada relação contratual de consumo.

Este cenário sombrio não pode significar que o empresário deva ser visualizado como a “pedra no sapato do consumidor”, sendo que, com o desenvolvimento da consciência sobre a realidade jurídica de consumo, tanto o consumidor, quanto o empresário, deverão encontrar um meio termo e esbaterem as desconfianças que alimentam a doutrina, no que tange ao eventual “diabolismo” do empresário. Para tal, o empresário deve posicionar-se como um acérrimo respeitoso pelos direitos dos consumidores, pois, sem estes, aquele não existiria. Tudo isso passaria por uma conduta clara e respeitosa do empresário, numa autêntica aceitação de que todos somos consumidores, incluindo o próprio empresário, em momentos específicos da sua vida quotidiana.

Assim, o comportamento oportunista do empresário, em função das assimetrias de informações, deve ser neutralizado de modo que os consumidores não se afigurem como a parte vulnerável e prejudicada nas relações de consumo. Esta neutralização deve emergir do próprio empresário, pois, os comportamentos humanos são subjectivos e devem ser combatidos pelo próprio agente sem que lhe seja aplicada uma força externa.

A ideia do lucro desenfreado, ocasionada pela ideologia de economia de mercado, deve ceder face à paz social, sendo certo que todos devem ganhar nas relações contratuais que assumem, em prol do desenvolvimento equilibrado da economia nacional, tendo como ponto de chegada a felicidade dos contraentes. Só assim é que se vislumbrariam a verdadeira boa-fé e o equilíbrio neste tipo de relações jurídicas, pois, posicionar-se como um oportunista, em detrimento dos consumidores, sempre é uma “bomba atómica” nas mãos do empresário, o que não é de se aplaudir.

#### **4. Os direitos fundamentais do consumidor**

A economia de um País segue sustentada por diversas disposições jurídicas que a rege, não sendo, as mesmas, incoerentes e desnorteadas, fundando-se em determinados parâmetros altamente fixados pela lei fundamental deste mesmo País, a Constituição.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

O papel do Estado como regulador da economia e como o garante do correcto funcionamento das actividades económicas conduziu a que este produzisse e incluísse, na Constituição, regras que disciplinassem aquelas actividades, dando origem, deste modo, àquilo a que se chama de Constituição Económica, um conceito jurídico de procedência germânica. O conceito de Constituição Económica teve a sua procedência e desenvolvimento na Alemanha, consolidado à medida do acréscimo da intervenção do Estado na economia depois da Constituição Política de Weimar, em 1919. Este conceito não colhe consenso na doutrina, portanto, cada autor o define conforme achar mais conveniente.

Por exemplo, como se disse em obras anteriores, “A Constituição Económica reporta-se a todos os princípios e normas jurídico-económicos, inseridos ou não na Constituição formal de um País, reguladores do sistema e actividade económicos do mesmo.”<sup>72</sup> Na mesma senda, disse-se que o conceito de constituição económica, por não colher consenso, não é unitário, não é unívoco, encerrando em si entendimentos tanto no seu sentido formal (o sentido formal significa ver a Constituição Económica do ponto de vista da posição das suas normas face às demais normas jurídicas, ou seja, Constituição Económica em sentido formal é o conjunto das disposições normativas fundamentais de um Estado que gozam de superioridade formal em face das leis comuns, ainda que pelo seu conteúdo não se mostrem essenciais à fixação do papel do Estado) como no material (o sentido material da constituição significa ver a Constituição Económica tendo em conta o seu objecto, o seu conteúdo ou a sua função, portanto, este sentido aponta para a capacidade de sentir o valor das normas no contexto do ordenamento jurídico, embora o seu lugar de formulação seja extra constitucional; ou seja, Constituição Económica em sentido material é o conjunto de princípios e normas que constituem o verdadeiro fundamento de valor da comunidade política e que explica e regula a respectiva vida jurídica; esta abrange, pois, as normas e princípios com valor substancial para a compreensão estrutural de um Estado, independentemente do aspecto formal que venha a assumir).<sup>73</sup>

Entretanto, é importante recordar que, aquando da origem das Constituições escritas, estas não continham normas disciplinadoras da economia, na medida em que se entendia que para uma adequada organização do Estado, a Constituição devia apenas fixar a estrutura do Poder Político e os seus limites, bem como os direitos individuais. A concepção de circunscrever as Constituições ao conteúdo político, consagrando nestas apenas a organização

---

<sup>72</sup> **ABREU**, Faizal Amussene de. (2020). *Temas sobre Ciências Jurídico-Económicas*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 19.

<sup>73</sup> *Ibid.*, pp. 19 e ss.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

política do Estado e os direitos fundamentais dos indivíduos, era reflexo do pensamento liberal que defendia a doutrina de *“laissez faire, laisser passer”*<sup>74</sup>, bem como a do Estado mínimo<sup>75</sup>. Portanto, é facto assente que, naquelas alturas, o Estado distanciava-se da esfera económica, deixando que o livre funcionamento dos sistemas de preços, sem a sua interferência, garantisse a solução das quatro questões económicas fundamentais, nomeadamente: o que e quanto, como e para quem produzir.

A teoria da mão invisível do Estado passou a perder vigor quando este mesmo Estado pretendeu estender a sua presença à economia, com o justificado afastamento da distinção entre o Direito Público e o Direito Privado, com o justificado intervencionismo do Estado na conformação e condicionalismo das vontades privadas, quando estas se conflituem, e com a assunção de um papel intervencionista do Estado, através de normas com conteúdos económicos, permitindo, deste modo, a permeabilidade do Direito Público na economia.

Deste modo, começou-se a assistir-se à presença do Estado na economia, arbitrando os interesses privados, no domínio económico, através de concretizações normativas que se lhes aplicassem, com vista a garantir a paz social e a almejada felicidade do conjunto da sociedade. Aliás, a ausência exacerbada do Estado na economia poderia conduzir à que as sociedades se transformassem em selvas económicas, onde os interesses dos mais fortes sobrepor-se-iam aos dos mais fracos sem sequer existir um meio-termo que servisse de termómetro e panaceia aos indivíduos.

Foi nesta senda que, a partir do Séc. XX, as Constituições escritas<sup>76</sup> passaram a regular as questões económicas do Estado, fazendo constar delas direitos e deveres de conteúdo económico. As referidas Constituições não dispunham, de forma sistematizada, sobre tais questões económicas, estando dispersas ao longo da mesma, facto que impermeabilizava o entendimento sistemático da matéria constitucional económica.

As Constituições anteriores à Primeira Grande Guerra (I Guerra Mundial)<sup>77</sup> disciplinavam apenas matérias relacionadas à organização política dos Estados, não se preocupando com a organização económica. Porém, com a abertura do mercado, provocada

---

<sup>74</sup> Expressão francesa que em Português significa **“Deixa fazer, deixa passar”**.

<sup>75</sup> Estado mínimo ou Estado “guarda-noturno” da Sociedade apregoava a ideia segundo a qual o Estado devia abster-se de interferir na esfera económica, pois, segundo Adam Smith, seu precursor, a intervenção deste podia deturpar a economia.

<sup>76</sup> Como são os casos das seguintes: Constituição Mexicana de 1917, Constituição Soviética de 1918, Constituição alemã - de Weimar - de 1919, Constituição da Espanha de 1931, Constituição Política Portuguesa de 1933, Constituição Brasileira de 1934.

<sup>77</sup> Como são os casos das seguintes: Constituição Mexicana de 1787, Constituição napoleónica do início do Sec. XIX, Constituição francesa de 1830, Constituição belga de 1831, etc.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

pelo fenómeno pós-guerra, a organização económica passou a ser factor de preocupação dos Estados, pois, os seus tecidos económicos estariam, naquelas alturas, dilacerados e, consequentemente, de rastos, em consequência da guerra. Daí, iniciou um processo de presença do Estado na economia, nas suas mais variadas vertentes, sendo certo que as Constituições posteriores à Primeira Grande Guerra passaram a conter regras e princípios programáticos de conteúdo económico e social, destinados a originar a democracia política nestes dois domínios, económico e social.

A ordem constitucional económica passou, assim, a servir não só para fixar a estrutura do poder político, as liberdades e as garantias individuais dos cidadãos, como também para garantir o livre funcionamento do mercado e enunciar formas de hétero-regulação necessárias ao seu equilíbrio, bem como consagrar ainda outros direitos fundamentais, tais como os direitos dos trabalhadores, dos consumidores e os do ambiente e impor obrigações aos Estados relativas à efectivação destes direitos.

Destarte, é nesta senda que, ao nível das Constituições, posicionam-se, hodiernamente, os direitos dos consumidores, sendo certo que a defesa destes tem se configurado numa temática que anima a doutrina de consumo nos últimos tempos, sobretudo após o discurso de 1962.

Por isso mesmo que, um pouco depois daquelas alturas, concretamente em 1975, a Comissão Europeia aprovou o primeiro programa de acção relativo à protecção dos consumidores<sup>78</sup>, que se referia aos 7 (sete) direitos fundamentais, nomeadamente:

- (i) A protecção da saúde;
- (ii) A protecção da segurança;
- (iii) A protecção dos interesses económicos;
- (iv) A indemnização dos danos;
- (v) A informação;
- (vi) A educação e
- (vii) A representação.

Daí em diante, vários instrumentos foram emanados com vista à protecção dos consumidores, sendo certo que, hodiernamente, vários países abordam, com seriedade, a matéria relativa aos direitos dos consumidores, aos níveis constitucional e infraconstitucional.

---

<sup>78</sup> Resolução do Conselho, de 14 de Abril de 1975 – Relativa à um programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos consumidores – publicada no Jornal Oficial das Comunidades Europeias, n.º C 92/1, de 25.4.75.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

A Professora Cláudia Lima Marques<sup>79</sup> vislumbra o Direito do Consumidor como sendo um reflexo do direito constitucional de protecção afirmativa dos consumidores, tendo como base a sua consagração no art. 5.º, XXXII, art. 170, V, art. 48 do ADCT<sup>80</sup>, todos da Constituição Federal de 1988. No mesmo diapasão:

“Os direitos do consumidor, conforme dissemos anteriormente, têm em vista a protecção do consumidor, sendo tratados com dignidade constitucional, fazendo parte dos direitos fundamentais do cidadão moçambicano, sendo, outrossim, tratados em lei específica, maxime, na Lei de Defesa do Consumidor. Esta lei encontra fundamento ou base na CRM, por via do enunciado geral sobre a defesa do consumidor, plasmado no artigo 92.º. Mas, antes disso, os direitos do consumidor encontram cobertura no âmbito dos princípios fundamentais do Estado moçambicano, mormente, nas alíneas c), d) e f) do art. 11.º CRM.”<sup>81</sup>

Conforme se pode denotar, pela tamanha preocupação que esta temática levantou ao longo dos últimos tempos, alguns Estados<sup>82</sup> atribuíram a dignidade constitucional aos direitos dos consumidores, consagrando-os na categoria de direitos fundamentais. Portanto, os direitos à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação, à informação, à protecção da saúde, da segurança dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, todos vertidos no artigo 92 da CRM, são verdadeiros direitos fundamentais, estabelecidos no Título III da CRM, sobre os direitos, deveres e liberdades fundamentais.

Assim sendo, os direitos dos consumidores<sup>83</sup> configuram-se de capital importância para as sociedades de tal sorte que, hodiernamente, os Estados não lhes são indiferentes, tratando da

---

<sup>79</sup> BENJAMIN, António Herman V., MARQUES, Cláudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe. *Op. cit.*, pp. 42 e 43.

<sup>80</sup> ADTC significa “Acto das Disposições Constitucionais Transitórias”.

<sup>81</sup> ABREU, Faizal Amussene de. *Op. cit.* (*O princípio da protecção do consumidor na Constituição Económica*), p. 50.

<sup>82</sup> Como são os exemplos de alguns países da CPLP (Brasil - art. 5.º, XXXII, art. 170, V, art. 48 do ADCT; Portugal – art. 60; Cabo Verde – art. 81 e Moçambique – art. 92.º).

<sup>83</sup> O artigo 5 da Lei da Defesa do Consumidor elenca, ao nível infraconstitucional, quais são os direitos do consumidor. O referido artigo estabelece:

“**Artigo 5. (Direitos do consumidor)** 1. O consumidor tem direito à: a) qualidade dos bens e serviços; b) protecção da vida, saúde e da segurança física; c) formação e à educação para o consumo; d) informação para o consumo; e) protecção dos interesses económicos; f) prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos; g) protecção jurídica e à uma justiça acessível e pronta; h) participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses; i) protecção contra a publicidade enganosa e abusiva.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

sua disciplina ao nível dos sistemas jurídicos internos, cada um à sua medida. Para o caso de Moçambique, a CRM e as leis infraconstitucionais não fizeram diferente, acompanhando a tendência mundial, pois, todos são (somos) consumidores em muitas circunstâncias do dia-a-dia.

Com a dignidade constitucional que os direitos dos consumidores têm, o Estado moçambicano deveria ser mais contundente na divulgação e defesa dos mesmos, na medida em que estes fazem parte dos direitos mais violados no país, o que não pode continuar a acontecer sob o olhar impávido e sereno daquele.

Parece que o Ministério Público, um dos órgãos de tutela dos direitos dos consumidores, deve demonstrar mais acção e proactividade na defesa destes direitos, pois, este órgão tem a prerrogativa de defender os consumidores, no âmbito da LDC<sup>84</sup> e no quadro das respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses colectivos e difusos dos consumidores. Mais ainda, nos termos da alínea d) do artigo 4 da Lei Orgânica do Ministério Público<sup>85</sup> compete ao Ministério Público defender os interesses colectivos e difusos, nos quais incluem-se os direitos dos consumidores. Aqui, na defesa desses interesses, o Ministério Público tem intervenção processual principal, nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 13 da sua Lei Orgânica, o que equivale a dizer que este deve posicionar-se na linha de frente na defesa dos direitos dos consumidores, acusando e solicitando o seguimento dos processos em que estejam em cheque os direitos dos consumidores.

Tomando como base as últimas quatro informações anuais (2021, 2022, 2023 e 2024) do Procurador-Geral da República (PGR) à Assembleia da República (AR), nota-se uma quase ausência de acções com vista à defesa dos direitos dos consumidores. Por exemplo, na informação anual de 2021<sup>86</sup>, a Procuradoria-Geral da República apenas limitou-se a informar que “No período em análise, continuamos com as nossas acções em defesa dos interesses colectivos e difusos, mormente nas áreas de saúde pública, ambiente, ordenamento do território, urbanismo, património cultural, entre outros.” Nota-se, vitreamente, que as matérias sobre os direitos dos consumidores não foram, explicitamente, mencionadas pela PGR, pese embora tenha havido acções não quantificadas com vista à retirada e destruição de latas de

---

<sup>84</sup> Cfr. o artigo 37 da LDC.

<sup>85</sup> Lei n.º 1/2022, de 12 de Janeiro. Aprova a Lei Orgânica do Ministério Público e o Estatuto dos Magistrados do Ministério Público e revoga a Lei n.º 4/2017, de 18 de Janeiro.

<sup>86</sup> Procuradoria-Geral da República. (2021). *Informação Anual de 2021 do Procurador-Geral da República à Assembleia da República*. Maputo, Procuradoria-Geral da República, pp. 47 e ss.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

sardinha de proveniência sul-africana e interditas de venda por serem nocivas ao consumo humano, bem como com vista à apreensão de 6.9 toneladas de produtos alimentares e não alimentares diversos, com prazos de validade expirados e mal conservados. Ou seja, as acções de defesa dos consumidores são mencionadas de forma marginal e indirecta, em quantidades (quando é o caso disso) ínfimas que não se justificam em razão da dimensão do país e da densidade populacional. Não há, entretanto, nenhuma palavra “consumidor” inserta nesta parte da referida informação.

Entretanto, pese embora na informação anual de 2022<sup>87</sup> as acções descritas na informação anterior (de 2021) não tenham sido levadas a cabo (houve um retrocesso), surge uma boa novidade para a área dos direitos dos consumidores; a PGR elegeu como uma das suas áreas prioritárias de actuação a do Direito do Consumo, afirmando que “Paralelamente, elegemos áreas prioritárias, estando em curso o processo de colocação de magistrados para se ocuparem, exclusivamente, em matérias de (...) direitos do consumidor.” A implementação desta acção configurar-se-á num passo qualitativo do Ministério Público no âmbito da defesa dos consumidores.

Acto subsequente, ainda que de forma inexpressiva, no Informe Anual do Procurador-Geral da República<sup>88</sup>, de 2023, surge a novidade de que, no que concerne ao direito do consumidor, foi instaurado um procedimento criminal (registado sob o n.º 15/1101/P/2024 – Procuradoria da República do Distrito Municipal Kamphumo) e um acção especial de inibição (registado sob o n.º 3/2024 – Tribunal Judicial da Cidade de Maputo). Entretanto, como se disse, esses dados são ínfimos e inexpressivos, não se justificando em razão da dimensão do país e da densidade populacional. Cenário caótico (de regressão) nota-se no Informe Anual do Procurador-Geral da República de 2024<sup>89</sup>, em que nada se diz, explicitamente, sobre processos no âmbito da defesa dos consumidores, sem se menosprezar o facto de que, no período em análise no referido Informe, na Província de Nampula, o Ministério Público promoveu a realização de inspecção sanitária às empresas de produção e comercialização de águas engarrafadas, tendo-se constatado que algumas licenças foram emitidas sem o parecer técnico das autoridades sanitárias, em violação da lei. Mas não é só isso que se espera do Ministério Público nesta vertente, havendo muito mais que se fazer.

---

<sup>87</sup> Ministério Público. (2022). *Informação Anual de 2022 do Procurador-Geral da República à Assembleia da República*. Maputo, Procuradoria-Geral da República, pp. 39 e ss.

<sup>88</sup> Ofício n.º 118/GAB-PGR/052.343/2024.

<sup>89</sup> Procuradoria-Geral da República. (2024). *Informação Anual do Procurador-Geral da República à Assembleia da República - 2024*. Maputo, Procuradoria-Geral da República, pp. 14 e ss.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Mais do que se ater aos preceituados na lei, ainda que isso implique alguma revisão legislativa, o Ministério Público poderia promover acções de sensibilização dos cidadãos relacionadas às matérias “consumeristas”, levar a cabo estudos científicos sobre as matérias “consumeristas”, procurando compreender as dinâmicas do mercado de consumo e do acesso à justiça. Poderia, outrossim, contactar, de forma permanente, a INAE e a Autoridade Tributária de Moçambique (ATM) com vista a informar-se com profundidade dos casos de contrafacção e, assim, exercer a acção penal competente. Ou seja, todos os órgãos de tutela dos direitos dos consumidores deveriam desdobrar-se em acções coordenadas com vista à efectiva defesa dos consumidores.

A ser assim, parece que se deve fazer mais para que o Estado perceba a dimensão constitucional dos direitos dos consumidores, bem como o seu papel proactivo na defesa dos mesmos.

### 5. A relação de consumo como uma relação jurídico-contratual

Augusto Paulino, na sua obra sobre “*A Tutela dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros no Direito Moçambicano*”<sup>90</sup>, inicia o seu *íter* escrevendo que “Lato sensu, entende-se por relação jurídica toda a situação humana a que o Direito atribua determinados efeitos”. O autor continua, escrevendo que “A relação jurídica de consumo tem como sujeitos, por um lado, os consumidores e, por outro, os fornecedores de bens e serviços.”<sup>91</sup> De resto, estes preliminares são, efectivamente, tributários da grande preocupação que os autores da área do Direito de Consumo têm em explicar o *bê-á-bá* desta área do Direito, como se aos iniciantes se estivesse a ensinar. Contudo, não é despiciendo seguir-se por este *íter*, pois, insistir em veicular aspectos básicos é sempre de bom grado em matérias cuja discussão e aplicabilidade sejam, ainda, parcas aos níveis social e académico.

A relação de consumo caracteriza-se, *ab initio*, por ser uma relação jurídico-contratual em que as partes são o consumidor e o empresário. Antes de se adentrar às discussões pretendidas, é necessário colocar-se um ponto de ordem relativamente à abrangência do termo “consumidor”, sem se oferecer, entretanto, o mesmo tratamento ao termo “empresário”.

Na verdade, o termo “consumidor” pode ser encarado em duas perspectivas, nomeadamente: na perspectiva restrita e na ampla ou “kennediana”. Na perspectiva restrita, só

---

<sup>90</sup> PAULINO, Augusto. (2017). *A Tutela dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros no Direito Moçambicano*. Coimbra. Edições Almedina, SA, p. 81.

<sup>91</sup> *Ibid*, p. 82.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

é consumidor aquele que, numa relação (concreta) de consumo, adquire um bem ou serviço. Entretanto, na perspectiva ampla ou “kennediana”, todos os cidadãos são consumidores, independente de figurar, casuisticamente, numa relação (concreta) de consumo. Assim, nesta segunda perspectiva, o potencial consumidor é incluído na noção de consumidor, não necessitando de adquirir um bem ou serviço para ser considerado como consumidor.

Ainda sobre as discussões acerca do conceito de consumidor, o Professor António Menezes Cordeiro<sup>92</sup> entende que a expressão técnica mais adequada para o designar é consumidor, pois, trata-se, aqui, de se consumir (terminar) o circuito económico de produção, distribuição, comercialização e aquisição do bem ou serviço final sem, necessariamente, destruir (consumir) o referido bem ou serviço final. Diz, o autor, que consumir um bem não é relevante para a qualificação jurídica aqui em crise, visto que isso depende da natureza e da decisão do adquirente, o consumidor (o que termina a cadeia comercial). Esta perspectiva do autor não é despreciada, pois, nem sempre o adquirente compra o bem ou serviço para o “destruir”, podendo guardá-lo ou oferecê-lo a outrem. Para já, não obstante aceitar-se, em sede do presente exercício, o termo “consumador”, continuar-se-á a usar o termo “consumidor”, pois, como arrematou o Professor António Menezes Cordeiro<sup>93</sup>, “As apontadas confusões etimológicas estão consumadas”.

Estabelece, o glossário anexo à LDC, que consumidor é:

“Todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos destinados ao uso não profissional ou tarifa, por pessoa que exerça, com carácter profissional, uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

Este conceito legal moçambicano é semelhante ao do regime jurídico português<sup>94</sup>, diferenciando-se, em alguma medida, ao do regime jurídico brasileiro<sup>95</sup>, por exemplo.

Quase que no mesmo diapasão teleológico, a alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º da Directiva 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, define o

---

<sup>92</sup> **CORDEIRO**, António Menezes. *Op. cit.* (*O Direito dos Consumidores em Portugal 2022*), p. 29.

<sup>93</sup> *Ibid.*, p. 30.

<sup>94</sup> Nos termos do n.º 1 do art. 2.º da Lei de Defesa do Consumidor de Portugal (aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, tendo em atenção as diversas alterações introduzidas), “Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”.

<sup>95</sup> Nos termos do art. 2.º do Código de Defesa do Consumidor do Brasil (aprovado pela Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990), “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

consumidor como sendo “(...) qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com objectivos alheios à sua actividade comercial ou profissional.” Aqui, nota-se clarivamente que a finalidade da aquisição contratual não deve abranger a eventual actividade comercial ou profissional do consumidor.

Não obstante, há que se lidar com alguns aspectos de precisão da noção acima apresentada pelo legislador moçambicano. Ao afirmar que “consumidor é todo aquele a quem sejam fornecidos...”, o legislador restringe o termo em voga ao contrato de fornecimento<sup>96</sup>, sendo que, doutro modo, o consumidor pode o ser, outrossim, quando uma pessoa figure numa relação jurídica de compra e venda comercial<sup>97</sup>, por exemplo. Para tal, parece que a opção brasileira é a mais acertada, estabelecendo que o “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire...”. A referida aquisição pode derivar de um contrato de fornecimento ou de um contrato de compra e venda.

O outro aspecto é o relacionado ao elemento teleológico, devendo se conhecer o sentido e o alcance do mesmo, pois, o *uso não profissional*, a que o legislador se refere, parece indiciar que o mesmo pretende se referir ao uso final, sem a possibilidade de transmissão sucessiva, por quem exerce uma actividade empresarial, à uma terceira pessoa. A acompanhar este raciocínio, que conduz ao elemento teleológico do termo “consumidor”, o artigo 25 do Regime Jurídico dos Contratos Comerciais (RJCC)<sup>98</sup>, estabelece que “Contrato de consumo consiste na convenção mediante a qual o consumidor adquire, para fins pessoais, bens ou serviços oferecidos por empresário, e cujo âmbito é regulado pela Lei de Defesa do Consumidor”.

Para complementar as perspectivas legais é necessário ter-se em conta que, rigorosamente, consumidor é aquele que adquire um bem ou serviço para fins próprios. Assim, urge separar-se as duas perspectivas, a da LDC (uso não profissional) e a do RJCC (para fins pessoais).

Não se vislumbra vítreia, entretanto, a razão da preferência do legislador pela expressão “uso não profissional”, pois, por exemplo, uma entidade colectiva pode adquirir um bem para o seu “uso profissional”, não deixando, por isso, de ser consumidora. Quando esta entidade compra, por exemplo, um *tonner*, para a prossecução dos seus serviços internos, está a dar ao produto um uso profissional, pois, daí imprimir-se-ão relatórios e outros documentos que viabilizarão a sua actividade empresarial. Quando a mesma entidade compra, por exemplo, um

---

<sup>96</sup> Previsto desde o artigo 416 ao artigo 429 do RJCC.

<sup>97</sup> Previsto desde o artigo 146 ao artigo 210 RJCC.

<sup>98</sup> Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 3/2022, de 25 de Maio.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

serviço de informática para a viabilização da sua actividade empresarial está, outrossim, a adquiri-lo para uso profissional, não deixando, do mesmo modo, de ser consumidora. O mesmo raciocínio aplica-se, *mutatis mutandis*, às pessoas singulares que exerçam actividades empresariais.

Aqui, a discussão que se pode levantar, entretanto, é a de saber, casuisticamente, para que tipo de uso profissional o bem ou o serviço é adquirido. Não pode, entretanto, a entidade comprar o bem ou o serviço para a sua posterior comercialização, sobretudo se for com carácter de habitualidade.

Uma vez que o legislador não apresenta o sentido e o alcance da expressão “uso não profissional” cabe à doutrina abrir-se às várias interpretações, como é o caso. A este propósito, o Professor Jorge Morais Carvalho<sup>99</sup> ensina que:

“O conceito de uso não profissional afasta-se da noção de destinatário final, mais ampla, utilizada em alguns direitos, como o angolano, o argentino ou o brasileiro. Na interpretação destes preceitos, podemos encontrar duas correntes principais na doutrina e na jurisprudência: a doutrina finalista (...), mais próxima do direito português, e a doutrina maximalista (...).”

A doutrina finalista não admite que o objecto do contrato de consumo tenha um uso profissional, sendo certo que a maximalista apenas advoga que o objecto do contrato de consumo esteja fora do circuito de produção. Portanto, parece que nesta última vertente o uso não profissional deve ser encarado na perspectiva da não comercialização sucessiva dos bens ou serviços adquiridos pelo consumidor. Assim, para a teoria maximalista, o objecto do contrato de consumo deve situar-se fora do circuito de produção e, acrescente-se, de comercialização, independentemente do fim a ser aplicado, seja este profissional ou não profissional. Parece que esta perspectiva é a que mais se aproxima à que se defende, pois, o uso profissional não significa, necessariamente, a transmissão sucessiva e onerosa do bem ou serviço adquirido.

Quanto à expressão apresentada pelo RJCC (para fins pessoais), nota-se, de forma vítria, que os bens ou serviços adquiridos pelo consumidor deve ser para fins pessoais (elemento teleológico) e não outros. Aqui inicia uma outra discussão sobre o sentido e alcance da expressão “fins pessoais”, que, numa óptica mais ampla, não deve neutralizar a possibilidade

---

<sup>99</sup> CARVALHO, Jorge Morais. (2021). *Manual de Direito do Consumo*. Coimbra. Edições Almedina, SA. 7.<sup>a</sup> Edição, p. 35.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

de o consumidor adquirir, por exemplo, um telemóvel e o transmitir, gratuitamente, à uma terceira pessoa (oferecer ao seu irmão, por exemplo). Aqui, “o consumidor” é um verdadeiro “consumador”, na expressão trazida pelo Professor António Menezes Cordeiro. Não deixará, pois, de ser um fim pessoal, na medida em que este pressupõe a satisfação dos interesses ligados à pessoa do consumidor, sendo certo que a oferta à um ente querido é de interesse pessoal e íntimo daquele. O importante é que, entretanto, não o transmita onerosamente, sob pena de descaracterizar a própria matéria “consumerista”.

No exemplo acima avançado, até pode-se admitir, outrossim, a figura de “consumidor indirecto” ou “consumidor formal”, pois, se um sujeito compra um telemóvel para oferecer à terceira pessoa, aquele não deixa de ser consumidor, pese embora não seja ele a consumir ou usar, directamente, o referido telemóvel. Caso ocorra um problema relacionado ao defeito de fabrico, por exemplo, caberá ao comprador reclamar junto do vendedor, independentemente de o telemóvel ter estado em sua posse ou não, sem prejuízo do competente preenchimento dos requisitos de “defeito de fabrico”. O que releva, aqui, é que a pessoa que compra o telemóvel não o revenda à terceira pessoa, mas pode adquiri-lo para usá-lo ou, ainda, para oferecê-lo, desde que a oferta seja caracterizada como um fim pessoal do consumidor (aqui, é preciso ter-se em conta aspectos subjectivos do consumidor).

Chegados aqui, parece que se vislumbra necessário “descomplicar-se” o conceito do termo “consumidor”, um pouco à moda brasileira, pois, o que releva é que uma determinada pessoa (singular ou colectiva) adquira um bem ou serviço de outra pessoa (empresário) para dar-lhe o fim que melhor aprover, desde que não seja para continuar a dar, ao bem ou serviço, a sucessiva transmissibilidade económica.

Assim, afirma-se a relevância central do consumidor nas lides “consumeristas”, sendo certo que todo aquele que adquire um bem ou serviço, desde que não seja para continuar a sua transmissibilidade económica, deverá, em tese, ser considerado como consumidor, com as cautelas daí advindas. Neste sentido, parece não ser despiciendo afirmar-se, conclusivamente, que o consumidor é o motor da economia, na medida em que é ele quem absorve aquilo que os empresários colocam no mercado.

Continuando a reflexão cimeira, a relação de consumo, que se configura numa relação jurídico-contratual, é militante do Direito Privado Especial, mormente o Direito Comercial, na vertente de contratos comerciais, regulados por Decreto-Lei.

Segundo o n.º 2 do art. 1 do RJCC, “O contrato é comercial sempre que for celebrado por empresários comerciais, entre si, ou com sujeito não empresário, e no exercício de

actividade empresarial.” Aqui, vislumbra-se, de forma vítreia, que uma das partes sempre deve actuar no exercício da sua empresa (o empresário – “fornecedor” de bens ou prestador de serviços), sendo que a outra deve beneficiar-se do objecto do contrato de forma não profissional (quando esta contraparte não seja outro empresário com o intuito de repassar, onerosamente, o bem ou serviço adquirido), ou seja, para o uso ou consumo final (elemento teleológico da relação contratual de consumo).<sup>100</sup>

Segundo o Professor Jorge Morais Carvalho<sup>101</sup>, “O contrato de consumo é o contrato que incide sobre uma coisa, um serviço ou um direito destinado a uso não profissional de um dos contraentes, sempre que o outro contraente atue no âmbito da sua actividade profissional.” O autor define o contrato de consumo nas perspectivas objectiva e teleológica, sendo que estas coincidem, em parte, com a definição legal do contrato comercial. Para o Professor José Engrácia Antunes<sup>102</sup>, o contrato de consumo é aquele concluído entre um consumidor e um empresário ou profissional, que tem como objecto um bem, serviço ou direito destinado à um uso não profissional por parte daquele. Aqui, o autor encara a noção de contrato de consumo nas perspectivas subjectiva, objectiva e teleológica.

Adentrando à perspectiva legal, já anteriormente referida, o artigo 25 do RJCC estabelece que o “Contrato de consumo consiste na convenção mediante a qual o consumidor adquire, para fins pessoais, bens ou serviços oferecidos por empresário, e cujo âmbito é regulado pela Lei de Defesa do Consumidor.” Nesta noção legal, arregimentam-se, outrossim, as perspectivas subjectiva, teleológica e objectiva, sendo, inclusive, convocado o âmbito de regulação do referido contrato de consumo.

Não obstante as definições acima apresentadas (doutrinárias e legal), pode-se encarar o contrato de consumo como sendo um acordo de vontades contrapostas, mas harmonizáveis entre si, com força de negócio jurídico, através do qual o consumidor e o empresário (elemento subjectivo) ajustam os seus interesses, procedendo à sua regulamentação, constituindo, modificando ou extinguindo obrigações relativas à transacção onerosa de bens e de serviços ou

---

<sup>100</sup> Entre aspas, denota-se que o legislador foi incoerente, pois, no art. 3 do Código Comercial, este eliminou a expressão “empresário comercial” e, em sua substituição, introduziu, simplesmente, o termo “empresário”. No entanto, neste n.º 2 do art. 1 do Regime Jurídico dos Contratos Comerciais, o legislador “esqueceu-se” de alinhar a nova opção legislativa e manteve aquela expressão. A opção pelo primeiro termo é de adotar-se, pois, salvo melhor opinião, não existe um empresário que não seja comercial, sendo certo que o termo “empresário”, *per se*, já enverga a ideia de comercialismo, tráfego de bens e de serviços com carácter oneroso.

<sup>101</sup> CARVALHO, Jorge Morais. *Op. cit.*, p. 67.

<sup>102</sup> ANTUNES, José Engrácia. *Op. cit.*, pp. 177 e 178.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

à transmissão de quaisquer direitos (elemento objectivo) para fins de uso pessoal, e não de repassamento na cadeia comercial (elemento teleológico).

Os conceitos de consumidor e de fornecedor (este que na verdade é o empresário) são oferecidos pelo glossário da LDC, sendo que, a partir dos mesmos, se podem colher alguns subsídios para a caracterização mais composta desta relação contratual, sobretudo quanto ao seu elemento teleológico.

Destarte, a relação jurídico-contratual de consumo beneficia-se, do ponto de vista científico, naquilo que não estiver especialmente regulado, de aspectos retratados na Teoria Geral do Contrato<sup>103</sup>, guardando, como é bom de ver, as suas especialidades em razão da sua natureza jurídica, a comercial<sup>104</sup>. À propósito da matéria relativa ao princípio “*lex specialis derogat legi generali*”, alicerçando-se no critério do âmbito, o Professor Almeida Machava<sup>105</sup> ensina que as normas jurídicas gerais constituem um direito-regra para o sector de relações que regulam, enquanto que as normas jurídicas especiais se reportam à uma parte deste sector. O autor vai mais longe ao acompanhar a ideia do Professor Oliveira Ascensão, segundo a qual não existe, necessariamente, uma oposição entre as normas jurídicas gerais e as especiais, mas sim uma adaptação de uma regra (geral) às circunstâncias particulares, sem contrariar substancialmente a outra, que se não tivesse havido tal adaptação, seria a aplicável. Quanto a este ponto, há que se convocar alguma reserva, pois, a especialidade da norma jurídica não se deve sentir, apenas, por estas estarem insertas em instrumentos jurídicos (diplomas legais) especiais ou específicos, mas sim, e sobretudo, por estabelecerem, para a mesma situação, soluções jurídicas diferenciadas (ainda que ligeiramente), em razão do afunilamento do seu âmbito concreto. Doutro modo, não seria avisado o legislador estabelecer, num regime jurídico especial, normas jurídicas que seguem o mesmo sentido e alcance das que se acham estabelecidas num regime jurídico geral, sob pena de quebrar-se, aqui, o princípio da economia legislativa. Ou seja, se uma norma jurídica merece, em razão da sua especialidade, ser tratada num regime jurídico mais afinado, isso significa que do ponto de vista material devem consagrar-se diferenças juscientíficas que assim o justifiquem, caso contrário estar-se-ia a transpor o que se acha estabelecido na lei geral para uma lei especial, sem lhe tonalizar qualquer distinção. Assim, é *mister* afirmar que a lei geral abrange a totalidade das situações jurídicas que caibam no seu âmbito juscientífico, enquanto que a lei especial apenas abrange parte destas

---

<sup>103</sup> Sobre esta matéria vide, por exemplo, “*O Banquete contratual*”, já citado, em quase toda a sua extensão.

<sup>104</sup> Especificamente, vide, CARVALHO, Jorge Morais, *op. cit.*, pp. 71 e ss.

<sup>105</sup> MACHAVA, Almeida. *Âmbito do poder revogatório do regime jurídico dos contratos comerciais de Moçambique*. In: Revista Electrónica de Direito (RED). Vol. 37, n.º 2, p. 95 à p. 114, 2025, pp. 102 e ss.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

situações jurídicas sendo, por isso, de aplicação privilegiada. Portanto, as normas relativas aos contratos, no geral<sup>106</sup>, aplicam-se aos contratos de consumo em situações em que nada estiver especificamente<sup>107</sup> previsto para a situação jurídica que se esteja a analisar. Mais específico ainda em relação ao RJCC é o que se acha estabelecido, por exemplo, sobre os contratos de transportes, pois, cada grupo normativo é dotado de regras próprias. O artigo 432 do RJCC assim o denuncia<sup>108</sup>. De resto, nota-se que o RJCC é muito vasto, abarcando várias situações relativas aos contratos comerciais, numa autêntica tentativa de esvaziamento do regime geral sobre os contratos, incluindo vários aspectos que outrora eram relegados aos doutrinários.

No que tange à constituição da relação contratual de consumo, há que assinalar-se que a fase da negociação é extremamente importante, na medida em que determinará o sucesso ou não da pretensão das partes em contratar. Aqui, na fase da negociação, pode ocorrer a proposta contratual, pois, conforme ensina o Professor Menezes Cordeiro<sup>109</sup>, “(...) a fase das negociações se estende desde a primeira abordagem entre as partes, com o fito de contratar, até à emissão da proposta contratual”, sendo que, de seguida, pode ocorrer a aceitação, cerrando-se, deste modo, o ciclo preliminar e avançando-se à formação ou conclusão do contrato de consumo respectivo.

A relação jurídica de consumo, como qualquer outra, tem o seu “ciclo de vida” normal, baseada, pelo menos, na sua constituição, execução e extinção. Os problemas, no âmbito deste contrato, prendem-se, basicamente, com a falta de qualidade dos bens ou serviços em transacção.

Fazendo fé à posição em que este direito fundamental (direito à qualidade de bens ou serviços) é colocado na arrumação dos direitos do consumidor, tanto ao nível constitucional, quanto ao nível da legislação ordinária, não é despiciendo afirmar-se que se pode hierarquizar estes mesmos direitos. Se assim aceitar-se, então, o direito à qualidade de bens e serviços encontrar-se-ia no topo da pirâmide, sendo certo que os restantes direitos dos consumidores o secundariam. Nesta vertente, só faz sentido a invocação ao direito à protecção da vida, saúde e

---

<sup>106</sup> Contidas no Código Civil.

<sup>107</sup> No Regime Jurídico dos Contratos Comerciais.

<sup>108</sup> Por exemplo, o n.º 2 do artigo 435 do RJCC indicia que o bilhete de passagem é dispensável para provar a relação contratual e, deste modo, obrigar ao transportador a devida responsabilização em caso de acidente. Doutro modo, de acordo com o n.º 1 do artigo 39, conjugado ao n.º 1 do artigo 67, todos do Decreto-Lei n.º 47043, que aprova o Regulamento para a Fiscalização, Polícia e Exploração dos Caminhos de Ferro do Ultramar, o bilhete não é dispensável para provar tal relação e, conseqüentemente, obrigar o transportador à devida responsabilização em caso de acidente ferroviário. Isso significa que, sobre a mesma matéria, os dois regimes se debruçam de forma diversa, aplicando-se, como é bom de ver, o regime específico ou especial consagrado no Decreto-Lei.

<sup>109</sup> **CORDEIRO**, António Menezes. (1994). *Direito das Obrigações*. Vol. I, 1.ª Edição, Reimpressão. Lisboa, AAFDL, p. 437.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

segurança física quando se está “em cheque” o direito à qualidade de bens. Do mesmo modo, só faz sentido falar-se do direito à informação para o consumo com o objectivo de se garantir que o consumidor adquira produtos ou serviços de qualidade, aptos à satisfação dos seus desideratos. Assim, partindo da enumeração legislativa, é possível categorizar-se os direitos do consumidor em propriamente ditos (como são os casos do direito à qualidade dos bens e serviços e os direitos à protecção da vida, da saúde e da segurança física) e os conexos (como são os casos do direito à formação e à informação, os direitos à reparação de danos), sendo aqueles os motores da relação do consumo e estes ao serviço daqueles.

De todo o modo, as causas da violação dos direitos dos consumidores podem ser diversas, desde as objectivas às subjectivas, devendo, sempre, as mesmas ser aferidas casuisticamente. O que conforta o consumidor é o facto deste poder lançar mão à *vindicta* pública com vista à reposição dos seus direitos violados ou mesmo à eventual indemnização pelos danos causados. Portanto, a relação jurídico-contratual de consumo é blindada pelas garantias normais de uma relação jurídica, acrescida pelo facto de abrir-se espaço à uma justiça acessível e pronta, nos termos do artigo 18 da LDC, o que não ocorre em outras situações.

De mais à mais, a relação jurídico-contratual de consumo merece um foro apropriado para lidar com as suas mazelas, quiçá uma secção de consumo, dentro de um tribunal comercial, com vista a garantir-se, em função das suas especificidades, a maior protecção dos consumidores e a neutralização das artimanhas dos empresários que, beneficiando-se da lentidão da justiça pública ordinária, não se inibem de prejudicar, intencionalmente, os consumidores. De resto, sobre esta perspectiva, abordar-se-á mais adiante.

Não restam dúvidas que a relação jurídico-contratual de consumo é a que mais ocorrência e abrangência tem no dia-a-dia das sociedades, pois, todos consomem, diariamente, desde o amanhecer ao anoitecer. Por esta razão, é exigível que exista uma maior compreensão e protecção jurídicas destas mesmas relações contratuais, formando-se e informando-se a sociedade sobre os seus aspectos mais essenciais e, sobretudo, sobre como fazer uso dos mecanismos legais disponíveis para a defesa de eventuais direitos violados pelos empresários.

Para concluir, releva-se, entretanto, a importância inquestionável das relações contratuais de consumo, na medida em que estas se configuram num dos motores das economias dos Estados, tendo em atenção a função económica do contrato. É, portanto, através dos contratos de consumo que ocorrem as transacções comerciais concorrentes ao desenvolvimento económico do país e do mercado global.

Nesta senda, não é possível vislumbrar-se uma economia pujante sem a presença do contrato de consumo, na medida em que, no final, todos os bens e serviços transaccionados devem, em última instância, ser absorvidos e consumidos.

## **6. A relação de consumo no comércio informal – suas nuances**

Não constituindo um corpo estranho à matéria em voga, faz-se necessária uma abordagem sumária acerca da protecção do consumidor no âmbito do comércio informal em Moçambique.

As leis vigentes muitas vezes visam regular situações de formalidade dos factos, condenando uma zona cinzenta da sociedade ao acantonamento, como é o caso do comércio informal.

Em Moçambique, o comércio informal deve ser compreendido como parte da economia informal, aquela que, em princípio, acha-se fora do alcance dos poderes públicos competentes. Como factores do florescimento da economia informal podem destacar-se o peso da carga tributária, as excessivas exigências e formalidades burocráticas, a regulamentação do mercado laboral e o desemprego exacerbado. A crise económica resultante da guerra civil no país contribuiu bastante para a emergência de uma rede informal de comerciantes oportunistas que vendiam vários produtos a preços altos em relação aos legalmente fixados.

No meio rural, a gênese do comércio informal teve como principais factores, nomeadamente, a ruptura da rede comercial (devido ao abandono massivo dos portugueses antes da independência); o colapso do abastecimento (nas lojas do povo) e o início do influxo massivo de donativos, ajuda humanitária e roupas usadas (calamidades), que aos poucos foram sendo comercializados informalmente, ao despeito do mercado formal. O processo das privatizações no nosso país contribuiu, outrossim, para o aumento considerável de desempregados que, associado à elevadíssima taxa de inflação, catapultou a redução do rendimento das famílias, sobretudo as mais carenciadas que, como única alternativa para a sobrevivência, viram-se compelidos a entrar no comércio informal.

Antes de se avançar mais, há, entretanto, que cuidar-se de alguns aspectos subjectivos contratualmente relevantes nas relações comerciais no mercado informal. Assim, deve partir-se do princípio de que a relação de consumo é estabelecida entre o consumidor e o vendedor informal (elemento subjectivo), tendo como pontos de referência a atipicidade, a consensualidade dos contratos e a natureza jurídica comercial da relação em voga. É, efectivamente, aqui onde se coloca o quesito, devendo se aferir se o vendedor informal é um

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

empresário e se, como tal, pode celebrar contratos de consumo, nas acepções estabelecidas pelo Código Comercial vigente (CCom)<sup>110</sup> e pelo RJCC.

Dois pontos de ordem devem ser convocados ao se abordar esta temática na perspectiva aqui apresentada. O primeiro ponto de ordem tange à noção legal de “actividade empresarial” e o segundo à de “empresário”. Com estes dois pontos de ordem devidamente esclarecidos, poder-se-á alcançar um resultado que permita concluir se o vendedor informal pode ou não celebrar contratos de consumo e, assim, considerarem-se extensivas as normas do Direito do Consumo às relações entre um cidadão e um vendedor informal, que abundam na sociedade moçambicana.

O n.º 1 do artigo 2 do CCom estabelece que “A actividade empresarial consiste na actividade económica organizada para a produção e/ou circulação de bens ou prestação de serviços, destinados ao mercado, com a finalidade lucrativa”. Esta noção legal deixa transparecer, ainda que não de forma directa, que qualquer entidade, singular ou colectiva, que realize a actividade económica aí descrita (organizada) é, efectivamente, um empresário, desde que obedeça aos caracteres estabelecidos no n.º 1 do artigo 3 do CCom, nomeadamente, o profissionalismo e a habitualidade. Problemas maiores enfrentam-se com o estabelecido no n.º 2 do artigo 2 do CCom, na medida em que o mesmo restringe a noção de actividade empresarial apenas para aquelas situações em que o exercício de uma actividade económica seja autonomizável do sujeito que a exerce. Assim, será necessário perceber se o exercício da actividade económica levado a cabo pelo vendedor informal é autonomizável da pessoa do mesmo ou não.

A autonomização da actividade económica pressupõe que esta, em toda a sua extensão, possa ser separada de quem a exerce, na perspectiva patrimonial. Ou seja, é autonomizável do sujeito que a exerce a actividade económica cuja massa patrimonial ou capitalista possa ser separada ou separável da massa patrimonial daquele sem, com isso, perder a sua funcionalidade ou força motora. Aqui, é sempre possível vislumbrar-se, separadamente, o património da pessoa e o património que movimenta, essencialmente, a actividade económica, pois, são duas realidades jurídicas distintas.

No caso de um vendedor informal<sup>111</sup>, mormente o itinerante, difícil será autonomizar a sua actividade económica de si mesmo, confundindo-se os seus patrimónios e os demais

---

<sup>110</sup> Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 1/2022, de 25 de Maio.

<sup>111</sup> Os vendedores informais podem dividir-se da seguinte forma: vendedores informais de banca fixa e vendedores informais ambulantes ou itinerantes. Os primeiros, ainda que exerçam as suas actividades económicas no regime de informalidade, encontram-se estabelecidos num local fixo e determinado, onde o comprador ou quem quer que

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

elementos identificativos, pois, este não se encontra formalmente organizado para o exercício da actividade empresarial, nos moldes legalmente requeridos. Por esta via, não se chegaria onde se pretende, pois, estar-se-ia a concluir-se que o vendedor informal não exerce uma actividade empresarial, mas simplesmente económica, e que, assim, não é um empresário. Não sendo um empresário, não estaria apto a celebrar, do ponto de vista jurídico, um contrato de consumo, mas sim um contrato de natureza civil, mas económico<sup>112</sup>.

Atentos à noção de empresário em nome individual e ao Regime Jurídico Simplificado do Licenciamento para Exercício de Actividades Económicas<sup>113</sup>, parece ser possível concluir-se que um indivíduo pode praticar uma actividade económica sem que para tal seja um empresário, sendo certo que, para ser um empresário é sempre necessária uma tangente aos poderes estatais, configurada, por exemplo, no registo da firma. Assim sendo, parece que se começa a adivinhar uma solução não “consumerista” à relação que se estabelece entre os compradores e os vendedores informais, pois, nos termos da lei comercial, estes não são empresários.

Não obstante, é possível se atentar a outros caracteres da noção legal de “empresário” para procurar configurar o vendedor informal como um empresário. Se se aceitar que o vendedor informal exerce, com profissionalismo, a sua actividade económica, aí sim, poder-se-á traçar uma equiparação ao termo empresário, pois, materialmente, fazem as mesmas coisas

---

seja os possa localizar a qualquer momento do período em que laboram. Os segundos, exercendo as suas actividades económicas nas mesmas condições de informalidade, deambulam de um local para o outro, sendo, muitas vezes, de difícil localização. Às vezes, ainda que realizem as suas actividades económicas de forma itinerante, estes circulam num determinado raio circunscricional, sendo de conhecimento de muitos que aí exerçam as suas actividades e, portanto, facilmente localizáveis. Outras vezes, estes podem deslocar-se para outros raios circunscricionais, não regressando aos outros anteriormente frequentados em espaço de tempo razoável ou mesmo não regressando, definitivamente.

<sup>112</sup> Todos os contratos têm uma função económica, mas nem sempre têm uma função comercial. Como instrumento de concretização económica das partes, o contrato desempenha uma função importante na movimentação das finanças privadas destas, permitindo o desenvolvimento acelerado da economia. É que, não é concebível se desenvolver uma economia sem a aplicação dos instrumentos contratuais que regem os termos em que as partes engendrarão a troca dos seus recursos financeiros, independentemente de estas serem empresárias ou não. Esta função económica do contrato não só é fulcral nas lides do Direito Privado, mas também nas do Direito Público, na medida em que o Estado também faz uso do contrato para, por exemplo, movimentar as suas finanças públicas, sobretudo quando pretende construir escolas, hospitais, pontes, estradas, casas, etc., com vista à felicidade dos seus governados. Os contratos administrativos são a prova disto.

Assim, o contrato pode ter, apenas, uma função económica, no geral, sem que para tal os efeitos do mesmo se repercutam no âmbito de uma relação jurídico-comercial. Por exemplo, um contrato civil de compra e venda tem a função económica de movimentar o património das partes, mas não tem uma função comercial, pois, nenhuma delas celebra o contrato no exercício da sua actividade empresarial. Do outro ponto de vista, tendo uma função comercial, o contrato sempre terá uma função económica, na medida em que visa movimentar os patrimónios das partes no âmbito de uma actividade empresarial.

<sup>113</sup> Cfr. o artigo 3 e a alínea a) do Glossário, todos do Decreto n.º 39/2017 de 28 de Julho. Aprova o Regime Jurídico Simplificado do Licenciamento para o Exercício de Actividades Económicas, que compreende a Licença Simplificada e a Certidão da Mera Comunicação Prévia.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

e buscam os mesmos objectivos, mas organizados de maneiras diferentes. Assim, a actividade económica informal, com vista à obtenção do lucro, é um emprego ou ofício, podendo configurar-se, ainda que forçosamente, numa profissão de quem a exerce.

Parece que não seria, do ponto de vista material, assertivo negar que os vendedores informais exercem as suas actividades com profissionalismo, pois, a profissão é todo e qualquer ofício ou emprego de esforços na realização, com habitualidade e traquejo, de determinada actividade com vista ao alcance de qualquer objectivo; *in casu*, o lucro. Neste caso, existem muitos vendedores informais que exercem as suas actividades com habitualidade, traquejo e responsabilidade; portanto, são verdadeiros profissionais na informalidade, sendo certo que o Estado procura, sob os auspícios legislativos, conduzir estes profissionais ao mínimo de formalidade fiscal com vista a encaixar os impostos daí advindos.

Chegados aqui, parece que não restam dúvidas de que os vendedores informais são, materialmente, verdadeiros empresários, devendo ser extensivas, de *iure condendo*, aos mesmos as benesses que são atribuídas ao empresário propriamente dito, pois, encarar o comércio apenas numa perspectiva formal seria negar-lhe a realidade moçambicana, não obstante a constante busca pela organização do mercado com o objectivo de melhorar o controlo e a captação de receitas pelo Estado.

Em Moçambique, o comércio informal é o mais predominante, sendo certo que cerca de 70% (setenta por cento) da sua actividade económica tem natureza informal<sup>114</sup>. Este tipo de actividade económica sempre foi considerada à margem da economia formal, aquela que sempre esteve assente sob a *umbrela* do Direito Positivo, sendo que toda a criação legislativa da área económica visava regular as actividades dos que se encontravam nas graças da formalidade económica, ou seja, daqueles que se encontravam registados junto às autoridades competentes do Estado.

Por compreender esta falta, o legislador moçambicano tratou de legislar sobre diversas matérias com vista a lançar um olhar atento ao comércio informal, nomeadamente, ao nível das matérias sobre o licenciamento e sobre a fiscalidade, dotando-o de um mínimo de formalidade e, assim, encaixar impostos. É assim que surgiram o Decreto n.º 39/2017, de 28 de Julho<sup>115</sup>, a Lei n.º 5/2009, de 12 de Janeiro<sup>116</sup> e o seu respectivo Regulamento<sup>117</sup>.

---

<sup>114</sup> **Fonte:** MIC. *Plano de acção para melhoria do ambiente de negócios 2019-2021*. P. 23. Disponível em <https://www.mic.gov.mz/por/Files-gerais/PLANO-DE-ACCAO-PARA-A-MELHORIA-DO-AMBIENTE-DE-NEGOCIOS-2019-2021-Port> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:00min.

<sup>115</sup> Acima referido.

<sup>116</sup> Cria o Imposto Simplificado para Pequenos Contribuintes, abreviadamente designado ISPC.

<sup>117</sup> Aprovado pelo Decreto n.º 14/2009, de 14 de Abril.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

É que, o olhar impávido e sereno do Estado ao comércio informal significava uma perda considerável de recursos financeiros que eram captados na economia informal, daí pensar-se num mínimo de procedimentos fiscais para captar-se as receitas daí advindas.

As circunscrições autárquicas dependem, grosso modo, das receitas que recolhem do comércio informal, sobretudo nos mercados e nas feiras, infestados por vendedores informais ou com registos precários juntos àquelas entidades.

Segundo o Professor João Mosca<sup>118</sup>:

“O comércio informal surge como estratégia de sobrevivência dos pobres, por incapacidade da “economia formal” em absorver o factor trabalho e de gerar rendimentos. É ainda uma consequência de desequilíbrios, distorções ou rupturas de mercado e de políticas desajustadas.”

A preocupação do Estado para com os agentes económicos informais prende-se com o facto de a actividade informal sempre ter sido aquela que, grosso modo, movimentava a economia das famílias moçambicanas, daí que não poder-se-ia apartar a possibilidade de captação de impostos e taxas daí advindas. Para tal, um mínimo de formalidade tinha de exigir-se com vista a mapear e monitorar estas actividades, ainda que de forma deficitária.

Na verdade, é bem possível que o Estado estivesse a sentir que grande parte dos recursos económicos que circulavam no mercado passava à margem dos seus cofres, pois, sem registo e controlo dos *players* do comércio informal, pouco ou nada poder-se-ia fazer para captar alguns destes recursos económicos, que não são poucos.

Assim, em face da aceitação de que os vendedores informais podem ser equiparados, materialmente, aos empresários individuais, no contexto moçambicano, não se poderia apartar a preocupação com os consumidores que, grosso modo, adquirem bens neste mercado. Mais ainda, em face do comércio informal itinerante ou ambulante, as preocupações crescem, na medida em que se coloca o problema de responsabilização destes “empresários informais”, em caso de violação dos direitos do consumidor, numa situação em que pode ser difícil localizá-los, tendo em conta a sua actividade deambulante.

Aqui, começa-se a visualizar o verdadeiro problema do consumidor que, com a máxima certeza, não tem a possibilidade de reclamar ou litigar contra a violação dos seus direitos

---

<sup>118</sup> Cfr. [https://www.iese.ac.mz/lib/publication/livros/pobreza/IESE\\_Pobreza\\_4.PobEcon.pdf](https://www.iese.ac.mz/lib/publication/livros/pobreza/IESE_Pobreza_4.PobEcon.pdf). Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:06min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

fundamentais, num contexto de compra ambulante. As soluções a aplicarem-se seriam, do mesmo modo, de difícil concretização; daí o Estado dever continuar a legislar com acutilância com vista ao controlo mais ou menos eficaz do comércio informal, atribuindo, por equiparação, a qualidade de empresário aos vendedores informais de modo que se possa configurar uma relação de consumo e, conseqüentemente, poderem se assacar as devidas responsabilidades em caso de violação dos direitos dos consumidores. Mais do que legislar, o Estado deve encontrar mecanismos materiais (humanos e financeiros) com vista à monitoria dos vendedores informais. Esta monitoria deve passar, possivelmente, pelo mapeamento dos mesmos e pela fiscalização contínua das suas actividades económicas. Para os vendedores informais com bancas fixas, a referida monitoria seria de fácil concretização, pois, bem se nota que os Conselhos Autárquicos cobram taxas sobre os mesmos, pese embora duvide-se da sua verdadeira capacidade de fazê-lo em ambientes de grandes aglomerações.

Nesta vertente de cobranças aos vendedores informais, o grave problema que se pode encarar parece ser o da eficiência dos cobradores de taxas e impostos nestas situações de informalidade, acoplados à grande problemática da corrupção que desviam, por exemplo, as receitas municipais. Esta situação, com certeza, conduz à perda de receitas do Estado, na medida em que a corrupção é um “cancro” que dilacera os Estados. Ou seja, não é a falta de legislação que desvirtua o crescimento económico de Moçambique, mas sim a falta de monitoria da implementação das leis, acoplada à corrupção, um “cancro” aparentemente incurável em Moçambique e no Mundo<sup>119</sup>.

O registo, o mapeamento e o acompanhamento eficazes dos vendedores informais, sejam estes itinerantes ou fixos, concretizariam o princípio da localização do “empresário informal” e, com isso, permitiriam uma eventual responsabilização do mesmo em caso de violação dos direitos dos seus clientes, ora consumidores. A ser assim, os consumidores teriam como recorrer aos órgãos arbitrais com vista à composição do seu litígio com os vendedores informais, pois, saberiam quais são os mecanismos para a fácil localização destes com vista a

---

<sup>119</sup> Segundo a informação anual de 2021 do PGR à AR (Cfr. **Procuradoria-Geral da República**. *Op. cit.*, p. 111), “A corrupção é um dos males que afecta negativamente os investimentos públicos na saúde, na educação, em infraestruturas, segurança, habitação, entre outros direitos essenciais à vida, com repercussão no bem-estar dos cidadãos.” No informe anual de 2022 do PGR à AR (Cfr. **Ministério Público**. *Op. cit.*, p. 90), é referido que “A corrupção continua a constituir uma grande preocupação para a sociedade e, de modo especial, para o Ministério Público, pois, entre outros malefícios, compromete o funcionamento das instituições e retarda o desenvolvimento do País.” Tendo como base este relatório de 2022, em 2021 foram tramitados 1.913 processos, contra 1.882 de igual período anterior (2020), o que representa uma subida de processos tramitados em 31, o correspondente à 1.6%. Entretanto, existe a percepção que estes são os casos registados e processados, sendo certo que muitos casos ficam de fora das estatísticas por diversos motivos, nomeadamente: a falta de denúncia e o acobertamento de quem deveria agir contra este mal.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

concretizar a entrega das citações e das demais notificações processuais, entre outras diligências que se reputem necessárias para o alcance da verdade material. A informalidade arrasta consigo a volatilidade e a insegurança, o que dificulta a real composição de eventuais litígios que possam emergir da relação entre o consumidor e o vendedor informal. Entretanto, este marasmo pode ser mitigado pelas acções dos órgãos governativos competentes e, como é bom de ver, pela máxima aplicação do princípio da boa-fé, este que é absoluto. Porém, pode ser uma miragem imaginar que o Estado consiga armar-se de capacidades de monitoria num contexto de mercado informal, mormente, o itinerante; não obstante, a tentativa nunca seria despicienda.

Chegados aqui, vislumbra-se a real necessidade, de *iure condendo*, de formalizar e tarimbar os vendedores informais como empresários, de modo que se possa falar, no mercado informal, de uma relação de consumo, com todas as consequências que daí podem advir. *De iure condito*, é forçoso configurar esta relação de consumo no mercado informal, facto que não se compadece com a realidade económica de Moçambique.

### 7. A contrafacção em Moçambique – uma questão candente

A economia hodierna baseia-se, essencialmente, no tráfego jurídico de bens e serviços com vista à satisfação de diversas necessidades humanas. Neste contexto, é expectável que as necessidades dos consumidores sejam satisfeitas na sua plenitude, dentro dos parâmetros aceitáveis de qualidade, pois, o contrário não seria de se esperar. Não obstante esta premissa, os consumidores são obrigados a lidar, muitas vezes, com situações deploráveis e de artimanhas perpetradas por empresários menos honestos, pois, para estes o que valerá à pena é lucrar, sem olhar para os meios.

Em Moçambique, o fenómeno da contrafacção é uma realidade candente, sendo provável que vários empresários reproduzam, ilegalmente, determinadas marcas e as coloquem em produtos de origem diversa e duvidosa. O consumidor honesto, atraído pelo preço relativamente baixo e acessível, adquire estes produtos cogitando serem originais, quando na verdade são produtos “pirateados”.

Assim, quando faltam o bom senso e o humanismo no mundo dos negócios<sup>120</sup>, o mercado de consumo torna-se numa selva, onde os empresários praticam actos desonestos,

---

<sup>120</sup> Quem pratica ou participa da contrafacção parece achar-se fora do comando da razão, pois, esta atitude prejudica, em última instância, os consumidores e a economia nacional. A violação de um direito do consumidor, mormente, o direito à qualidade do bem, configura-se na violação de um direito fundamental, com repercussões

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

prejudicando, *prima facie*, ao consumidor. Aqui, fala-se, especificamente, em dois fenómenos, nomeadamente; no de produção de bens não originais relativamente àquele que se pensa ser originalmente produzido pelo legítimo proprietário da marca escolhida pelo consumidor (contrafacção da marca) ou, ainda, na introdução, no mercado, daqueles bens, enganando, em ambos os casos, o consumidor.

Nesta senda, não só o consumidor é prejudicado, mas também o Estado e o legítimo proprietário da marca. Aqui, há que se lidar com as questões de fiscalização fronteiriça e de mercado, onde destacam-se as actuações das entidades alfandegárias e de inspecção de actividades económicas, respectivamente.

A contrafacção e a comercialização de produtos frutos da contrafacção configuram-se em práticas nocivas ao consumidor honesto, pois, muitas vezes este despende valores elevados com vista à aquisição de determinado produto, sendo que, na verdade, o mesmo é pirateado. No entanto, há vezes em que esta prática é consentida pelo consumidor desonesto, quando este adquire um produto sabendo que não é original da marca pretendida, só porque despenderá menos valor. Aqui, sempre funcionará o brocardo “*o barato sai caro*”, pois, o produto pirateado na maioria das vezes não tem qualidade e tem menos duração, podendo até causar danos físicos ao consumidor, fruto da sua conduta desviante, em flagrante cumplicidade com o empresário.

Nos termos dos números 1 e 3 do artigo 216 do Código de Propriedade Industrial<sup>121</sup> (CPI), a contrafacção é uma infracção punida com uma multa de 112 (cento e doze) salários mínimos (do sector público), caso se trate de pessoa singular, e de 224 (duzentos e vinte e quatro) salários mínimos (do sector público), caso se trate de pessoa colectiva.

A prática da contrafacção é repudiada, outrossim, pelo Código Penal de Moçambique (CP)<sup>122</sup>, estabelecendo, por exemplo, o número 1 do seu artigo 334, que “Quem cometer alguma falsificação, usando de marcas, selos ou cunhos falsificados de contraste ou avaliadores, cujos certificados têm pela lei fé em juízo, é punido com pena de prisão de 1 a 2 anos, sem prejuízo de qualquer outra pena, se houver lugar.”

Conforme se denota, a punição estabelecida no CPI é referente à infracção cometida (contraordenacional), sendo evidente que a estabelecida no CP é referente ao crime cometido (criminal), ambas às respectivas medidas, significando que o legislador moçambicano pune, com mãos dura, esta prática nociva à economia, no geral, e ao consumidor, em particular.

---

na saúde e na segurança económica dos consumidores. Daí que, a opção pela contrafacção, é um acto de mau senso e de desumanismo.

<sup>121</sup> Aprovado pelo Decreto n.º 47/2015, de 31 de Dezembro.

<sup>122</sup> Aprovado pela Lei n.º 24/2019, de 24 de Dezembro.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Na contrafacção incluem-se actos tais como:

- (i) A reprodução, total ou parcialmente, da marca registada sem autorização do respectivo titular;
- (ii) A alteração da marca registada de outrem já aposta em produto colocado no mercado;
- (iii) O uso de uma marca contrafeita ou imitada;
- (iv) O uso, a reprodução ou a imitação de uma marca notoriamente conhecida ou de prestígio;
- (v) A utilização da marca para identificar produtos ou serviços distintos dos do titular da marca registada de modo a iludir o consumidor sobre a origem dos mesmos;
- (vi) A exportação, a importação, a venda ou a colocação à venda ou em circulação de produtos ou artigos com marca contrafeita, imitada ou usada.

Paredes meas à contrafacção da marca, vislumbra-se o uso ilícito de marca, que inclui a prática de actos tais como:

- (i) A utilização, para identificação dos seus produtos ou serviços, de uma marca não autorizada ou cujo pedido de registo tenha sido indeferido pelo Instituto de Propriedade Industrial;
- (ii) O uso de uma marca com expressões ou figuras contrárias ao CPI e à ordem pública ou ofensivas dos bons costumes;
- (iii) A exportação, a importação, a venda ou a colocação à venda ou em circulação de produtos ou artigos com marca proibida.

É possível que, do ponto de vista fáctico, a produção de artigos que ostentem marcas contrafeitas requeira, simplesmente, a aplicação de matéria-prima barata e de baixa qualidade ou de matéria-prima adquirida com base em preços baixos nos mercados “negros”, factos que possibilitam a comercialização dos referidos produtos com base em preços baixos, num acto de concorrência desleal.

Segundo um artigo electrónico publicado pela Carta de Moçambique<sup>123</sup>:

“A Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE) diz que o nível de contrafacção de produtos, em Moçambique, é crítico. Para a Inspectora-geral daquela instituição, Rita Freitas, o problema deve-se ao facto de, durante muito tempo, pouco ter sido feito para combater o problema e, como consequência, tendeu cada vez mais a aumentar a entrada de produtos contrafeitos.”

---

<sup>123</sup>Fonte: <https://cartamz.com/index.php/economia-e-negocios/item/1795-inae-diz-que-contrafaccao-de-produtos-em-mocambique-e-critica> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:10min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Ainda na senda das rondas pelos canais electrónicos, um artigo electrónico publicado pelo Jornal “O País”<sup>124</sup> apresenta um título “assombroso e assustador”, segundo o qual “*Quase tudo que se vende na baixa é pirata*”. No desenvolvimento do referido artigo, citando a INAE, o Jornal escreve que:

“Mais de 70 por cento dos produtos vendidos na maioria das lojas da Cidade de Maputo são contrafeitos, segundo a Inspeção Nacional das Actividades Económicas. A corrupção dos agentes do Estado é apontada como principal causa da entrada de produtos pirateados no território nacional. Na zona Baixa da Cidade de Maputo, o principal centro comercial da capital do país, abundam produtos como vestuário, electrónicos, peças de viaturas, entre outros. Mas muitos dos produtos que por lá abundam são contrafeitos e poucas pessoas sabem disso. As sapatilhas que ocupam as prateleiras de muitas lojas, por exemplo, eram supostas que fossem originais. O que muitos não sabem, alguém copiou o modelo e nele estampou só a marca. Esta prática prejudica tanto o fabricante quanto o comprador.”

No referido artigo, o Jornal entrevistou alguns proprietários de marcas que, fundamentalmente afirmam terem tido denúncias de contrafacção das suas marcas e que a prática os prejudica sobremaneira, nomeadamente, na componente dos lucros e laboral, pois, para além de ter somado prejuízos financeiros, tiveram que despedir trabalhadores pela fraca receita obtida.

Entretanto, dados recolhidos da INAE<sup>125</sup> indicam que “(...) a INAE recebeu entre 2020 e 2023 um total de 76 denúncias de violação dos direitos de propriedade industrial de marcas, provenientes de titulares e representantes de marcas.” Segundo estes mesmos dados, aquela entidade do Estado recebeu 52 denúncias referentes à contrafacção e 17 denúncias referentes ao uso ilícito de marca.

Na tabela fornecida pela INAE constam os vários produtos apreendidos ao longo do período acima indicado, sendo de destacar os telemóveis, os acessórios de telemóveis, os calçados e os consumíveis informáticos (*tonners*). Não obstante os dados e os esforços empreendidos por aquela instituição do Estado, parece que muito ainda deve se fazer para se

---

<sup>124</sup> Fonte: <https://opais.co.mz/quase-tudo-que-se-vende-na-baixa-e-pirata/> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:11min.

<sup>125</sup> Cfr. o Anexo I.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

alcançar a verdadeira dimensão da contrafacção em Moçambique, na medida em que se acredita que muito deve haver, ainda, por se apurar dada a dimensão do país.

O mercado de contrafacção é enorme e afecta, outrossim, as instituições do Estado, pois, estas adquirem produtos para o consumo diário nas suas actividades. Compram, por exemplo, impressoras e consumíveis que, muitas vezes podem ser falsos, frutos da contrafacção. Portanto, é um “cancro” que atinge a todos os consumidores, sejam eles pessoas singulares ou colectivas privadas ou públicas, visto que “todos somos consumidores”.

Complementarmente, segundo a Inspectora-geral da INAE, citada pela Carta de Moçambique<sup>126</sup>, os empresários “Não importam como marcas; importam como se fossem produtos usados e acabam pagando direitos sobre outros produtos e não daqueles que estão a importar”. Estes factores indiciam, vitreamente, que os consumidores têm estado, grosso modo, a adquirir produtos falsos que ferem os seus direitos fundamentais plasmados no artigo 92 da CRM.

Muitos consumidores não têm o discernimento necessário para distinguir o certo ou o errado (o original ou o pirateado) em matérias desta natureza; entretanto, muitos podem até ter o discernimento necessário, todavia contentam-se com os preços baixíssimos de aquisição. Consequentemente, vezes sem contas devem lidar com a fraca qualidade destes mesmos produtos, o que, numa situação normal denigre não só o empresário que vende, como também o empresário vítima da contrafacção que, sem culpa, assiste a sua reputação negativamente afectada.

Em diversas lojas da Cidade de Maputo é possível constatar-se que, por exemplo, um televisor de determinada marca que, em condições normais, tem o valor de mercado de cerca de 35.000,00 Mts (trinta e cinco mil meticais), pode custar cerca de 10.000,00 Mts (dez mil meticais) numa loja contrafactora da marca, ainda, com direito ao desconto, dependendo da negociação entre as partes.

Neste quesito, parece que as autoridades moçambicanas não estão a prestar os melhores serviços à sociedade para o combate ao fenómeno, pois, não se justifica que o mercado moçambicano esteja infestado de produtos contrafeitos. Este pode ser um forte indício de conivência por parte de alguns funcionários ou agentes do Estado, facto que afecta toda a cadeia de consumo e, sobretudo, a economia moçambicana.

---

<sup>126</sup> Fonte: <https://cartamz.com/index.php/economia-e-negocios/item/1795-inae-diz-que-contrafaccao-de-produtos-em-mocambique-e-critica> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:15min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

A contrafacção, quando envolva marcas estrangeiras, deve ser combatida nas fronteiras, durante o processo de importação de bens para o país, não devendo ser admitidos produtos que não reúnam toda a documentação exigida por lei, mormente a relativa à origem.

Segundo dados constantes duma missiva da Direcção de Auditoria, Investigação e Inteligência da Autoridade Tributária de Moçambique (Direcção Geral das Alfandegas), que respondia à um questionário específico sobre a matéria de contrafacção em Moçambique<sup>127</sup>, os calçados e os acessórios de telemóveis são os produtos mais apreendidos nas fronteiras, nos actos das suas respectivas importações. Entretanto, parece que os dados apresentados são inconclusivos e parcos, denotando uma fraca apreensão de produtos contrafeitos neste vasto território de Moçambique.

Nesta sequência, seriam mitigados os efeitos da contrafacção caso a INAE e os serviços alfandegários fossem mais actantes neste quesito, inspeccionando, rigorosamente, os produtos importados e, sobretudo, retirando do mercado tudo quanto fosse catalogado por “pirateado”. Este não é um problema de ausência de legislação ou de clareza de acções, mas sim de uma eventual omissão operativa, de corrupção desenfreada e, eventualmente, de falta de meios materiais e humanos para o combate cerrado ao fenómeno, pois, o mercado moçambicano é vasto.

Aqui, os recursos humanos devem ser altamente treinados em matérias de contrafacção de modo que possam, facilmente, detectar situações de género e agir em tempo útil e de acordo com a lei, livres de quaisquer vícios.

Chegados aqui, não é despidiendo reiterar que a problemática da contrafacção afecta, grosso modo, a economia nacional e os consumidores, sendo certo que uma intervenção mais arrojada das autoridades competentes é necessária para fulminar o fenómeno. Parece que só assim é que os empresários desonestos podem ser desencorajados a investir os seus esforços na prática da contrafacção, livrando o mercado destas mazelas e salvaguardando as integridades física e económica dos consumidores.

### 8. Síntese do Capítulo

O presente capítulo, sendo introdutório, configura-se numa bússola que orienta o presente trabalho, indicando, cimeiramente, a área de conhecimento científico em que a pesquisa incidirá com maior enfoque, o Direito do Consumo.

---

<sup>127</sup> Cfr. Anexo II.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Aqui, o principal objectivo foi discutir sobre alguns aspectos gerais relacionados ao Direito do Consumo, tendo como destaque a sua evolução histórica e a forma de designação desta área do saber científico.

Ao se pretender abordar aspectos relacionados à resolução de litígios de consumo, mormente a arbitragem, não se poderia ignorar os aspectos sumários relacionados ao próprio consumo, pois, aquela (a arbitragem) prende-se com a base processual ou adjectiva desta tão vasta realidade do saber científico.

Na verdade, o recurso aos mecanismos processuais fica sempre sujeito à não observância estrita, pelas partes, dos ditames substantivos, sendo certo que aquela (a não observância) conduz as partes ao litígio.

Nesta ordem de ideias, discutiu-se a evolução histórica da realidade de consumo, tendo-se chegado à conclusão que esta advém dos tempos antigos, mormente do período antes de Cristo (o Código Hamurabi é daquelas épocas), passando pelo clássico discurso de John F. Kennedy (15 de Março de 1962) e desembocando, no caso particular de Moçambique, no seu expreso reconhecimento pela Constituição da República de 2004. Aqui, não se levantaram problemas de relevo, tendo sido apenas uma discussão descritiva, porém necessária.

Mais adiante, fez-se notar a necessidade da determinação da real designação desta área do saber científico, firmando-se, cientificamente, a designação “Direito do Consumo”, em detrimento da designação “Direito do Consumidor”, esta que é a queda de vários doutrinários, com o maior relevo para os brasileiros. Não obstante esta escolha, entendeu-se, por questão de clareza, explorar-se as razões pelas quais os vários doutrinários pendem as suas ciências à perspectiva subjectiva, tendo, assim, influenciado os legisladores a focarem os seus esforços na produção legislativa virada à defesa única do consumidor, deixando o empresário à mercê da sua pujança económica. Esta perspectiva subjectiva sempre teve em atenção, nomeadamente, a vulnerabilidade do consumidor, as assimetrias de informações entre o consumidor e o empresário, bem como o eventual comportamento oportunista do empresário em detrimento do consumidor.

Ainda neste Capítulo, como em regra deve acontecer, discutiu-se sobre os fundamentos constitucionais do Direito do Consumo, tendo sido analisados a sua evolução constitucional e a configuração dos direitos dos consumidores como parte dos direitos fundamentais assentes na CRM, mormente no seu artigo 92. Nestas perspectivas, o Sec. XX foi marcante, pois, foi neste em que as Constituições escritas passaram a regular as questões económicas do Estado, fazendo constar nestas os direitos e os deveres de conteúdo económico, em que os direitos dos

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

consumidores fazem parte. Daí em diante, a defesa dos consumidores passou, outrossim, a fazer parte das preocupações dos Estados, ainda que de forma indirecta. Moçambique, *in casu*, não ficou alheio a este fenómeno, tendo consagrado, expressamente, a defesa do consumidor na sua Constituição de 2004.

Discutiu-se, outrossim, a questão da relação de consumo na perspectiva contratual. Aqui, ficou assente que a relação de consumo é uma relação contratual e das mais celebradas ao longo da vida das pessoas, sendo certo que, devido às características do mercado moçambicano, aquela vislumbra-se, grosso modo, no mercado informal, este que necessita de ser afinado, do ponto de vista científico, rumo à mais ampla defesa do consumidor. É, precisamente, por causa da violação do contrato de consumo que são levantadas as bandeiras da resolução de litígios, nas suas duas instâncias, a judicial e a arbitral.

No final, discutiu-se a problemática da contrafacção em Moçambique, tendo-se constatado que este fenómeno desgraa o mercado de consumo, configurando-se num dos grandes marasmos que prejudicam, de forma particular, os consumidores. Para o caso de Moçambique, pensa-se que muitos dos produtos comercializados em regime formal (lojas) são frutos da contrafacção, facto que se estende, de forma mais gravosa, à realidade informal, que é mais liberal e fora do controlo específico das autoridades económicas do país. Nesta vertente, ficou assente que as autoridades moçambicanas devem agir de forma mais enérgica e assertiva no combate ao marasmo, pois, nas fronteiras, parece que o controlo não é acérrimo e, no mercado de consumo, parece que a fiscalização e a consequente retirada destes produtos não são ferozes.

De tudo acima exposto, sintetiza-se que a realidade jurídico-contratual de consumo é antiga, devendo ser encarada na perspectiva objectiva (Direito do Consumo), tendo logrado o sucesso de ser investido de características constitucionais (os direitos dos consumidores), porém, assombrada pela vibrante e ferrenha viciação, mormente por meio da contrafacção, o que prejudica, sobremaneira, os consumidores e a economia.

## CAPÍTULO II

### A RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO EM MOÇAMBIQUE – UM OLHAR HOLÍSTICO

#### 1. Preliminares

Partindo do princípio que o ser humano é um animal social, uma vez que a sociabilidade lhe é intrínseca, não restam, pois, dúvidas de que os conflitos sempre marcaram os seus dias, sob várias perspectivas. A razão desta sociabilidade e de inerentes conflitos deram origem à um mínimo de organização entre os seres humanos, através de instituições que pudessem dirigir, ainda que não certamente, as suas vidas. Assim, fala-se do surgimento das instituições com o intuito de organizar a sociedade humana, pois, sem aquelas, esta seria um caos.

A sociabilidade significa que o ser humano vive em sociedade, nesta que se interlaçam os desejos e os interesses de cada um, sempre na busca de concretizações individuais e colectivas inerentes. Assim, são estes desejos e interesses de cada um que, muitas vezes, vislumbram-se antagónicos, demandando um meio-termo para que o caos não se instale; a esse meio-termo, chama-se resolução de litígios, no sentido de balancear-se a razão de um e a do outro que, nas respectivas perspectivas, são discordantes.

Na resolução de litígios participam entidades dotadas de capacidades para o efeito, sejam estas do Estado (os tribunais do Estado) ou não (os tribunais arbitrais), sem menosprezar as entidades comunitárias. Estas mesmas entidades seguem regimes jurídicos distintos, que se configuram em regras de procedimentos das suas respectivas actuações com vista à efectiva supressão do litígio. São, precisamente, estas regras de procedimentos que indicarão os caminhos que os consumidores, *in casu*, devem seguir para resolver as suas contendas com os empresários (regras processuais, adjectivas ou instrumentais).

Assim, a resolução de litígios pode seguir uma linha habitual, que é a dos poderes do Estado (os tribunais do Estado) ou outra linha que se desvia daquela, dispensando-se o papel do Estado, mas procurando atingir-se os mesmos desideratos (os tribunais arbitrais e os tribunais comunitários). Daí falar-se de resolução alternativa de litígios, pois, busca-se, aqui, um meio alternativo ao do Estado para se resolver um litígio desencadeado entre determinados sujeitos, mormente, os sujeitos de uma relação jurídica de consumo.

O Direito Positivo moçambicano parte da premissa de que o Estado é o ente-Mor disponível para a resolução de litígios, até porque cabe ao mesmo, em primeira linha, garantir

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

a paz e a estabilidade sociais. Bem é assim que um dos elementos da estrutura externa da relação jurídica é a garantia, assente na possibilidade de as partes poderem recorrer à força pública (*vindicta pública*) quando os respectivos direitos sejam violados. Aqui, o Estado age através dos seus tribunais, procurando buscar as verdades formal e material, dando solução à um determinado litígio.

Como segunda premissa, o Estado vislumbra a possibilidade de não sobrecarregar a sua máquina julgadora com a tarefa de dirimir litígios, abrindo os horizontes para que se encontrem outros entes que, alternativamente, possam resolver os litígios das partes, sem prejudicar os interesses das mesmas. Aqui, procura-se uma solução quase próxima à que o Estado daria ao problema, mas seguindo critérios e procedimentos diferentes. Daí que se fala, por exemplo, em arbitragem e mediação.

A alternativa ao Estado só é possível porque o próprio Estado assim o determinou, emanando regras jurídicas ajustadas e capazes a prosseguir este seu desiderato; a Lei da Arbitragem de Moçambique (LArb)<sup>128</sup>, sem prejuízo dos dispostos no Código do Processo Civil (CPC)<sup>129</sup> sobre a matéria, é prova disso.

Mais ainda, o próprio Estado admite, nos termos dos artigos 4<sup>130</sup> e do n.º 2 do artigo 222<sup>131</sup>, todos da CRM, a possibilidade de resolução de litígios fora dos seus tribunais; portanto, pela via dos tribunais arbitrais e comunitários, numa consagração autêntica do pluralismo jurídico.

Entretanto, mais do que se falar em resolução alternativa de litígios, é preciso determinar-se a natureza jurídica destes mesmos litígios<sup>132</sup>. *In casu*, fala-se de litígios derivados de uma relação entre um consumidor e um empresário (o também apelidado por “litígios de consumo”), estes que se configuram em litígios de natureza jurídico-comercial ou de consumo.

Como assevera o Professor José Engrácia Antunes<sup>133</sup>, o consumidor debate-se com significativos obstáculos à efectivação de um leque de direitos próprios de que é titular, consagrados na LDC e demais legislação, quando esteja em jogo os conflitos de consumo. A

---

<sup>128</sup> Lei n.º 11/99, de 8 de Julho.

<sup>129</sup> Aprovado pelo Decreto-Lei n.º 44 129, de 28 de Dezembro de 1961, atentos às redacções introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 1/2005, de 27 de Dezembro e pelo Decreto-Lei n.º 1/2009, de 24 de Abril.

<sup>130</sup> O artigo 4 da Constituição da República de Moçambique estabelece que “O Estado reconhece os vários sistemas normativos e de resolução de conflitos que coexistem na sociedade moçambicana, na medida em que não contrariem os valores e os princípios fundamentais da Constituição.”

<sup>131</sup> O n.º 2 do artigo 222 da Constituição da República de Moçambique estabelece que “Podem existir tribunais administrativos, de trabalho, fiscais, aduaneiros, marítimos, arbitrais e comunitários.”

<sup>132</sup> Litígios de natureza jurídico-civil, de natureza jurídico-comerciais, de natureza jurídico-laborais, etc.

<sup>133</sup> ANTUNES, José Engrácia. *Op. cit.*, pp. 557 e 558.

matéria relacionada à resolução de litígio de consumo é, em função da natureza do próprio litígio, especial e delicada, pois, não se trata de qualquer litígio, mas sim daquele cuja celeridade e perspicácia devem levantar as bandeiras da eficácia e da eficiência ao ponto de satisfazer as partes ou, pelo menos, a parte que se vislumbra mais próxima da razão. É por esta razão que se busca, hodiernamente, trilhar por novos caminhos com vista à resolução de litígios, quando se esteja em presença de litígios de consumo, no sentido de dar primazia ao alternativo, mormente à arbitragem, em detrimento da via clássica, a judicial.

## 2. O acesso à justiça

Como princípio geral, dispõe o n.º 1 do art. 3.º do CPC que “O tribunal não pode resolver o conflito de interesses que a acção pressupõe sem que a resolução lhe seja pedida por uma das partes e a outra seja devidamente chamada para deduzir oposição.” Estes são os princípios do dispositivo e do contraditório<sup>134</sup>, fundamentais em processo civil. A partir desta premissa, o litígio levado à demanda toma o seu curso, seguindo as regras do processo.

Entretanto, é necessário, antes, aferir-se como é que o cidadão tem acesso à justiça, não apenas a dos tribunais do Estado, mas, outrossim, a de outros órgãos ou entidades que se predispõem em oferecer a almejada justiça, pois, o princípio do dispositivo só é aplicado num cenário de portas abertas à justiça comutativa.

Segundo Cláudia Benício Siqueira Rocha<sup>135</sup>, “O acesso à justiça é um princípio consagrado no artigo 6.º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem.” Pelas bandas de cá, o artigo 70.º da CRM estabelece o direito ao recurso aos tribunais com vista a que o cidadão possa rebelar-se contra os actos que violem os seus direitos e interesses reconhecidos pela Constituição e pela lei. Este é um direito constitucional que a todos assiste, independentemente da existência de outras formas de resolução de litígios, na mais ampla aplicação do princípio

---

<sup>134</sup> Relativamente a estes dois princípios do processo civil, o Professor Tomás Timbane (**TIMBANE**, Tomás. 2020. *Lições de Processo Civil I*. 2.ª Edição Revista e Actualizada. Maputo, Escolar Editora – Livros & Etc, Lda., p. 131) escreveu que:

“O princípio de acesso aos tribunais engloba o direito de acção (princípio da iniciativa das partes ou do dispositivo) que tem em vista a declaração ou reconhecimento do direito e a efectivação coerciva do direito violado e o direito de defesa (princípio do contraditório), a ser exercido perante tribunais independentes e imparciais. Estes são dos mais importantes princípios do direito processual, pois traduzem-se, igualmente, num mecanismo de tutela dos direitos fundamentais. Enquanto pela iniciativa das partes o lesado tem o direito de agir perante os tribunais, o demandado tem o direito de se defender.”

<sup>135</sup> **ROCHA**, Cláudia Benício Siqueira. (2023). *A aplicação da mediação como método de resolução alternativa de litígios nas relações de consumo. Estudo comparativo entre Portugal e Brasil*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 25.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

constitucional do pluralismo jurídico, enunciado anteriormente. Aliás, o termo “tribunal” é, aqui, encarado na perspectiva extensiva, abrangendo, não só os tribunais do Estado, mas, outrossim, os arbitrais, estes que são criações de entes privados, sob a anuência da lei.

O acesso à justiça é pauta de tratamento em sede da Lei da Defesa do Consumidor<sup>136</sup>, sendo certo que não basta aceder à mesma, configurando-se necessário que seja prontamente eficaz e eficiente com vista a colmatar o marasmo entre as partes litigantes. Mais do que prever o acesso ao tribunal, o legislador “consumerista” deu um passo qualitativo quando utilizou, na epígrafe do art. 18 da LDC, a expressão “justiça acessível”, no sentido de a justiça configurar-se de fácil acesso em todas as vertentes possíveis, nomeadamente: no âmbito da apresentação do litígio, na isenção de custas e na celeridade processual.

Moçambique, um país que enfrentou cerca de 500 (quinhentos) anos de jugo colonial, tendo sido, outrossim, assolado por uma guerra entre os moçambicanos, no período pós-independência, que durou cerca de 16 (dezasseis) anos<sup>137</sup>, iniciou o seu processo de afirmação como Estado em 1975, com a proclamação da Independência pelo então Presidente da Frente de Libertação de Moçambique, Samora Moisés Machel. Desde o dia da proclamação da Independência de Moçambique até aos dias que correm, o país tem defendido uma posição de acesso à justiça pública para todos, conforme se pode denotar da análise dos artigos constitucionais respectivos, nomeadamente, o art. 35 da Constituição da República Popular de

---

<sup>136</sup> O artigo 18 da LDC tem como epígrafe o seguinte: “**Direito à protecção jurídica e direito à uma justiça acessível e pronta.**”

<sup>137</sup> O processo de colonização de Moçambique iniciou em 1498, aquando da chega do navegador português Vasco da Gama à terra da “boa gente”, Inhambane. Finalmente, no dia 25 de Junho de 1975, Moçambique atingiu a sua independência (apesar de ter sido proclamada como total e completa, esta foi, apenas, independência política). Porém, a paz não durou, pois, em 1977 iniciou uma guerra interna, entre os moçambicanos, protagonizada pela Resistência Nacional Moçambicana (RENAMO) e pelo Governo do dia (da Frente de Libertação de Moçambique – FRELIMO). Esta guerra só teve termo com a assinatura do Acordo de Paz, em Roma, no dia 04 de Outubro de 1992.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Moçambique<sup>138</sup>, o art. 82 da Constituição da República de Moçambique de 1990<sup>139</sup> e o n.º 1 do art. 62 e artigo 70, todos da CRM vigente<sup>140</sup>.

Abordar sobre o acesso à justiça tem relevância peculiar, na medida em que, neste intróito, se busca vislumbrar a possibilidade de o cidadão aceder ao sistema de justiça em igualdade de circunstâncias e sem barreiras de qualquer índole. Para Moçambique, isto parece ser uma miragem, tendo em conta, sobretudo, a parca cultura jurídica e os custos considerados elevados para que se possa lograr tal desiderato.

A questão da morosidade processual constitui, de facto, um factor de denegação da justiça aos cidadãos<sup>141</sup>, pois, não basta aceder àquela às meias, apenas por mera formalidade, devendo ocorrer a consequente e rápida justiça pública para a satisfação das inquietações dos cidadãos.

No entanto, quanto às questões relacionadas ao Direito do Consumo, o legislador tratou de retirar a barreira relativa aos custos, isentando os consumidores das custas judiciais, em situações determinadas<sup>142</sup>. Por esta via, nada há a reclamar, pois, a gratuidade é a bandeira que se levanta no âmbito da resolução de litígios de consumo, sobretudo os de valores considerados diminutos.

---

<sup>138</sup> O art. 35 da CRPM estabelecia que “Na República de Moçambique ninguém pode ser preso e submetido ao julgamento senão nos termos da lei. O Estado garante aos arguidos o direito de defesa.” Na verdade, a interpretação de que o art. 35 da CRPM constitui o princípio de acesso à justiça pública (acesso aos tribunais) prende-se com o facto de a sua segunda parte assemelhar-se à parte do conteúdo do n.º 1 do art. 62 da CRM vigente, relativamente ao acesso aos tribunais. Percorrendo a CRPM, não é possível vislumbrar, claramente, a proclamação deste princípio constitucional, sendo de concluir que, se o Estado garante aos arguidos o direito de defesa, isso significa que esta defesa é feita, de forma particular, nos tribunais. Mesmo assim, a segunda parte do art. 35 da CRPM não é abrangente, aplicando-se, apenas, aos arguidos. Contudo, não se deve pensar que o princípio do acesso aos tribunais por qualquer cidadão não era uma realidade, pois, na altura, existiam tribunais e estes julgavam os diversos litígios da sociedade, segundo as suas competências fixadas por lei.

<sup>139</sup> O art. 82 da CRM de 1990 estabelecia que “O cidadão tem o direito de recorrer aos tribunais contra os actos que violem os seus direitos reconhecidos pela Constituição e pela lei.”

<sup>140</sup> Com a epígrafe “**Acesso aos tribunais**”, o n.º 1 do art. 62 da CRM estabelece que “O Estado garante o acesso dos cidadãos aos tribunais e garante aos arguidos o direito de defesa e o direito à assistência jurídica e patrocínio judiciário.” Por sua vez, com a epígrafe “**Direito de recorrer aos tribunais**”, o art. 70 da CRM estabelece que “O cidadão tem o direito de recorrer aos tribunais contra os actos que violem os seus direitos e interesses reconhecidos pela Constituição e pela lei.” Na verdade, estes artigos são intrinsecamente ligados, pois, o direito de recorrer aos tribunais concede aos cidadãos o acesso aos mesmos, sem prejuízo de teorias que possam procurar diferenciar os conteúdos destes dois artigos, em todas as suas extensões.

<sup>141</sup> A este propósito, cfr. **CHAMBAL**, Hermenegildo. (2009). *A Denegação da Justiça como Fundamento da Responsabilidade Civil por Actos Jurisdicionais*. Maputo, Centro de Formação Jurídica e Judiciária/Kapicua, Livros e Multimédia, Lda.

<sup>142</sup> Cfr. o n.º 1 do art. 13 da LDC.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Para os Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Splenger<sup>143</sup>, o sistema processual, que é o corolário do acesso à justiça, alicerça-se à técnica processual, que procede à predisposição ordenada de meios destinados à realização dos objectivos processuais. Para estes autores brasileiros, o sistema processual ou, simplesmente, o processo, é um instrumento eficaz para o acesso à uma ordem jurídica justa e é um mecanismo de resolução eficaz de controvérsias.

De facto, com o acesso à justiça, o cidadão encara um sistema processual composto por técnicas processuais legais que o concede a possibilidade de alcançar uma justiça comutativa considerada eficaz ao ponto de satisfazer os escopos pela qual a lide tenha sido iniciada. Assim, não basta, apenas, o acesso à justiça, tendo este de ser condimentado por técnicas processuais adequadas de modo que as controvérsias sejam, efectivamente, dirimidas, satisfazendo as partes litigantes.

### 3. A crise da jurisdição e as novas tendências de resolução de litígios

Paredes meias às discussões anteriores, sobre o acesso à justiça (*vindicta pública*), que têm uma dimensão constitucional e outra prática, discute-se a crise da jurisdição, no sentido de se saber se a justiça acedida nos tribunais do Estado configura-se, ainda, eficaz para a resolução dos litígios de vária ordem, incluindo os derivados de uma relação de consumo.

Segundo os Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Splenger<sup>144</sup>,

“Nascida de um deliberado processo de enfraquecimento do Estado, a crise se transfere para todas as suas instituições, pois o direito que imediatamente conhecemos e aplicamos, posto pelo Estado, assim o é porque seus textos são escritos pelo Legislativo, mas também porque suas normas são aplicadas pelo Judiciário.”

Com este enunciado, os autores pretendem apresentar uma decadência de toda a estrutura do Estado que, como corolário, acaba desembocando nas instituições jurídicas, incluindo nos tribunais do Estado, o que enfraquece a posição dos cidadãos que recorrem à justiça pública para verem os seus litígios eficazmente dirimidos. Para tal, os autores continuam sustentando que:

---

<sup>143</sup> DE MORAIS, José Luis Bolzan e SPENGLER, Fabiana Marion. (2019). *Mediação e Arbitragem. Alternativas à Jurisdição*. 4.ª Edição, revista e actualizada com a Lei 13.140/2015 e a Lei 13.129/2015 que alterou a Lei 9.307/1996. Porto Alegre, Livraria do Advogado Editora, p. 29.

<sup>144</sup> *Ibid*, p. 76.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

“Devido a essa assertiva é que se deve discutir a tão aclamada crise da jurisdição a partir da crise do Estado, observando a sua gradativa perda de soberania, sua incapacidade de dar respostas céleres aos litígios actuais, de tomar as rédeas do seu destino, sua fragilidade nas esferas Legislativa, Executiva e Judiciária, enfim, sua quase total perda na exclusividade de dizer e aplicar o direito.”<sup>145</sup>

Muito próximo à estes enunciados, a Professora Mariana França Gouveia<sup>146</sup> defende que a crise da justiça (a justiça que se busca na jurisdição do Estado) é, sobretudo, uma crise de qualidade da justiça e não de quantidade de litígios dirimidos pelo tribunal ou da morosidade destes.

De facto, a qualidade da justiça é um aspecto preponderante que deve ser analisado com alguma minúcia, pois, não basta apenas solucionar vários litígios quando as qualidades destas soluções não se compadeçam com a verdadeira justiça. A verdadeira justiça pressupõe, sobretudo, o elevado nível de eficácia e de eficiência dos tribunais, dirimindo os litígios com mestria (ciência, eficiência, eficácia, ponderação, celeridade).

Certa vez, um juiz, quando indagado sobre as causas da morosidade dos processos em sua secção, para além de mostrar a quantidade de processos em sua sala de trabalho, respondeu que dentro da sua secção havia grande *deficit* de conhecimento sobre os procedimentos judiciais por parte dos seus funcionários de cartório. Vezes sem conta já se ouviu dizer que os juízes aplicam multas aos seus colegas de cartório pelo facto de estes não realizarem, convenientemente, as devidas diligências processuais. Estes factos indiciam que a qualidade da justiça tende a ser debilitada pelo fraco domínio processual por parte da comitiva acompanhante do juiz; daí que, como se disse anteriormente, os tribunais são apelidados por “cemitérios de processos vivos”, pois, uma solução que tarda, esvazia-se de justiça; portanto, denega a justiça ao cidadão.

A Professora Mariana França Gouveia<sup>147</sup> propõe que se aposte numa abordagem diferente dos conflitos, o que pode ser conseguida através do recurso aos meios alternativos de resolução de litígios, na medida em que não basta ser célere, fazendo o mesmo, mas deve buscar-se, sempre, fazer diferente, independentemente da quantidade de litígios levados à

---

<sup>145</sup> *Ibid.*, mesma página.

<sup>146</sup> GOUVEIA, Mariana França. (2024). *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*. 3.ª Edição, Reimpressão. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 25.

<sup>147</sup> *Ibid.*, mesma página.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

demanda. Por aí, assiste-lhe razão, pois, a inovação e a constante preocupação em trazer as mais acertadas soluções contribuem, com certeza, para uma justiça quase próxima da plenitude.

Não obstante a perspectiva de que a crise da justiça se deve, sobretudo, à crise da qualidade da justiça, não é despidendo anotar-se que a quantidade de processos levados à demanda conduz à morosidade dos tribunais e, conseqüentemente, induz o cidadão à conclusão de que a justiça se encontra em crise. É que, se os tribunais são morosos na resolução de conflitos, necessário seria aferir-se as causas da referida morosidade, sendo certo que a quantidade elevada de processos pode ser uma delas, sustentada pelo fraco domínio e pela ineficiência dos agentes da justiça em lidar com a demanda processual.

Assim, caberá ao Estado estudar os mecanismos para neutralizar a referida crise, quiçá, reforçando os recursos humanos e continuando, com acutilância, a apostar na formação contínua do seu pessoal com vista a acompanhar a dinâmica da sociedade e lidar com vários tipos de casos, mantendo a necessária sensibilidade sobre a evolução e a dinâmica do mercado e da economia.

Acompanhando o raciocínio da Professora Mariana França Gouveia, parece não ser misterioso se afirmar que a busca por outras maneiras de ser e de estar, no campo de resolução de litígios, esteja intimamente ligada ao parco crédito que o sistema de justiça dominante tem obtido nas opiniões populares. Aliás, parece que o próprio Estado percebeu isso ao ponto de estabelecer o princípio constitucional do pluralismo jurídico, não só com o intuito de ver-se aliviado de avultados processos, mas também porque, eventualmente, reconhece as suas limitações, bem como reconhece o facto de que outros podem fazer diferente. É verdade que o Estado não reconhecerá a sua fraqueza, mas, conforme afirmado acima, o reconhecimento dos meios alternativos de resolução de litígios pende para o descongestionamento dos tribunais do Estado e contribui para a celeridade na resolução de litígios, acoplados aos custos menos pesados que lhe são característicos, sobretudo nos processos que envolvam litígios derivados das relações de consumo.

Como que a adornar a questão da incapacidade do Estado em monopolizar o processo de resolução de litígios, derivada da proclamada falência da sua capacidade em dar respostas céleres aos litígios, os Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Splenger<sup>148</sup> defendem que, demonstrada a referida incapacidade, sobretudo pela globalização, pela abertura

---

<sup>148</sup> DE MORAIS, José Luis Bolzan e SPENGLER, Fabiana Marion. *Op. cit.*, p. 77.

de fronteiras, pela desregularização e pela *lex mercatoria*, o desenvolvimento de procedimentos jurisdicionais alternativos é inevitável.

Contudo, a dinâmica e o desenvolvimento sociais sempre conduziriam o Estado a aceitar outras alternativas ao seu poder de resolução de litígios, não sendo, necessariamente, uma fraqueza sua aceitar tais alternativas.

Portanto, pode ser que, num estágio avançado da efectiva aplicação dos mecanismos alternativos de resolução de litígios, volte-se a se discutir, efusivamente, sobre a crise da jurisdição, aqui entendida não só como a jurisdição do Estado, mas também a arbitral. Tudo dependerá da capacidade de reinventar-se e de aprimorar-se a qualidade destas duas vias de composição de litígios.

É pertinente reiterar a ideia segundo a qual o reforço da mão-de-obra ou dos recursos humanos e a sua permanente formação podem ser a solução para evitar-se o fracasso das jurisdições (estatais e privadas).

#### **4. O litígio – um ponto de ordem**

Antes de se adentrar à discussão sobre os meios de resolução de conflitos em Moçambique, é necessário compreender-se o sentido e o alcance do termo “litígio” de modo que se possa restringir a sua aplicação técnica aos meios específicos de pacificação de contendas.

Assim, a questão que se coloca é saber se qualquer diferença de entendimentos entre as partes pode ser denominada por litígio ou se existe uma linha ténue que separa estes dois aspectos. Este exercício tem sua importância prática, pois, um litígio parece estar envolto de graves consequências, com possibilidades parcas de internalização dos custos de transacção, pois, nenhuma das partes quererá ceder, nesta fase.

Segundo a Professora Ana Prata<sup>149</sup>, litígio é “Conflito concreto de interesses digno de ser apresentado à consideração de uma entidade independente (em regra, o tribunal), para efeitos de uma justa composição desses interesses.” Nesta perspectiva, parece que falar de litígio é o mesmo que falar de conflito; entretanto, não se trata de um conflito qualquer, devendo, ainda, restringir-se mais o termo, tendo que se encontrar uma definição técnico-jurídica, sem ignorar a polissemia do mesmo. Por sua vez, o Professor António Menezes

---

<sup>149</sup> PRATA, Ana. (2005). *Dicionário Jurídico*. 4.<sup>a</sup> Edição. Coimbra. Edições Almedina, SA, p. 729.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Cordeiro<sup>150</sup> define litígio como sendo “... uma modalidade de caso relativamente ao qual as partes tenham visões ou saídas não coincidentes.” Continua dizendo que “Litígio não envolve confronto: podemos admitir situações nas quais ambas as partes tenham dúvidas, sem se defrontarem; tais dúvidas, todavia, não encontram uma saída consensual, o que nos habilita a falar em litígio”<sup>151</sup>. Por aí, não se chega onde se pretende, pois, parece que as noções apresentadas pelo autor são vagas e imprecisas.

Em busca de uma definição mais precisa de litígio, e reconhecendo que não existe consenso doutrinário nesta matéria, o Professor Tomás Timbane<sup>152</sup> entende que existem diferenças entre litígio e conflito, na medida em que num litígio nem sempre pressupõe a existência de um conflito, pois, naquele as partes têm, apenas, posições não coincidentes sobre uma determinada realidade, enquanto neste existe uma divergência. Entretanto, é dúbio assentar a ideia segundo a qual falar de posições não coincidentes não é o mesmo que falar de divergências. Parece que por aí, também ainda não se resolve o problema.

Parece não ser despidendo partir da premissa segundo a qual o litígio é, do ponto de vista jurídico, o cume do agravamento do conflito entre as partes, pois, nesta fase, a desavença carece de ser dirimida por terceiros com o poder de autoridade e de decisão (e não, apenas, mediadora), sejam estes os juízes do Estado ou os juízes arbitrais. Neste sentido, o Professor Dário Moura Vicente<sup>153</sup> entende que pode haver conflitos sem carácter contencioso. Portanto, é o plano contencioso que conduz as partes ao crivo do juiz, em busca de uma sentença. A acompanhar este raciocínio, João Luís Lopes dos Reis<sup>154</sup> apresenta dois exemplos, nomeadamente: o primeiro prende-se com um pedido das partes à um corrector de valores imobiliários (que não exerce jurisdição) para calcular o valor de uma carteira de títulos que negociarão, em virtude de simples discordância das partes quanto ao valor da mesma; o segundo prende-se com a divergência, entre as partes, sobre o valor da clientela na cessação de um contrato que os vinculava, pedindo à um terceiro, com jurisdição, para o determinar. No primeiro exemplo, a divergência é mínima, sendo que o terceiro apenas intervém para acalmar

---

<sup>150</sup> **CORDEIRO**, António Menezes. (2015). *Tratado da Arbitragem. Comentário à Lei 63/2011, de 14 de Dezembro*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 16.

<sup>151</sup> *Ibid.* Mesma página.

<sup>152</sup> **TIMBANE**, Tomás. (2021). *A reserva da jurisdição cível. Um contributo para o estudo da função jurisdicional em Moçambique*. Maputo, Escolar Editora – Livros & Etc., Lda., p. 23.

<sup>153</sup> **VICENTE**, Dário Moura. (2006). *A Arbitragem e outros meios de resolução extrajudicial de litígios no Direito moçambicano*. Disponível, no dia 25 de Fevereiro de 2026, pelas 17h, em <https://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Vicente-Dario-ARBITRAGEM-E-OUTROS-MEIOS-DE-RESOLUCAO-EXTRAJUDICIAL-DE-LITIGIOS-NO-DIREITO-MOCAMBICANO.pdf>

<sup>154</sup> **DOS REIS**, João Luís Lopes. (2001). *Representação Forense e Arbitragem*. Coimbra, Coimbra Editora, pp. 94 e 95.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

os ânimos, sem poder de decisão, enquanto que no segundo exemplo, um terceiro, chamado à demanda, terá poder de decisão (sentença) sobre a divergência. Isso significa que, tanto num e noutro caso as partes divergem, sendo certo que no segundo caso a divergência é tão acentuada que as partes preferiram solicitar um terceiro, com jurisdição, para decidir com força de sentença, colocando fim a contenda.

Assim, parece que não se deve falar em litígio numa situação em que as diferenças entre as partes são, internamente, controláveis e resolvíveis (internalização dos custos de transacção), sendo certo que se configura em “litígio” aquilo que, vulgarmente, se pode chamar de “*O derramar do copo d’água*” ou “*O entorno do caldo*”. Em outras palavras, uma diferença de entendimentos entre as partes só se configura em litígio após esgotadas todas as possibilidades de resolução amigável, portanto, sem recurso a terceiros, de qualquer natureza, que os possam impor soluções. Portanto, não é qualquer conflito que deve ser denominado por litígio, mas sim aqueles particularmente graves em que as partes não se encontrem em condições de resolver internamente, entre elas. Quando assim ocorre, o litígio deve ser dirimido (por terceiros com jurisdição), enquanto a simples diferença de entendimentos entre as partes são, de modo interno, sanadas entre estas por via de conversações directas ou mediadas (sem poder de decisão de terceiro), a chamada “resolução amigável” que, muitas vezes, é inserida em forma de uma cláusula contratual.<sup>155</sup>

Portanto, pode-se denominar por litígio todas as desavenças entre as partes que, necessariamente, acham-se submetidas ao crivo dos tribunais (do Estado ou arbitrais) para que, por meio de sentença, lhe seja dada uma solução que a todos vincula, sem prejuízo de eventuais recursos respectivos. Aqui, como não poderia deixar de ser, os litígios derivados de uma relação de consumo são inclusos.

Chegados aqui, é possível configurar-se o litígio como sendo uma espécie de conflito, sendo certo que este [o conflito] é mais amplo do que aquele [o litígio], do ponto de vista de sua abrangência material. Ou seja, é o escalonamento do conflito que desemboca num litígio.

Ao longo do presente exercício científico, aplicar-se-á, com maior acutilância, o termo “litígio”, pois, dar-se-á maior ênfase aos mecanismos judiciais e arbitrais de composição dos mesmos, cujas decisões têm força de sentença.

---

<sup>155</sup> A propósito da cláusula de resolução de conflitos vide, por exemplo, **ABREU**, Faizal Amussene de. *Op. cit.* (*O banquete contratual*), p. 69.

## 5. Dirimindo os litígios de consumo nos tribunais judiciais

No caso do contrato de consumo, e não só, a garantia como um dos elementos da estrutura externa desta relação jurídica pressupõe que a parte lesada possa recorrer ao tribunal (à justiça pública) para que o seu direito violado seja repostos. Como se está em presença de uma Lei de Defesa do Consumidor, assume-se, por maioria de razão, que só o consumidor pode ter os seus direitos violados e, assim, recorrer aos tribunais para que estes possam dirimir o respectivo litígio. No entanto, nada obsta que se pense numa Lei do Consumo, em contraposição à contemporânea Lei de Defesa do Consumidor. A Lei do Consumo estabelecerá os direitos e os deveres de ambas as partes na relação de consumo, contrabalançando a LDC que estabelece, exclusivamente, os direitos dos consumidores e os mecanismos de os repor em caso de violações.

Em termos concretos, quando se está em presença de um litígio de consumo, o consumidor tem a prerrogativa de recorrer ao tribunal e intentar uma acção contra o empresário (vulgarmente conhecido por “fornecedor<sup>156</sup>”), com vista à reposição do seu direito violado (reposição *in natura*) e da eventual indemnização. Este é o princípio geral e configura-se na via normal e habitual de composição de litígios, em contraposição, *prima facie*, à *vindicta* privada. Nestes casos, seguem-se as regras do Código do Processo Civil, desde a petição inicial à almejada e efectiva reposição do direito violado (dos articulados à proferição da sentença ou, até, à revista)<sup>157</sup>.

Segundo o Professor João Marques Martins<sup>158</sup>, “As patologias que afetam as relações de consumo podem ser reprimidas ou prevenidas por meio de ações inibitórias.” Mais ainda, o mesmo autor ensina que:

“O objeto da ação inibitória há de corresponder, quanto à causa de pedir, aos factos que constituem a conduta violadora de direitos/interesses do(s) consumidor(es), ou dos atos preparatórios da mesma, e, quanto ao

---

<sup>156</sup> A utilização do termo “fornecedor” não é correcta para designar-se a contraparte do consumidor numa relação de consumo, pois, este termo deve ser utilizado, apenas, no âmbito duma relação de consumo em específico, derivada do contrato de fornecimento, em que ocorre a transmissão de bens de forma continuada. De forma contrária, a contraparte do consumidor, num contrato de compra e venda mercantil, não é fornecedora, mas sim vendedora. É, pois, uma questão de rigor terminológico derivada da designação legal e doutrinária de cada contrato comercial.

<sup>157</sup> Cfr. os artigos 467 e ss. do CPC.

<sup>158</sup> MARTINS, João Marques. *Ações Inibitórias nos Litígios de Consumo*. In: ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas *et al.* (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume IV. Coimbra, Edições Almedina, SA., p. 569.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

pedido, à condenação do réu a abster-se de continuar ou adotar a referida conduta, bem como a cumprir obrigações acessórias<sup>159</sup>.”

À este propósito, o art. 12 da LDC estabelece a possibilidade de o consumidor fazer uso de uma acção inibitória com vista a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos dos consumidores que atentem contra a sua saúde e segurança física, que se traduzam no uso de cláusulas gerais proibidas, que consistam em práticas comerciais expressamente proibidas por lei, mormente a Lei da Concorrência. Mais ainda, o legislador fixa, no art. 13 da LDC, a forma de processo da acção inibitória, seguindo esta a forma de processo sumário, fixando-lhe, ainda, o valor da acção em função da alçada do Tribunal do Distrito de 1.<sup>a</sup> Classe, que era de 25 vezes o salário mínimo nacional<sup>160</sup>. Ora, a fixação do valor da causa de uma acção inibitória não parece estar colocada em termos precisos, pois, salvo melhor opinião, estar-se-ia a assumir-se que só tem a designação de “acção inibitória” toda aquela acção cujo valor da causa não ultrapasse 25 vezes o salário mínimo nacional. Por exclusão de partes, estar-se-ia a assumir que as acções cujo valor seja superior àquele valor não teriam a designação de “acção inibitória”, o que parece estranho se levar-se em conta o elemento teleológico estabelecido no n.º 1 do artigo 12 da LDC. Assim, atendendo ao espírito do legislador, que parece ter pretendido isentar de custas as acções de valor diminuto, o n.º 1 do artigo 13 da LDC deve ser redesenhado, passando a figurar nos seguintes termos: “A acção inibitória cujo valor seja equivalente ao da alçada do Tribunal de Distrito, segue os termos de processo sumário e está isenta de custas”. Assim, estar-se-ia a aceitar a existência de acções inibitórias de valor superior ao fixado pelo legislador “consumerista”.

Não despreciando, como que sendo simpático para com o consumidor, o legislador isenta de custas judiciais o autor da acção inibitória, pois, provavelmente, assume-se que grosso modo dos litígios de consumo são de valores diminutos.

Paredes meias às matérias relacionadas à acção inibitória, o n.º 2 art. 18 da LDC isenta o consumidor do pagamento de preparos nos processos em que pretenda, nomeadamente:

---

<sup>159</sup> *Ibid.*, pp. 570 e 571.

<sup>160</sup> Cfr. apenas à título de referência, o n.º 1 do artigo 38 da Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto (Aprova a Lei de Organização Judiciária e revoga a Lei n.º 10/92, de 6 de Maio), atentos às alterações introduzidas pela Lei n.º 24/2014, de 23 de Setembro (Lei de revisão pontual da Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto, Lei de Organização Judiciária) e pela Lei n.º 11/2018, de 3 de Outubro, que altera os artigos 10, 17, 26, 27, 38, 42, 44, 48, 61, 64, 71, 72, 74, 78, 82, 83, 84, 86, 96, 101, 103, 112 e 115 da Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto e 112A da Lei n.º 24/2014, de 23 de Setembro, Lei de Organização Judiciária. Aqui, faz-se necessário notar que a Lei n.º 11/2018, de 3 de Outubro mexeu, não só com a estrutura dos Tribunais Judiciais, através da eliminação da classificação dos Tribunais de Distrito em 1.<sup>a</sup> e 2.<sup>a</sup> Classes, em resultado da derrogação do n.º 2 do artigo 78, como também a alçada do Tribunal do Distrito passou a ser de 25 vezes o salário mínimo da Função Pública, com a nova redacção do n.º 1 do artigo 38 da LOJ.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

- (i) A protecção dos seus interesses ou direitos;
- (ii) A condenação por incumprimento do empresário ou
- (iii) A reparação de perdas e danos emergentes de factos ilícitos ou da responsabilidade objectiva definida nos termos da lei.

Para todos os casos acima referidos, parece que o valor da acção não deve exceder a alçada do Tribunal Judicial de Distrito, pois, trata-se de uma acção inibitória. Do mesmo modo, o consumidor tem direito à isenção de custas judiciais, em caso de procedência parcial da respectiva acção.

Quanto à diferenciação estabelecida pelo legislador, entre a acção inibitória (art. 12 LDC) e outras acções (Art. 18 LDC), no âmbito da defesa do consumidor, há que tecer algumas considerações. A primeira já foi acima avançada, quanto à limitação da designação de “acção inibitória” em função da alçada do tribunal de Distrito. A segunda consideração prende-se com o facto de, nos processos em que se pretenda a protecção dos interesses ou direitos do consumidor, também pretender-se prevenir, corrigir ou fazer cessar certas práticas lesivas dos direitos deste. Ou seja, pretendendo prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas aos seus direitos, o consumidor está pretendendo proteger os seus interesses ou direitos estabelecidos na lei. Já a terceira consideração prende-se com o facto de a acção destinada a prevenir, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas ao direito dos consumidores poder, outrossim, desembocar numa condenação por incumprimento do empresário dos seus deveres para com o consumidor, pois, se se pretende corrigir ou fazer cessar determinadas práticas, é porque a mácula foi materializada, havendo cominações legais. Do mesmo modo, se se pretende, sobretudo, corrigir ou fazer cessar práticas lesivas dos direitos do consumidor, é possível que o juiz dite uma sentença que obrigue o empresário a reparar as eventuais perdas ou danos emergentes sofridos, à data, pelo consumidor.

Assim, todo este diapasão serve para expressar uma porção de desânimo que o legislador causa ao legislar sobre a mesma matéria, do ponto de vista substancial, como se de assuntos diferentes se tratassem, com a agravante de fazê-lo de forma imprecisa. Se assim compreender-se, será necessário o redesenho e a fusão entre o artigo 12 e os números 2 e 3 do artigo 18, todos da LDC; seria, apenas, uma questão de técnica legislativa e de simplificação do processo, pois, no fundo, o que se pretende é livrar o consumidor do eventual marasmo em que se encontrar, no âmbito de uma relação de consumo. À este propósito, o Professor Tiago

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Soares da Fonseca<sup>161</sup> demonstra, nas suas abordagens, a evolução introduzida pelo legislador português relativamente ao conteúdo do referido artigo 18 da LDC que, na LDC de Portugal tinha correspondência com o artigo 14, antes da Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto. A referida evolução prende-se com a desconstrução, quase que total, do próprio artigo 14 e com o desenvolvimento de alguns aspectos relacionados aos conflitos de consumo de reduzido valor económico, como são os exemplos da fixação do seu âmbito material (económico), da remissão à arbitragem necessária ou mediação, da notificação ao consumidor sobre a possibilidade de fazer-se representar por advogado ou solicitador, da isenção de pagamento prévio de taxa de justiça, etc. Neste aspecto, Moçambique encontra-se, ainda, estagnado na redacção antiga que, na realidade, foi copiada da versão original da LDC de Portugal, ora alterada.

Quanto às acções estabelecidas no art. 12 e no n.º 2 do art. 18, todos da LDC, não obstante o legislador ter fixado os seus valores em 25 vezes o salário mínimo nacional da Função Pública, o consumidor que se sinta lesado em valor superior àquele tem sempre a possibilidade de intentar uma acção judicial contra a sua contraparte com vista à reposição do seu direito violado, nos termos gerais do processo e no âmbito do princípio constitucional do acesso aos tribunais.

Na verdade, parece que, ao abordar-se acerca de aspectos relacionados ao Direito do Consumo, pensa-se, tendencialmente, nas relações de consumo de valor diminuto, apartando-se as relações de consumo de valores elevados, mormente, as de valores superiores à 25 vezes o salário mínimo nacional da Função Pública. Bem é assim que a nova redacção da LDC de Portugal, cujos comentários são trazidos pelo Professor Tiago Soares da Fonseca<sup>162</sup>, assim o denuncia, guardando primazia aos conflitos de consumo de reduzido valor económico. Assim alinhado, o Professor Menezes Cordeiro<sup>163</sup> escreveu que, “Isoladamente tomado, um litígio de consumo tem escassa relevância económica.” Provavelmente seja por esta razão que o legislador estabeleceu os valores das acções, nas relações de consumo, tendo em mira a alçada do Tribunal Judicial de Distrito, buscando flexibilizar a sua tramitação e isentando os seus

---

<sup>161</sup> **DA FONSECA**, Tiago Soares. (2023). *Arbitragem e Mediação Potestativa nos Conflitos de Consumo por Opção do Consumidor. Comentários ao artigo 14 da Lei de Defesa do Consumidor*. Coimbra, Edições Almedina, SA, pp. 12 e 13.

<sup>162</sup> *Ibid*, p. 12.

<sup>163</sup> **CORDEIRO**, António Menezes. *A Arbitragem de Consumo*. In: Centro de Direito do Consumo (Organizador). (2016). *Estudos de Direito do Consumidor*. Coimbra, Centro de Direito do Consumo e Instituto Jurídico da Faculdade de Direito de Coimbra, p. 70.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

autores de custas judiciais (sem prejuízo do disposto no n.º 4 do art. 18 da LDC<sup>164</sup>), pois, não valeria a pena submeter o consumidor ofendido às burocracias próprias de um processo judicial e, ainda mais, retirar recursos económicos da sua esfera jurídica; eventualmente, seria penoso.

De todo o modo, o aspecto relacionado ao valor diminuto, nas relações de consumo, é o que faz valer a fama que impulsiona a advocacia às peculiaridades destas relações, reclamando-se regimes mais céleres, eficazes e eficientes. Porém, isto não significa que as relações de consumo de valores elevados não reclamem tais benesses, porém, não são em grande escala como aquelas.

Ao estabelecer o regime jurídico para as acções cujos valores não excedam a alçada do Tribunal Judicial de Distrito, o legislador deveria tomar a oportunidade e proceder à inclusão das acções em que o valor da causa seja superior à alçada do Tribunal Judicial de Distrito. Ainda que de modo diverso ao estabelecido no artigo 14 da LDC, o Professor Tiago Soares da Fonseca<sup>165</sup> realça o facto de que apenas o conflito de consumo de valor económico reduzido é que se beneficia da ideia de arbitragem necessária, o que para as bandas de Moçambique não acha-se, ainda, estabelecido nestes termos. Com esta ideia segue a reboque a percepção inequívoca de que apenas os conflitos de consumo de valor reduzido é que se beneficiam de isenção de preparos nos processos, facto que é, de resto, assegurado pelo n.º 2 do artigo 14 da LDC.

O tratamento, pelo legislador “consumerista”, das matérias sobre conflitos de consumo de valor económico reduzido ou não reduzido neutralizaria a discriminação entre os consumidores de valores diminutos e os de valores não diminutos, visto que a discriminação destes os deixa à mercê, apenas, da lei processual geral (CPC), sem lhes oferecer as mesmas benesses que o legislador oferece àqueles primeiros. Com isso, o legislador evitaria a sectorização dos consumidores e os ofereceria as mesmas benesses, no que tange às acções destinadas à defesa dos seus direitos, pois, consumidor é consumidor, não importando o valor da transacção em causa.

---

<sup>164</sup> O n.º 4 do art. 18 da LDC estabelece que, “Em caso de decaimento total, o autor ou autores intervenientes são condenados em montantes a fixar pelo julgador, entre um décimo e a totalidade das custas que normalmente seriam devidas, tendo em conta a sua situação económica e a razão formal ou substantiva da improcedência.”

<sup>165</sup> DA FONSECA, Tiago Soares. *Op cit.*, p. 45.

### 5.1. A demanda nos tribunais judiciais

Os tribunais do Estado são os locais mais privilegiados e frequentados pelos cidadãos com vista à busca da justiça comutativa. De facto, é sempre prudente a busca pela justiça pública<sup>166</sup> numa situação em que as partes não atinjam o entendimento em suas disputas.

É neste contexto que, seguidamente, iniciar-se-á, ainda que de forma não exaustiva, pela análise das demandas relacionadas aos litígios de consumo nos tribunais judiciais de nível provincial e nos de nível distrital.

O mapa abaixo demonstra o resumo dos resultados obtidos através das pesquisas de campo efectuadas em alguns tribunais das zonas sul (Cidade de Maputo), centro (Cidade da Beira) e norte (Cidade de Nampula) do país<sup>167</sup>:

<b>Ordem</b>	<b>Tribunal Judicial</b>	<b>Quesitos</b>	<b>Extractos das Respostas</b>
1	Cidade de Maputo – 1. <sup>a</sup> Secção Comercial	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... temos a informar que infelizmente, não poderemos oferecer tal informação. A impossibilidade se explica pelo facto de que esta Secção, na maior parte dos casos, lida com processos de execuções hipotecárias ou acções declaratórias no domínio do crédito comercial, desconhecendo, quase que por completo, litígios nos quais as partes demandem estritamente por direitos consumeristas. O que pode ser encontrado nesta Secção, ainda assim, raríssimos casos, é a invocação da Lei de Defesa dos Consumidores para acautelar situações concretas no contexto</i>

<sup>166</sup> Justiça pública em contraposição à justiça privada (pelas próprias mãos).

<sup>167</sup> Esta pesquisa é comprovada, na presente tese, pelos elementos constantes do **Anexo III**.

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em  
Moçambique

			<i>das acções ou processos que aqui correm termos, mormente, a invocação do carácter abusivo de eventuais cláusulas.”</i>
2	Cidade de Maputo – 2. <sup>a</sup> Secção Comercial	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	Não respondeu.
3	Cidade de Maputo – 12. <sup>a</sup> Secção Comercial	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“...lamentamos não poder satisfazer o seu pedido, uma vez que foram compulsados todos os livros em uso neste Cartório, não tivemos registo nenhum de caso directamente relacionado ao período supra citado, referente ao tema de DIREITO DE CONSUMIDOR...”</i>
4	Cidade de Maputo – 3. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“...temos a honra de informar que, compulsados os livros de porta em uso nesta secção, no período de 2018 até a presente data, verificamos que o número de processos relacionados com o assunto acima mencionado é bastante irrisório, aliando-se a este facto a questão da falta de descrição específica dos processos relativos a esta matéria no momento da classificação e distribuição das respectivas</i>

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

			<i>ações. Entretanto, das buscas feitas, foi possível identificar pelo menos 05 (cinco) processos...”</i>
5	Cidade de Maputo – 5. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... informar que, compulsados os livros de porta desde 2018 à presente data, <b>NADA CONSTA</b> sobre o solicitado.”</i>
6	Província de Sofala – 1. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... em resposta cumpre-me informar que a 1.<sup>a</sup> Secção cível do Tribunal Judicial da Província de Sofala nunca apreciou estes casos.”</i>
7	Província de Sofala – 2. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... desde o ano de 2020 até a presente data, não correram termos nesta secção, (...), pelo que não será possível satisfazer o vosso pedido.”</i>
8	Província de Sofala – Secção Comercial	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... temos a honra de lhe informar que feita a compulsão dos dados estatísticos de processos relacionados a defesa dos direitos do consumidor dirimido nesta secção entre 2018 até a presente data, correram 06 processos dos quais todos eles terminaram com a condenação por parte da ré por incumprimento das cláusulas</i>

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em  
Moçambique

			<i>contratuais, relacionadas com os direitos do consumidor.”</i>
9	Província de Nampula – 1. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... temos a informar que esta secção não tramitou este tipo de processo durante este período.”</i>
10	Província de Nampula – 2. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... temos a dizer que nesta Secção, nunca teve registo de entrada de casos de natureza.”</i>
11	Província de Nampula – Secção Comercial	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	Não respondeu.
12	Distrito Municipal Kamphumo – 1. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	Não respondeu.
13	Distrito Municipal Kamphumo – 5. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... temos a honra de informar que no período entre 2018 até a presente data, tramitamos nesta secção 3 processos relacionados à defesa dos direitos do consumidor...”</i>

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

14	Distrito Municipal KaMaxakeni – 1. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“Responda-se que em 2021 tivemos o proc. n.º 82/21-B.”</i>
15	Distrito Municipal Nhlamankulu – 1. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“...temos a honra de informar à V.Excias que nesta Secção não temos entradas de processos de casos de defesa do consumidor...”</i>
16	Cidade da Beira – 6. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“... tenho a honra de informar que no período entre 2018 até a presente data, tramitamos 3 processos à defesa dos direitos do consumidor.”</i>
17	Cidade de Nampula – 3. <sup>a</sup> Secção Cível	Estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos entre 2018 à 2023 e eventuais factores que as sustentem.	<i>“O tribunal judicial da cidade de Nampula – terceira secção não tem nenhuma resolução de litígios de consumo em Moçambique.”<sup>168</sup></i>

De acordo com aos dados acima apresentados, é evidente que não foi possível constatar-se a real dimensão das desavenças de consumo que, eventualmente, enfermam a sociedade moçambicana, pois, não se pode crer que nestes principais tribunais dos polos urbanos elencados não existam, ou existam infimamente, litígios de consumo que careçam de ser julgados pelos tribunais.

<sup>168</sup> Resposta transmitida via sms, no dia 04 de Abril de 2023.

Destarte, quanto às secções comerciais, a resposta concedida pela 1.<sup>a</sup> Secção Comercial do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo espelha o cenário que ocorre em quase todas as secções comerciais abordadas. Estas secções lidam, grosso modo, com assuntos de hipotecas bancárias e de outros créditos comerciais, sem sequer ser-lhes oportuno lidar com as questões relacionadas aos direitos dos consumidores, excepcionando-se a Secção Comercial do Tribunal Judicial da Província de Sofala que tramitou, pelo menos, 6 (seis) processos de natureza “consumerista”. O reforço da constatação desta parca demanda de assuntos relacionados ao Direito do Consumo é a resposta coadjuvante da 12.<sup>a</sup> Secção Comercial do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo.

Paredes meias às secções comerciais, as secções cíveis, tanto de nível provincial, quanto de nível distrital, também não lidam, como seria de se esperar, com estas matérias “consumeristas”. Aliás, do ponto de vista da dogmática jurídica, as secções cíveis deveriam lidar, apenas, com os assuntos de natureza jurídico-civil e nunca de natureza jurídico-comercial, como é o caso do Direito de Consumo.

Assim, acredita-se que, pelo menos, três importantes motivos possam estar por detrás desta diminuta demanda de assuntos “consumeristas” nos tribunais judiciais moçambicanos, nomeadamente: as limitações das secções comerciais, a inexistência de secções de competência especializada em matéria comercial ao nível dos tribunais distritais e a parca promoção dos direitos dos consumidores e dos mecanismos de composição de litígios de consumo. Relativamente a este terceiro importante motivo, abordar-se-á mais adiante, arregimentando-se as respectivas soluções.

#### **A) As limitações das secções comerciais**

O Decreto n.º 53/2005, de 22 de Dezembro<sup>169</sup> cria as secções de natureza especializada em matéria comercial, nos tribunais judiciais de província, mas introduz alguns parâmetros que se vislumbram indiferentes às matérias relacionadas à defesa do consumidor, marcadamente de valores diminutos.

*Prima facie*, ao fixar as competências em razão da matéria, no artigo 2 do referido Decreto, o legislador não fixa, em concreto, as matérias relacionadas ao Direito do Consumo, pese embora parte da mesma possa vislumbrar-se nas acções relativas às dívidas comerciais, estabelecidas na alínea a) do n.º 1 do referido artigo 2 do referido Decreto.

---

<sup>169</sup> Cria as secções de natureza especializada em matéria comercial, nos tribunais judiciais de Província.

Mais ainda, no artigo 3 do Decreto em análise, o legislador restringe o leque de litígios passíveis de serem dirimidos por aquelas secções de competência especializada em matéria comercial, introduzindo o entrave relacionado à competência em razão do valor. Nesta vertente, apenas serão atendidas, nestas secções, as acções de valor igual ou superior à 150 (cento e cinquenta) salários mínimos<sup>170</sup>. Parece que este facto desvirtua, até certo ponto, a questão relacionada à competência dos tribunais, introduzindo um critério duplo para a determinação da competência destas secções. Em termos não desvirtuados, parece que estas secções comerciais deveriam dirimir todos os litígios de natureza jurídico-comercial, desde que observado o critério da alçada de um tribunal de província. Por causa desta limitativa, todos os litígios que sejam de valor inferior àquele fixado pelo Decreto são remetidos às secções cíveis do tribunal de província, sem prejuízo do critério das alçadas dos tribunais judiciais.

Doutra forma, as matérias relacionadas aos contratos de consumo, por serem de índole jurídico-comercial, deveriam ser, na totalidade, julgadas pelas secções comerciais, independentemente do valor da causa. As secções cíveis deveriam dirimir, apenas, os litígios de natureza jurídico-civil, mas nunca, também, de natureza jurídico-comercial abaixo daquele valor estipulado pelo Decreto<sup>171</sup>.

Assim, há que se repensar nestes aspectos e rever o referido Decreto para que os litígios de consumo não sejam dirimidos pelas secções cíveis dos tribunais. Sobre este aspecto, voltar-se-á mais adiante.

## **B) A inexistência de secções de competência especializada em matéria comercial ao nível dos tribunais distritais**

A inexistência de secções de competência especializada em matéria comercial ao nível dos tribunais distritais permeabiliza, conforme acima referido, a resolução de litígios de consumo pelas secções cíveis daqueles tribunais. Ora, esta situação contrasta, primeiro, com a dogmática sobre a natureza jurídica do litígio e, segundo, com os princípios da delicadeza e da especialidade que se apregoam nas bandas do Direito do Consumo, pois, um juiz que dirime matérias de várias naturezas jurídicas é um juiz generalista, com maior traquejo para as lides que mais o chegam à mesa. Por aí, as lides sobre as relações de consumo perdem terreno, por vários motivos, sobretudo, o relacionado ao evidente *déficit* de cultura jurídica do consumidor.

---

<sup>170</sup> O artigo 3 do Decreto n.º 53/2005, de 22 de Dezembro, estabelece que, “**Artigo 3 (Competência em razão do valor)** – As secções de competência especializada em matéria comercial julgam as acções de valor igual ou superior a cento e cinquenta salários mínimos.”

<sup>171</sup> Abaixo de 150 (cento e cinquenta) salários mínimos.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Nesta vertente, é notável que grosso modo dos litígios de consumo são os que envolvem as relações económicas de valores diminutos, tal como são os casos de compra de um telemóvel, de um televisor, de produtos alimentares, etc., o que indicia que os litígios inerentes devem ser dirimidos pelos tribunais distritais. O mais agravante ainda é que, nestes tribunais de nível distrital, os referidos litígios são, quando é caso disso, dirimidos por juízes generalistas, quiçá com ínfima sensibilidade sobre as matérias de consumo.

Não restam, pois, dúvidas de que o Decreto n.º 53/2005, de 22 de Dezembro deve ser actualizado para, pelo menos, acolher a criação das secções de competência especializada em matéria comercial ao nível dos distritos, aliviando, deste modo, as secções comerciais e cíveis de nível de província, sempre em atenção às alçadas legalmente estabelecidas. Ultrapassada esta situação, que não se vislumbra unitária, provavelmente os tribunais estatais estariam em condições mínimas de efectivamente, dirimirem os litígios de consumo, consoante o valor da causa, emprestando, assim, maior eficácia aos serviços internos na busca pela satisfação do consumidor. Entretanto, ainda ter-se-ia que se lidar com as questões promocionais e educativas aos consumidores, como adiante se notará.

### 5.2. Outras soluções a adoptar

As matérias relacionadas ao Direito de Consumo passam, muitas vezes, à margem dos principais autores jurídicos em Moçambique, mormente, dos advogados, uma vez que, tanto nas secções cíveis, quanto nas comerciais, os litígios levados à demanda pouco têm a ver com as questões “consumeristas”.

Em audiência concedida por uma juíza da secção cível de um tribunal distrital, esta afirmou que não era papel dos juízes ensinar os advogados a enquadrar, no âmbito do Direito do Consumo, as preocupações que levam à demanda, pois, aqueles são autónomos e com competências técnicas para conhecer o Direito, dentro das suas balizas. Mais ainda, afirmou que os advogados sempre têm analisado os factos na perspectiva mais generalista do Direito contratual e do da responsabilidade civil, sem quedar à legislação específica sobre a defesa dos consumidores, quiçá porque, ainda que seja daquele modo, conseguem alcançar a justiça material que buscam. Parte da resposta concedida pela 3.ª Secção Cível do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo assim o evidencia.<sup>172</sup>

---

<sup>172</sup> “...temos a honra de informar que, compulsados os livros de porta em uso nesta secção, no período de 2018 até a presente data, verificamos que o número de processos relacionados com o assunto acima mencionado é bastante irrisório, aliando-se a este facto a questão da falta de descrição específica dos processos relativos a esta matéria no momento da classificação e distribuição das respectivas acções...”.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

O Direito do Consumo quase que segue longe destas lides, fruto, outrossim, da eventual inércia dos consumidores em demandarem os empresários que, por algum motivo, violam os seus direitos fundamentais de consumo.

Conforme a clarividência apresentada pela tabela acima, tanto nas secções comerciais, quanto nas cíveis, as matérias relacionadas à defesa do consumidor seguem à margem das litigâncias hodiernas, quiçá penalizada pelos parcos conhecimentos que a sociedade detém relativamente às mesmas. O mais agravante é o facto de os advogados terem estado a introduzir as lides socorrendo-se, apenas, da lei geral, apartando normas especiais que confeririam maior conforto e probabilidade de sucessos aos consumidores.

Entretanto, os juízes não podem vincular-se, nas suas decisões, ao que for alegado pelas partes, devendo proferir uma aula de sapiência aos intervenientes do processo, demonstrando os vários trilhos que se poderiam seguir para alcançar, de forma eficaz, a almejada justiça.

Nestes termos, a solução a aplicar é comum, passando pela disseminação da legislação sobre a defesa dos consumidores, aos vários níveis, uma vez que esta concede algumas benesses aos consumidores que tornam distintas as demandas de natureza jurídica de consumo, relativamente às demandas de outras naturezas, sobretudo quando se trata das isenções de custas e a forma sumária do processo<sup>173</sup>. Mais ainda, a solução a aplicar passa por uma nova sistematização do judiciário, de modo que se possa autonomizar a área comercial para que, dentro desta, a matéria “consumerista” tenha peso orgânico e, conseqüentemente, possa tornar a via judicial mais concorrida.

Assim, paredes meias à problemática acima apresentada, parece que a jurisdição comercial deve reclamar as mesmas benesses que a laboral reclamou e logrou sucessos. A ser assim, não é despiciendo pensar-se em tribunais comerciais, à semelhança do que ocorre com os tribunais de trabalho, estes que se autonomizaram do tribunal judicial (comum). A propósito desta matéria, é *mister* notar que o Direito do Trabalho e o Direito Comercial fazem parte do núcleo de concentração dos Direitos Privados Especiais. Segundo o Professor João de Castro Mendes<sup>174</sup>:

“... a lei disciplina a relação entre particulares, através de um núcleo de regras jurídicas; mas disciplina de modo particular **certas** relações entre particulares que exigem, pela sua configuração especial, princípios

---

<sup>173</sup> Cfr., a este propósito, o n.º 1 do art. 13 da LDC.

<sup>174</sup> MENDES, João de Castro. (2010). *Introdução ao Estudo do Direito*. 3.ª Edição. Lisboa, Pedro Ferreira – Artes Gráficas, Lda., p. 213.

próprios de regulamentação. O primeiro núcleo constitui o **direito civil**; as disciplinas particulares mencionadas em seguida constituem **direitos privados especiais**, de que autonomizam dois: o **direito comercial** e o **direito do trabalho**.”

Em defesa da especialidade do Direito Comercial, o Professor Manuel Guilherme Júnior<sup>175</sup> ensina que este é um ramo de Direito Privado, sendo, entretanto, um Direito Privado Especial na medida em que se ocupa de uma área específica do Direito Privado, respondendo às condições específicas e particulares do comércio.

Nesta ordem de ideias, uma vez que os tribunais de trabalho dirimem, na especialidade, matérias jurídico-laborais, parece fazer sentido que, ao existir, os tribunais comerciais dirimam, na especialidade, matérias jurídico-comerciais, permanecendo sob os auspícios do tribunal judicial a tarefa de dirimir outras matérias de Direito, diversas daquelas. Acto contínuo, os tribunais comerciais subdividir-se-iam em secções, sendo que uma delas seria a secção do consumo, dirimindo, na maior especialidade, os litígios de consumo.

Assim, ainda que preliminarmente, é possível compreender-se que, pela flagrante ausência de conhecimentos necessários, pelos custos e pelo tempo das demandas nos tribunais judiciais, não existam registos de muitos litígios de natureza de consumo a serem dirimidos nestes tribunais, facto que é preocupante, na medida em que a ausência aparente deste tipo de litígios não é verdadeira.

### 5.3. O custo e o tempo nos tribunais judiciais

Na sociedade capitalista hodierna, a tramitação de litígios em tribunais acarreta custos económicos, pois, não se movimenta a máquina judicial de forma gratuita, com as excepções que lhes são reservas por lei. Assim, qualquer possibilidade de o demandante fazer seguir a matéria litigiosa junto dos tribunais, contra a sua contraparte, deve ser avaliada em termos de custo-benefício, pois, quanto menos despender-se em processos litigiosos, melhor será para a economia do cidadão.

A este propósito, é notável que os litígios derivados de uma relação de consumo, quando dirimidos pelos tribunais judiciais, em regra não acarretam custos, desde que se configurem em acções inibitórias<sup>176</sup> ou desde que o valor da acção não exceda a alçada do Tribunal Judicial

---

<sup>175</sup> GUILHERME JÚNIOR, Manuel. (2022). *Manual de Direito Comercial Moçambicano*. Vol. I, 2.ª Edição revista e actualizada. Maputo, Escolar Editora – Livros & Etc., Lda., p. 17.

<sup>176</sup> Cfr. arts. 12 e 13 da LDC.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

de Distrito<sup>177</sup>. Por aí, o consumidor de bens e serviços de valores diminutos está protegido do ponto de vista financeiro, não se colocando a preocupação relativa aos custos com os processos que visem a defesa dos seus direitos, excepto quando haja decaimento total da acção, nos termos do n.º 4 do art. 18 da LDC<sup>178</sup>.

Não obstante estas benesses, é necessário vislumbrar a acção judicial de defesa do consumidor de uma forma holística, incluindo os litígios de consumo de valores que excedam aquele limite legalmente fixado como isentos de custas. Ou seja, conforme outrora afirmou-se, a defesa do consumidor não deve ser vislumbrada, apenas, na perspectiva de transacções de valores diminutos, mas também nas de transacções de valores elevados, sem restricções.

Assim, há que se recordar que o recurso ao tribunal é um direito constitucionalmente consagrado<sup>179</sup>, não obstante existir a sensação concreta que os custos processuais são elevados, se comparado com o recurso, por exemplo, aos tribunais arbitrais.

Na área do Direito de Consumo, as custas processuais com acções que excedam a alçada do Tribunal de Distrito devem clamar as mesmas benesses oferecidas às acções cujos valores sejam inferiores àqueles, pois, o consumidor não deve ser categorizado em razão da sua capacidade económica específica.

Entretanto, numa situação em que não se esteja em presença de uma acção isenta de custas judiciais, o consumidor ofendido deve computar não só os custos materiais<sup>180</sup> do processo, como também os imateriais<sup>181</sup>.

Nestes termos, de acordo com o artigo 1 do Código das Custas Judiciais<sup>182</sup>, “Os processos cíveis estão sujeitos à custas, que compreendem o imposto de justiça, os selos e os encargos.”<sup>183</sup> Assim, caberá ao consumidor demandante decidir se pretende seguir com a lide

---

<sup>177</sup> Cfr. n.º 2 do art. 18 da LDC.

<sup>178</sup> O n.º 4 do art. 18 da LDC estabelece que “Em caso de decaimento total, o autor ou autores intervenientes são condenados em montantes, a fixar pelo julgador, entre um décimo e a totalidade das custas que normalmente seriam devidas, tendo em conta a sua situação económica e a razão formal ou substantiva da improcedência.”

<sup>179</sup> Nos termos do artigo 70.º da CRM, “O cidadão tem o direito de recorrer aos tribunais contra os actos que violem os seus direitos e interesses reconhecidos pela Constituição e pela lei.”

<sup>180</sup> Os custos materiais envolvem, por exemplo, o dinheiro que se despende para pagar os tribunais, os advogados, as despesas de deslocação, de alimentação, de comunicação, etc.

<sup>181</sup> Os custos imateriais envolvem, por exemplo, o *stress* e as incertezas prolongadas do processo.

<sup>182</sup> Aprovado pelo Decreto n.º 43809, de 20 de Julho, atentos às alterações introduzidas pelo Decreto n.º 9/2018, que altera os artigos 2 e 3 do Decreto n.º 82/2009, de 29 de Dezembro do Código das Custas Judiciais (CCJ) e pelo Decreto n.º 10/2018, que altera os artigos 46, 160 n.º 3 e 167 n.º 2 do Código das Custas Judiciais, aprovado pelo Decreto n.º 43 809, de 20 de Julho de 1961, na redacção dada pelo Decreto n.º 67/2014, de 5 de Novembro.

<sup>183</sup> O imposto de justiça, nos tribunais distritais e provinciais, é graduado nos termos do artigo 16 do Decreto n.º 14/96, que actualiza o Código das Custas Judiciais, sendo que os selos são iguais à menos de 100,00 (meticais) e os encargos, se os houver, correspondem às despesas adiantadas pelo tribunal.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

ou não, ponderando todos os aspectos financeiros inerentes, numa autêntica avaliação entre o custo e o benefício<sup>184</sup>.

No que tange ao tempo em que um processo corre os seus trâmites nos tribunais judiciais, parece não se vislumbrarem dúvidas de maiores sobre a sua longevidade processual.<sup>185</sup> À este propósito, a morosidade processual dos tribunais judiciais moçambicanos configura-se uma denegação da justiça aos cidadãos, pois, é vítreo que o lapso de tempo pode destruir o efeito útil da demanda<sup>186</sup> e garantir a ineficácia dos processos judiciais, tendo como corolário a não efectiva resolução dos litígios introduzidos à demanda.

Entretanto, quedando à uma acção de litígio de consumo, tomando como base o processo n.º 82/21-B<sup>187</sup>, que correu os seus trâmites na 1.ª Secção Cível do Tribunal Judicial do Distrito Kamaxakeni, é possível vislumbrar-se que, pelo menos, a respectiva acção inibitória beneficiou-se de uma considerável celeridade, pois, a petição inicial entrou em juízo no dia 27 de Agosto de 2021<sup>188</sup> e a sentença foi proferida no dia 06 de Janeiro de 2022. Conforme se denota, o processo judicial em análise correu os seus trâmites legais em menos de 5 (cinco) meses (um bom exemplo), o que deveria acontecer com todos os processos da mesma natureza, e não só.

---

<sup>184</sup> Quanto aos custos nos tribunais judiciais, note-se o seguinte exemplo:

**Processo n.º (ocultado de forma deliberada) /018-I (Anexo IV)**

**Valor da causa:** 81.698.444,00 Mts.

**Imposto Correspondente:** 81.698.444,00Mts x 5%+610,00Mts = **4.085.532,20 Mts (art. 16 CCJ).**

Se esta causa fosse submetida à arbitragem, as custas do processo seriam calculadas da seguinte forma:

**Valor da causa:** 81.698.444,00 Mts.

**Encargos Administrativos:** 274.930,00 Mts + 328.492,00 Mts = **603.422,22 Mts.**

**Honorários dos árbitros:** 216.350,00 Mts + 164.246,11 Mts = **380.596,11 Mts.**

**Total: 984.018,33 Mts.**

Pela demonstração efectuada, nota-se que o processo judicial custa mais do que o arbitral.

<sup>185</sup> Tomando como base o processo acima aludido - **Processo n.º (ocultado de forma deliberada) /018-I** -, no dia 06 de Junho de 2018 deu entrada, no Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, uma petição inicial cuja citação à Ré apenas foi efectuada no dia 22 de Agosto de 2018. O processo correu os seus trâmites legais, tendo sido julgado no dia 18 de Agosto de 2020; ou seja, mais de dois anos após à sua entrada em juízo. A sentença foi exarada no dia 04 de Dezembro de 2020, quase 4 meses após a sessão de discussão e de julgamento. *In casu*, a Parte vencedora recorreu da decisão do tribunal *a quo*, tendo o processo sido admitido ao recurso, em princípios de 2021 e, apenas no dia 21 de Outubro de 2022 é que foi remetido, efectivamente, ao Tribunal Superior de Recursos; ou seja, quase 2 (dois) anos após a sua admissão ao recurso. O processo encontra-se, até aos dias que correm, no recurso.

<sup>186</sup> Há situações em que as partes até esquecem-se de que têm um litígio em curso em tribunal e, quase que em tom de surpresa, recebem notificações relativas ao mesmo, devendo fazer uma introspecção e reconstituir, mentalmente, o caso. Este facto não é de salutar, pois, no mundo capitalista hodierno, os empresários buscam por mercados de negócios em que a lei e os seus cultores funcionem com eficácia e eficiência, num autêntico enunciado do princípio capitalista segundo o qual “tempo é dinheiro”.

<sup>187</sup> Acção inibitória, processo sumário, em **Anexo V**.

<sup>188</sup> Informação concedida pelo juiz da causa.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Com base em experiências correntes, caso o processo não fosse sumário, este levaria mais tempo a ser julgado, em razão das várias justificativas dos tribunais judiciais, nomeadamente, o elevado número de processos à mesa do juiz. Não obstante o bom exemplo acima referido, não parece ser avisado acreditar-se que todos os processos desta natureza, que foram dirimidos pelos tribunais estatais, têm a mesma “sorte”.

Portanto, em qualquer situação é avisado perceberem-se os motivos pelos quais os tribunais não se acham à altura de dirimir, com a devida celeridade, os litígios que os são submetidos. Será que a não celeridade prende-se à motivos legais (processuais)<sup>189</sup> ou à motivos subjectivos (inércia do juiz e de toda a comitiva acompanhante)<sup>190</sup>. Estas são algumas perguntas retóricas. Não obstante, é possível reconhecer que os tribunais judiciais recebem muita demanda processual<sup>191</sup> e que pode haver limitações de número de juízes para julgar os processos, agravadas pela inércia dos funcionários dos cartórios que, vezes sem contas, levam muito tempo para preparar e expedir citações e notificações às partes e ou aos seus mandatários judiciais.

Assim, pode-se constatar que, em termos de custos materiais e de tempo despendidos, o processo judicial (nos casos diversos que não sejam de consumo) é, tradicionalmente, tido como sendo menos favorável às partes, pois, não se tem a certeza sobre o horizonte temporal

---

<sup>189</sup> Aqui, há que analisarem-se todos os prazos processuais, desde a entrada do processo na secretaria do tribunal à proferição da sentença. Por exemplo, em processo sumários, nos termos do artigo 783.º CPC, o réu é citado para contestar dentro de dez dias, sob pena de ser condenado no pedido. Fazendo paralelo ao processo ordinário, nos termos do n.º 1 do artigo 486.º CPC, o réu pode contestar dentro do prazo de vinte dias a contar da citação. Por aí, nota-se que um ou outro processo têm prazos diferentes neste capítulo da contestação, sendo aquele mais curto do que esse. Aliás, a designação já assim o denuncia, pois, o sumário deve ser, efectivamente, mais reduzido do que o ordinário, que é o “normal” e, conseqüentemente, mais extensivo. Mais ainda, no capítulo da resposta à contestação, no processo sumário requer-se, nos termos do 785.º CPC, apenas cinco dias para o autor fazê-lo. Já, no processo ordinário, este prazo é elevado ao dobro, nos termos do n.º 3 do artigo 502.º CPC. E assim sucessivamente, sendo certo que no processo sumário os prazos são mais apertados relativamente ao processo ordinário. Cfr., mais ainda, o art. 787.º vs o n.º 1 do artigo 510, todos do CPC.

<sup>190</sup> Esta inércia pode derivar de várias causas (subjectivas e objectivas), desde a “preguiça” dos funcionários do tribunal (incluindo o juiz) até aos elevados números de processos que entram na secção respectiva. Há, efectivamente, que proceder-se às análises casuísticas, pois, a escassez de recursos humanos (e recursos financeiros) e a falta de treinamento contínuo dos mesmos conduz, certamente, o tribunal à inércia que, conseqüentemente, gera a morosidade processual.

Se, por exemplo, numa secção judicial entram cerca de 1000 (mil) processos por ano e nesta laboram, apenas, dois juízes, isso significa que cada um deles deve julgar e findar cerca de 500 (quinhentos) processos por ano, o que pode configurar-se num exercício de difícil concretização.

<sup>191</sup> O **Anexo VI** comprova que, em 2022 deram entrada, no Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, cerca de 13.092 (treze mil e noventa e dois) processos nas Secções Comercial, Cível e Criminal. Em 2023, a tendência manteve-se quase a mesma, ascendendo à cerca de 13.052 (treze mil e cinquenta e dois) processos nas mesmas Secções. Em 2023 houve uma redução de, apenas, 40 (quarenta) processos relativamente à 2022. Por exemplo, tendo em conta que existem, no TJCM, 4 (quatro) Secções Comerciais, umas com 1 (um) e outras com 2 (dois) juízes de Direito, em média cada juiz encarrega-se de julgar cerca de 140 (cento e quarenta) processos por ano, o que não se configura diminuto, atendendo as complexidades de cada processo. Nas Secções Cíveis, estes números são maiores, conforme as estatísticas apresentadas.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

para o seu desfecho, sendo certo que os valores a se desembolsar, em termos de custas judiciais, são tidos como elevados (nos casos diversos que não sejam de consumo).

Chegados à conclusão de que a via judicial pode ser morosa e custosa (com as avisadas excepções), parece que devem ser encontradas panaceias aos marasmos dos consumidores, na medida em que os litígios que os envolvem devem ser dirimidos de forma célere e menos custosa possível com vista a garantir os efeitos úteis da acção.

Não pretendendo seguir pela via tradicional, que é a dos tribunais judiciais, é necessário haver a possibilidade de seguir-se por outras vias que possam, eventualmente, oferecer maior celeridade e menos custo ao consumidor; sobre este aspecto, tratar-se-á mais adiante.

### 5.4. A mediação judicial – o inverter da “moeda”

Como que a reconhecer as suas eventuais insuficiências, os tribunais judiciais expandiram os seus tentáculos à mediação como um meio alternativo à resolução de litígios. Assim, invocando a Lei da Organização Judiciária<sup>192</sup>, a Resolução n.º 1/TS/GP/2021, de 2 de Dezembro, aprovou o Regulamento dos Serviços de Mediação Judicial, cujo objecto é a definição do modo de funcionamento dos Serviços de Mediação Judicial, da sua articulação com os Tribunais Judiciais de Província onde encontram-se implantados, bem como das regras e dos procedimentos da mediação judicial.

O n.º 1 do artigo 2 da referida Resolução define a mediação judicial como sendo um meio alternativo de resolução de conflitos através do qual, por mútuo acordo das partes, um mediador judicial certificado facilita a justa composição de um conflito susceptível de confissão, desistência ou transacção, quer este esteja ou não submetido à decisão judicial ou arbitral. Assim, é possível notar-se a relevância deste meio alternativo de resolução de litígios, aliviando, até certo ponto, os tribunais judiciais de inúmeros processos.

Aqui, assiste-se o próprio tribunal judicial a relegar a resolução de conflitos às outras entidades, compostas por pessoas que não são juízes de Direito, não obstante detenham alguma formação para o efeito; ou seja, inverte-se aqui a moeda, mas num só corpo, o tribunal. É que, esta mediação não é levada a cabo por qualquer entidade, mas sim pelo próprio tribunal do Estado, através de um órgão interno por si idealizado e estabelecido.

Será que com esta tendência de reconhecimento e de implantação de meios alternativos de resolução de litígios os tribunais judiciais pretendem descongestionar a demanda de

---

<sup>192</sup> Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto, aprova a lei da organização judiciária e revoga a Lei n.º 10/92, de 6 de Maio, atentos às revisões introduzidas pela Lei n.º 24/2014, de 23 de Setembro e pela Lei n.º 11/2018, de 3 de Outubro.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

processos que recebem? Ou, simplesmente, pretendem demonstrar que o alternativo é mais célere e menos custoso? Ou, ainda, que é sempre necessário configurar-se um meio-termo entre as partes litigantes e evitar os inúmeros desgastes que um processo judicial ou arbitral pode proporcionar? A resposta às três perguntas aparenta ser única e fácil, no sentido positivo “sim”.

Por exemplo, conforme demonstrou-se acima, o Tribunal Judicial da Cidade de Maputo recebe, anualmente, através da sua Secretaria-Geral, mais de 13.000 (treze mil) processos, sendo estes distribuídos às várias secções a que disserem respeito, após o sorteio. Assim, denota-se, pelos dados estatísticos, que o número de processos é elevado, o que contribui para a “má fama” segundo a qual os “tribunais são um cemitério de processos vivos”.

Com efeito, os Serviços de Mediação Judicial podem servir de filtro voluntário (pois, não se trata de uma imposição, mas sim da vontade das partes em recorrer à mediação judicial) à demanda judicial propriamente dita, retendo o que facilmente se mostre passível de resolução amigável e deixando passar ao crivo do juiz o que não for possível ou passível de resolução amigável. Ora, esta é uma opção que muito bem pode servir aos litígios derivados das relações de consumo, pois, são demasiados e pode ser que os tribunais judiciais agravem mais ainda a sua condição de não celeridade ao receber, com frequência, este tipo de litígios.

De acordo com o que anteriormente demonstrou-se, da pesquisa efectuada aos tribunais judiciais acima descritos, as demandas envolvendo relações de consumo são parcas, devido à vários factores, com maior ênfase à ínfima aculturação jurídica dos cidadãos em matérias de Direito de Consumo e em relação aos mecanismos legais existentes para a resolução de litígios inerentes.

Ora, só estes aspectos configuram-se num “trinitrotolueno” à área do Direito do Consumo, o que prejudica os consumidores na defesa dos seus direitos fundamentais. Em casos de maiores demandas dos litígios de consumo, com grande probabilidade a não celeridade dos tribunais competentes seria acentuada, sendo de se quedar pela via da mediação judicial, que pode oferecer, até ao momento, maior celeridade e gratuidade.

No caso da resolução de litígios em Moçambique, no geral, o alternativo parece configurar-se mais célere e menos custoso, sendo certo que sempre será necessário encontrar-se um meio-termo entre as partes litigantes, evitando os inúmeros desgastes que um processo judicial ou arbitral pode proporcionar. Esta possibilidade deve ser equacionada, pois, a

celeridade e a gratuitidade resultam do próprio Regulamento dos Serviços de Mediação Judicial<sup>193</sup>.

Assim, positivamente, nota-se que a gratuitidade destes serviços de mediação judiciais pode servir de chamariz para o descongestionamento dos tribunais judiciais, ainda que a questão da celeridade possa demonstrar-se, ao longo prazo, como uma questão meramente formal.

De acordo com dados recolhidos junto dos SMJ<sup>194</sup>, em 2022 entraram, naqueles serviços, cerca de 825 pedidos de mediação e, em 2023, cerca de 1749. Destes pedidos de mediação, podem se destacar como sendo da área do Direito do Consumo os relativos aos conflitos no âmbito da prestação de serviços (134, em 2023) e compra e venda (77, em 2023). Estes dados espelham o facto de a procura por aqueles serviços ser mais elevada do que a procura pelos tribunais do Estado, o que indicia que o consumidor encara aqueles serviços como uma “porta aberta” para a resolução dos seus conflitos. Não obstante os dados acima apresentados, parece que ainda se está aquém do real cenário de conflitos de consumo na sociedade moçambicana.

Como outra face da moeda, o próprio tribunal judicial admite que, internamente, pessoas que não sejam juízes possam exercer, paralelamente, a actividade de resolução de conflitos, não relegando esta responsabilidade apenas aos privados, que as encarnam nos termos da Lei da Arbitragem de Moçambique.

## 6. Dirimindo os litígios de consumo fora dos tribunais judiciais

Paredes meias às matérias sobre a resolução de litígios através dos tribunais do Estado e sobre a crise da jurisdição estatal, buscam-se novos trilhos para a composição de litígios dos cidadãos. Segundo o Professor Tomás Timbane<sup>195</sup>,

“Tendo em conta a admissibilidade da existência de meios não estaduais de resolução de controvérsias e autodefesa, podemos afirmar que o Estado não goza de absoluta exclusividade do exercício da função de

---

<sup>193</sup> Quanto à celeridade, o n.º 2 do artigo 18 do referido Regulamento estabelece um prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data em que o pedido de mediação judicial deu entrada na Secretaria dos Serviços de Mediação Judicial, para que o processo termine. Isto significa que o processo de mediação judicial não pode ir para além dos dois meses previstos pelo Regulamento, sob pena de extinção, sem a necessidade de despacho (n.º 3 do artigo 18 do Regulamento em voga). Quanto à gratuitidade, o artigo 21 do Regulamento em análise estabelece que os serviços de mediação judiciais são gratuitos, não havendo lugar a pagamento de quaisquer taxas de mediação.

<sup>194</sup> Cfr. o **Anexo VII**.

<sup>195</sup> **TIMBANE**, Tomás. *Op. cit.* (A reserva da jurisdição cível), p. 13.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

resolução de conflitos, até porque numa realidade como a moçambicana, tais meios são maioritariamente informais.”

No entanto, não basta se buscar pelo alternativo, os ditos meios não estatais, sendo necessário que esta via alternativa se vislumbre eficaz e eficiente, respondendo, grosso modo, às preocupações das partes litigantes; por um lado, o consumidor, e por outro, o empresário.

A resolução alternativa de litígios, também conhecida pela sigla RAL (RAL ou *Alternative Dispute Resolution*<sup>196</sup>), surge como uma face da moeda que vem reclamar outras maneiras de ser e de estar nas sociedades, no que tange à resolução dos litígios das partes. É que, tradicionalmente, o modo de dirimir litígios configura-se no recurso aos tribunais do Estado, visto que estes são os órgãos de soberania do Estado que se encarregam desta tarefa, tendo como ponto de partida o terceiro Poder do Estado, o Judicial.

Entretanto, este modo, apesar de não estar a entrar em desuso, mesmo se tendo constatado a crise de jurisdição, vê-se confrontado com outros modos de resolução de litígios, conforme se asseverou; ou seja, já não é necessário recorrer-se, sempre e unicamente, aos tribunais do Estado para se dirimir os litígios, havendo meios alternativos de fazê-lo. Estes meios podem oferecer benesses que aquele meio tradicional eventualmente não ofereça, mormente, a celeridade e o custo considerado baixo.

Nesta senda, a seguinte indagação pode-se colocar: “Porquê se recorrer ao alternativo?”. Provavelmente responder-se-á: “Porque a via normal (a dos tribunais do Estado) de resolução de litígios vislumbra-se obsoleta, lenta e muito custosa”. Aqui, a questão sobre a crise da jurisdição volta à ribalta, quase que a reclamar o seu espaço no processo de impulsionamento dos meios alternativos de resolução de litígios.

Numa abordagem consentânea à da crise da jurisdição, a Professora Mariana França Gouveia<sup>197</sup> defende que a origem dos meios alternativos de resolução de conflitos, em Portugal e no mundo, está relacionada à crise do Direito e da Justiça. Na perspectiva da autora, que é meramente objectiva e não temporal, o Direito está intrinsecamente ligado à ideia de lei, sendo, esta ligação, o facto que conduziu à criação de um sistema estatal (as agências, na terminologia de *Neil MacCormick*<sup>198</sup>) e monopolizador da justiça, podendo, outrossim, o Direito surgir de outras fontes que não sejam, efectivamente, aquelas estatais e, conseqüentemente, podendo

---

<sup>196</sup> A terminologia original brotou da língua inglesa, “*Alternative dispute resolution*”, tendo surgido cerca de 1898, aquando da implementação, pelo Congresso americano, de meios alternativos de resolução de conflitos, através de iniciativas levadas a cabo, alguns anos antes, em Massachusetts e Nova York.

<sup>197</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, p. 28.

<sup>198</sup> Cfr. MACCORMICK, Neil, *et al.* (2007). *Institutions of Law: An Essay in Legal Theory*. Oxford Academic Books.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

pensar-se em instâncias diversificadas de aplicação das soluções jurídicas (o pluralismo jurídico), mormente, os tribunais arbitrais. Os Professores José Carlos Soares Machado e Rita Lynce de Faria<sup>199</sup> encaram estes tribunais como sendo aqueles que possuem uma natureza *suis generis*, pois, reflectem uma forma de privatização da justiça como excepção ao monopólio do Estado no exercício da função jurisdicional.

A colocação da Professora Mariana França Gouveia, acima apresentada, define, precisamente, a crise de identidade do Direito clássico ou formal, reclamando-se outras formas de vinculação social diferente daquelas estatais. Esta discussão cabe muito bem para construir-se a ideia do pluralismo jurídico, mas não é o foco do presente exercício, pese embora não possa ser menosprezado em sede deste. Entretanto, sobre o pluralismo jurídico sempre tanger-se-á ao longo do presente exercício, pois, este é o fundamento dos meios alternativos de resolução de litígios, nas suas mais variadas vertentes.

No entanto, para sustentar a sua tese, a autora<sup>200</sup> defende que “A resolução alternativa de litígios está ligada aos *Critical Legal Studies*, um movimento crítico da lei que surgiu nos Estados Unidos da América no fim dos anos 60.” Entretanto, parece que os críticos da lei não poderiam, evidentemente, pretender que a resolução alternativa de litígios fosse levada a cabo de forma arbitrária, sem base legal que a sustentasse, pese embora se advogue, aqui, a informalidade e o pragmatismo.

Não se podem vislumbrar outras fontes do Direito que não sejam as legitimadas pelo Poder do Estado, ainda que este não as influencie, de todo. Aqui, a ideia da natureza institucional do Direito<sup>201</sup> tem relevo considerável.

A resolução extrajudicial ou alternativa de litígios pode ser efectivada sob várias modalidades, sendo que a arbitragem é a que ganhou mais relevo, daí o seu tratamento exacerbado nos últimos tempos.

Assim, em face de uma desavença, as partes podem socorrer-se de várias formas para as colmatar, sem que seja pelo recurso aos tribunais do Estado. É assim que, doutrinariamente, elencam-se a negociação, a mediação, a conciliação, os julgados de paz (inexistentes em

---

<sup>199</sup> MACHADO, José Carlos Soares e DE FARIA, Rita Lynce. *A definitividade das decisões arbitrais que apliquem normas cuja inconstitucionalidade tenha sido suscitada pelas partes*. In: CORDEIRO, António Menezes (Coordenação). (2019). *Arbitragem Comercial. Estudos comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 587.

<sup>200</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, p. 28

<sup>201</sup> Cfr. a este propósito, ABREU, Faizal Amussene de. (2022). *Um tour rasante à realidade jurídica*. Coimbra. Edições Almedina, SA, pp. 129 e ss.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Moçambique)<sup>202</sup> e a arbitragem como sendo os meios ou as modalidades de resolução alternativa de litígios, incluindo os litígios derivados de uma relação de consumo. Estes meios alternativos de resolução de litígios podem incluir, outrossim, o recurso aos tribunais comunitários, como adiante ver-se-á com algum detalhe.

A matéria relacionada à resolução alternativa de conflitos tem animado a doutrina hodierna, sendo até acolhida pelo sistema judiciário moçambicano, conforme acima referido. Nos termos dos artigos 7, 8 e 9 da Lei da Organização Judiciária de Moçambique (LOJ), os mecanismos alternativos de resolução de conflitos são reconhecidos pelos tribunais judiciais, demonstrando a importância que estes órgãos de soberania dispensam à esta nova “febre mundial”. Não obstante este reconhecimento, há que lidar-se com os aspectos que concretizam este modo de ser e de estar, nomeadamente, os relacionados à organização e ao estabelecimento efectivo dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, à definição das suas competências, à organização e às regras de funcionamento. Assim, nos termos do art. 8 da LOJ, este papel cabe ao Conselho de Ministros que até aos dias que correm não aprovou o instrumento legal aplicável.

No entanto, como forma de avançar-se neste processo, o Tribunal Supremo aprovou, conforme acima referido, o Regulamento dos Serviços de Mediação Judicial, o que se configura num passo qualitativo na concretização destas novas maneiras de ser e de estar no âmbito da resolução de litígios, sobretudo quando se está em presença de litígios derivados das relações de consumo.

Segundo a Professora Mariana França Gouveia<sup>203</sup>:

“Os meios de resolução alternativa de litígios podem ainda ser adjudicatórios ou consensuais. Os mecanismos adjudicatórios, de que a arbitragem é o exemplo típico, são aqueles que atribuem o poder de decisão a um terceiro. Os consensuais, por seu turno, visam a solução através da obtenção de um acordo, permanecendo nas partes, portanto, a capacidade de decisão do litígio.”

---

<sup>202</sup> Os Julgados de Paz, uma realidade jurídica vivida em Portugal, são tribunais não judiciais ou mistos, tendo em conta a sua natureza obrigatória e os métodos que utilizam na resolução de conflitos, procurando sempre o acordo e afastando a ideia de que as partes são adversárias quando se pretende resolver o conflito. Segundo a Professora Mariana França Gouveia (*op. cit.*, p. 318), “Os Julgados de Paz são verdadeiros tribunais inseridos na oferta da Justiça Pública. São órgãos de soberania de exercício do poder judicial, previstos na Constituição da República Portuguesa (artigo 209.º n.º 2).” Não obstante Moçambique não conhecer esta figura jurídica, não é despiciendo esta breve menção à esta outra maneira de ser e de estar em matérias de resolução alternativa de conflitos, nas bandas de Portugal, sem, no entanto, tecer-lhe ulteriores considerações, por excluir-lhe do debate em voga.

<sup>203</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, pp. 19 e 20.

Nesta ordem de ideias, os mecanismos adjudicatórios são os mais propalados e os que mais interessam à discussão sobre a temática em voga, pois, muitas vezes é difícil atingir-se consenso entre as partes de modo que se resolvam as diferenças sem o envolvimento de terceiros que os possa dar cobro; daí ser necessário o recurso àqueles mecanismos.

De todo o modo, não se deixará de abordar, de forma levíssima e ilustrativa, sobre os mecanismos consensuais dos chamados “meios de resolução alternativa de litígios”, como o são a negociação, a mediação e a conciliação, sem lhes poupar as eventuais críticas.

### 6.1. A negociação

A negociação, à semelhança de outros meios alternativos de resolução de conflitos, é um mecanismo através do qual uma ou ambas as partes modificam as suas exigências até alcançarem um compromisso aceitável para ambas.

Como escreve Cláudia Benício Siqueira Rocha<sup>204</sup>, “... o que caracteriza a negociação é a dispensa da intervenção de terceiros, pois, as próprias partes buscam a solução do problema ou delegam aos seus representantes, que poderão ser os advogados.” Aqui, a autora refere-se à uma negociação directa, ainda que por intermédio, em outra medida, de mandatário.

Todos, nas suas mais diversas actividades quotidianas, são negociadores, na medida em que sempre existe, na sociedade, a tendência de as partes contraporem determinadas posições até que se alcance um meio-termo que satisfaça os ensejos das mesmas, nas suas mais amplas expressões da autonomia privada. Por exemplo, quando dois empresários procuram alcançar um acordo, relativamente ao valor do fornecimento de uma mercadoria, estes estão a negociar; quando uma empresa de exploração de alumínio procura alcançar acordos com as populações circunvizinhas, para poluir mais, em troca de benesses económicas para estes, aqui há negociação (em Análise Económica do Direito, dir-se-ia que estão a internalizar as eventuais externalidades, reduzindo-se, assim, os custos de transacção<sup>205</sup>); quando um consumidor contacta o empresário, informando-o de que o produto adquirido não tem qualidade e que prefere trocá-lo por outro ou reaver o dinheiro despendido na compra do mesmo, aí há negociação.

Note-se, porém, que, rigorosamente, a negociação não carece de terceiros intervenientes, sendo levada a cabo directamente pelas partes interessadas. Nesta perspectiva, no caso de negociação numa relação de consumo, aquela é levada a cabo entre o empresário e

---

<sup>204</sup> ROCHA, Cláudia Benício Siqueira. *Op. cit.*, p. 28.

<sup>205</sup> À este propósito vide, por exemplo, ABREU, Faizal Amussene de. *Op. cit.*, (*O banquete contratual*) p. 217.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

o consumidor, ajustando, entre si, os seus interesses sem a intervenção de terceiros, estranhos ao negócio.

Na senda da perspectiva apresentada anteriormente, parece ser de se evitar catalogar a negociação como um meio alternativo de resolução de “litígios”, pois, quando se recorre àquela (à negociação) não existe, em rigor, um litígio. Existe, pois, uma diferença de entendimentos entre as partes, mas não um litígio, conforme outrora expandido.

Assim, é preciso encarar-se a negociação como um meio-termo para não se atingir o estágio de litígio, pois, enquanto as partes puderem, entre si, encontrar uma solução amigável para as suas diferenças (internalizar as eventuais externalidades), não existirá a necessidade de emergir um litígio em torno da matéria em discordância.

A ser assim, parece ser de excluir-se a negociação como um meio de resolução alternativa de litígios, pois, quando há litígio, este é dirimido por terceiros, com poder de decisão (sentença), o que aqui não acontece. Bem é assim que a própria Lei da Arbitragem não se refere à negociação como um meio de resolução alternativa de litígios<sup>206</sup>, dando tratamento apenas a outros meios, nomeadamente, a Arbitragem, a Conciliação e a Mediação, estes que serão tratados, ao longo do presente exercício, de formas distintas, sem lhes poupar as competentes observações críticas.

Para o sucesso das negociações, pelo menos dois modelos podem ser seguidos, nomeadamente, a negociação competitiva e a negociação cooperativa.

A negociação competitiva prende-se, essencialmente, na atitude do negociador e das partes em vencer a discussão da matéria controversa, sendo distinta da negociação cooperativa precisamente porque nesta, todos os actores envolvem-se e cooperaram com a finalidade de resolver o conflito que os opõe. De facto, para o alcance de melhores resultados, as partes devem posicionar-se desarmadas de quaisquer egos, preconceitos e de atitudes de superioridade, sendo sempre valorizado o respeito, a humildade, a paciência e o espírito cooperativo, centrado na resolução serena da desavença.

À propósito do método cooperativo, a Professora Mariana França Gouveia<sup>207</sup> escreveu que, “O método dos princípios centra-se em quatro grupos de ideias: pessoas, interesses, opções e critérios.” Com estas palavras, a autora refere-se, essencialmente, que deve haver a separação da pessoa e do problema, no sentido de que, perante uma desavença, não se deve discutir pessoas, mas sim o problema em si. Discutindo pessoas, as partes correm o risco de ofenderem-

---

<sup>206</sup> Cfr., a este propósito, o art. 1 da LArb.

<sup>207</sup> Para mais detalhes, cfr. **GOUVEIA**, Mariana França. *Op. cit.*, pp. 43 e ss.

se e escalarem o conflito aos níveis indesejados. Mais ainda, a autora refere-se, na sequência, que os interesses das partes podem ser satisfeitos através de diversas posições diferentes, sendo certo que, focando-se nos interesses de cada uma delas, é possível que, perante o diferendo, estes se compatibilizem ou harmonizem-se.

Na área do consumo, a atitude natural dos consumidores, quando se sentem lesados, é abordar ao empresário de modo a resolver a questão que os inquieta. Por exemplo, quando um indivíduo, o consumidor, compra um telemóvel e, tempos depois, o referido aparelho deixa de funcionar ou funciona com alguma deficiência, aquele aborda o vendedor e solicita a sua reparação ou troca, sendo certo que, em última instância, solicita a devolução do valor pago, nos termos do n.º 1 do art. 14 da LDC, conjugado aos n.ºs 1 e 2 do art. 11 do RLDC. Esta abordagem junto do agente económico, na tentativa de uma resolução amigável, até pode ser apelidada por “reclamação”, mas é uma autêntica negociação, sempre que o vendedor se abra ao processo de conversação com vista a avaliar a preocupação do consumidor e, quiçá, acolhê-la, sem a necessidade de intervenção de terceiros.

Negociar é uma arte, uma vez que exige habilidades cognitivas que não se redundam numa simples conversa. É preciso saber dizer as coisas de forma certa e convincente, de modo que a contraparte possa, facilmente, perceber e entender o ponto de vista da outra, ainda que não concorde com o mesmo. Na verdade, negocia todo aquele que engendra uma conversação com vista a atingir determinados fins que satisfaçam os seus interesses ou, sempre que possível, os interesses de ambas as partes.

Assim, não é despidendo afirmar-se que a negociação, não obstante não carecer de terceiros intervenientes, pode ser assistida por terceiros (mediadores) que até emitam opiniões com carácter persuasivo, mas nunca compulsórias. Aqui, assistir-se-á à passagem da negociação simples ou directa para uma negociação assistida ou intermediada que, em última instância, acaba sendo a mediação propriamente dita, na medida em que um terceiro intermedeia as partes na resolução das suas diferenças.

## **6.2. A mediação**

A mediação é, outrossim, um dos meios alternativos de resolução de conflitos cuja disciplina se acha transcorrida na Lei da Arbitragem, mais precisamente nos artigos 60 e seguintes.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Segundo os Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler<sup>208</sup>, “...muitos confundem mediação com outros meios de composição de conflitos, dentre eles a conciliação, por exemplo, usando mediação para conflitos nos quais a conciliação poderia ser mais eficaz e ter maior aplicabilidade.”

No entanto, é necessário aferir-se, a prior, qual dos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos é adequado para cada tipo de situação, dependendo, muitas vezes, da natureza jurídica do respectivo conflito e da sua profundidade. Entretanto, conforme deve-se equacionar, não existem fórmulas mágicas para tal feito, tudo dependendo das maiores habilidades de quem tem a tarefa de apoiar na resolução do conflito.

Não tendo sido objecto de definição legal directa, a mediação é um mecanismo alternativo de resolução de conflitos utilizado pelas entidades públicas e privadas, através do qual duas ou mais partes desavindas procuram, voluntariamente, alcançar um acordo com a assistência de um mediador de conflitos.<sup>209</sup>

A reforçar esta definição doutrinária, o n.º 2 do artigo 60 da LArb estabelece que “O procedimento da mediação se baseia na designação de uma terceira pessoa, imparcial e independente, que tem como função encontrar uma solução satisfatória para ambas as partes.” Isso pode significar que, quando as partes não se entendam, podem designar uma terceira pessoa, que seja imparcial e independente, para apoiá-las a colmatar os seus marasmos.

Assim, é notório que a designação desta terceira pessoa configura-se num acto livre e voluntário das partes, pese embora os mediadores sejam, grosso modo, alistados pelas entidades de mediação, quando se trate de uma mediação institucionalizada.

A função do mediador é encontrar uma solução para ambas as partes, que deve se configurar num meio-termo em que as eventuais perdas e ganhos sejam assumidos pelas partes desavindas. Uma solução satisfatória para as partes pressupõe nunca decidir por elas, mas sim fazer um exercício de equilíbrio entre o interesse de uma e o da outra, apresentando uma eventual solução de equidade, como ocorre com a conciliação (n.º 1 do art. 509 CPC).

Nos tribunais não se encontram soluções totalmente satisfatórias para ambas as partes, mas sim para uma delas, a parte vencedora, salvo se o litígio for sujeito à conciliação e esta lograr sucesso. A parte vencida, ou conforma-se com a decisão (não porque esteja de acordo)

---

<sup>208</sup> **DE MORAIS**, José Luis Bolzan e **SPENGLER**, Fabiana Marion. *Op. cit.*, p. 160.

<sup>209</sup> Nos termos do artigo 63 da LArb, a competência para se proceder à mediação é das instituições especializadas de mediação (Por exemplo, em Moçambique, têm esta competência o Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação, o Centro de Mediação e Arbitragem Laboral, o Serviço de Mediação Judicial) e de pessoas singulares maiores e com capacidade plena.

ou recorre às instâncias subsequentes, mesmo tomando em atenção a limitação, neste sentido, que o processo arbitral impõe.

Assunto candente é o de se saber como é que o mediador conseguirá encontrar uma solução satisfatória para ambas as partes. Aqui, as qualidades e as habilidades do mediador devem ser convocadas e aplicadas ao máximo durante o processo de mediação.

Note-se, no entanto, que o mediador não impõe soluções, mas sim as propõe, uma vez que este está desprovido de poderes de imposição aos mediados. Aquele, o mediador, procura sempre apresentar propostas que à ambas as partes devam satisfazer, pois, o n.º 1 do artigo 60 da LArb, reforçado pelo n.º 2 supracitado, refere-se ao mútuo acordo entre estas, numa situação de *win and loss*<sup>210</sup>, recíprocos, ou *win win*<sup>211</sup>.

Assim, não é despidendo afirmar-se que a mediação, em última instância, visa a conciliação das partes, vertida num acordo. Logo, pode se dizer que a mediação é um meio e a conciliação é um fim a se atingir.

Destarte, é necessário adentrar-se à mediação, com vista a explorar os seus meandros, no âmbito da resolução extrajudicial de conflitos.

## A) A teoria da mediação

Para melhor explicar a teoria da mediação, que se pode configurar numa ferramenta adequada e importante para o mediador, *Douglas E. Noll*<sup>212</sup> propõe três teoremas, baseados no enunciado segundo o qual a natureza da desavença dita o processo de mediação a ser aplicado e as eventuais saídas a propor-se às partes.

Entretanto, antes de referir-se aos teoremas e aos seus corolários e racionalidades, é necessário apresentar-se os estágios de escalonamentos de conflitos para melhor perceber-se os meandros da mediação, tendo em vista o adequado exercício do papel de mediador.

Nesta ordem de ideias, o autor<sup>213</sup> traça cinco estágios de escalonamento de conflitos, nomeadamente:

- (i) **Estágio 1** - que é parte da vida normal e diária, na medida em que mesmo as boas relações têm os seus momentos de conflitos, devendo ser, unicamente, resolvidos com um maior cuidado e empatia mútua. Neste estágio, as partes buscam por soluções objectivas de uma maneira

---

<sup>210</sup> Ganhos e perdas.

<sup>211</sup> Ganhos e ganhos.

<sup>212</sup> NOLL, Douglas E. *A Theory of Mediation*. In: CARBONNEAU, Thomas E. (2006). *Handbook on Mediation*. New York, JurisNet, LLC, pp. 27 e ss.

<sup>213</sup> *Ibid*, pp. 19 e ss.

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em  
Moçambique

cooperativa. Se a solução não é encontrada, especialmente porque uma das partes apega-se, obstinadamente, ao seu ponto de vista, então o conflito escala ao estágio seguinte.

- (ii) **Estágio 2** – aqui, as partes flutuam entre cooperação e competição. As partes sabem que têm um interesse em comum, mas os seus próprios desejos tornam-se mais importantes. Lidar com a informação torna-se limitado a favorecer os próprios argumentos. Lógica e entendimento são usados para convencer ou vencer a parte contrária. Neste estágio, cada parte faz todo o possível para não demonstrar fraqueza. A tentação para abandonar o campo do argumento aumenta até o conflito escalar por causa de uma acção tomada por uma das partes.
- (iii) **Estágio 3** – aqui, as partes temem que a base para uma solução comum esteja perdida. Em outras palavras, as partes perdem a esperança por um resultado razoável, pois, a interacção entre elas torna-se hostil. Toda a lógica é focada em acções e em discussões infrutíferas e estressantes. É nesta fase em que, muitas das vezes, as partes procuram contratar advogados, pois, estes reduzem, temporariamente, as tensões e as ansiedades internas. Ainda nesta fase, cada uma das partes acredita que, através da pressão exercida pelo seu advogado, conseguirão mudar as ideias da parte contrária, numa altura em que nenhuma das partes está preparada para ceder. Neste nível de escalonamento do conflito, a estereotipagem é aplicada como uma identificação negativa da parte contrária, por isso mesmo a parte contrária é, implicitamente, caracterizada como desonesta, inescrupulosa ou fraudulenta. A força torna-se importante e a empatia entre as partes desaparece.
- (iv) **Estágio 4** - aqui, o funcionamento cognitivo das partes regride como se elas tivessem seis anos de idade, sendo que uma parte está a par da perspectiva da outra, mas já não é capaz de considerar o pensamento destoutra, seus sentimentos e a situação concreta. As partes agem como se fossem crianças por causa do escalonamento do conflito, sendo que, nesta fase, aquelas perdem o comando da razão, atirando por todos os lados sem se importar uma com a outra. Esta é uma fase perigosa do conflito, pois, as mágoas são acumuladas devido às atitudes e às palavras inesperadas de uma parte contra a outra. Ambos os lados são forçados a assumir papéis pelos quais não se imaginavam e não veem outra saída. Caso o conflito não seja estancado nesta fase, o escalonamento sofre um aumento dramático em intensidade, sobretudo quando uma das partes comete uma acção que é sentida pela outra parte como perda de carácter ou de vergonha na cara.
- (v) **Estágio 5** – aqui, a regressão progressiva do conflito aparece na forma de uma ideologia abrangente e totalizadora de perspectivas antagónicas, onde os valores sagrados, as convicções e as obrigações superiores da moral de cada um estão em jogo. O conflito assume uma

dimensão mítica, sendo que, às vezes, as partes podem ter fantasias de onipotência, não vislumbrando uma eventual perda do caso em tribunal. Em termos psicológicos, o escalonamento do conflito atingiu uma esfera de alucinação narcisista, sendo certo que toda a auto-concepção é atraída para o conflito de tal forma que as percepções e avaliações individuais desaparecem. Ao ameaçar e criar medo, ambas as partes se esforçam por controlar totalmente a situação e, assim, agravar ainda mais o conflito. Para permanecer credível e para impedir o inimigo de um acto de força, a parte ameaçada sente-se compelida a cometer ela própria actos de força. Isto, por sua vez, prova à parte ameaçadora a natureza agressiva da outra e provoca contra-força e maior escalada do conflito. Este processo continua até que as partes cheguem à exaustão financeira ou física, ou até que um tribunal decida a questão controvertida. Aqui, vislumbra-se o “entornar do caldo”, em que o conflito se encontra aos níveis tão elevados de tal sorte que assume a dimensão de litígio, devendo ser dirimido por um tribunal.

Neste diapasão, depois de passados em revistas os estágios de escalonamento dos conflitos, é possível analisar-se, facilmente, os teoremas apresentados pelo Professor Douglas Noll. Assim, o primeiro teorema enuncia que:

*“As long as the conflict remains centered on content goals and has not escalated beyond Stage Three, facilitated distributive bargaining, interest-based negotiation, and evaluative mediation are effective and efficient process for achieving appropriate conflict resolution.”<sup>214</sup>*

Este teorema apresenta o seu corolário e a sua racionalidade. Como corolário ao teorema é apontado o facto de que uma negociação facilitada, uma negociação baseada em interesses e um processo de mediação avaliativo não são eficientes ou efectivos nos níveis altos do escalonamento do conflito ou quando os objectivos de identidade ou de relacionamento estejam em jogo. Assim, quanto mais cedo seguir-se à mediação, as partes terão maiores probabilidades de sucessos na resolução dos seus conflitos, pois, podem não estar, ainda, em situações de desesperos e de crise de identidade provocada pelo decurso do tempo.

Como racionalidade deste teorema, é apontado o facto de que a mediação avaliativa implicitamente assume que as partes em disputa estão racionalmente interessadas,

---

<sup>214</sup> **Tradução livre:** Enquanto o conflito permanecer centrado nas metas de conteúdo e não tiver passado do Estágio Três, a negociação distributiva facilitada, a negociação baseada em interesses e a mediação avaliativa são processos eficazes e eficientes para alcançar a resolução de conflitos apropriada.

individualmente, em maximizar as suas utilidades, sendo certo que os mediadores avaliativos assumem que aquelas tentarão evitar perdas e procuração ganhos económicos.

A baixos níveis de escalonamento do conflito<sup>215</sup> e quando apenas objectivos de conteúdo estejam em questão, estas assunções são, geralmente, válidas. Entretanto, quando o conflito tenha escalado o estágio quatro ou cinco, as partes em disputa já não estão agindo nos seus interesses racionais. Do mesmo modo, quando os objectivos do relacionamento ou da identidade estejam em questão, o interesse individual racional já não se encontra operativo. Assim, nestes casos, a mediação avaliativa provavelmente não será efectiva.

Por sua vez, o segundo teorema enuncia que:

*“As long as the conflict remains centered on identity or relationship goals or has escalated to Stage Four or Five, transformative or narrative mediation processes are effective and efficient processes for achieving appropriate conflict resolution.”<sup>216</sup>*

Do mesmo modo, este teorema apresenta o seu corolário e a sua racionalidade. Como corolário ao teorema, é apontado o facto de os processos transformativo e narrativo não serem eficientes ou efectivos aos baixos níveis de escalonamento do conflito ou em situações de conflitos de negociação puramente distributiva.

Como racionalidade deste teorema é apontado o facto de que processos transformativo ou narrativo de mediação não assumem que as partes em disputa são racionalmente interessadas individualmente; consequentemente, estes processos são efectivos em condições irracionais.

E, por fim, o terceiro teorema enuncia que *“Parties will be satisfied with their outcomes based on nature of their conflict.”<sup>217</sup>*

---

<sup>215</sup> A respeito de escalonamento de conflitos, citando Kurt. R. Spillman e Kati Spillman, Douglas Noll escreve, na sequência, que:

*“... conflict escalation is a gradual regression from a mature to immature level of emotional development. The psychological process develops step by step in a strikingly reciprocal manner to the way we grow up. In other words, as conflicts escalate through various stages, the parties show behaviors indicating movement backward through their stages of emotional development.”*

**Tradução livre:** “... a escalada do conflito é uma regressão gradual de um nível de desenvolvimento emocional maduro para um imaturo. O processo psicológico desenvolve-se passo a passo de maneira surpreendentemente recíproca com a maneira como crescemos. Por outras palavras, à medida em que os conflitos avançam, através de vários estágios, as partes mostram comportamentos que indicam um retrocesso através dos seus estágios de desenvolvimento emocional.”

<sup>216</sup> **Tradução livre:** Enquanto o conflito permanecer centrado em objectivos de identidade ou relacionamento ou tiver escalado para o Estágio Quatro ou Cinco, os processos de mediação narrativa ou transformadora são processos eficazes e eficientes para alcançar a resolução apropriada do conflito.

<sup>217</sup> **Tradução livre:** As partes ficarão satisfeitas com seus resultados com base na natureza de seu conflito.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Este teorema apresenta os seus corolários e a sua racionalidade. Como primeiro corolário ao teorema é apontado o facto de os resultados baseados na resolução ou acordo mútuo será satisfatório para as partes quando o seu conflito esteja no estágio três ou abaixo disso e não são guiados nos objectivos de relacionamento ou de identidade.

O segundo corolário ao teorema prende-se com o facto de os resultados baseados em princípios transformativos do empoderamento e reconhecimento ou princípios narrativos de reconstrução de realidade serão satisfatórios para as partes quando o seu conflito escalone abaixo do estágio três ou é guiado por objectivos de relacionamento ou de identidade.

O terceiro corolário ao teorema prende-se com o facto de os resultados baseados em reconciliação serão satisfatórios para as partes quando o conflito é predominantemente guiado por objectivos de relacionamento e de identidade.

Como racionalidade deste teorema é apontado o facto de a obviosidade do Teorema Três e dos seus corolários ser baseada na observação de que os conflitos têm diferentes fontes e aceleradores. Um Autor ferido num acidente de viação não está tão pouco interessado na reconciliação como na compensação. Claro que um pedido de desculpas pelo motorista negligente será apropriado, mas o assunto principal tem a ver com perdas económicas e danos gerais que a seguradora pagará ao Autor em nome do Réu. Muitos Autores estarão satisfeitos com uma mediação que resulte numa compensação justa dos danos causados.

Deste modo, a teoria da mediação apresentada por *Douglas E. Noll* encontra-se alinhada à perspectiva segundo a qual o mediador deve conhecer o nó de estrangulamento que inquieta as partes, sempre aplicando as suas habilidades de mediação para o sucesso do processo, sob pena de sua falência. É que, o mediador deve estar dotado de habilidades tais que o permitam avaliar, à fundo, a desavença e as suas nuances ao longo do processo de mediação, incluindo a possibilidade de escalonamento desta mesma desavença aos níveis superiores e sem precedentes (ao nível de litígio).

É caso para se afirmar que um bom mediador é a chave para um processo de mediação assertivo e satisfatório para as partes, ora desavindas.

A este propósito, nos termos dos números 1 e 2 do artigo 24 do RSMJ, os mediadores judiciais são credenciados pelos tribunais judiciais de província, devendo ter frequentado e concluído o curso de formação teórico-prático para mediadores judiciais. Ademais, devem, outrossim, participar do estágio supervisionado pelos SMJ, para além de ter de seguir, à risca, as normas deontológicas da actividade, vertidas no Código de Conduta dos Mediadores Judiciais, anexo ao RSMJ.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Neste sentido, torna-se evidente que o mediador deve ser um ente com formação adequada para exercer as funções de mediação, pois, não tem a função de decidir, mas sim de apoiar as partes para que possam atingir um consenso quanto à matéria controvertida.

### B) O mediador e as suas habilidades

O princípio da voluntariedade pressupõe que a responsabilidade do acordo seja assumida por ambas as partes, despidas de quaisquer amarras ou constrangimentos. A este propósito, *James R. Holbrook*<sup>218</sup> entende que as disputas entre as partes podem envolver três tipos diferentes de resultados possíveis ou combinações de resultados, sendo que o primeiro tipo é a distribuição de algo de valor, o segundo é uma solução mutuamente aceitável para um problema compartilhado e o terceiro é a reparação do relacionamento danificado.

A negociação distributiva pressupõe a distribuição de algo de valor entre as partes, no sentido de ambas ganharem alguma coisa no âmbito do processo de mediação (*win win*). A negociação integrativa pressupõe que as partes aceitem um meio-termo para o conflito que as aflige, pois, ambas compartilham os mesmos anseios e dificuldades no âmbito da disputa. Aqui, sempre será necessário que as partes estejam serenas e abertas às propostas de soluções que as possam satisfazer, ainda que em medidas diferenciadas. Já, a negociação transformativa parte do dano ocorrido à sua reparação, reconstituindo-se a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação. Aqui, há uma verdadeira transformação da situação danosa, sendo certo que pressupõe que uma delas reconheça ser causadora do evento ocasionador do dano, o que é muito difícil em determinadas situações. Por isso mesmo as habilidades persuasivas do mediador têm muito relevo.

Na senda das ideias em análise do autor em questão, o mediador<sup>219</sup> deve dominar, no processo mediativo, os diferentes estilos de comunicação aplicáveis à cada espécie de negociação. Em uma negociação distributiva, as comunicações geralmente são sobre quem deve o quê a quem e porquê, abrindo-se os caminhos para a melhor compreensão do nível de responsabilização de cada uma das partes. Em uma negociação integrativa, os mediadores

---

<sup>218</sup> **HOLBROOK**, James R. *Using Distributive, Integrative and Transformative Negotiation Principles in Mediation*. In: **CARBONNEAU**, Thomas E. (2006). *Handbook on Mediation*. New York, JurisNet, LLC, pp. 1 e 2.

<sup>219</sup> Segundo Cláudia Benício Siqueira Rocha, na obra que se vem a citar (p. 128), o mediador é um terceiro, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objecto do litígio, tendo a função de conduzir o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito nas sessões de mediação e com a finalidade de as partes restabelecerem a comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

tendem a concentrar-se nas necessidades e interesses das partes, escutando atentamente as suas intervenções e interpretando-as de maneira individualizada para, no final, vislumbrar o principal mote do marasmo. Em uma negociação transformadora, as comunicações concentram-se no relacionamento das partes e como as mesmas interagem umas com as outras, pressupondo, naturalmente, que uma delas assuma a responsabilidade de reparar os eventuais danos causados à sua contraparte.

O resultado que as partes na mediação esperam, sem dúvida, exigirá o uso de um ou mais desses tipos de negociação. Como muitas questões podem surgir em uma mediação, um mediador eficaz deve ser capaz de reconhecer quais princípios são apropriados e transitar facilmente entre os diferentes estilos de comunicação. Para fazer isso, um mediador deve entender os elementos básicos de uma negociação.

Ainda na senda da análise das ideias do autor em questão, o mediador deve ser dotado de capacidades tais de modo a identificar as melhores soluções a propor às partes, sendo que tudo depende do caso concreto e das suas habilidades de mediação. Neste sentido, o n.º 1 do art. 16 do RSMJ estabelece que “Os mediadores judiciais conduzem as sessões de mediação da forma que julgarem mais adequada, (...) tendo sempre em atenção às particularidades do caso concreto e a pretensão manifestada pelas partes.”

No entanto, não obstante o papel fulcral do mediador, as partes devem identificar os seus verdadeiros interesses, expô-los mutuamente, sem quaisquer preconceitos, e vislumbrar um *plano B* em caso destes interesses configurarem-se incompatíveis.

Na verdade, o processo de aproximação dos interesses das partes é a tarefa mais complexa da mediação, pois, muitas vezes os referidos interesses configuram-se, de facto, incompatíveis, casos em que o mediador deve redobrar a sua atenção e aplicar técnicas capazes de permeabilizar cedências de cada uma das partes, com vista a atingir-se um meio-termo e poder desembaraçar-se do marasmo que àqueles opõe. Caso não haja cedências mútuas, as diferenças entre as partes podem transformar-se num litígio, devendo ser dirimidas por quem detenha competências para tal, os tribunais.<sup>220</sup> Aí, é o fracasso da mediação, mas nem sempre do mediador.

---

<sup>220</sup> À semelhança do que se referiu acerca da negociação, na mediação não existe, rigorosamente, um litígio (mas sim um potencial litígio), pois, apesar de existir um terceiro entre as partes, este não tem poder de decisão, funcionando, apenas, como um intermediário. É, de facto, um mecanismo consensual em que o poder está nas mãos das partes desavindas. Para evitar-se que se atinja a fase de litígio, o mediador procura propor soluções, sendo certo que as partes podem aceitar ou não aceitar. Portanto, a mediação não é, rigorosamente, um meio de resolução alternativa de litígio, mas sim um meio de mitigação de diferenças entre as partes (meio de resolução

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Mais uma vez, a tarefa do mediador é complexa e melindrosa, sendo apenas facilitada pelas suas habilidades de mediação e aproximação das partes, aplicando as melhores técnicas à sua disposição, de maneiras que possa ajudar àquelas a lograrem os seus interesses, que mesmo sendo antagónicos, podem sempre harmonizar-se.

Aqui, pode-se afirmar que o mediador deve ter talento para o efeito, seja derivado de dádiva ou do custoso empirismo.

### **C) A mediação de conflitos de consumo**

No âmbito da mediação de conflitos de consumo, o mediador deste tipo de conflitos deve ser um profissional com conhecimentos sólidos sobre o processo de mediação, no geral, e sobre o processo de mediação de conflitos de consumo, em particular, devido às suas especificidades, mormente, a constante necessidade de celeridade e a diversidade substancial.

As pesquisas efectuadas junto da INAE, ao nível central e aos níveis das Províncias de Sofala e de Nampula<sup>221</sup>, demonstram que muitos consumidores visionam esta instituição como aquela que melhor se posiciona para resolver as suas desavenças com o empresário, sua contraparte nas relações de consumo.

Por exemplo, na Província de Nampula, entre o ano 2018 ao mês de Fevereiro de 2023, foram mediados cerca de 711 (setecentos e onze) processos de “reclamações” sobre a violação dos direitos dos consumidores. Destes processos, grande parte foram resolvidos a favor do consumidor, o que configura num avanço na área de defesa do consumidor.

Mais ainda, na Província de Sofala, entre o ano de 2018 ao primeiro trimestre de 2023, foram mediados cerca de 140 (cento e quarenta) processos de “reclamações” relativos à violação dos direitos dos consumidores. A missiva recebida da INAE em Sofala demonstra a existência de denúncias e queixas relativas à violação dos direitos dos consumidores, sendo de destacar as reclamações feitas e resolvidas em sede de mediação naquela instituição do Estado. Segundo a referida missiva da INAE em Sofala, todas as questões levadas ao conhecimento desta instituição foram sanadas ao abrigo da LDC e do respectivo Regulamento, sendo certo que cerca de 95% (noventa e cinco por cento) das mesmas eram verídicas e os reclamantes tinham razão, pelo que a resolução dos diferendos penderam a favor dos consumidores reclamantes.

---

alternativa de conflito), intermediada por terceiros, com o objectivo de neutralizar-se a possibilidade de desembocar-se num litígio.

<sup>221</sup> Cfr. o **Anexo VIII**.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Finalmente, ao nível da Sede, a INAE registou, no período entre 2020 ao primeiro semestre de 2023, cerca de 6.107 (seis mil, cento e sete) denúncias ao nível nacional. Os números indicados referem-se, segundo a INAE, em grande parte às denúncias relacionadas à fraca qualidade de produtos, principalmente electrodomésticos (fogões, geleiras, liquidificadores, micro-ondas, televisores, entre outros), computadores, telemóveis e *tablets* comercializados pelos empresários nacionais que se revelaram defeituosos e sem qualidade antes do término do prazo de garantia de um ano.

Nos termos do art. 4 do Decreto n.º 43/2017, de 11 de Agosto<sup>222</sup>, a INAE tem como uma das suas atribuições a defesa do consumidor, sendo certo que, não obstante esta atribuição legal, o legislador não avançou muito, tendo deixado de especificar, na área da defesa do consumidor, quais seriam as competências específicas da INAE.

É verdade que as actividades que a INAE desenvolve, no geral, têm em vista, outrossim, a defesa do consumidor, mas este aspecto não desonera o legislador da oportunidade única de especificar, por exemplo, qual seria a intervenção que a INAE poderia fazer em sede de violação de direitos dos consumidores, numa relação contratual em concreto. Poderia, outrossim, fixar alguns mecanismos de apaziguamento das desavenças entre os empresários e o consumidor, numa altura em que Moçambique não possui órgãos de resolução alternativa de litígios de consumo.

Os dados acima ilustram o quão os consumidores moçambicanos buscam por meios alternativos de resolução dos seus litígios, sendo certo que o legislador poderia atribuir competências de arbitragem de litígios de consumo à INAE, uma vez que esta instituição muito faz para a defesa dos direitos dos consumidores em Moçambique.

Entretanto, conforme frisa a INAE, esta instituição do Estado recebe denúncias de várias ordens provenientes de consumidores nacionais e não só, sendo certo que o tratamento e a respectiva resolução reveste-se de grande importância, visando a reposição dos direitos dos consumidores e, em última instância, a protecção da economia nacional. Mesmo com esta proactividade, a INAE não tem poder de julgar e sentenciar os casos que chegam ao seu conhecimento, funcionando, apenas, como um órgão persuasivo e mediador, no âmbito da resolução de conflitos de consumo.

---

<sup>222</sup> Concernente à revisão do Decreto n.º 46/2009, de 19 de Agosto, que cria a Inspecção Nacional das Actividades Económicas (INAE).

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Às bandas da Europa, Portugal, por exemplo, é dotado de uma lei específica aplicável à mediação<sup>223</sup>, no geral, sendo certo que esta estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

Paredes meias à esta lei, a Portaria n.º 344/2013, de 27 de Novembro define o serviço competente para organizar a lista de mediadores de conflitos, bem como os requisitos de inscrição, a forma de acesso e divulgação da mesma.

Não obstante o regime geral acima apresentado, Portugal é dotado de uma lei específica relativa à resolução alternativa de litígios de consumo<sup>224</sup>, sendo a mediação uma das actividades levadas à cabo pelas entidades da RALC. Com isso, concorda Cláudia Benício Siqueira Rocha<sup>225</sup>, afirmando que “... verificará adiante que ambos adotaram o mesmo tipo de mediação, entretanto Portugal elaborou uma lei específica para as RALC extrajudicial...”

Analisando a referida lei, é vítreia a constatação de que os centros de arbitragens de litígios de consumo (que integram a Rede de arbitragem de consumo) são as entidades de RALC com maior relevância e que albergam a actividade de mediação, não tendo sido estabelecida, por exemplo, a existência de um “centro de mediação de litígios de consumo”.

Assim, é *mister* afirmar-se que em Portugal existem mediadores de conflitos de consumo, estes que são profissionais com conhecimentos sólidos sobre o processo de mediação no âmbito do Direito de Consumo.

Do mesmo modo, à título exemplificativo, Brasil é dotado de uma lei específica aplicável à mediação<sup>226</sup>, no geral, dispendo sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a auto-composição de conflitos no âmbito da administração pública. Entretanto, não existe, no Brasil, uma lei semelhante à de Portugal, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo, sendo esta admitida nos termos do inciso V do art. 4.º do Código de Defesa do Consumidor<sup>227</sup>. Com isso, concorda, outrossim, Cláudia

---

<sup>223</sup> A Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril - Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

<sup>224</sup> A Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, atentos às alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2019, de 12 de Fevereiro.

<sup>225</sup> ROCHA, Cláudia Benício Siqueira. *Op. cit.*, p. 91.

<sup>226</sup> Lei n.º 13.140, de 26 de Junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n.º 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n.º 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n.º 9.469, de 10 de julho de 1997.

<sup>227</sup> Este dispositivo legal estabelece que:

“Art. 4º: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem

Benício Siqueira Rocha<sup>228</sup>, afirmando que “... no Brasil não houve a elaboração de uma lei específica que fomentasse a criação de agências privadas que pudessem realizar mediação para os conflitos de consumo e nem para os que possuem baixo valor...”

Assim, não restam dúvidas de que a mediação é um importante mecanismo de resolução de conflitos, incluindo os derivados das relações de consumo, sendo certo que em Moçambique, não obstante haver um Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação e os Serviços de Mediação Judicial, não existe um centro de mediação que se dedique, especificamente, aos conflitos derivados das relações de consumo, ainda que estes possam ser dirimidos pelos SMJ.

É que, mediando quase tudo, a aquisição do traquejo é mais lenta, a não ser que o quase tudo seja, grosso modo, resumido apenas em determinado tipo de conflitos; aí sim, poder-se-ia concluir que, apesar de a entidade mediar conflitos de diversa índole, os conflitos derivados de relações de consumo são os que mais demandam os serviços internos. No entanto, este não é o caso de Moçambique, não existindo, ainda, mediadores de conflitos derivados de relações de consumo<sup>229</sup>, sendo este papel exercido, de forma *ad hoc*, pela INAE, conforme acima referido.

### 6.3. A conciliação – a sua natureza controversa

À semelhança do que ocorre com a mediação, o legislador moçambicano não definiu, de forma directa, o termo “conciliação”. Vertida nos arts. 60 e ss. da LArb, a conciliação tem como função facilitar a comunicação e o relacionamento entre as partes por forma a que as mesmas cheguem à um consenso. A princípio, o legislador inicia equivocado, pois, a conciliação é um fim e não um meio, como adiante ficará anotado.

Como se pode notar através da análise da lei, o legislador moçambicano trata da conciliação ao mesmo tempo que trata da mediação, definindo, para ambas as figuras jurídicas, os mesmos princípios e procedimentos aplicáveis, com algumas ínfimas excepções.

---

como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...) V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.”

<sup>228</sup> ROCHA, Cláudia Benício Siqueira. *Op. cit.*, p. 91.

<sup>229</sup> Não se tem notícias de mediadores institucionalizados e nem singulares na área de Direito de Consumo em Moçambique. O País, para além de ser dotado de Centros de Mediação e Arbitragem Laboral (CEMAL), de natureza pública, é, outrossim, dotado de um Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação (CACM), de natureza privada, todos dirimindo litígios de outras especialidades. Aqueles, sendo representantes da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral (COMAL), resolvem conflitos de natureza laboral, enquanto estes, sendo fruto de criação da Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA), dirimem todos os litígios permitidos por lei, sobretudo os de natureza comercial (se entenda, conflitos entre empresários e não entre estes e terceiros, portanto, consumidores).

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

No entanto, a função da conciliação, plasmada no n.º 3 do art. 60 da LArb, não encontra paralelismo com o que se acha plasmado no n.º 1 do art. 509 CPC. Enquanto na LArb a conciliação é vislumbrada do ponto de vista da sua função como meio de resolução alternativa de conflitos, no CPC esta é vislumbrada do ponto de vista teleológico; ou seja, a LArb encara a conciliação como um mecanismo de resolução de conflitos, enquanto o CPC a encara como um fim a ser perseguido pelo juiz; o de conciliar as partes.

Não obstante esta diferença de perspectivas, será necessário escarpelizar-se o significado concreto da referida facilitação estabelecida na LArb, procurando responder-se às seguintes indagações: (i) será apenas colocar as partes numa sala cômoda para discutirem o conflito? ou (ii) será colocar, à mesa, algumas variantes de soluções de equidade que possam deslizar a comunicação entre as partes? O certo é que o legislador não definiu os termos de referência concretos para o efeito, o que deixa nas mãos de quem busca conciliar as partes uma margem de manobras enorme, atizando a criatividade deste.

No CPC, parece que o legislador indica os trilhos segundo os quais o juiz deve seguir para atingir o fim pretendido. Destarte, o juiz deve sempre ter em vista que a conciliação das partes poderá ser possível por meio de propostas baseadas na equidade. Mas isto não garante o sucesso do que se pretende, o consenso das partes.

Nesta ordem de ideais, o juiz deve pautar por uma postura mais arrojada durante o processo de busca da conciliação, não limitando-se, apenas, na facilitação da comunicação entre as partes, devendo se mover para além disso, aplicando as suas maiores e melhores habilidades de subsunção do caso concreto à uma solução de equidade, procurando, no final, emitir um juízo de valores fundado no critério de justiça (justiça comutativa), sem recorrer à uma norma pré-estabelecida (dar ao conflito a solução que parece ser a mais justa e sem recurso à lei, eventualmente, aplicável).

Para sustentar esta posição, referindo-se ao n.º 1 do art. 509 CPC, o Professor Tomás Timbane<sup>230</sup> ensina que “... o juiz procura, de acordo com as circunstâncias do caso concreto, apresentar às partes a solução que lhe parece mais justa, sendo que as partes não são obrigadas a aceitar o acordo proposto pelo juiz.” O acordo pretendido significaria a conciliação das partes, tudo o que o juiz procura atingir quando inicia a sua tarefa de tentativa de conciliação. Mais uma vez fica vítreo que a conciliação é um elemento teleológico da actividade do juiz de modo a travar a lide e não a levar ao julgamento.

---

<sup>230</sup> **TIMBANE**, Tomás. *Op. cit.*, (*Lições de Processo Civil I*), p. 419.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

O Professor Jorge Morais Carvalho<sup>231</sup>, à propósito da miscelânea de regimes entre a conciliação e a mediação (o que pode despertar algumas dúvidas sobre as suas diferenças de fundo), agrupa, de forma clara, pelo menos três posições que visam diferenciar as mesmas.

Assim, a primeira posição vislumbra a conciliação como tendo as mesmas características da mediação, apenas diferenciando-se pelo facto de naquela (na conciliação) haver maior intervenção do terceiro. Por essa via, não parece assertiva a ideia segundo a qual ambas têm as mesmas características, mas com uma diferença de fundo, a maior intervenção de terceiro, na medida em que se existe uma diferença de fundo, as características não deveriam ser, de todo, as mesmas. A segunda posição vislumbra uma sinonímia entre a conciliação e a mediação, considerando uma impossibilidade absoluta a diferenciação entre ambas.

Assim, parece que os cultores desta corrente<sup>232</sup> começam a desenhar a insignificância da distinção destas figuras, chegando mesmo a pensar que se trata da mesma figura, mas com algumas diferenças, o grau de intervenção do terceiro. No entanto, se existe alguma diferença, então não se trata da mesma figura. Por aí, ainda é preciso elaborar-se melhor a teoria defendida.

A terceira posição vislumbra a conciliação, simplesmente, como uma actividade do julgador (judicial ou arbitral – com poder de decisão em estado de vida lactente) com o objectivo de obtenção de um acordo. Aqui, apenas distingue-se a mediação da conciliação aplicando o critério do sujeito que realiza a actividade, sendo certo que, neste caso, o da conciliação, o referido sujeito é o juiz e, noutro caso, o da mediação, o sujeito é o terceiro designado pelas partes, no âmbito da autonomia da vontade. No final, o autor concorda com a terceira posição.

A Professora Mariana França Gouveia<sup>233</sup> define a conciliação como sendo “... as diligências promovidas e conduzidas pelo juiz ou árbitro para tentar resolver o litígio por acordo das partes.” Esta posição é a conducente à defendida pelo Professor Jorge Morais Carvalho, conforme o acima exposto.

Não devem restar dúvidas que a conciliação pode ocorrer tanto nos tribunais estatais, quanto nos arbitrais e comunitários, pretendendo-se, com a mesma, neutralizar-se o avanço da lide ao julgamento e à conseqüente decisão, por via de sentença.

---

<sup>231</sup> CARVALHO, Jorge Morais. *Op. cit.*, p. 164.

<sup>232</sup> Como são os casos dos Professores Luís Lima Pinheiro e Dário Moura Vicente.

<sup>233</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, p. 101.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Apesar de esta não ser a sede própria para tratar-se da conciliação que se visa alcançar num tribunal judicial, porque não tratar-se-á em outro momento da presente reflexão, seguir-se-ão algumas notas sobre a mesma, de forma rasante, de modo a proceder-se ao paralelismo com a conciliação que se visa alcançar em processos arbitrais.

Assim, nos termos do n.º 1 do artigo 509.º CPC, “Aberta a audiência, o juiz procurará conciliar as partes, tendo em vista uma solução de equidade.” Em princípio, o juiz sempre procura saber, de viva-voz, se as partes pretendem conciliar-se, chegando mesmo a apartá-las, longe dos seus olhos, com vista a que aquelas cheguem à uma solução guiada pelas cedências mútuas e regressem à sala de audiências com alguma posição consensual. Em caso de insucesso, a audiência [preliminar] segue o seu curso processual até ao final.

Na prática, muitos juízes não exercem, efectivamente, o devido papel com vista a conciliar as partes conforme o comando legal, deixando que aquelas tentem conciliar-se ou mesmo indagando se existe tal possibilidade. Nestes casos, o juiz deveria exercer um papel activo na tentativa de conciliação das partes, pois, a sua imagem e a solenidade do tribunal podem exercer num enorme papel persuasivo capaz de conduzir àquelas ao consenso.

Certa vez, no início de uma audiência de discussão e julgamento, de natureza laboral [processo sumário], a juíza da causa indagou às partes se pretendiam atingir um acordo antes do início da referida audiência e que, querendo, poderiam apartar-se numa sala ao lado para tentarem alcançar um consenso. A referida indagação, efectuada antes do início da audiência respectiva, não se configurou num verdadeiro papel de tentar conciliar as partes, tendo sido, apenas, uma mera indagação. O verdadeiro papel do juiz com vista a conciliar as partes, sublinhe-se, passaria pela juíza dar o melhor de si, usando das suas eventuais valências habilidosas com vista a apresentar às partes uma luz forte no fundo do túnel, elucidando-as, em simultâneo, sobre as vantagens reais da conciliação, mormente, o evitamento da mão dura do Estado.

Nesta mesma senda, a Professora Mariana França Gouveia<sup>234</sup> entende que “...na conciliação, o juiz expressaria a sua opinião sobre o caso, os seus pontos fortes e fracos e a sua provável solução final.” É a chamada “solução de equidade”, não vinculativa às partes.

Não obstante a perícia exigida à quem tente conciliar as partes, com vista à condução, à bom porto, da controvérsia, não existem fórmulas infalíveis para o sucesso da tentativa de conciliação das partes, sendo sempre convocadas as habilidades e o bom senso de quem o faz

---

<sup>234</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, p. 102.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

para que este possa encontrar uma solução de verdadeira equidade, ou seja, uma solução que tenha a ver com o juízo fundado no critério de justiça (justiça comutativa), sem recorrer à uma norma pré-estabelecida (dar ao conflito a solução que parece ser a mais justa e sem recurso à lei, eventualmente, aplicável).

Destarte, apesar de serem apreciáveis as três correntes anteriormente descritas, há que lidar-se com uma questão de fundo que se prende com o seguinte: a conciliação é um meio ou é um fim a se atingir? Se se acreditar que é um meio, então faz sentido toda a discussão que visa diferenciá-la da mediação; no entanto, se se acreditar que é um fim a se atingir, o contrário é verdadeiro. Não obstante se ter em conta que existe um processo com vista a se alcançar a conciliação entre as partes, queda a visão segundo a qual a conciliação é um meio, devendo fazer escola a visão segundo a qual esta é um fim a se atingir através de um processo, seja qual for (pode buscar-se a conciliação das partes no âmbito de um processo de mediação ou mesmo no âmbito de um processo judicial ou arbitral).

Assim, a conciliação não é um verdadeiro mecanismo de resolução de controvérsias, mas sim um fim que se busca atingir com a aplicação dos mecanismos de resolução de controvérsias, salvo melhor opinião.

Chegados aqui, não restam dúvidas de que a conciliação pode confundir-se, dos pontos de vistas prático, legal e doutrinário com a mediação, pelos motivos acima apresentados, sendo necessário encontrar-se uma linha ténue que permeabilize o esbatimento desta confusão. Apesar desta eventual confusão, os números 2 e 3 do art. 60 da LArb deixam transparecer a opção legislativa de Moçambique, segundo a qual a conciliação é diferente da mediação e que ambas são mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, facto com o qual não se concorda em sede da presente reflexão.

Em face da não concordância, até porque o legislador moçambicano não demonstra a diferença prática entre a mediação e a conciliação, seria de salutar a reforma da LArb de modo a regular, apenas a mediação, sendo que a conciliação não é, rigorosamente, um mecanismo ou meio de resolução de conflitos, mas sim um fim a se atingir com a aplicação dos referidos mecanismos.

Sendo de capital importância, será útil tratar-se de algumas questões relacionadas à conciliação, na medida em que esta sempre será uma óptima via de neutralizar o avanço da lide.

### **A) A conciliação ao serviço dos mecanismos de resolução de conflitos**

Quando o agente que preside a tentativa de conciliação seja um juiz do Estado ou arbitral<sup>235</sup>, a matéria controvertida já se encontra submetida à lide, configurada em litígio. Aqui, a matéria controvertida é “despromovida” do estágio de litígio pelos juízes competentes, para efeitos de última tentativa de solução voluntária entre as partes. Só após goradas as últimas possibilidades de entendimento entre as partes é que o juiz competente, não tendo mais nada a fazer, resgata a natureza litigiosa da matéria controvertida e procede aos ulteriores trâmites do processo, nos termos previstos na lei.

Entretanto, quando se tenta a conciliação fora dos tribunais, tanto os estatais, quanto os arbitrais, mormente na mediação, a matéria controvertida não se encontra, ainda, no estágio de litígio, havendo, ainda, algumas possibilidades de ser solucionada fora dos tribunais.

Na negociação simples e directa, a conciliação atinge-se quando as partes acertam os seus pontos, entre si, sem a intervenção de terceiros.

Portanto, não é despiciendo considerar-se que as tentativas de conciliação, na mediação e nos tribunais, configuram-se em derradeiros recursos com vista a deixar-se ao cargo das partes o poder de decisão dos seus desentendimentos, antes da desistência do mediador (quando a mediação não surta os efeitos desejados) ou antes da definitiva passagem do referido poder ao juiz. A Professora Mariana França Gouveia<sup>236</sup> admite ser diferente o comportamento das pessoas quando encontrem-se perante alguém que pode decidir o seu caso ou quando encontrem-se perante alguém que não tenha este poder, estando, simplesmente, a mediar. No primeiro caso, tudo muda de figura, neutralizando-se a leviandade das partes e agudizando-se a solenidade da sessão de tentativa de conciliação; já, no segundo, as partes estão mais à vontade e com semblantes e comportamentos não solenes, fazendo e desfazendo do caso até que, eventualmente, o mesmo atinja o estágio de litígio e seja submetido ao juízo. Uma vez não se atingindo a conciliação, faz quedar o juiz à decisão, por via de sentença, com todas as consequências legais daí advindas.

### **B) A conciliação nas relações de consumo**

Segundo a Professora Mariana França Gouveia<sup>237</sup>:

---

<sup>235</sup> A tentativa de conciliação, nos mesmos termos aplicados aos tribunais estatais, pode, outrossim, ser levada a cabo na arbitragem, ainda que tal facto não seja, expressamente, referido na lei.

<sup>236</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, pp. 104 e 105.

<sup>237</sup> *Ibid.*, pp. 103 e 104.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

“No nosso ordenamento jurídico, há ainda outras utilizações do termo conciliação. Utiliza-se, por vezes, a expressão conciliação para se referirem às tentativas de obtenção de acordo feitas por terceiros independentes que não têm qualquer poder decisório no caso. Este tipo de conciliação ocorre em alguns centros de arbitragem institucionalizada, designadamente na área do consumo.”

Na verdade, bem reparou a Professora Mariana França Gouveia<sup>238</sup> que a tentativa de conciliação já chegou à arbitragem, dando a entender que os tribunais arbitrais também recorrem à mesma para se poder alcançar consenso antes de, efectivamente, julgar e sentenciar. Assim sendo, esta afirmação da Professora Mariana França Gouveia só faz sentido se admitir-se que nos centros de arbitragens de litígios de consumo exista uma outra pessoa, que não seja o árbitro, procedendo à tentativa de conciliação, antes de ocorrer a arbitragem ou durante a mesma. Doutro modo, a tentativa de conciliação levada a cabo em sede de um processo arbitral é efectuada pelo próprio árbitro, que é um verdadeiro juiz, dotado de tais poderes decisórios inenarráveis. Aliás, se a tentativa de conciliação chegou à arbitragem, isso significa que os tribunais arbitrais, à semelhança do que ocorre nos tribunais do estatais, também podem recorrer à mesma antes de avançar com o julgamento da lide ou no meio desta<sup>239</sup>.

O Professor Jorge Morais Carvalho<sup>240</sup>, à propósito desta temática, entende que em Portugal, o termo conciliação, nos meandros “consumeristas”, descreve duas actividades distintas, sendo que a primeira descreve a actividade do árbitro quando, nos centros de arbitragem de conflitos de consumo, no início do processo de julgamento arbitral, procura que as partes alcancem um acordo e a segunda descreve a conciliação como a actividade de um terceiro (do centro de arbitragem) que, depois da fase de mediação e antes do início do processo de julgamento arbitral, procura auxiliar as partes a alcançarem um consenso.

A primeira perspectiva apresentada pelo autor não difere, *mutatis mutandis*, da que se acha plasmada no citado n.º 4 do artigo 509 CPC, apenas com a nota de que não se trata da conciliação, em si, mas sim da tentativa de conciliação. Por aí, não se vislumbra qualquer novidade. Já, a segunda perspectiva, esta pode ser relegada ao uso corrente ou não técnico-jurídico do termo, no sentido do que a Professora Mariana França Gouveia defende no trecho acima apresentado. Por aí, dir-se-ia que a conciliação pode ser alcançada até com a

---

<sup>238</sup> *Ibid.*, p. 101.

<sup>239</sup> Nos termos do n.º 1 do art. 60 da LArb, a conciliação pode ser adoptada pelas partes durante a tramitação de um processo arbitral, significando que, em qualquer fase do mesmo se pode recorrer àquela.

<sup>240</sup> CARVALHO, Jorge Morais. *Op. cit.*, p. 163.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

intermediação de quem não seja mediador propriamente dito e de quem não seja árbitro, pois, ao agir daquela forma, que não é negativa, o funcionário do centro de arbitragem (o Director) praticamente procura impor o seu papel de mediador com vista a tentar alcançar um acordo entre as partes, sem prejuízo de as mesmas poderem designá-lo para a realização da tarefa.

Nas relações de consumo, quando advenham quaisquer desentendimentos entre as partes, o nível de escalonamento de meios de resolução alternativa a aplicar aumenta consoante a necessidade das partes e a gravidade do marasmo. Aqui, é possível falar-se de hierarquia entre os mecanismos de resolução extrajudicial de controvérsias de consumo a aplicar numa situação concreta, sendo que a negociação e a arbitragem são os extremos; a mediação é o mediano.

Entretanto, o que existe em comum é que todos estes mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, excepto a arbitragem (quando não se tente a conciliação antes de avançar-se com o julgamento), visam alcançar a conciliação das partes, cada um deles aplicando os seus próprios métodos.

Assim, quando as partes se dissintam, no âmbito de uma relação de consumo, a cimeira atitude do consumidor é aproximar-se do empresário e reclamar, por exemplo, sobre a péssima qualidade do bem adquirido, numa autêntica negociação extrajudicial no sentido de reverter o cenário maculoso, alcançando-se a conciliação, vertida num acordo, quando for o caso disso. O dissentimento entre o consumidor e o empresário só é levado à mediação quando o mesmo escale aos níveis subsequentes, podendo, ainda, agravar-se e desembocar-se na arbitragem.

Exceptuando as actuações da INAE, Moçambique não possui, ainda, uma entidade extrajudicial que pratique, com carácter institucional, a tentativa de conciliação de litígios de consumo. Este facto pode estar a se verificar porque não existe, ainda, nenhum centro de arbitragem de litígios de consumo instituído e a funcionar, não obstante haver a permissão legislativa para a existência destes centros.

Não obstante a inexistência de um centro de resolução de litígios de consumo, Moçambique é dotado de autoridades reguladoras sectoriais que, com alguma sensibilidade, poderiam conduzir as partes desavindas à conciliação. Sobre as autoridades reguladoras sectoriais, voltar-se-á a abordar mais adiante.

Chegados aqui, parece não ser despiciendo frisar-se que a conciliação, no âmbito das relações de consumo, é atingida por via de negociações directas ou por mediação *ad hoc* da INAE, sendo certo que os tribunais judiciais e os arbitrais quase nada têm a ver, na prática, com as matérias “consumeristas”.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

A criação dos centros de arbitragem de litígios de consumo ou a massificação de casos de consumo nos tribunais judiciais poderiam, perfeitamente, permeabilizar as conciliações no âmbito das relações de consumo, facto que há muito se aguarda.

### 6.4. A arbitragem – um aspecto particular

A arbitragem, uma figura jurídica de relevância prática e incontestável nos dias que correm, preenche o leque daqueles institutos que são apelidados por “meios de resolução alternativa de litígios”, nomeadamente, os litígios derivados das relações de consumo.

A lei atinente à arbitragem, estranhamente não define esta figura jurídica, apenas fazendo menção à mesma, numa primeira fase, e de forma não necessária, na alínea a) do seu art. 3<sup>241</sup>. Para o Professor Matthieu de Boissésou<sup>242</sup> “*L’arbitrage est l’institution par laquelle les parties confient à des arbitres, librement désignés par elles, la mission de trancher leurs litiges*”<sup>243</sup>. Entretanto, segundo a Professora Mariana França Gouveia<sup>244</sup>, “A arbitragem pode ser definida como um modo de resolução jurisdicional de conflitos em que a decisão, com base na vontade das partes, é confiada a terceiros.” Numa linha simplista, Isabel Ferreira Nougues<sup>245</sup> entende que “...a arbitragem é um método de resolução de controvérsias em que as partes buscam resolver suas relações conflituosas por meio da intervenção de um terceiro não envolvido, de forma ágil e privada.”

Em palavras parcas, dir-se-ia que a arbitragem é um mecanismo de resolução extrajudicial de litígios, escolhido com base na vontade das partes, cuja decisão final, com força de sentença, é confiada a terceiros, os árbitros.

No leque dos meios alternativos de resolução de litígios, não há dúvidas de que a arbitragem é o que mais releva, pelos seguintes motivos:

- (i) Porque se acha em franco desenvolvimento;
- (ii) Porque é objecto de abordagens diversas por grande parte da doutrina mundial;

---

<sup>241</sup> A alínea a) do art. 3 da LArb estabelece que, “Para efeitos da presente Lei: a) os termos “arbitragem, (...), designam toda e qualquer arbitragem, (...) que a sua organização seja ou não confiada a um organismo institucionalizado, nos termos do artigo 69 da presente Lei.”

<sup>242</sup> BOISSÉSON, Matthieu. (1990). *Le droit français de l’arbitrage interne et international*. Lille (França), GLN Joly Éditions, p. 5.

<sup>243</sup> Tradução livre: “A arbitragem é a instituição pela qual as partes confiam a árbitros, por elas livremente nomeados, a missão de resolver os seus litígios.”

<sup>244</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, p. 119.

<sup>245</sup> NOUGUES, Isabel Ferreira. *Aspectos acerca da corrupção na arbitragem comercial internacional*. In: FINKELSTEIN, Cláudio (Organizador). (2021). *Arbitragem e Direito. Estudos pós-graduados*. São Paulo, Editora D’Plácido, p. 213.

- (iii) Porque se recorre à esta quando as desavenças entre as partes tenham atingido o nível de litígio, para que uma terceira pessoa as possa dirimir, com força de sentença.

Estes factos são os que, essencialmente, a torna particular dos restantes meios alternativos de resolução de conflitos. Por isso mesmo, isolar-se-á esta matéria e estudar-se-á com mais autonomia ao longo do presente exercício.

## 7. Os tribunais comunitários e a resolução de litígios de consumo – uma alternativa?

Paredes meias às perspectivas de discussões doutrinárias sobre a resolução alternativa de litígios, não é despiciendo convocar-se, aqui, algumas referências à resolução de litígios por via dos tribunais comunitários, fruto do pluralismo jurídico em Moçambique<sup>246</sup>.

A teoria sobre os direitos difusos e homogéneos evidencia a abrangência destes e o nível de influência social que exercem sobre todos. Para além de ser objecto de tratamento nos tribunais judiciais e arbitrais, aqueles direitos devem ser defendidos, também, ao nível dos tribunais de base/comunitários, pois, é nas comunidades onde tudo acontece em primeira instância.

---

<sup>246</sup> Com o seu reduto constitucional no artigo 4.º CRM, o pluralismo jurídico é um dos mecanismos estabelecidos pelo Estado moçambicano para garantir o respeito pelos modos tradicionais ou espirituais de vida dos moçambicanos. Este mecanismo permeabiliza o não rompimento do Direito Positivo com o Direito Consuetudinário, dando espaço à um “meio termo” entre estes dois sistemas normativos, na medida em que a função do Direito Positivo não é destruir o Direito Costumeiro ou Consuetudinário, mas sim legitimá-lo para que não se perca total controlo da sociedade, grosso modo morando nas regiões não urbanas. Apesar de o paradigma do Estado moderno pressupor que em cada Estado só há um Direito e que a unidade do Estado pressupõe a unidade do Direito, a verdade é que, sociologicamente, circulam na sociedade vários sistemas jurídicos e o sistema jurídico estatal nem sempre é, sequer, o mais importante na gestão normativa do quotidiano da grande maioria dos cidadãos. Assim, bem agiu o Poder Político em prever, ao mais alto nível legislativo, a coexistência do formal (Direito Positivo) e do informal (Direito Consuetudinário), permitindo que os vários extractos da sociedade possam dirimir os seus conflitos aplicando os seus sistemas normativos próprios, sempre em respeito à própria Constituição. É daí que, para a resolução de conflitos em Moçambique, aplicam-se as normas do Direito Positivo e as do Direito Consuetudinário ou Costumeiro, ou tradicional ou, ainda espiritual, sempre em harmonia com o Poder Supremo do Estado. Aqui, é preciso se notar que o referido artigo 4.º CRM faz clara menção à relevância dos valores e princípios fundamentais da Constituição e, portanto, do Estado moçambicano. Antes de mais, vislumbra-se clarividente que o Estado faz “um jogo de cintura” entre abrir-se ao pluralismo jurídico e manter o poderio do Direito Positivo. Fá-lo reconhecendo os vários sistemas normativos e de resolução de conflitos em Moçambique, mas mediante o respeito pelos valores e princípios fundamentais da Constituição. Tal é assim que, por exemplo, o sistema normativo tradicional não deve contrariar o princípio da justiça social; o sistema normativo religioso não deve contrariar o princípio da laicidade. Existindo, por exemplo, uma norma tradicional que defenda os ritos de iniciação dos rapazes e das raparigas, as referidas normas não devem violar os valores constitucionais que defendem a vida, a integridade física e moral, sob pena de rejeição pelo Direito Positivo.

Assim, apesar de o reconhecimento destes sistemas normativos e de resolução de conflitos significar que o Estado não é a fonte única e exclusiva de normatividade, os mesmos sistemas devem conformar-se à Lei fundamental do Estado, em termos de valores e princípios defendidos, ao bem da harmonia geral. Nestes termos, a autonomia de outros sistemas normativos e de resolução de conflitos é limitada e relativa, não sendo ilimitada e absoluta; só assim é possível garantir a vida em sociedade, colocando um instrumento que possa moderar os eventuais excessos.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Segundo o Professor Carlos Manuel Serra<sup>247</sup>:

“... os Tribunais Comunitários resultam dos extintos tribunais populares de base, constituindo, portanto, uma espécie de continuidade em nova ordem jurídico-constitucional. Foram criados na sequência da Constituição de 1990, através da Lei n.º 4/92, de 6 de Maio, cujo preâmbulo referiu que a concretização de objectivos como a edificação de uma sociedade de justiça social, a defesa e a preservação da igualdade de direito para todos os cidadãos, o reforço da estabilidade social e a valorização da tradição e dos demais valores sociais culturais, como objectivos fundamentais do Estado moçambicano, passa, entre outros, pela criação de instrumentos que, envolvendo a comunidade permitam uma sã e harmoniosa convivência social entre os cidadão...”

Partindo da premissa que um pouco mais de 62% da população reside nas zonas rurais<sup>248</sup> e que os direitos do consumidor são direitos difusos, os tribunais comunitários, por serem de base, devem exercer uma forte influência e ser dotados de recursos humanos altamente treinados nesta importante área da vida económica (a consumerista), pois, consumidores são todos os cidadãos, sem excepção. Entretanto, esta pretensão é neutralizada pelo disposto no artigo 3 da Lei n.º 4/92, de 6 de Maio<sup>249</sup>, na medida em que, segundo o mesmo, a competência dos tribunais comunitários está confinada na resolução de pequenos conflitos de natureza civil (incluindo familiar) e de delitos de pequena gravidade que não sejam passíveis de penas privativas de liberdade.

Adicionalmente às dificuldades relacionadas às competências dos tribunais comunitários, milita o facto de estes não produzirem sentenças, nos precisos termos em que o fazem os tribunais estatais e/ou arbitrais, o que agrava a possibilidade de esta ser a melhor via

---

<sup>247</sup> **SERRA**, Carlos Manuel. (2014). *Estado, Pluralismo e Recursos Naturais – Avanços e recuos na construção do Direito moçambicano*. Lisboa, Escolar Editora, p. 478.

<sup>248</sup> Cfr. Instituto Nacional de Estatística. (2022). *IV RECENSEAMENTO GERAL DA POPULAÇÃO E HABITAÇÃO. 2017 - INDICADORES SÓCIO-DEMOGRÁFICOS MOCAMBIQUE*. Maputo, Instituto Nacional de Estatística, p. 5.

Disponível em <https://www.ine.gov.mz/documents/20119/44355/INDICADORES%20SOCIO-DEMOGRAFICOS%20-%20MOCAMBIQUE%2020062022.pdf>. Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:30min. Para dados mais recentes, cfr. UN-Habitat. (2022). *Nota Informativa - Moçambique*, p. 2.

Disponível em [https://unhabitat.org/sites/default/files/2023/07/mocambique\\_resumo\\_nacional\\_pt.pdf](https://unhabitat.org/sites/default/files/2023/07/mocambique_resumo_nacional_pt.pdf) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:33min.

<sup>249</sup> Lei dos Tribunais Comunitários – LTC.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

para a resolução de litígios de consumo, pois, sempre servirão com um papel mediador e não, efectivamente, decisório.

Nos termos do artigo 4 da Lei dos Tribunais Comunitários (LTC), as partes podem não concordar com as decisões tomadas pelo tribunal comunitário, tendo a possibilidade de introduzir a matéria controvertida no tribunal judicial ou permeabilizar o envio, pelo próprio tribunal comunitário, de um auto ao competente tribunal judicial de distrito. A ser assim, haverá que se apelar por outras benesses destes tribunais, nomeadamente, a forte presença dos usos e costumes locais.

Não obstante estas dificuldades relacionadas às competências dos tribunais comunitários, é preciso reconhecer-se que a LTC é anterior à Constituição da República de Moçambique de 2004, esta que consagra, expressamente, os direitos dos consumidores. Neste sentido, pode ser compreensível que as limitações acima apresentadas estivessem patentes, pois, o legislador da época não adivinhou a eventual consagração constitucional dos direitos dos consumidores no ordenamento jurídico moçambicano.

Entretanto, mesmo assim, nada obsta que, nos termos do n.º 3 do art. 3.º LTC, os tribunais judiciais incumbam aos tribunais comunitários a prática de actos de defesa inerentes à matéria dos direitos dos consumidores, sem se neutralizar a possibilidade de uma revisão desta lei que possa incluir a matéria de consumo dentro das competências destes tribunais comunitários<sup>250</sup>, com forte actuação nas zonas rurais, o apelidado polo de desenvolvimento económico de Moçambique.

Os líderes comunitários e tradicionais, podendo ser membros dos tribunais comunitários<sup>251</sup>, exercem uma influência espiritual sobre os membros das suas respectivas

---

<sup>250</sup> É preciso salientar que, segundo a publicação electrónica do Jornal “O País”, datada de 22 de Junho de 2022 (<https://opais.co.mz/em-revisao-a-lei-dos-tribunais-comunitarios/> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:35min):

“De Março a Maio do ano em curso, decorreu, em todo o país, a auscultação pública sobre a Revisão da Lei que cria os tribunais comunitários – a Lei 4/92 de 6 de Maio. Hoje, em Maputo, realizou-se o seminário de validação da proposta de revisão da Lei dos tribunais comunitários. Aissa Aiuba Dabo, directora nacional de Administração da Justiça, no Ministério da Justiça Assuntos Constitucionais e Religiosos, explicou o contexto que norteia a revisão da Lei. “O exercício que foi feito era para regulamentar a Lei, mas esta mostrou-se desactualizada, no que concerne ao contexto constitucional do país, porque é sabido por todos nós que o país sofreu muitas reformas com destaque para a descentralização. Notando esta desactualização da Lei, a proposta foi fazer mesmo a revisão” concluiu a fonte.”

Hodiernamente, a referida revisão ainda se encontra em curso, não se sabendo quando é que será aprovada a nova Lei dos Tribunais Comunitários.

<sup>251</sup> Nos termos do artigo 9 da LTC, poderão ser membros dos tribunais comunitários quaisquer cidadãos nacionais em pleno gozo de direitos políticos e cívicos, com idade não inferior a 25 anos. Não obstante este requisito geral, porque o legislador consagrou o princípio da valorização e aprofundamento da justiça comunitária (incluindo-se,

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

comunidades, integrando, deste modo, o grupo de entes com capacidades e traquejo para a resolução de vários conflitos ao nível local. Aqueles, quão autoridades comunitárias que são, encarnam a posição de régulos, com fortes conhecimentos da tradição local e com eventual contacto com os seus antepassados.

Muitas vezes, esses antepassados são invocados com vista a dar solução aos marasmos que inquietam os membros da comunidade local. É o que ocorreu, por exemplo, com as cerimónias que o Governo da Província de Maputo realizou, no Distrito da Manhica, com vista a “solicitar” aos espíritos dos antepassados que protegessem as estradas e prevenissem os acidentes de viação recorrentes naquela parcela do País<sup>252</sup>. Os residentes naquela parcela do País acreditavam, fortemente, que apenas os seus antepassados os livrariam dos inúmeros acidentes rodoviários ocorridos no Distrito da Manhica, sobretudo na zona da Maluana.

Estas cerimónias, sendo presenciadas pelas autoridades do Estado, foram dirigidas pelos régulos daquela zona, tendo durado cerca de três dias. Entretanto, não houve, um pouco depois daquelas alturas até aos dias que correm, indicações de resultados satisfatórios, pois, os acidentes de viação continuaram a ocorrer naquela parcela do País<sup>253</sup>.

Os líderes tradicionais, por serem muito influentes nas suas comunidades, são dotados de técnicas e traquejo próprios para dirimir conflitos locais, tendo soluções espirituais para as preocupações das suas comunidades. Até procuram dirimir conflitos entre a comunidade e a natureza quando, por exemplo, não chove ou quando chove demasiadamente.

Nas relações de consumo, os líderes tradicionais seriam grandes aliados ao serviço dos consumidores, pois, é na comunidade onde ocorrem as violações dos direitos dos consumidores e “remédios locais” devem servir de panaceia para curar as “dores” dos consumidores, segundo a teoria de valorização das crenças e das capacidades locais, defendida pela escritora moçambicana Paulina Chiziane<sup>254</sup>.

Não seria despiciendo o treinamento destes líderes comunitários em matérias do Direito do Consumo, pois, estes podem conhecer de soluções espirituais para dar respostas aos muitos

---

aqui, os usos e os costumes - tradição), seria prudente que se exigisse mais alguns requisitos específicos, nomeadamente: a idoneidade e o domínio comprovado das regras consuetudinárias, pois, sempre serão necessários a maturidade e os conhecimentos da tradição para se pode dar ao conflito a mais acertada solução, fundada nas crenças locais, muitas vezes baseadas na espiritualidade.

<sup>252</sup> Cfr. <https://www.pmaputo.gov.mz/index.php/por/layout/set/print/Ver-Meu-Distrito/Manhica/Noticias-do-Distrito/ACIDENTES-DE-VIACAO-NA-MANHICA> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:38min.

<sup>253</sup> O último acidente de viação, que vitimou cerca de 24 pessoas, ocorreu no dia 18 de Agosto de 2025.

<sup>254</sup> Mais adiante retornar-se-á às ideias desta escritora moçambicana, com as devidas referências identitárias sobre a mesma.

dos eventuais problemas que surjam. Por exemplo, a solução para um litígio derivado da violação do direito à qualidade dos bens pode ter fundamentos tradicionais, sendo que o vendedor crente na espiritualidade sempre temerá violar estes direitos e sempre procurará reparar os danos decorrentes da violação dos mesmos. Ele pode crer, por exemplo, que, caso não reponha aquele direito à qualidade do bem vendido, será punido ao nível espiritual, com azar no seu negócio. Assim sentenciado por um juiz tradicional, qualquer um teria receios, pois, “com os espíritos não se brinca”.

Sendo assim, a influência de um líder comunitário ou tradicional pode servir, até certo ponto, para mitigar os diversos conflitos comunitários, incluindo os derivados das relações de consumo. Tudo é questão de crenças tradicionais nos espíritos dos antepassados e nas soluções derivadas da relação com estes mesmos espíritos, numa base não científica, todavia tradicional e ao nível da consciência de cada membro da comunidade espiritual ou tradicional. De todo o modo, essas discussões cabem melhor nas lides sociológicas, que a todos devem envolver, sem entretanto viscurar, conforme anteriormente afirmado, o facto de pouco mais de 62% da população viver no “campo”, zona de forte influência tradicional ou espiritual em Moçambique.

## **8. Síntese do Capítulo**

No capítulo anterior tratou-se, sumariamente, sobre a matéria de consumo no geral, sendo certo que, no presente capítulo tratou-se da mesma matéria, mas tendo como horizonte os mecanismos de resolução de eventuais conflitos deflagrados da relação de consumo.

No presente capítulo, o principal objectivo foi demonstrar por que vias, em Moçambique, se resolvem os problemas relacionados às relações contratuais de consumo, desvendando-se as suas nuances e as deficiências militantes.

À princípio, não se deixou de lado o ponto de partida para a resolução dos litígios das pessoas, sendo certo que a matéria sobre o acesso à justiça ganhou relevo, pois, em Direito Privado, ninguém pode resolver um problema sem que para tal tenha sido solicitado, sob pena de intromissão em “vida alheia”.

Logo a seguir, a questão relativa à crise da jurisdição alimentou as teorias sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, sendo certo que, dentre várias formas de resolução alternativa de litígios, a arbitragem ganhou maior relevo, tendo sido vincada que só esta, a arbitragem, era a forma mais adequada para dirimir litígios, pois, as decisões dos árbitros têm força paralela à de uma sentença judicial.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

No entanto, antes de se avançar, deixou-se vítreo, através de notas explicativas, que, para os efeitos do presente trabalho científico, o termo “litígio” ganharia vigor, em detrimento do termo “conflito”, pois, considerou-se que este era mais amplo, do ponto de vista de escalonamento do marasmo, do que aquele.

Seguidamente, fez-se notar, especificamente, o caminho para se buscar a resolução dos litígios de consumo pela via judicial, sendo os mesmos aplicados a quaisquer litígios, incluindo os derivados das relações de consumo. Em concreto, fez-se notar que, quando se está em presença de um litígio de consumo, o consumidor tem a prerrogativa de recorrer aos tribunais do Estado e intentar uma acção contra a sua contraparte com vista à reposição do seu direito violado e conseqüente recebimento de eventual indemnização. Neste ponto, adentrou-se à LDC para procurar-se encontrar a maneira mais acessível, do ponto de vista económico, para a resolução deste tipo de litígios, nomeadamente, através da acção inibitória.

Mais ainda, demonstrou-se que as demandas de litígios de consumo, nos tribunais judiciais, são extremamente diminutas, pois, segundo as respostas encontradas juntos dos referidos tribunais, existe um fraco recurso aos mesmos para a composição dos inúmeros litígios de consumo que, com grande certeza, existem na sociedade moçambicana. As razões vislumbradas foram, essencialmente, as limitações das secções comerciais, a inexistência de secções de competência especializada em matéria comercial ao nível dos tribunais distritais e a parca promoção dos direitos dos consumidores e dos mecanismos de composição de litígios de consumo, o que propicia os fracos interesse e domínio pelas matérias “consumeristas” por parte dos advogados e dos consumidores, dando primazia, ainda que de forma escassa, à perspectiva civilista do litígio. Aqui, as propostas de soluções a adoptar foram, nomeadamente: a disseminação da realidade jurídica de consumo na sociedade moçambicana e uma nova sistematização do sistema judiciário competente de modo que se possa, para este último caso, se autonomizar a área comercial para que, dentro desta, a matéria “consumerista” tenha um peso orgânico. Assim, propôs-se a instituição de um tribunal comercial e a criação subsequente de uma secção de consumo.

Acto contínuo, foram analisadas as questões relacionadas ao tempo e ao custo na resolução judicial de litígio, tendo sido constatada uma “energia negativa”, pois, os tribunais continuam a manter a máxima de serem “cemitérios de processos vivos” e de serem muito custosos, o que não se coaduna com as especificidades de um litígio de consumo, que se pretende ser resolvidos de forma célere e menos custosa, devido ao seu diminuto valor, grosso modo.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Paredes meias à resolução judicial de litígios de consumo, a mediação judicial ganhou protagonismo, sendo uma alternativa, dentro do próprio tribunal judicial, ao processo judicial. Este facto indicia, por exemplo, que o próprio sistema judicial pretende descongestionar-se de modo a evitar a máxima acima referida.

Não menos importante, os tribunais comunitários e o Direito Consuetudinário foram chamados à colação, pois, constatou-se que, no âmbito do pluralismo jurídico, estes podem ser grandes aliados na resolução dos litígios de consumo, na medida em que grande parte da população moçambicana habita nas zonas rurais, onde existem fortes influências dos usos e dos costumes.

De tudo o exposto, não é despiciendo concluir-se que, diante de uma violação dos direitos dos consumidores, estes podem recorrer aos meios processuais disponíveis em busca de soluções comutativamente justas, seja por via judicial ou seja por via extrajudicial, sendo certo que esta última via pode ser, futuramente, a mais prudente, eficaz e menos custosa.

### CAPÍTULO III

#### A ARBITRAGEM EM ACÇÃO – UM ASPECTO PARTICULAR

##### 1. Preliminares

A arbitragem, um instituto de relevância prática, preenche o leque daqueles institutos que são apelidados por “meios de resolução alternativa de litígios”, nomeadamente, a negociação, a mediação, a “conciliação” e os julgados de paz, com as devidas anotações acima avançadas. Assim sendo, por ser o meio de resolução alternativa de litígios mais afamado, os assuntos relacionados à mesma têm animado a doutrina e as economias hodiernas, aos níveis interno e internacional. Mais ainda, devido à sua proliferação e, quiçá, à sua adequação ao comércio internacional, a arbitragem tem sido a referência, por excelência, para se explicar a origem desta “febre mundial”, sobretudo no âmbito do comércio internacional.

O conceito de “Arbitragem” encerra em si a ideia de um elemento instrumental ou processual ao serviço do Direito substantivo. Entretanto, a referida ideia é vista “fora da caixa”, no sentido de não ser um elemento processual judicial, como é comum, mas sim alternativo ao judicial ou fora dele.

Para o Professor Dário Moura Vicente<sup>255</sup>, a arbitragem é um mecanismo pelo qual os interessados, no âmbito dos princípios da autonomia privada e da igualdade, confiam a decisão da causa a terceiros, que não pertencem ao aparelho judiciário do Estado, aceitando a decisão por eles proferida (decisão com força e valor de uma sentença judicial), baseada quer em princípios e normas jurídicas, quer na equidade.

Assim, pode conceituar-se a arbitragem como sendo um meio alternativo e processual de resolução de litígios (extrajudicial), levada a cabo por entes distintos do tribunal estatal, através de procedimentos próprios, em que a decisão (sentença) é confiada a estes entes com base na vontade das partes. Aqui, terceiros extrajudiciais arbitram os litígios das partes que lhes apresentam, mas observando regras.

O grande diferencial deste meio alternativo de resolução de litígios é o facto de os julgadores serem escolhidos pelas partes, na mais ampla expressão das suas autonomias da vontade, diferentemente do que ocorre com os tribunais do Estado, em que os julgadores (juízes) são profissionais do Aparelho do Estado cujos processos lhes são distribuídos internamente, por meio de sorteio efectuado nas secretarias dos mesmos.

---

<sup>255</sup> VICENTE, Dário Moura. (1990). *Da arbitragem Comercial Internacional. Direito Aplicável ao mérito da Causa*. Coimbra, Coimbra Editora, p. 27.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Animados pela ideia da arbitragem, tem se propalado a ideia segundo a qual esta não deve ser encarada com um meio alternativo ao judicial, mas sim como mais um meio ao serviço dos cidadãos com vista à composição das suas contendas. No entanto, a relevância desta discussão é quase nula, pois, assumindo que o Estado tomou para si o poder de resolução de contendas (*vindicta pública*), todas outras formas de resolução das mesmas podem ser evidenciadas como alternativas, ainda que em paralelo àquelas. Aliás, como disse o Professor Luís de Lima Pinheiro<sup>256</sup>, a arbitragem pressupõe que a jurisdição estatal constitui o ponto de referência em matérias de resolução jurisdicional de litígio. Entretanto, não se deve minimizar o grande papel que a resolução judicial de litígios desempenha na sociedade, apesar dos pecados que aí abundam.

Moçambique, um país que se tornou independente há quase 50 (cinquenta) anos, encontra-se, timidamente, a dar os passos jurídicos necessários à sua adaptação à dinâmica mundial, sendo certo que, quanto à arbitragem, não poderia ser diferente.

Partindo dos auspícios do pluralismo jurídico, devidamente acautelado pelo artigo 4 da CRM, a abertura ao recurso às outras formas de se ser e de se estar, na resolução dos problemas das pessoas, é uma realidade presente e, até mais praticada pelos cidadãos, tendo em atenção a informalidade das acções do povo moçambicano e a vida rural dominante.

Nesta senda, porque da arbitragem se está a tratar, o comércio interno é que busca acenar à essa forma diferente de resolver os litígios gerados entre os consumidores e os empresários. Já se acenou e se tem acenado, com frequência, para as vias estatais ou habituais de resolução de litígios, mas se tem chegado à conclusão que aquelas não têm servido, adequadamente, aos interesses do crescente mercado de negócios, ainda que se esteja a tratar em sede do comércio formal, pois, no informal, outras nuances devem ser exploradas.

Deste modo, a brecha para o aconchego da arbitragem, no ordenamento jurídico moçambicano, é desencadeada pelo próprio Direito interno, mormente nos artigos 4 e no n.º 2 do artigo 222, todos da CRM, numa autêntica vénia ao pluralismo jurídico.

Nesta senda, poder-se-á recorrer às teorias de Neil MacCormick, sobre a natureza institucional do Direito<sup>257</sup>, para demonstrar-se que é o próprio Direito que dá vigor às realidades sociais ao ponto de institucionalizá-las, pois, sem isso, tudo não passaria, apenas, de práticas sociais sem força ou reconhecimento jurídico das agências (o Estado). Daí pensar-se na

---

<sup>256</sup> PINHEIRO, Luís de Lima. (2005). *Arbitragem Transnacional. A Determinação do Estatuto da Arbitragem*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 23.

<sup>257</sup> Cfr., MACCORMICK, Neil, *et al.* (2007). *Institutions of Law: An Essay in Legal Theory*. Oxford Academic Books.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

influência do Direito, por via do Estado (a chamada agência), na aceitação destas novas realidades que, não sendo estranhas, poderiam ter permanecido à margem do Direito.

Positivar as práticas sociais, como foi o caso da arbitragem, não só é um acto audacioso, como também é um acto de reconhecimento que o Poder do Estado, somente, não poderia e nem estava a dar conta do recado na resolução dos conflitos entre os cidadãos. Daí pensar-se, conforme acima referido, na aceitação do pluralismo jurídico e, conseqüentemente, da arbitragem.

No entanto, há que notar-se que, pela longevidade relativa da LArb, o aceno à realidade arbitral já fora dado muito antes da actual Constituição moçambicana, sendo certo que, naquelas alturas, em face do que já se encontrava plasmado no CPC, Moçambique viu-se em face da necessidade de afinar o seu ordenamento jurídico com vista a actualizar e melhorar o quadro legal existente referente à arbitragem como meio alternativo ao sistema judicial.

De lá para cá, alguma maturidade foi conseguida pelos autores internos, fruto das suas investidas na materialização da arbitragem em Moçambique. Não obstante, pouco ainda se faz, sendo um campo quase desértico para os moçambicanos, mesmo os que praticam o Direito no seu dia-a-dia. Isso, por um lado mais amplo. Por outro lado mais restrito, no âmbito do Direito do Consumo, sobre a arbitragem nada se tem registado, valendo, apenas, o contentamento pelo facto do legislador “consumerista” ter estabelecido uma norma mínima sobre a arbitragem nesta área tão específica e delicada. Mais ainda é pouco, dado o potencial humano e de mercado que Moçambique oferece, acrescido pelo facto de a legislação sobre o Direito do Consumo ter sido estabelecida há já muito tempo, facto que não folga Moçambique da sua inércia.

Não obstante todas as investidas dos entusiastas moçambicanos na área da arbitragem, atingir o ponto óptimo da implementação da mesma na cultura jurídica moçambicana ainda é uma miragem, mas com um oásis à vista no fundo das tamanhas montanhas das areias desérticas.

Mais especificamente, a implementação da arbitragem na área do Direito do Consumo, não obstante existir alguma proclamação sobre a mesma na LDC e ainda parecer uma miragem, pode ser que não tarde muito, uma vez que o movimento para o estabelecimento dos centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique já se encontra, pelo menos ao nível verbal, em fase embrionária<sup>258</sup>, em face das positivas influências de alguns quadrantes de Portugal, mormente, Lisboa e Coimbra.

---

<sup>258</sup> Por exemplo, a OAM demonstrou, durante a 3.ª Conferência Nacional dos Advogados, a intenção de instituir um centro de arbitragem; no entanto, não estão definidas, ainda, as áreas de actuação do referido centro, sendo,

## 2. A aurora da realidade arbitral

Ao analisar a matéria arbitral, e não só, nada é mais elegante do que demonstrar, ainda que não exaustivamente, as suas origens, pois, saber de onde se vem e onde se está é sempre importante para melhor se perspectivar o futuro.

Segundo os Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler<sup>259</sup>, “O árbitro moderno é figura análoga ao juiz privado romano (*iudex*), e o compromisso arbitral, a atual roupagem da *litis contestatio*.” Por aí, nota-se que esses autores procuram traçar a história da arbitragem desde o processo civil romano das épocas pré-clássica e clássica, denominado *ordo iudiciorum*.

Nesta senda, os autores recordam que, no período arcaico romano, o Estado não procurava interferir na esfera jurídica das pessoas com vista a cuidar das suas contendas, deixando que elas mesmas, de *per si*, chegassem às soluções respectivas, como ocorre com a negociação directa, acima expendida. Entretanto, mais tarde, o Estado tratou de interferir nestas questões, passando-se ao período do inquisitório, onde a actuação do juiz era mais activa na obtenção de provas e na respectiva busca pela aparente justiça.

A acompanhar estes autores, Cândido Rangel Dinamarco<sup>260</sup> explica que:

“Nos períodos iniciais do sistema romano de tutela aos direitos a oferta de solução para os conflitos não era encargo do *praetor*, um órgão do Estado, mas do *judex*, um cidadão privado chamado a conduzir a instrução da causa e a decidir. Daí a integração desse sistema no conceito de processo privado, não sendo por acaso que o período das *legis actiones* e o período do processo *per formulas* integram o contexto, universalmente reconhecido do *ordo iudiciorum privatorum*.”<sup>261</sup>

Na senda deste raciocínio, o autor deixa transparecer que o processo de resolução de controvérsias sempre iniciava por um órgão do Estado, porém, depois este passava ao *judex*, onde era julgado, sendo este, *o judex*, uma espécie de árbitro. Assim sendo, *o judex* nada era

---

apenas, discussões vagas sobre a possibilidade ou não da sua instituição. Durante a palestra em que o autor da presente tese foi orador (cfr. o **Anexo IX**), uma das propostas apresentadas foi a de criação de centros de arbitragem de litígios de consumo, facto que foi acolhido, em termos gerais, pelos presentes, dada a actualidade e pertinência da questão.

<sup>259</sup> DE MORAIS, José Luis Bolzan e SPENGLER, Fabiana Marion. *Op. cit.*, p. 205.

<sup>260</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. (2022). *O Processo Arbitral*. 2.ª Edição. Curitiba, PR, Editora Direito Contemporâneo, p. 43.

<sup>261</sup> O *ordo iudiciorum privatorum* foi um estágio intermediário entre a autotutela e a assunção do poder de dirimir conflitos (jurisdição), em cujo exercício o Estado romano passou a impor os preceitos ditados pelo Direito. Quando isso aconteceu, estava instaurada a terceira fase do Direito romano, que foi a das cognições extraordinárias.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

mais do que um cidadão privado que o Estado o investia de poder de conduzir o processo, julgar e proferir sentença, sem a intervenção do Estado. No entanto, quando é praticamente eliminado o dualismo de fases anteriormente referidos, o Estado passou a absorver o poder de julgar, o que comprometia a ideia de resolução de controvérsias fora do poder do Estado.

O animador, neste tracejo histórico apresentado pelos Professores José Luís Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler, é quando eles partem ao reconhecimento de que a arbitragem se evidenciou desde a Antiguidade. A propósito, tanto as matérias “consumeristas” quanto as arbitrais são da Antiguidade, todavia estão a ganhar maior vigor na hodiernidade.

A acompanhar estes autores, nesta última abordagem, *Holdsworth*<sup>262</sup> ensina que:

*La pratique de l'arbitrage est venue pour ainsi dire, naturellement dans les institutions juridiques primitives. Et lorsque l'Etat a instauré des tribunaux et que le recours à ces tribunaux est devenu le mode naturel de règlement des litiges, la pratique continua parce que les parties en litige désiraient les régler avec moins de formalités et de frais que ne nécessitait le recours aux tribunaux.*<sup>263</sup>

Na perspectiva deste autor, a arbitragem é mais antiga do que os meios processuais do Estado, sendo certo que aquela continuou sendo utilizada, paredes meias a estes, por ser mais eficaz, eficiente e menos dispendiosa. É, precisamente, por estes motivos que a sociedade hodierna aparentemente prefere o recurso aos tribunais arbitrais, em detrimento dos tribunais do Estado, pese embora estes estejam a envidar esforços para acolher as formas de resolução alternativa de conflitos. No entanto, não é o caso de Moçambique, em que a arbitragem é pouco implementada, por motivos diversos que se apontarão mais adiante.

Vozes como as de Alan Redfern, Martin Hunter e Murray Smith<sup>264</sup> deixaram transparecer que a arbitragem é relegada à uma origem rudimentar de resolver conflitos, paredes meias à perspectiva que as partes sempre tenderam a resolver os seus conflitos de forma rápida, sem o recurso à instâncias burocráticas. Este facto era conseguido através da remissão de conflitos existentes entre dois comerciantes à resolução de um terceiro comerciante, por

---

<sup>262</sup> **HOLDSWORTH**. (1964). *History of English Law*. Vol. XIV, p. 187.

<sup>263</sup> **Tradução livre**: A prática da arbitragem veio, por assim dizer, naturalmente nas instituições jurídicas primitivas. E quando o Estado criou tribunais e o recurso a esses tribunais tornou-se o meio natural de solução de controvérsias, a prática continuou porque as partes em controvérsia desejavam resolvê-las com menos formalidade e despesas do que o recurso aos tribunais.

<sup>264</sup> **REDFERN**, Alan, *et al.* (1994). *Droit et pratique de l'arbitrage commercial international*. Paris, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, p. 2.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

estes escolhidos. Desapontados com o curso moderno da arbitragem, estes autores<sup>265</sup> vão mais longe, afirmando que “*Le mécanisme de l’arbitrage a perdu aujourd’hui sa simplicité première. Il est devenu plus complexe, plus juridique, plus institutionnalisés*”<sup>266</sup>. Esta perspectiva fertiliza a ideia de que é preciso pensar-se em novas maneiras de ser e de estar na arbitragem, buscando-se (ou mesmo resgatando-se) os fundamentos cimeiros ou primitivos para aplicar-se à resolução de litígios entre as partes, mormente, os litígios de consumo.

É que, se por um lado se reconhece a natureza rudimentar da arbitragem e, por outro, se reclama da sua falta de simplicidade cimeira, isso é o prenúncio de que o rudimentar deve ser resgatado, não para destruir a evolução hodierna da arbitragem, mas, sobretudo, para encontrar-se um meio termo e juntos (o antigo e o moderno) caminharem de mãos dadas e contribuírem para a resolução efectiva de conflitos entre as partes, sobretudo quando se trate do consumidor e do empresário. É o caso para se afirmar que as formas tradicionais de resolver questões devem, muitas vezes, ser convocadas para o acompanhamento da evolução das sociedades, nas suas mais variadas vertentes, incluindo a jurídica (daí a importância da Sociologia Jurídica). Aliás, nota-se que o antigo está a voltar à ribalta, como é o caso do processo arbitral e das questões “consumeristas”; o que é de salutar.

Porém, apesar de todo este diapasão, não parece líquida a ideia defendida pela Professora Mariana França Gouveia<sup>267</sup>, segundo a qual o Direito tenha entrado em crise ao ponto de deixar florescer o pluralismo jurídico (as chamadas instâncias diversificadas de aplicação das soluções jurídicas). Doutro modo, é o desenvolvimento do Direito que o expande (o Direito) aos novos horizontes, aceitando e acarinhando outras maneiras de ser e de estar no mundo jurídico hodierno, envolto aos movimentos e às críticas de várias ordens. Os meios alternativos de resolução de litígios surgem neste contexto; não necessariamente de crise do Direito Positivo, mas da amplitude e do amadurecimento do Direito ao ponto de admitir o pluralismo jurídico.

O fenómeno da arbitragem desabrochou, decerto, na Antiguidade, período antes de Cristo, sendo certo que este se evidenciava nas formas de processo das *legis actiones* e de processo *per formulas*. Segundo o Professor Menezes Cordeiro<sup>268</sup>:

---

<sup>265</sup> Idem.

<sup>266</sup> **Tradução livre:** O mecanismo de arbitragem hoje perdeu sua simplicidade primária. Tornou-se mais complexo, mais legal, mais institucionalizado.

<sup>267</sup> GOUVEIA, Mariana França. *Op. cit.*, p. 28.

<sup>268</sup> CORDEIRO, António Menezes. *Op. cit. (A Arbitragem de Consumo)*, pp. 67 e 68.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

“A arbitragem é muito antiga. Desde os primórdios da Humanidade, quando duas pessoas dissentissem quanto a certos bens ou vantagens e não pretendessem recorrer à força para ultrapassar o obstáculo, quedava uma saída: ambas se põem de acordo para perguntar a um terceiro, reconhecido pelas duas, qual a saída mais adequada. Já se entendeu que muitas das regras das XII Tábuas derivaram de práticas arbitrais anteriores.”

Acompanhando esta última linha de raciocínio do Professor Menezes Cordeiro, e não se reportando, especificamente, à arbitragem, não é despidendo indicar o número 8 da Tábua Primeira (da Lei das XII Tábuas), sobre o chamamento ao juízo, como sendo uma evidência de práticas de resolução extrajudicial de litígios anteriores. Segundo este número 8 da Tábua Primeira, “Se as partes entram em acordo em caminho, a causa está encerrada.” Este preceito evidencia a existência de uma causa que, se encontrando em demanda judicial ou mesmo ao caminho do tribunal, as partes chegaram ao acordo mesmo antes do julgamento, acordo este que pode ter sido alcançado por uma negociação entre as partes ou mesmo por um processo arbitral em que as partes tenham se entendido antes do julgamento ou, ainda, porque houve uma tentativa bem-sucedida de conciliação.

Ainda a este respeito, o número 9 da Tábua Terceira, sobre o Direito de Crédito, refere-se à conciliação, no sentido de que, “Se não há conciliação, que o devedor fique preso por 60 dias...”. Este preceito evidencia a presença deste específico “meio alternativo de resolução de conflitos”, a conciliação, dando vigor à ideia segundo a qual a resolução judicial de conflitos nem sempre foi a única saída de solução dos problemas nos tempos passados.

Mais ainda, e em específico, o número 11 da Tábua Oitava, sobre os Direitos Prediais, referia-se, explicitamente, aos árbitros no seguinte sentido: “Se a água da chuva retida ou dirigida por trabalho humano causa prejuízo ao vizinho, que o *pretor* nomeie 3 árbitros, e que estes exijam, do dono da obra, garantias contra o dano iminente.”

Enfim, conforme vitreamente denota-se, a Lei das XII Tábuas fazia referências à arbitragem em alguns dos seus preceitos<sup>269</sup>, significando que esta (a arbitragem) era anterior à referida lei (Lei das XII Tábuas), daí a razão da afirmação do Professor Menezes Cordeiro, supracitada.

---

<sup>269</sup> Vide, outrossim, o número 3 da Tábua Nona e o número 3 da Tábua Décima Segunda, ambos da Lei das XII Tábuas.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, pode defender-se que a figura jurídica da arbitragem não é nova; aliás, é antiga, sendo que o que a impulsionou, aos níveis hodiernos (arbitragem moderna) foi a arbitragem internacional, muito propalada e que tem animado os praticantes desta modalidade de resolução alternativa de litígios.

Em Moçambique, apenas com o advento da Lei da Arbitragem, em 1999, é que se começou a afinar e a se aprofundar a realidade arbitral, tanto do ponto de vista formal, quanto do material, não se abandonando a ideia da sua existência anteriormente à aprovação da referida lei<sup>270</sup>.

A própria LArb, na sua parte introdutória, enuncia os fundamentos da sua emanção, justificando-se, grosso modo, pelo desenvolvimento de uma economia de mercado e de relações comerciais internacionais, o que operava, na altura, algumas transformações no país. De todo modo, esta justificação legal é comprovada pela situação jurídico-económica que se atravessava na época, pois, em 1990, com a aprovação da nova Constituição da República, vislumbrou-se o aprofundamento do regime de economia de mercado implantado, efectivamente desde 1987, com a Constituição intercalar do Programa de Reabilitação Económica e Social (PRES).<sup>271</sup>

Daí que, em 1999, ano da aprovação da LArb, o país já havia percorrido alguns troços ao abrigo do regime de economia de mercado, tendo sido necessário, de facto, preceder-se ao ajuste da legislação interna que com esta nova realidade se relacionasse intimamente.

A Lei da Arbitragem de Moçambique regula, claramente, a arbitragem voluntária, pois, o n.º 1 da mesma já assim o revela quando aplica a seguinte expressão: “(...) que os sujeitos jurídicos podem adoptar...”. Isso significa que, na mais ampla proclamação do direito ao acesso aos tribunais, exclui-se, aqui, a ideia da arbitragem necessária, tendencialmente inconstitucional.

### 3. Os fundamentos constitucionais da arbitragem

O alento constitucional é o garante do enraizamento e da sustentabilidade de qualquer realidade jurídica, num determinado ordenamento jurídico. Assim o é, outrossim, com a

---

<sup>270</sup> Na verdade, matérias sobre a arbitragem já se vislumbavam vertidas em sede do Código do Processo Civil, grosso modo no Livro IV. Não se quedará, aqui, à discussão sobre os antecedentes deste CPC e das suas eventuais emendas.

<sup>271</sup> Para algumas informações sobre a Constituição Intercalar vide, **ABREU**, Faizal Amussene de. (2020). *Op. cit.* (*Temas sobre Ciências Jurídico-Económicas*), pp. 44 e ss.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

arbitragem, pois, todo o edifício jurídico deve assentar-se em bases de enraizamento firmes e inabaláveis.

Partindo desta premissa, a figura da arbitragem reclamará a sua identidade constitucional de modo que não seja tida como estranha ao sistema jurídico interno. No entanto, provavelmente não seja líquida a sua identidade no texto constitucional moçambicano.

O artigo 4.º da CRM<sup>272</sup>, referido anteriormente, é uma luz no túnel escuro que ilumina a identidade constitucional da arbitragem, pois, ao reconhecer-se os vários sistemas de resolução de conflitos que coexistem na sociedade moçambicana, se está a reconhecer, outrossim, o sistema de resolução alternativa de conflitos. *In casu*, a arbitragem faz parte integrante deste sistema de resolução alternativa de conflitos, sendo materializada pela Lei da Arbitragem, sem prejuízo de algumas normas do Código do Processo Civil que ainda sobrevivem às várias alterações da lei processual<sup>273</sup>.

A reforçar o artigo 4.º da CRM, a alínea g) do artigo 11.º do mesmo instrumento constitucional estabelece a promoção de uma sociedade de pluralismo como um dos objectivos fundamentais do Estado moçambicano. Aqui, assiste-se, ainda que implicitamente, o legislador constituinte a reconhecer a arbitragem como um subsistema, muito importante, de resolução de litígios na sociedade moçambicana. Ao lado do sistema de resolução alternativa de conflito, milita, com propriedade e antecedência, o sistema judicial de resolução de conflitos, coexistindo, entre eles, na sociedade moçambicana.

Não obstante o reconhecimento constitucional dos sistemas coexistentes de resolução alternativa de litígios em Moçambique, estes não devem contrariar os valores e os princípios fundamentais da Constituição da República de Moçambique, sob pena de inconstitucionalidade. Por exemplo, o sistema de arbitragem não pode violar o princípio do Estado de Direito Democrático, fazendo do tribunal arbitral uma ditadura. Antes pelo contrário, o tribunal arbitral deve ser o espelho do Estado de Direito e Democrático, onde impera o respeito pela legalidade e pelos princípios democráticos, sempre e em todo o momento da actuação processual.

---

<sup>272</sup> O art. 4 da CRM estabelece que “O Estado reconhece os vários sistemas normativos e de resolução de conflitos que coexistem na sociedade moçambicana, na medida em que não contrariem os valores e os princípios fundamentais da Constituição.”

<sup>273</sup> Cfr., neste sentido, o Título II do Livro IV do CPC, mormente, os artigos 1525, 1526 e 1528.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

No seguimento do seu reconhecimento a outros sistemas de resolução de conflitos, a CRM faz referência, no n.º 3 do artigo 211<sup>274</sup>, às demais instâncias de resolução de conflitos, de que os tribunais arbitrais fazem parte. Mais ainda, reconhece, no n.º 2 do seu artigo 222<sup>275</sup>, a possibilidade de existência de tribunais arbitrais, sendo certo que a competência, a organização e o funcionamento são estabelecidos por lei. A Lei da Arbitragem de Moçambique, sendo a lei geral sobre a matéria, fixa aqueles elementos de funcionamento dos tribunais arbitrais, estes que podem ser instituídos, tanto por pessoas colectivas privadas<sup>276</sup>, quanto por pessoas colectivas públicas<sup>277</sup>, sem perder de vista que, nos termos do n.º 3 do artigo 5 da LArb, aos regimes especiais de arbitragem<sup>278</sup> aplicam-se, subsidiariamente, a referida lei.

Assim, não restam dúvidas de que a arbitragem, como meio alternativo de resolução de litígios, é reconhecida pela Constituição do Estado de Moçambique, sendo esta o seu fundamento constitucional.

Portanto, chegados aqui, pode aceitar-se que o fundamento constitucional da arbitragem são, nomeadamente: os artigos 4, 211 e 222 da CRM, sem prejuízo de outros artigos relacionados àquela. Por aí, a arbitragem pode levantar, firmemente, as bandeiras da sua existência em Moçambique, acompanhando toda a corrente mundial que a defendem, ferozmente, como alternativa ao mecanismo judicial de resolução de litígios, mormente, os de consumo.

---

<sup>274</sup> O n.º 3 do art. 211 da CRM estabelece que, “Podem ser definidos por lei mecanismos institucionais e processuais de articulação entre os tribunais e demais instâncias de composição de interesses e de resolução de conflitos.”

<sup>275</sup> O n.º 2 do art. 222 estabelece que, “Podem existir tribunais administrativos, de trabalho, fiscais, aduaneiros, marítimos, arbitrais e comunitários.”

<sup>276</sup> Como é o caso de tribunais arbitrais comerciais, que funcionam junto do Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação, instituído pelo CTA.

<sup>277</sup> Como são os casos dos tribunais arbitrais laborais, que funcionam junto dos Centros de Mediação e Arbitragem Laboral, instituídos pelo Ministério que superintende a área do trabalho - Cfr. o Decreto n.º 30/2016, de 27 de Julho, que aprova o Regulamento da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral e revoga o Regulamento da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral, aprovado pelo Decreto n.º 50/2009, de 11 de Setembro. Cfr., outrossim, o Diploma Ministerial n.º 24/2021, de 30 de Março, que aprova o Regulamento Interno da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral (COMAL) e Centros de Mediação e Arbitragem Laboral (CEMAL) e revoga os Diplomas Ministerial n.º 108/2014, de 30 de Julho e o n.º 111/2015, de 16 de Dezembro.

<sup>278</sup> Podem ser constituídos, por exemplo, tribunais arbitrais que lidam, especificamente, com matérias administrativas, fiscais, aduaneiras, de consumo, desportivas, etc. Brasil é o exemplo de país que é dotado de uma Lei da Arbitragem que se estende à Administração Pública, a Lei n.º 9.307, de 23 de Setembro, atentos as alterações introduzidas pela Lei n.º 13.129, de 26 de Maio. Portugal é o exemplo de país que é dotado de uma Lei de Arbitragem de Litígios de Consumo, a Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, atentos as alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2019, de 12 de Fevereiro, pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de Agosto e pelo Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de Janeiro. Se advoga, para Moçambique, uma lei semelhante à de Portugal, em matérias de litígios de consumo, com vista a se operacionalizar os centros de arbitragem de litígios de consumo que, hodiernamente, não passam de “uma letra de lei profundamente adormecida”.

#### 4. As funções da arbitragem

A arbitragem desempenha funções de extrema importância para os países que a praticam, sendo um mecanismo de resolução extrajudicial de litígio muito aplicado nos meandros comerciais (arbitragem de litígios derivados de contratos de consumo), sobretudo, no comércio internacional.

Ainda que não seja vitreamente perceptível, não se vislumbra uma realidade jurídica que não contenha as suas valências, pois, se o contrário ocorresse, de nada valeria a institucionalização da mesma no ordenamento jurídico.

Assim, sendo a arbitragem um instrumento com grande pendor contratual, uma vez que são as partes que, em comum acordo e nas suas livres e espontâneas manifestações de autonomia privada, as aceitam, pode elencar-se, essencialmente, duas das suas funções, nomeadamente: as funções (i) económica e (ii) social.

##### A) A função económica da arbitragem

A arbitragem, como instrumento de resolução alternativa de litígios, representa uma fuga das partes à resolução dos seus marasmos fora dos tribunais estatais.

Como bandeiras que se levantam a favor da arbitragem, o reduzido custo da lide é de se destacar, sendo certo que este se contrapõe aos custos considerados elevados que são praticados pelos tribunais estatais.

Assim, uma vez que as partes detêm as suas economias, sobretudo as privadas, sempre será do interesse destas ver os custos de transacção reduzidos, não se despendendo avultadas somas de valores para a resolução dos marasmos que as apoquentam.

Nestes termos, do ponto de vista económico, a arbitragem tem a função de proliferar a busca extrajudicial pela resolução de litígios das partes, uma vez que, por ser mais acessível na vertente de custos, esta pode gerar demanda e, conseqüentemente, avultadas receitas às entidades arbitrais, sejam estas *ad hoc* ou institucionais. E não só, pela sua consagrada celeridade, a arbitragem é competitiva, sendo certo que os empresários sempre buscarão seguir por esta via com vista a não despenderem muito tempo e dinheiro, nos tribunais do Estado, com vista à composição dos seus litígios com os consumidores, facto que lhes valerá muito do ponto de vista económico, pois, “tempo é dinheiro”, como reza a gíria popular.

Assim, quanto menos custoso for o processo arbitral, se mesclado aos custos relativamente baixos, mais demandas processuais terão as instituições de arbitragem, sobretudo no âmbito do comércio internacional, visto que fazer o uso dos tribunais judiciais, nestas

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

situações, é de extrema e quase absoluta dificuldade. Mesmo ao nível interno, sobretudo na área do Direito do Consumo, o empresário e o consumidor não preferirão, muitas vezes, recorrer aos tribunais estatais para que se dirimem os seus litígios, na medida em que estes litígios são, em grande medida, de valores diminutos que não justificam movimentar a máquina judicial, sob pena de custos elevados, assombrados pelo longo tempo de espera pela tão almejada solução.

A função económica da arbitragem dá-se, sobretudo, porque o processo arbitral gera receitas às instituições arbitrais e aos próprios árbitros, sem se perder de vista que, como muitas decisões de condenação, as sentenças arbitrais fixam a passagem de património da esfera jurídica do condenado à esfera jurídica da parte vencedora. Nisto consiste a função económica da arbitragem.

### **B) A função social da arbitragem**

Do ponto de vista social, duas perspectivas podem ser convocadas para se apresentar o papel da arbitragem, nomeadamente, a perspectiva subjectivista e a objectivista. Quanto à primeira, deve se vislumbrar a arbitragem como sendo um meio de resolução alternativa de litígios desprovido de muitas solenidades, promovendo, até certo ponto, a aproximação entre as partes, estando estas mais à vontade e desanuviadas para tratar dos seus marasmos longe das amarras judiciais, que são mais solenes e, quiçá, assustadoras. É que, nos tribunais judiciais o Estado impera, enquanto nos arbitrais, ainda que com algumas dificuldades e limitações, as partes imperam. Os ambientes são diferentes e o nível de solenidades também. Nos tribunais do Estado, as partes não escolhem, por exemplo, as regras do processo, enquanto que na arbitragem, a recíproca não é verdadeira. Os árbitros, por não trajarem a beca judicial, permeiam a empatia e a proximidade entre as partes, sendo que a possibilidade de conciliação entre as mesmas, antes do avanço da lide, pode ser mais elevada, conduzindo à neutralização do poder decisório do árbitro. Na verdade, o ser humano é um animal social, sendo certo que em situações mais leves e mais ou menos descontraídas, esta sociabilidade agudiza-se ao ponto de permeabilizar a convivência entre as partes.

Na perspectiva objectivista, se deve vislumbrar a arbitragem como uma ferramenta que transforma a sociedade sob os vários pontos de vistas, nomeadamente, na aculturação de novas formas de ser e de estar na resolução de litígios, na concepção da necessidade de aprimoramento destas novas formas de ser e de estar na resolução de litígios, no combate à corrupção, etc. Por exemplo, como uma ferramenta de combate à corrupção na sociedade, a

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

arbitragem pode exercer grande pressão quando casos de corrupção, que corroam a integridade contratual, sejam levados à composição por esta via, julgando, de forma célere e imparcial os litígios daí decorrentes. Ou seja, como disse Marina Coelho Reverendo Vidal<sup>279</sup> “A corrupção pode ser matéria de fundo em procedimentos arbitrais em diversas circunstâncias, em arbitragens comerciais e em arbitragens de investimento.” Esta posição da autora serve para demonstrar a natureza ampla da corrupção no âmbito de uma relação contratual. Ou seja, numa relação contratual, socorrendo-se da corrupção, vários males podem ser causados à parte imaculada, avantajando a parte corrupta em detrimento daquela. Pode, por exemplo, a corrupção, desembocar na comercialização, ao consumidor, de um produto contrafeito e sem qualidade, violando-se, deste modo, o direito à qualidade de dos bens. Pode, outrossim, a corrupção desembocar na violação do direito à informação, em particular, quando o empresário comercializa produtos sem observar estes caracteres e, com isso, ludibria o consumidor, violando o seu direito para o consumo. Normalmente, os contratos são constituídos por uma cláusula anticorrupção, mesmo para se evitar que casos de corrupção possam conceder vantagens à uma das partes em detrimento da outra, numa situação concreta. A arbitragem pode, com grandes probalidades, dirimir, dentro das suas vantagens objectivas, os variados litígios que possa emergir da corrupção, esta que é multifacetada e com potencialidade de causar vários dissabores numa relação contratual em concreto. O essencial, aqui, é a parte lesada introduzir à demanda arbitral litígios sob o fundamento da corrupção praticada pela parte contrária, para que a arbitragem possa actuar de forma eficiente e eficaz.

Assim, a função social da arbitragem consiste, por um lado, na permeabilização da proximidade entre as partes, derivada da informalidade do processo arbitral, sobretudo no que tange ao modo do funcionamento do tribunal arbitral e da composição da mesa de arbitragem e, por outro lado, na transformação da sociedade, alertando-a sobre outras formas de ser e de estar na resolução de litígios, mesmo quando a corrupção seja a causa da violação contratual [de consumo]. Os elementos subjectivos, por não se revestirem de exacerbado formalismo, permitem com que as partes possam discutir, de forma descontraída, as suas inquietações e lograrem consenso com vista ao fim da lide.

---

<sup>279</sup> VIDAL, Marina Coelho Reverendo. (2021). *A Arbitragem Internacional como Instrumento no Combate à Corrupção*. São Paulo, Almedina Brasil, p. 91.

## 5. A natureza jurídica da arbitragem

Fundamentando-se nas discussões sobre a dicotomia Direito Público e Direito Privado, vislumbra-se indispensável compreender qual é a natureza jurídica da arbitragem, tendo como certezas de que esta pode ser realizada tanto pelos privados, quanto pelo Poder Público<sup>280</sup>.

Segundo os Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler<sup>281</sup>:

“(…) sempre ao lado dos juízes estatais, os particulares puderam exercer funções similares, impondo tratamento para os conflitos que, preenchidas determinadas condições, gozam em geral da mesma proteção jurídica que as sentenças dos magistrados. Esta coexistência de tribunais estatais e arbitrais (…) incitaram alguns questionamentos: os árbitros exercem verdadeira jurisdição? São órgãos jurisdicionais? Tal instituto pertence ao campo do direito processual (público) ou civil (privado).”

Para responder às indagações colocadas, os autores apresentam duas teses principais, nomeadamente: a tese contratualista e a jurisdicional.

Quanto à primeira, firma-se que a arbitragem tem um carácter privado, tanto no que se refere ao seu embrião, quanto no que se refere aos árbitros. Aqui, defende-se que a arbitragem brota de um contrato celebrado entre as partes, no âmbito da autonomia privada, sendo que o árbitro é um ente despido do Poder Público, não administrando, por isso mesmo, a justiça em nome do Estado, mas sim, baseando-se na vontade das partes. Mais adiante, os autores dizem que:

“É possível resumir a tese contratualista argumentando que a) inexistirá arbitragem sem convenção de arbitragem; b) o carácter puramente fundante da arbitragem é o consenso entre as partes enquanto a jurisdição assenta na soberania do Estado; c) o árbitro não compõe a estrutura judiciária; d) a sentença arbitral não tem a sua coercibilidade assegurada.”<sup>282</sup>

Já, quanto à segunda tese, a jurisdicional, opera o contrário senso da contratualista, sustentando-se no carácter público da administração da justiça. Esta tese é fundamentada sob a perspectiva de que, ainda que o embrião da arbitragem seja de pendor contratual e,

---

<sup>280</sup> Nas arbitragens administrativas, por exemplo, como ocorre em Brasil.

<sup>281</sup> **DE MORAIS**, José Luis Bolzan e **SPENGLER**, Fabiana Marion. *Op. cit.*, p. 221.

<sup>282</sup> *Ibid*, p. 222.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

consequentemente, privado, esta depreende-se do seu embrião por via da sentença arbitral, que tem as características próprias de uma sentença proferida por um magistrado da função jurisdicional do Estado.

Mais ainda, esta tese sustenta a sua perspectiva no facto de que, se o próprio Estado reconheceu a arbitragem, então, a natureza das actividades dos árbitros não pode ser diferente da função a que foram chamados a desempenhar pelo Estado, nesta vertente arbitral. Aqui, defende-se a teoria segundo a qual a existência da arbitragem deve-se ao facto de o Estado assim o ter preferido e positivado, daí não haver motivos para assentá-la nas lides do Direito Privado, pois, por exemplo, os árbitros são juízes, não porque as partes os escolheram, mas, sobretudo, porque o Estado optou em atribuir-lhes esse carácter.

No final, os autores concordam com a segunda tese, as jurisdicionais, pois, dizem que:

“(…) a arbitragem, em sendo um instituto de nuances jurisdicionais, é também regida pelos mesmos princípios e corolários básicos informadores do processo judicial. Afinal, o Estado, ao possibilitar que terceiros, mediante a declaração de vontade das partes, desempenhem a função estatal de tratamento de conflitos, não pode se descuidar.”<sup>283</sup>

Entrando na contenda, o Professor Tomás Timbane<sup>284</sup> escreveu que:

“Já se tem sustentado a natureza não jurisdicional dos mecanismos extrajudiciais de resolução de litígios, apesar de se ter em vista, também aí, a pacificação das pessoas e a eliminação dos litígios. Tendo em conta as suas características, há quem entenda que a arbitragem é um meio não jurisdicional de resolução de litígios.”

Ainda na mesma senda, e concordando com a teoria jurisdicional, o autor escreveu que “(…) pode dizer-se que a jurisdição arbitral não deixa de ser uma jurisdição, mas com características particulares, pois, a sua eficácia não depende de autorização judicial nem carece de uma previa apreciação de qualquer outra entidade.”<sup>285</sup>

Diante destes cenários, há que quedar-se por uma terceira via, a da tese mista, que congrega tanto a tese contratualista, quanto a jurisdicional.

Bom grado, não é despiciendo notar-se que toda a realidade jurídica é de cunho do Estado, sendo este a chamada agência que institucionaliza as práticas sociais, como defende a

---

<sup>283</sup> *Ibid*, p. 225.

<sup>284</sup> **TIMBANE**, Tomás. *Op. cit.*, (*Lições de Processo Civil I*), p. 69.

<sup>285</sup> *Ibid.*, pp. 69 e 70.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

teoria de *Neil MacKormic*. Não obstante, sempre foi possível dividir-se as realidades jurídicas em dois hemisférios, tendo como base a teoria da qualidade dos sujeitos numa determinada situação jurídica. Mas, mesmo assim, o desmoronar entre as fronteiras do Direito Público e do Direito Privado começa a ganhar vigor, sendo difícil separar uma determinada situação jurídica como pertencendo à um ou à outro Ramo do Direito.

No entanto, conforme se notou, pode-se asseverar que na tese contratualista firma-se que a arbitragem tem um carácter privado, tanto no que se refere ao seu embrião, quanto no que se refere aos árbitros. Aqui, defende-se que a arbitragem brota de um contrato celebrado entre as partes (convenção arbitral – art. 10 da LArb), no âmbito da autonomia privada (artigo 405 CC), sendo que o árbitro é um ente despido do Poder Público, não administrando, por isso mesmo, a justiça em nome do Estado, mas sim, baseando-se na vontade das partes. Conforme se notou anteriormente, é possível resumir a tese contratualista argumentando que a) inexistirá arbitragem sem convenção de arbitragem; b) o carácter puramente fundante da arbitragem é o consenso entre as partes enquanto a jurisdição assenta na soberania do Estado; c) o árbitro não compõe a estrutura judiciária; d) a sentença arbitral não tem a sua coercibilidade assegurada, devendo seguir as formalidades do art. 42 LArb). Já, a tese jurisdicional é fundamentada sob a perspectiva de que, ainda que o embrião da arbitragem seja de pendor contratual e, conseqüentemente, privado, esta depreende-se do seu embrião por via da sentença arbitral, que tem as características próprias de uma sentença proferida por um magistrado da função jurisdicional do Estado. Esta tese sustenta a sua perspectiva no facto de que, se o próprio Estado reconheceu a arbitragem, nos termos do art. 4 e 222 da CRM, então, a natureza das actividades dos árbitros não pode ser diferente da função a que foram chamados a desempenhar pelo Estado, nesta vertente arbitral. Aqui, defende-se a teoria segundo a qual a existência da arbitragem deve-se ao facto de o Estado assim o ter preferido e positivado, daí não haver motivos para assentá-la nas lides do Direito Privado, pois, por exemplo, os árbitros são juízes, não porque as partes os escolheram, mas, sobretudo, porque o Estado optou em atribuir-lhes esse carácter. Não só, nos termos do n.º 2 do artigo 9 da Lei da Organização Judiciária, para efeitos de prazos de prescrição, os tribunais arbitrais, órgãos, secções e mecanismos são considerados órgãos jurisdicionais. Assim, a arbitragem, ainda que seja fruto da escolha das partes, no exercício das suas respectivas autonomias da vontade, não deixa de conservar algumas solenidades de um processo judicial, sendo certo que a sentença daí decorrente pode se equiparar à uma sentença de um tribunal do Estado, com força vinculativa e executiva, desde que não seja atacada pelo recurso de anulação e desde que cumpra com o disposto no art. 42

da LArb, por força do artigo 43 da LArb. Nos termos da conjugação destas duas teses, não se deve negar a natureza mista da arbitragem, guardando, esta, aspectos do Direito Privado, mormente a autonomia da vontade revelada na parte embrionária (Convenção arbitral – art. 10 e ss da LArb) e no próprio processo arbitral (art. 27 e 34 da LArb), e aspectos do Direito Público, mormente a força vinculativa da sentença arbitral (art. 43 e 49 da LArb) e a possibilidade de sua execução (artigo 43 da LArb), nos mesmos termos em que ocorrem com uma sentença de um tribunal judicial (aqui, a posição segundo a qual a sentença arbitral não tem a sua coercibilidade assegurada não tem razão de ser, pois, aquela pode ser executada, nos precisos termos em que a é no processo judicial).

## 6. O tempo e o custo na arbitragem

A grande questão que eventualmente os leigos podem colocar é a relacionada aos motivos pelos quais se recorre à arbitragem, numa situação em que abundam os tribunais do Estado<sup>286</sup> em Moçambique. Os entusiastas da arbitragem, com grande margem de certeza, responderiam que o recurso à arbitragem se deve ao facto de o tempo para a resolução dos litígios ser mais reduzido e os custos processuais ser menos avultados, se comparados aos processos tramitados por aqueles tribunais. Mais ainda, os mesmos entusiastas responderiam que o próprio Estado reconheceu a sua insuficiência e decidiu proceder ao “*outsourcing*” ou “terceirização” da sua função jurisdicional sem, contudo, afastar-se desta. Entretanto, parece que as respostas correctas não devem ser tão lineares assim, como adiante se concluirá.

Tomando como exemplo o processo n.º 05/CACM/21<sup>287</sup>, que correu os seus trâmites legais no Centro Arbitragem, Mediação e Conciliação de Moçambique (CACM), é possível analisarem-se estes dois quesitos, tempo e custo, e daí retirar-se algumas ilações relevantes que sustentem as respostas dos entusiastas desta “febre mundial”. Neste caso, apesar de não se tratar de um litígio derivado de uma relação de consumo, é possível tomá-lo como exemplo e servir para tornar vítreo como se processam aqueles dois importantes aspectos, quando esteja em jogo a escolha do foro judicial ou do arbitral, sobretudo nas relações de consumo que não gozam de isenções de custas judiciais.

---

<sup>286</sup> Em Moçambique, todos os distritos têm um tribunal judicial.

<sup>287</sup> Cfr. extractos no **Anexo X**.

## 6.1 O tempo na arbitragem

A arbitragem, sendo uma figura jurídica processual, decorre durante um lapso de tempo, sendo que este é o seu *pivot*, a partir do qual pode medir-se, consideravelmente, a satisfação das partes. Na linha de pensamento dos Professores José Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler<sup>288</sup>, a matéria litigiosa impõe um ritmo de procedimentos, sendo esta uma matéria viva que não pode solidificar-se no início do processo, mas sim, ao longo do mesmo. Aliás, toda a realidade processual é assim, requerendo tempo para a sua solidificação, pois, só depois de se colher as provas e as sensibilidades necessárias sobre a matéria litigiosa é que o juiz poderá estar em condições de tomar uma decisão conscienciosa e mais próxima da justa.

Com vista à solidificação da matéria litigiosa, as partes litigantes e o tribunal arbitral devem seguir um itinerário lógico e dedutivo que os conduza à uma solução que, do ponto de vista da justiça comutativa, possa suprimir o litígio sem alaridos.

No entanto, porque o tempo, em matéria processual, deve ter um princípio é um fim, julga-se necessária a razoabilidade deste “alfa-ómega”, uma vez que, estendendo-se por longos e longos períodos, o litígio pode perder a sua importância ou significância para as partes e até causar incómodos às mesmas, numa altura que outras preocupações tomaram conta das suas vidas.

Não obstante, não é despiciendo fazer notar que o tempo, em matéria processual, deve ser à medida da complexidade do litígio a dirimir, pois, os sujeitos processuais devem gozar de lapso de tempo necessário para esgrimirem todos os seus argumentos e apresentarem as provas bastantes para a justa composição do litígio pelo tribunal arbitral, sem prejuízo de eventuais diligências que possam ser necessárias. Como se diz em gíria popular, “correr não é chegar”, mas, não se pode menosprezar o facto de que “correr apressa a chegada”, desde que se corra em passos seguros.

No dia 01 de Março de 2021 deu entrada, no CACM, uma petição inicial, sendo que a Ré foi notificada da mesma no dia 08 de Março de 2021, portanto, uma semana depois da entrada do processo naquela instituição de arbitragem. Acto contínuo, no dia 12 de Abril de 2021 foram enviadas, às partes, os documentos relativos à composição do tribunal arbitral e à convocatória da reunião pré-arbitral. Volvida uma semana, no dia 19 de Abril de 2021, foi realizada a sessão pré-arbitral, sendo que a sessão arbitral teve lugar no dia 10 de Maio de 2021, menos de um mês após a reunião pré-arbitral.

---

<sup>288</sup> DE MORAIS, José Luis Bolzan e SPENGLER, Fabiana Marion. *Op. cit.*, p. 95.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Acto subsequente, no dia 10 de Junho de 2021, a sentença correspondente foi proferida pelo tribunal arbitral, não tendo havido recurso de anulação.

Conforme denota-se, desde o início da lide à proferição da sentença arbitral decorreram, apenas, cerca de 3 (três) meses e 10 (dez) dias<sup>289</sup>, lapso de tempo considerado razoável para se mitigar os vários marasmos colaterais que uma lide prolongada pode causar.

Caso esta lide tivesse sido dirimida pela via judicial, provavelmente tivesse durado quase 2 (dois) anos, à semelhança do caso acima apresentado, dirimido pela 2.<sup>a</sup> Secção Comercial do Tribunal Judicial da Cidade de Maputo<sup>290</sup>.

A trajectória temporal acima apresentada demonstra que os litígios submetidos ao juízo arbitral não se perpetuam nas mãos dos árbitros, sendo resolvidos num espaço de tempo que se pode considerar razoável. A esse fenómeno, a doutrina arbitral chama por celeridade, configurando-se num trunfo bastante forte para se levantarem as bandeiras da arbitragem.

Contudo, a mesma pergunta apresentada anteriormente, aquando do processo judicial, deve ser aqui colocada, mas no sentido inverso. Assim, há que se indagar se a celeridade dos processos dirimidos pela via da arbitragem prende-se com os prazos processuais<sup>291</sup> ou mesmo com os aspectos subjectivos, mormente, a flexibilidade dos árbitros e dos funcionários administrativos do centro<sup>292</sup>.

Quanto aos prazos processuais, fica vítreo que o legislador, no artigo 35 da LArb, determinou um horizonte temporal supletivo para o decurso do processo arbitral, que são 6 (seis) meses prorrogáveis por igual período. O prazo supletivo estabelecido pela lei é, evidentemente, generoso, se comparado com os longos tempos em que os processos são tramitados nos tribunais judiciais. Por aí, não restam dúvidas de que, para além das partes terem a faculdade de determinar o prazo do processo (que pode ser menos de 6 meses), o prazo supletivo estabelecido pela LArb moraliza e responde, em tempo útil, às preocupações de quem recorre ou pretenda recorrer à arbitragem.

Quanto aos aspectos subjectivos, destaca-se a flexibilidade que os árbitros devem imprimir no âmbito do processo arbitral, pois, mesmo recorrendo-se ao prazo supletivo de 6

---

<sup>289</sup> Nos termos do artigo 35 da LArb o tribunal arbitral tem 6 (seis) meses, prorrogáveis por igual período, para proferir a sentença do caso, a contar a partir da constituição do tribunal arbitral. Trata-se de um prazo supletivo, podendo ser afastado pela vontade das partes. Isto significa que a decisão do caso em análise poderia ser tomada até Outubro de 2021 ou até outra data definida pelas Partes, o que não foi necessário.

<sup>290</sup> Cfr. notas de rodapé números 180 e 181.

<sup>291</sup> Aqui, há que se analisar todos os prazos processuais, desde a entrada do processo na Secretaria do Centro de Arbitragem à proferição da sentença.

<sup>292</sup> Esta flexibilidade pode ser pelo diminuto número de processos que entram nos centros de arbitragem ou, até, pelos honorários que os árbitros recebem, em função da natureza privada da actividade.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

(seis) meses, será sempre necessário uma forte capacidade e disponibilidade do tribunal arbitral para julgar o caso em tempo útil e exarar a sentença competente, conforme fixado pela lei aplicável. Aqui, é preciso conhecerem-se as causas que motivam os árbitros à tamanha flexibilidade e celeridade, pois, não se pode pensar que os juízes do estatais são, do ponto de vista intelectual e físico, menos capazes do que os juízes arbitrais.

No entanto, algumas das causas podem adiantar-se, nomeadamente:

- (i) A parca procura pela arbitragem;
- (ii) A modalidade de remuneração dos árbitros;
- (iii) A natureza privada do processo e
- (iv) A vontade de permeabilização da arbitragem na sociedade económica.

Para apoiar nas respostas à esta grande questão, foram expedidos dois guiões de entrevista à, pelo menos, dois árbitros do CACM<sup>293</sup>.

Quando indagado sobre as razões que motivam a flexibilidade e a celeridade dos árbitros no âmbito da arbitragem, o árbitro Gil Eusébio Cambule<sup>294</sup>, respondeu os seguintes:

- (i) o facto de eles (os árbitros) não terem acumulação de processos<sup>295</sup>;
- (ii) o facto de a credibilidade deles (dos árbitros) e a possibilidade de serem nomeados para outros processos depender da sua performance em processos anteriores e
- (iii) o facto de eles (os árbitros) serem pagos logo que encerram um determinado processo.

Por sua vez, quando indagado sobre as razões que motivam a flexibilidade e a celeridade dos árbitros no âmbito da arbitragem, o árbitro Bertino David Alberto<sup>296</sup> respondeu, simplesmente, o seguinte: “Porque para além de estarem vinculados à prazos, o que faz com que as partes em litígio os monitorem, geralmente, é um órgão colegial”.

Conforme se pode notar das respostas dos árbitros, a modalidade de remuneração dos árbitros, a impressão de melhor performance no julgamento dos casos e a relativa natureza colegial do tribunal arbitral militam para a celeridade dos processos arbitrais. Entretanto, estes não são os únicos motivos da referida flexibilidade, podendo se computar mais alguns, conforme acima adiantado.

---

<sup>293</sup> A escolha destes árbitros foi aleatória, com base no conhecimento prévio que os mesmos são árbitros inscritos na base de dados do CACM.

<sup>294</sup> Gil Eusébio Cambule é árbitro inscrito no Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação. Cfr. Guião de entrevista em **Anexo XI**.

<sup>295</sup> De acordo com os dados do CACM (cfr. **Anexo XII**), entre 2018 a 2023 apenas ingressaram naquele centro cerca de 155 casos, o que se configura numa parca demanda (em média cerca de 25 processos por ano).

<sup>296</sup> Bertino David Alberto é árbitro inscrito no Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação. Cfr. Guião de entrevista em **Anexo XIII**.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

A natureza privada do processo arbitral permeabiliza a possibilidade de o juiz arbitral, para além de exercer a função de árbitro, poder exercer uma outra profissão, por exemplo, a de advogado, sem que tal seja motivo de incompatibilidades.<sup>297</sup>

Paredes meias a esse ponto facilitador, é importante frisar que, porque o árbitro não é um indivíduo vinculado à jurisdição do Estado (como ocorre com os juízes do Estado), a disponibilidade dos mesmos é ampla, seja por via da arbitragem *ad hoc* ou seja por via da arbitragem institucionalizada. Assim, pode ocorrer, entretanto, que alguns árbitros recebam muitos processos e outros não recebam nenhum processo, sendo certo que, porque a remuneração é generosa, aqueles sempre se esforçarão para julgar a lide com a maior celeridade possível.

Os quantitativos remuneratórios dos árbitros são fixados de acordo com as regras estabelecidas pelas partes ou, quando muito, pelas regras da instituição de arbitragem. Recentemente, através de um Diploma Ministerial<sup>298</sup>, foi aprovada a tabela de custas de conciliação, mediação e arbitragem laboral, sendo que o valor a pagar varia de 1%-10% sobre o valor efectivo da causa (a ser determinado pelo colectivo de árbitros em função do valor da causa e da complexidade do processo). Note-se, entretanto, que, nos termos do n.º 2 do artigo 1 do Diploma Ministerial em análise, as custas compreendem, nomeadamente: os encargos administrativos, os honorários dos árbitros e outros intervenientes no processo, despesas com produção da prova e demais despesas inerentes ao processo. Não obstante, o legislador não fixou, especificamente, qual é a percentagem destinada somente aos honorários dos árbitros, estabelecendo, no n.º 2 do artigo 6 do referido Diploma Ministerial que, do valor de custas arrecadadas nos processos de arbitragem laboral, 30% se destina ao pagamento de honorários do Comité arbitral e outros intervenientes no processo. Ou seja, os 30% de custas não se destinam somente aos árbitros, mas também a outros intervenientes no processo, nomeadamente, o secretário arbitral e a comitiva acompanhante. De todo o modo, já existe uma base para o funcionamento adequado dos Centros de Arbitragem Laboral<sup>299</sup>, o que é de salutar.

No CACM, por exemplo, o árbitro recebe com base numa tabela que faz depender a remuneração ao valor do processo; ou seja, quanto maior for o valor da causa, maior é o quantitativo a receber pelo juiz arbitral, sendo certo que, para as causas com mais de

---

<sup>297</sup> Sobre esta problemática, abordar-se-á adiante.

<sup>298</sup> Diploma Ministerial n.º 71/2024 de 19 de Agosto. Aprova a tabela de custas de Conciliação, Mediação e Arbitragem Laboral.

<sup>299</sup> Apesar de a sua consagração legislativa ser anterior, apenas em 2023 é que iniciou, na Cidade de Maputo, a arbitragem laboral, sendo certo que, posteriormente, estendeu-se para as Cidades da Beira, Manica e Nampula.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

16.000.000,00Mt (dezasseis milhões de meticais), este recebe o equivalente à 216.350,00Mt (duzentos e dezasseis mil e trezentos meticais), acrescidos de 0,25% (zero ponto vinte e cinco por cento) do que exceder mais de 16.000.000,00Mt (dezasseis milhões de meticais).<sup>300</sup>

Com estes dados é possível vislumbrar-se o quanto é apetecível ser juiz arbitral e o quão motivado realiza-se a tarefa inerente, ainda que seja dura e sejam sujeitos a prazos apertados para apresentarem os resultados. Mais ainda, estes valores, conforme respondeu o árbitro Gil Cambule, são pagos aos árbitros logo que estes terminem a tarefa arbitral, com a emissão da sentença arbitral. Note-se que, mesmo a esse propósito, às partes não lhes é facultada a sentença arbitral antes de liquidarem os valores em dívida, o que permeabiliza mais ainda a liquidez dos órgãos arbitrais e, com isso, remuneram todos os integrantes do juízo arbitral.

Nas lides do Direito do Consumo, visto que se advoga pela gratuidade do processo, provavelmente não se poderia contar com uma tabela semelhante à do CACM, contanto que a instituição de arbitragem tivesse recursos financeiros próprios para remunerar, satisfatoriamente, os juízes arbitrais da área de consumo. Na vertente de tabelas de emolumentos, o árbitro Bertino Alberto reconhece, ainda que indirectamente, que a tabela aplicável no CACM é relativamente alta, devendo mitigar-se esta situação.

Entretanto, uma vez que muitas das causas derivadas de litígios de consumo são de valor diminuto, outros critérios, diametralmente opostos daqueles aplicados pelo CACM, teriam de ser adoptados para a remuneração dos respectivos árbitros, com vista a garantir o interesse destes na participação activa e célere em processos de arbitragem de litígios de consumo. Aqui, o Estado e os eventuais doadores deveriam exercer um papel importante.

Quanto à parca demanda processual, isso justifica a resposta atribuída pelo árbitro Gil Cambule, no sentido de que os árbitros não têm acumulação de processos, sendo notável que esta “febre mundial”, apesar de configurar-se numa realidade antiga, ainda continua a ser novidade para os cultores modernos do Direito e, conseqüentemente, para os cidadãos.

Nesta ordem de ideias, pode adivinhar-se, facilmente, que a busca pela resolução arbitral dos litígios ainda é diminuta (em média 25 casos por ano, no CACM), razão pela qual os entusiastas da arbitragem desdobram-se em expandir esta prática, pretendendo demonstrar que tanto quanto a via judicial, a via arbitral é, outrossim, uma luz para a resolução dos seus litígios.

---

<sup>300</sup> Vide a tabela de honorários na página *web* do CACM: [https://www.cacm.org.mz/?page\\_id=128](https://www.cacm.org.mz/?page_id=128) Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:50min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, não é despidendo frisar-se que poucos são os processos levados à resolução pela via arbitral, sendo certo que a via judicial é a mais congestionada.

A vontade de permeabilização da arbitragem no seio da sociedade é própria dos entusiastas desta modalidade de resolução de litígios, sendo que estes desdobram-se em organizar palestras, cursos de curta duração, seminários, etc., com vista a expandir o conhecimento sobre esta matéria e, quiçá, ganhar simpatias por parte dos cidadãos.

Por exemplo, a Ordem dos Advogados de Moçambique organizou, sobretudo no período da pandemia da Covid-19, alguns cursos de curta duração, via *on-line*, com vista a divulgar a arbitragem. Estes cursos contaram com profissionais moçambicanos e de alguns países lusófonos, mormente, Portugal e Brasil. Outra iniciativa recente foi a 2.ª Conferência Internacional de Arbitragem, organizada pelo Centro de Arbitragem Comercial de Portugal, através da Comissão de Internacionalização de Moçambique, que decorreu na Cidade de Maputo, no dia 20 de Junho de 2024. A 3ª Conferência Nacional dos Advogados, realizada em Novembro de 2022, teve uma componente de resolução alternativa de conflitos.

Assim, parece notar-se que esta vontade dos entusiastas da arbitragem está sendo levada a cabo de forma paulatina em Moçambique, ainda que não consistente, sendo certo que as questões da celeridade (performance aqui inclusa) e do custo baixo ou gratuidade (para os litígios de consumo) devem configurar-se no chamariz ao processo arbitral.

Assim, parece não restarem dúvidas que a favor da celeridade, que caracteriza os processos arbitrais, militam, pelo menos, os motivos acima referidos, o que torna a via arbitral mais apreciada, pois, não se perde muito tempo na resolução de determinado litígio.

### 6.2 O custo na arbitragem

Sem caros conceitos, o custo na arbitragem configura-se no esforço económico que as partes exercem para suportar o encaminhamento do litígio, desde a petição inicial à proferição da sentença, sem prejuízo de eventual recurso de anulação e de outras diligências que se acharem pertinentes ao longo do processo. Este custo pode ser material ou imaterial, sendo que o material é sempre mensurável economicamente e o imaterial, ainda que seja de difícil mensurabilidade, sempre pode-se achar o equivalente pecuniário. Assim, o custo material envolve, nomeadamente: o dinheiro que se despende para pagar as despesas administrativas próprias das partes e das instituições de arbitragens, bem como os honorários dos árbitros e dos advogados, entre outros, enquanto o custo imaterial envolve, nomeadamente: o *stress* e as incertezas prolongadas à que são submetidas as partes durante o período em que decorre o

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

processo, bem como o tempo despendido pelas partes no tratamento de vários assuntos ligados ao litígio e na participação em todo o processo arbitral. Assim, há sempre que se conjugar a viabilidade ou não da litigância. Mas estas são outras discussões que não cabem aqui.

Ainda no âmbito do processo n.º (ocultado de forma deliberada) /CACM/21, que correu os seus trâmites legais no CACM, os pagamentos das custas processuais foram computados da seguinte maneira:

- **Valor da causa:** 30.287.031,33 Mts;
- **Encargos Administrativos:** 274.930,00 Mts + 71.435,15 Mts = **346.365,15 Mts**;
- **Honorário dos árbitros:** 216.350,00 Mts + 35.717,57 Mts = **252.067,57 Mts**;
- **Total:** **598.432,72 Mts**.

Caso esta lide tivesse sido dirimida pela via judicial, as custas judiciais com o processo seriam, com certeza, mais elevadas, de acordo com o exemplo avançado em sede dos custos no processo judicial.

Portanto, dos dados acima apresentados, torna-se vítreo que no processo judicial as contas são mais elevadas se comparadas ao processo arbitral, em que as contas são relativamente baixas. Este é um indicador de extrema importância para quem pretenda iniciar uma demanda, pois, acoplado ao factor tempo, pode gerar algumas vantagens, no actual estado da situação.

Apartando-se do caso em análise, não obstante o legislador ter estabelecido, no artigo 24 da LArb, as regras relativas aos encargos do processo, não se vislumbra clara a percentagem correspondente às custas do processo; ou seja, a lei não define qual percentagem sobre o valor da causa deve ser considerada para efeitos de cálculo de custas do processo. Daí que, para o caso do CACM, foram criadas tabelas institucionais das custas processuais<sup>301</sup>, cujos critérios variam de acordo com o valor da causa.

Paredes meias aos custos nos processos arbitrais, no geral, não é despiciendo fazer notar que, nos processos arbitrais que dirimam litígios de consumo, os custos devem ser, pela sensibilidade do assunto, anulados por via da gratuitidade. Neste ponto, deve-se pensar profundamente, pois, não é de todo aceitável que os litígios derivados das relações de consumo, que envolvam montantes elevados, beneficiem-se do princípio da gratuitidade, sendo avisado que poderiam, quando muito, se beneficiar de custos reduzidos no processo. Nesta vertente, os

---

<sup>301</sup> Cfr. [https://www.cacm.org.mz/?page\\_id=128](https://www.cacm.org.mz/?page_id=128) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:00h.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Professores Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho<sup>302</sup> entendem que, “A acessibilidade económica constitui uma das principais vantagens da RALC por comparação com os meios judiciais.” Mais ainda, os referidos Professores entendem que o recurso aos meios alternativos de resolução de litígios de consumo beneficia aos consumidores, no quesito gratuidade ou diminuição de custos, pois, a legislação de consumo portuguesa assim o preconiza.

A acompanhar esta narrativa dos Professores acima referidos, referindo-se às vantagens da arbitragem nas relações de consumo, o Professor Menezes Cordeiro<sup>303</sup> defende que “A economia manifesta-se nas causas de valor médio e de valor elevado. As custas judiciais são muito elevadas, ultrapassando largamente os honorários dos árbitros e as despesas administrativas.”

Este cenário ocorre em todas as causas, no geral, sendo certo que o recurso à arbitragem mitiga os elevados custos de um processo judicial, sobretudo quando se está perante os litígios derivados de relações de consumo, em que se advoga a gratuidade ou a moderação dos custos.

Em Moçambique, uma vez que não existem centros de resolução alternativa de litígios de consumo, não é possível aferir-se um eventual *modus operandi*, mas, por maioria da razão, não é de se esperar que o contrário ocorra quando estes centros forem instituídos, pois, se não for um procedimento gratuito, deve ser um procedimento cujos custos sejam reduzidos ou moderados, tomando como critério de determinação o valor da causa.

Chegados aqui, parece ser vítreo que todo o procedimento tem um custo, ainda que seja imaterial, na medida em que, muitas vezes o que não tem custo é o que não aconteceu. Se uma demanda foi apresentada em júízo arbitral é porque requereu, no mínimo, a deslocação ou o telefonema do demandante, sem contar com os subsequentes contactos que serão efectuados.

Entretanto, para não se ser muito exigente, pode-se afirmar que os custos que relevam são aqueles ligados ao pagamento das despesas administrativas, dos árbitros e, quiçá, dos advogados, o que pode variar consoante o caso. Contudo, quanto menor forem os custos com vista à justa composição de um litígio, acoplados à celeridade do processo, maior será a aderência à via menos custosa.

---

<sup>302</sup> CARVALHO, Jorge Morais, PINTO-FERREIRA, João Pedro e CARVALHO, Joana Campos. (2019). *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 123.

<sup>303</sup> CORDEIRO, António Menezes. *Op. cit. (A Arbitragem de Consumo)*, p. 69.

## 7. Síntese do Capítulo

No capítulo anterior, a missão foi a de demonstrar as vias pelas quais podem-se resolver os litígios de consumo em Moçambique, nomeadamente: a via judicial e a extrajudicial. Neste exercício, destacou-se a arbitragem como um aspecto particular que mereceria tratamentos particulares ao longo da presente tese.

Nesta senda, no presente capítulo notabilizou-se a existência milenar da arbitragem, desde a Antiguidade, havendo mesmo quem defenda que esta existe desde os primórdios da Humanidade. Aqui, a Lei das XII Tábuas serviu de alicerce para sustentar a longevidade da arbitragem como meio de resolução de litígios, sendo certo que, em Moçambique, esta realidade ganhou vigor no CPC e na LArb, esta de 1999.

Acto contínuo, notou-se que a arbitragem não é uma figura sem bases constitucionais, alicerçando-se nos artigos 4, 11 e 222 da CRM. Assim, alicerçada constitucionalmente, notou-se que esta tem, essencialmente, duas funções, nomeadamente: a económica e a social, sem se perder de vista a sua natureza mista, com base na conjugação das teses contratualista e jurisdicional.

Tendo como ponto de referência um caso, notou-se que o tempo na arbitragem é mais reduzido que nos tribunais estatais, sendo, os seus casos, dirimidos, em média, num período de três meses, contrariamente ao que ocorre nestes últimos, que perduram por mais de um ano. Ainda com base no mesmo caso, alicerçando-se ao caso descrito no Capítulo II, notou-se que os custos processuais, nos tribunais arbitrais, são mais reduzidos que os custos processuais nos tribunais do Estado, tendo como base as tabelas de preços do CACM e o CCJ.

Finalmente, das discussões sobre os custos e o tempo nos tribunais arbitrais, queda-se, no geral, pela via arbitral. Em casos de litígios de consumo, pese embora se tenha notado um bom exemplo no Capítulo II, ainda assim parece ser avisado defender-se o recurso à via arbitral (quando for uma realidade em Moçambique), sem prejuízo da massificação da celeridade nos tribunais do Estado.

## CAPÍTULO IV

### A ANÁLISE ECONÓMICA DA ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO

#### 1. Preliminares

Hodiernamente, no mundo capitalista, adoptado pela maioria dos países, não se vislumbra prudente proceder-se aos estudos científicos de determinadas matérias jurídicas sem fazer-se a conjugação às matérias económicas. Aliás, frisou-se, anteriormente, que todo o litígio tem custo, devendo esse ser computado, não só pelo demandante, mas também pelo demandado. O demandado, às vezes inocente, vê-se na contingência de suportar as custas judiciais e as despesas com a procuradoria condigna de modo a não assumir os factos articulados pelo demandante, sob pena de ser condenado do pedido.

Numa perspectiva mais legalista, é defensável propalar-se a mensagem segundo a qual não deve existir uma área do saber científico que não envolva conhecimentos jurídicos, pois, o ser humano nasceu com o Direito e perecerá no Direito. Com efeito, quase todas as actividades quotidianas do ser humano envolvem o Direito, razão pela qual todos devem ter noções básicas sobre a realidade jurídica, desde a primeira infância, *mutatis mutandis*.

No entanto, noutra perspectiva, a economicista, não é despidendo propalar-se a mensagem segundo a qual quase todas as actividades do ser humano têm repercussões económicas, sejam estas imputadas ao sujeito ou à outra entidade. Na verdade, a Economia, assim como o Direito, circunda, quotidianamente, o ser humano, não devendo se excluir entre si, mas sim garantir um entrosamento harmonioso.

A acompanhar estes raciocínios preliminares, o Professor Eugênio Battesini<sup>304</sup> afirma que:

“As últimas décadas registraram a formação e o desenvolvimento de uma segunda onda de pesquisa integrativa em direito e economia, o movimento de direito e economia, empreendimento acadêmico de natureza interdisciplinar que alavancou o ensino e a pesquisa nas duas ciências, propiciando o surgimento de vasta literatura, nas mais diversas áreas de pesquisa jurídica e econômica. (...). Nos últimos anos, o Brasil tem aderido ao programa de pesquisa do movimento de direito e economia, registrando o gradual surgimento de literatura na área (...).”

---

<sup>304</sup> BATTESINI, Eugênio. (2011). *Direito e Economia: novos horizontes no estudo da responsabilidade civil no Brasil*. São Paulo, LTr, Editora, LTDA, p. 19.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Com este intróito do autor citado, sedimenta-se a ideia segundo a qual novos horizontes devem ser explorados no quadro das pesquisas científicas hodiernas, mormente na área das ciências jurídicas, não se detendo, apenas, à caixa habitual, mas, contrariamente, libertando-se da caixa e acenar ao vasto mundo da produção científica.

A este respeito, os autores Cooter e Ullen<sup>305</sup> ensinam que:

*“Many law school courses in America now include at least a brief summary of the economic analysis of law in question. Many substantive law areas, such as corporation law, are often taught from a law-and-economics perspective. By the late 1990s, there were professional organizations in law and economics in Asia, Europe, Canada, the United States, Latin America, Australia, and elsewhere. The field received the highest level of recognition in 1991 and 1992 when consecutive Nobel Prizes in Economics were awarded to economists who helped to find the economic analysis of law—Ronald Coase and Gary Becker. Summing this up, Professor Bruce Ackerman of the Yale Law School described the economic approach to law as “the most important development in legal scholarship of the twentieth century”.*<sup>306</sup>

Em Moçambique, por exemplo, o entrosamento entre o Direito e a Economia é estudado no âmbito do Direito Económico, mas numa perspectiva muito específica, a da produção de normas jurídicas aplicáveis à economia do país; daí que a habitual pergunta de partida desses estudos prende-se em saber se se trata de “Direito Económico ou de Direito da Economia”.

No entanto, o que aqui se pretende é visualizar outros horizontes e avançar-se para outros patamares, invertendo a moeda, pois, ao invés de ser o Direito na ou da Economia, será a Economia no Direito, aplicando-se conceitos, técnicas e fórmulas económicas para visualizar realidades jurídicas numa perspectiva em que se tomem decisões pensando nos efeitos económicos das mesmas. Aqui, a teoria do custo-benefício ganha todo o sentido, pois, os custos

---

<sup>305</sup> COOTER, Robert e ULEN, Thomas. *Op., cit.*, p. 2.

<sup>306</sup> **Tradução livre:** Muitos cursos de Faculdades de Direito na América agora incluem, pelo menos, um breve resumo da Análise Económica do Direito em questão. Muitas substantivas áreas de Direito, como Direito Societário, são muitas vezes ensinadas a partir de um curso de Direito e Economia perspectiva. No final dos anos 1990, havia organizações profissionais em Direito e Economia na Ásia, Europa, Canadá, Estados Unidos, América Latina, Austrália e outros lugares. O campo recebeu o mais alto nível de reconhecimento em 1991 e 1992, quando Prêmios Nobel consecutivos de Economia foram concedidos à economistas que ajudaram a descobrir a Análise Económica do Direito - Ronald Coase e Gary Becker. Resumindo, o Professor Bruce Ackerman, da Yale Law School, descreveu a abordagem económica para o Direito como o desenvolvimento mais importante nos estudos jurídicos do século XX.

de transacção económica é que ditarão determinados comportamentos sociais, maximizando-se os ganhos e evitando-se perdas económicas desnecessárias para, com isso, atingir-se a eficiência.

Tudo o que disse é apenas para justificar a razão pela qual traz-se, aqui, o estudo relativo à análise económica da arbitragem, sendo que este é um instituto jurídico que desponta e impacta as economias hodiernas.

O movimento que estuda os institutos jurídicos numa perspectiva económica tem conquistado simpatias nas bandas brasileiras e portuguesas, mas pouco explorado em Moçambique. Daí a grande oportunidade para os intelectuais moçambicanos unirem-se e desenvolverem pesquisas nesta área emergente com vista a impactar nas escolhas jurídicas da sociedade (dos fazedores, dos aplicadores, dos intérpretes e dos destinatários das leis) com base em conhecimentos da Economia.

## 2. O movimento *Law & Economics*<sup>307</sup>

Em Moçambique, alguns autores emergentes preocupam-se, hodiernamente, em estudar este grande movimento da Análise Económica do Direito (AED)<sup>308</sup>. Assim, ainda sob os auspícios dos grandes pensadores destas matérias, como são os casos de Guido Calabresi<sup>309</sup> e de Ronald Coase<sup>310</sup>, existe a preocupação de aplicar-se as teorias económicas ao estudo de qualquer realidade jurídica.

A escola da Análise Económica do Direito procura implementar os postulados económicos na aplicação e interpretação de princípios e paradigmas jurídicos, para dessa maneira aumentar o grau de previsibilidade e eficiência das relações intersubjectivas inerentes ao estudo do Direito e do ordenamento jurídico. Neste sentido, citando Charles K. Rowley, Nicholas Mercurio e Steven Medema, o Professor Eugénio Battesini<sup>311</sup> apresenta a ideia segundo a qual o movimento de Direito e Economia é, usualmente, definido como a aplicação

---

<sup>307</sup> *Law & Economics* é um nome em inglês do movimento, dado por Henry Manne, estudante de Coase, na Década de 70, quando tomou a iniciativa de construir um “*Center for Law and Economics*” em Rochester. **Fonte:** ABREU, Faizal Amussene de. *Op. cit. (O banquete contratual)*, p. 215, nota de rodapé n.º 243.

<sup>308</sup> Tais são os casos de Ermenegildo Guilaze (**GUILAZE**, Ermenegildo. 2020. *Análise económica dos limites da Responsabilidade Civil*. Maputo, Escolar Editora), José Macaringue (**MACARINGUE**, José. 2022. *Análise Económica de Contratos de Exploração de Petróleo e Gás*. Maputo, Escolar Editora) e Faizal de Abreu (**ABREU**, Faizal Amussene de. 2022. *O banquete contratual*. Coimbra, Edições Almedina, SA).

<sup>309</sup> Cfr. **CALABRESI**, Guido. *Some Thoughts on Risk Distributions and the Law of Torts*. Yale Law School Legal Scholarship Repository. Volume 70, n.º 4, pp. 499-553, 1960-1961.

<sup>310</sup> Cfr. **COASE**, R. H. *The Problem of Social Cost*. *The Journal of Law & Economics*. Volume III, pp. 1-44, Outubro de 1960.

<sup>311</sup> **BATTESINI**, Eugénio. *Op. cit.*, p. 25.

da teoria económica e de métodos econométricos no exame da formação, estrutura, processos e impacto do Direito e das instituições jurídicas, sendo que este mesmo movimento “desenvolveu de um pequeno e esotérico ramo de pesquisa com economia e direito para um substancial movimento que tem auxiliado a ambos, redefinindo o estudo do direito e expondo a economia às importantes implicações do direito.”<sup>312</sup>

No âmbito da definição da AED, os autores Cooter e Ulen<sup>313</sup> iniciam o discurso da seguinte maneira: “*Why has the economic analysis of law succeeded so spectacularly, especially in the United States but increasingly also in other countries?*”<sup>314</sup>”

Mais ainda, estes autores<sup>315</sup> prosseguem explicando alguns aspectos relevantes para a compreensão da AED, ensinando que a economia forneceu uma teoria científica para prever os efeitos das sanções legais sobre o comportamento humano, na medida em que as sanções funcionam como uma espécie de preços, sendo certo que as pessoas respondem às sanções jurídicas mais severas praticando menos actividades de risco com vista a serem menos sancionadas pelo Estado. Neste sentido, os estudos económicos têm em vista a previsão dos efeitos das leis sobre as pessoas, pois, com base nestas previsões os comportamentos humanos vêm-se afectados na resposta ao cumprimento ou não cumprimento de uma determinada norma jurídica. Caberá, em última instância, ao cidadão decidir se arcará ou não com os custos resultantes do incumprimento de determinada norma jurídica.

Assim, estes autores colocam a Economia ao serviço da grande Catedral que é o Direito, aplicando as teorias económicas às soluções legais com vista a medir o comportamento da sociedade. Todo o comportamento social, relativamente às leis do Estado, tem impactos económicos, daí que o cidadão terá de tomar determinadas decisões que o possam posicionar, confortavelmente, sob o ponto de vista económico; ou seja, o cidadão terá de decidir em que medida cumprirá ou não cumprirá determinadas normas jurídicas, visto que as sanções advindas das violações destas mesmas normas jurídicas configuram-se, para os economistas, num preço, que deverá ser suportado por quem as incumpre. Será, apenas uma questão de escolha, na perspectiva de custo-benefício.

Também conhecido como *Law and Economics*, há autores que consideram a Análise Económica do Direito como sendo a maior inovação do Direito desde a teoria pura de Direito

---

<sup>312</sup> *Ibidem.*

<sup>313</sup> COOTER, Robert e ULEN, Thomas. *Op. cit.*, p. 3.

<sup>314</sup> **Tradução livre:** Porque é que a Análise Económica do Direito teve um sucesso tão espectacular, especialmente nos Estados Unidos, mas cada vez mais também em outros países?

<sup>315</sup> COOTER, Robert e ULEN, Thomas. *Op. cit.*, p. 3.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

de Hans Kelsen<sup>316</sup>. Esta teoria é tida como do Direito Positivo em geral, procurando, simplesmente, responder às questões de o que é e como é o Direito, sem se importar em saber como deve ser o Direito ou como deve ele ser produzido, portanto, propondo-se a garantir um conhecimento apenas dirigido ao Direito e excluir deste conhecimento tudo quanto não pertença ao seu objecto, tudo quanto não se possa, rigorosamente, determinar como Direito, por exemplo, questões ligadas à Economia.

Entretanto, existem autores que, apesar das premissas da AED, criticam esta nova realidade, embora se acredite que tal pensamento jurídico não possa ser confundido com o neoliberalismo e ter uma visão negativa da comunidade científica.

Esta realidade nova, a AED, pode ser encarada como um processo científico de emissão de juízo de valores sobre figuras jurídicas adoptando métodos (micro) económicos<sup>317</sup>; ou seja, analisa-se um instituto jurídico sob o prisma económico, empregando-se os instrumentos teóricos e empíricos económicos para expandir a compreensão e o alcance do Direito, aperfeiçoando o desenvolvimento, a aplicação e a avaliação de normas jurídicas, principalmente no que diz respeito às suas consequências económicas. Todas as vertentes convergem em aplaudir o desenvolvimento desta realidade científica, aplicando-se as teorias económicas às diversas realidades jurídicas, com as necessárias cautelas.

Desde o momento em que o ser humano necessitou de celebrar o contrato social<sup>318</sup>, este viu-se submetido à um regime de obediência às normas editadas pelos poderes públicos ou políticos, sendo certo que, devido à característica da violabilidade das normas jurídicas, este está livre em proceder como melhor lhe aprouver, violando ou não as referidas normas.

Não obstante o contrato social celebrado, no momento em que o cumprimento de determinada norma jurídica colida com os interesses próprios do seu cumpridor, este analisaria o custo de uma eventual desobediência e não agiria nesse sentido caso o risco da sanção não compensasse o eventual benefício resultante da tal desobediência, por acção ou omissão. É aí

---

<sup>316</sup> Cfr. **KELSEN**, Hans. (2019). *Teoria Pura do Direito*. Coimbra. Livraria Almedina, 8ª Edição.

<sup>317</sup> Especificamente relacionados com os comportamentos económicos individuais dos consumidores e firmas, bem como a distribuição da produção e rendimentos entre eles, visto que o foco de interesse da microeconomia é, antes de tudo, o estudo das escolhas dos agentes económicos, isto é, da forma como estes procedem dado um conjunto de diferentes opções, comparando os benefícios e inconvenientes para a prossecução dos seus objectivos ou para a satisfação dos seus interesses individuais.

<sup>318</sup> Obra do autor suíço Jean-Jacques Rousseau que apregoava a teoria segundo a qual o ser humano é naturalmente bom, sendo a sociedade, instituição regida pela política, a culpada pela "degeneração" dele. O contrato social, para Rousseau, é um acordo entre indivíduos para se criar uma sociedade, e só então um Estado; isto é, o contrato é um pacto de associação, não de submissão.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

que se pensa nos custos de transacção, com vista a equilibrar as vontades e os comportamentos da sociedade, face à uma norma jurídica.

A Análise Económica do Direito procura, essencialmente, dar resposta às seguintes questões:

- (i) Como se vê afectado o comportamento económico dos indivíduos e das instituições pelas normas jurídicas? e
- (ii) Em termos de medidas de bem-estar social definidas de forma rigorosa, quais são, economicamente, as melhores normas e como se podem comparar diferentes normas jurídicas?

Assim, a AED preocupa-se com a vertente económica daquilo que acontecerá em razão da regra jurídica, com as vantagens ou as desvantagens económicas para o indivíduo destinatário de determinada norma jurídica, não se preocupando, necessariamente, com aquilo que pode ser descrito em determinada regra jurídica.

Conforme nota-se, o que aqui releva é o condão económico transplantado ao mundo jurídico. Aliás, como é bom de ver, o ser humano detém do arbítrio para cumprir ou não cumprir determinada regra jurídica, devendo balancear os custos económicos do seu cumprimento ou não cumprimento, equilibrando o custo e o benefício. Não importará, aqui, o condão social do cumprimento ou não cumprimento da norma jurídica, vangloriando-se, apenas, o económico.

Neste contexto, a produção de normas jurídicas deve ter em atenção as nuances socioeconómicas, sendo certo que, no final, caberá ao indivíduo tomar a decisão de risco ou não risco derivado do não cumprimento ou do cumprimento das normas jurídicas vigentes.

Não é despiciendo se afirmar que a AED é uma realidade científica interdisciplinar que congrega dois ramos científicos e facilita maior compreensão de ambos. Segundo Eugênio Battesini<sup>319</sup>, “A compreensão de tal fenómeno académico passa: pela realização de análise histórico-evolutiva, eis que a ideia de aplicar fundamentos económicos para obter melhor entendimento do direito precede ao actual movimento (...)”. O autor preocupa-se com os aspectos históricos desta nova realidade científica, numa autêntica necessidade de entender de onde se vem, para se compreender onde se está e para onde seguir adiante.

Entretanto, mais do que isso, a preocupação premente deve prender-se, efectivamente, com os fundamentos desta congregação, bem como com os meandros científicos para melhor se assacarem os devidos proveitos da mesma na vida prática da sociedade, sob ponto de vista económico e social.

---

<sup>319</sup> **BATTESINI**, Eugênio. *Op. cit.*, p. 25.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Não obstante, a acompanhar o autor, vale frisar que muitos dos estudos sobre AED atribuem como seu o marco inicial o não longínquo ano de 1960, quando iniciou a escola moderna de Análise Económica do Direito, com a publicação dos artigos “*The Problem of Social Cost*” e “*Some thoughts on Risk Distribution and the Law of Torts*” de Ronald Coase e Guido Calabresi, respectivamente.

Entretanto, é possível vislumbrar-se um passado mais distante em que surgiram algumas manifestações desta realidade. Assim, Adam Smith<sup>320</sup>, cerca do Séc. XVIII, discutiu os efeitos económicos na legislação mercantilista. Mais ainda, Jeremy Bentham<sup>321</sup> aplicou a Economia com o intuito de analisar a regulação de actividades não relacionadas ao mercado. Através de seus estudos, Bentham levou a cabo uma examinação sistemática de como se dava o comportamento dos actores sociais ao interfacearem-se com incentivos legais, tendo avaliado os resultados de um Estado medido através do nível de bem-estar social<sup>322</sup>.

Mesmo com este passado mais distante, reafirma-se que o marco inicial da AED se deu com Ronald Coase, em 1960, e o denominado “Teorema de Coase”, segundo o qual, se os agentes envolvidos com as externalidades puderem negociar, sem custos de transacção, a partir de direitos de propriedade bem definidos pelo Estado, estes poderiam negociar e chegar à um acordo em que as externalidades serão internalizadas.

Segundo o pensamento de Coase, as externalidades existem devido à ausência de mercado e direitos de propriedade bem definidos. Nesta vertente, pode citar-se o caso de poluição de água, porque nem a indústria e nem a comunidade detêm a água que está sendo poluída e, por isso, falta um mercado: o mercado da poluição. Neste mercado alguns agentes estariam dispostos a pagar para ver a quantidade de produção de poluição reduzida, quer dizer, a poluição teria um preço. Internalizar essa externalidade significaria incluir os custos causados pela poluição para que se usufrua dos resultados de sua produção. Sendo assim, uns teriam de pagar para ver a produção da poluição reduzida e outros teriam de pagar para poluir mais, num autêntico enunciado do PPP, princípio do poluidor-pagador<sup>323</sup>.

---

<sup>320</sup> Adam Smith (nasceu em Kirkcaldy, aos 5 de Junho de 1723 – morreu em Edimburgo, aos 17 de Julho de 1790) foi um filósofo e economista britânico nascido na Escócia.

<sup>321</sup> Jurista e Filósofo Inglês, 1789.

<sup>322</sup> Para mais detalhes sobre o reduto histórico da AED, cfr. **BATTESINI**, Eugênio, *op. cit.*, pp. 26 e ss.

<sup>323</sup> Para mais detalhes cfr., por exemplo, **COLOMBO**, Silvana. (2012). *Aspectos Conceituais do Princípio do Poluidor Pagador*. Santa Catarina – Brasil, REMEA - Revista Eletrónica Do Mestrado em Educação Ambiental. **Fonte:** <https://periodicos.furg.br/remea/article/view/2720> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:05min. Cfr., no mesmo sentido, a alínea g) do art. 4.º da Lei n.º 20/97, de 1 de Outubro – Lei do Ambiente – conjugada ao ponto 2.2 da Política Nacional do Ambiente, aprovada pela Resolução n.º 5/95, de 06 de Dezembro.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Neste diapasão, é possível que as externalidades sejam superadas e eliminadas sem a presença do Estado, quando e desde que os custos de transacção sejam baixos. Entretanto, nem sempre isso ocorre, dando margem para o Estado intervir em casos de externalidades.

Segundo Renato Leite Monteiro<sup>324</sup>:

“Coase, como descreve Juliana P. Guia, afirma que: Em uma situação sem custos de transacção, as instituições existentes não exercem influência sobre a alocação eficiente de recursos, pois os direitos podem ser negociados livremente entre as partes, de forma a se alcançar a alocação eficiente, independentemente da sua distribuição inicial. Contudo, a realidade é diferente e os custos de transacção são, de facto, positivos e, não raro, muito altos. Assim, o direito passa a ter significativo papel de influência nas ações dos agentes económicos, podendo contribuir para a obtenção de uma alocação eficiente dos recursos disponíveis ou, ao contrário, prejudicá-la”.

Ainda, segundo este mesmo autor<sup>325</sup>:

“Guido Calabresi (...), com seu livro *The Cost of Accidents: A Legal and Economic Analysis*, proporciona uma análise económica eficiente das regras do direito indemnizatório, ao afirmar que o objetivo principal desse ramo do direito não é a absoluta minimização da ocorrência de perdas em acidentes, porque o custo accidental total de qualquer atividade económica inclui tanto o custo esperado dos acidentes que ocorrem quanto os custos esperados pela sociedade para evitar que estes acidentes ocorram. Entretanto, o maior nome da AED seria o do Professor da Universidade de Chicago, Richard Posner (...), que lançou os pilares dessa escola com o seu livro *Economic Analysis of Law...*”

A Economia incrementa a capacidade da sociedade de modo a compreender-se o Direito de uma forma inovadora, que é bastante útil para os que trabalham com a lei e para qualquer um que se interesse por questões de políticas públicas. Na perspectiva do *Law and Economics*, é possível encarar as leis como incentivos para a mudança de comportamentos, ou seja, como

---

<sup>324</sup> MONTEIRO, Renato Leite. *Análise Económica do Direito: Uma Visão Didáctica*. Anais do XVIII Congresso Nacional do CONPEDI, realizado em São Paulo – SP nos dias 04, 05, 06 e 07, pp. 1088-1100, de Novembro de 2009, p. 1088. **Fonte:** [http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/Anais/sao\\_paulo/2425.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/Anais/sao_paulo/2425.pdf) Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:10min.

<sup>325</sup> *Ibid*, p. 1089.

preços implícitos que impulsionam os indivíduos a alcançarem maiores benefícios possíveis advindos da aplicabilidade de determinadas leis.

É assim que pode se considerar que esta nova congregação, entre a Economia e o Direito, configura-se numa ferramenta útil para a compreensão do Direito e para a produção de normas jurídicas que possam promover melhorias nas condições sociais, do ponto de vista económico.

Nesta perspectiva, Karl Llewellyn<sup>326</sup> aponta para a influência do Direito, em especial da estrutura dos direitos de propriedade e dos contratos, no funcionamento dos mercados, bem como destaca a influência do sistema tributário, da legislação do bem-estar social e dos empreendimentos públicos na produção e distribuição social da riqueza.

Assim, não restam dúvidas de que esta congregação visa promover um avanço qualitativo das realidades económicas dos Estados, pois, o Direito nunca deveria seguir dissociado da Economia (e vice-versa), sendo ambos uma dupla que podem funcionar como um “trinitrotolueno” para o desenvolvimento dos mercados e da capacidade financeira dos particulares, em especial, e do Estado, no geral.

Frise-se, no entanto, que o movimento da Análise Económica do Direito decorre da insatisfação com estudos puramente dogmáticos que fazia-se do fenómeno jurídico, mormente, na perspectiva da teoria pura do Direito de Hans Kelsen, sendo prudente que os indivíduos que actuam na área do Direito necessitem de estudar matérias relacionadas ao *Law and Economics*, na medida em que trata-se de uma matéria interdisciplinar que acopla as duas áreas de estudo, facilitando, deste modo, os seus conhecimentos e afastando o preconceito de que o Direito é um compartimento estanque, livre de vasos comunicantes.

Mas, como não poderia deixar de ser, é necessário convocar conceitos e teorias jurídico-económicas com vista a proceder à um estudo científico e aturado sobre realidades transversais às duas áreas do conhecimento científico.

### **3. A Arbitragem e a Análise Económica de Direito – a simbiose**

A convergência entre a Arbitragem e a AED não deixa de configurar-se numa peculiaridade interessante, na medida em que aquela é uma realidade jurídica com características processuais e esta é uma ficção da economia que visa perceber aquela na sua perspectiva.

---

<sup>326</sup> Nas obras “*The Effect of Legal Institutions upon Economics*” (1925) e “*The Constitution as an Institution*” (1934).

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Segundo Feliciano Alcides Dias<sup>327</sup>:

“...relevante o estudo sob a perspectiva económica em convencionar cláusula arbitral nos instrumentos contratuais, como meio de estimular incentivos que minimizem os custos de transação, visando à previsibilidade e a efectividade das decisões arbitrais.”

Mais ainda, segundo o mesmo autor:

“O estudo da Análise Económica do Direito tem o condão não apenas de aplicar o raciocínio económico às decisões judiciais, mas, também, de prever medidas que possam prevenir conflitos ou buscar outros mecanismos para sua solução, como o instituto da arbitragem.”<sup>328</sup>

Destarte, pode adivinhar-se que o processo de análise da arbitragem, sob o ponto de vista económico, pressupõe a aplicação de teorias e métodos económicos para levantarem-se as bandeiras da celeridade e defender-se o uso exacerbado da arbitragem no seio da sociedade, mormente quando se trata de litígios de consumo. É que, se descobrir-se que a arbitragem pode reduzir os custos de transacção das partes, quando estejam em litígio, a sociedade quererá, sempre, recorrer a este meio de resolução alternativa dos seus litígios, mormente os derivados de contratos de consumo. Tanto é assim que a celeridade poupa, acima de tudo, tempo.

É que, a via judicial de resolução de litígios é, muitas vezes, morosa, não se compadecendo com a celeridade e com a economia dos recursos financeiros das partes, o que não abona o Estado, nesta perspectiva.

Porém, analisando economicamente a arbitragem, será possível que as partes queiram reduzir os custos de transacção que envolvem a resolução dos seus litígios (sobretudo os custos derivados do tempo despendido), aplicando aquele meio de composição de litígios, pois, vislumbra-se que este é o mais célere e menos dispendioso para o desembaraço dos marasmos que àquelas envolvem, o que não acontece com as vias judiciais. Aqui, trata-se mesmo de internalizar as externalidades, numa perspectiva derivada de uma relação contratual de consumo, dispensando-se o papel do Estado e gerindo o litígio ao nível privado, através de mecanismos que melhor aprouver às partes, mormente, a arbitragem.

Assim, a simbiose entre a Arbitragem e a AED é um império que a todos deve servir, assacando-se a sua eficiência económica (maximização racional das necessidades económicas

---

<sup>327</sup> DIAS, Feliciano Alcides. (2018). *Análise Económica da Arbitragem. A desmonopolização da jurisdição e a solução de conflitos nas relações contratuais*. Rio de Janeiro - Brasil. Livraria e Editora Lumen Juris, p. 223.

<sup>328</sup> *Ibid.*, p. 236.

do Homem) e vantagens práticas, mormente, a redução dos custos de transacção e, no final, a felicidade económica das partes.

Não é despiciendo que este mecanismo de resolução alternativa de litígios tem sido, fortemente, aplicado no âmbito do Comércio Internacional (na Câmara do Comércio Internacional), pois, o mesmo configura-se num atractivo sem precedentes, na medida em que as partes podem seleccionar, por exemplo, as regras do processo a seguir no caso concreto<sup>329</sup>, livrando-se das amarras próprias do poder judicial.

#### 4. Os custos de transacção na arbitragem de litígios de consumo

As negociações contratuais, desde os preliminares à sua conclusão, entre duas ou mais partes, geram custos derivado de todo o manancial de recursos que devem ser mobilizados para fazer face às mesmas e concluí-las de forma satisfatória, nomeadamente: os custos com os advogados, com a busca da informação, com a execução do contrato e, quiçá, com a extinção do mesmo.

Tendo tido a sua fase embrionária com os estudos realizados por Ronald Coase, os custos de transacção são motivos de acesos debates entre os doutrinários, sendo que estes esbatem-se em teorias com vista a encontrar uma definição que se adegue à esta realidade, uma vez que a Economia não oferece uma definição “*numerus clausus*” à mesma.

O Professor Fernando Araújo<sup>330</sup> entende que o conceito de “custos de transacção” revelou-se punjante e mais evidente pelas graças de Ronald Coase que, no seu artigo de 1937 recuperou a teoria dos “*transaction costs*” com vista a proceder-se à comparação de eficiências entre a solução de mercado e a solução da integração numa empresa como formas de arregimentação e organização dos factores produtivos. O autor acredita que foi com essa “inflexão coaseana” que passou a ficar conotado o conceito de “custos de transacção”, passando a representar uma comparação de eficiência entre arranjos institucionais alternativos. “Tratava-se de perceber que uma grande amplitude de soluções económicas está decisivamente condicionada pelo quadro institucional que gera mais elevados ou mais baixo custos de transacção. [...]”<sup>331</sup>, concluiu o autor.

Todos os recursos materiais despendidos para o sucesso de negociação e de conclusão de um contrato, incluindo todos os obstáculos que as partes devem confrontar neste processo,

---

<sup>329</sup> Conforme dispõe, para o caso de Moçambique, o n.º 1 do artigo 27 da Lei da Arbitragem.

<sup>330</sup> ARAÚJO, Fernando. (2007). *Teoria Económica do Contrato*. Coimbra, Edições Almedina, SA, pp. 197 e 198.

<sup>331</sup> *Ibid*, p. 198.

configuram-se em custos de transacção. Estes recursos materiais compreendem os custos de negociação e de elaboração do próprio contrato, os honorários dos profissionais que os elaboram, bem como todas as despesas resultantes das sessões de negociações a decorrer entre as partes, até à conclusão do contrato, incluindo as contingências que, eventualmente, possam surgir no decurso das negociações contratuais. Mas não terminariam por aí, pois, os contratos de longa duração devem ser monitorados com vista a sua plena e correcta execução, pelo que, custos adicionais com a transacção do negócio em causa são quase certos e não devem ser ignorados.

A teoria da firma, ligada aos custos de transacção, preocupa-se em saber qual é o melhor procedimento que uma empresa deve adoptar em caso de necessidade de obtenção de equipamentos, insumos, por exemplo. Será indo ao mercado e adquiri-lo por via da terceirização ou será internalizando a produção destes elementos e produzir de *per si*. Neste caso, a empresa teria de avaliar os custos de transacção que incorreria no caso de optar por uma ou outra saída e, entretanto, eleger a menos custosa, pois, afinal, seria necessário reduzir aqueles custos com vista a atingir-se o nível óptimo de eficiência contratual.

Neste sentido, citado por Juliana Cardoso Lima<sup>332</sup>:

“Decio Zylberstajn (...) acrescenta: A firma surge como uma resposta otimizadora dos agentes económicos, quando os custos da organização dos contratos pela via do mercado excedem os custos da organização interna. Esta visão de Coase parte de um tratamento da firma, não mais como um estereótipo da função de produção, mas sim como um conjunto de contratos entre agentes especializados, cujo gerenciamento tem um custo. [...]. Ao afirmar que firma e mercado são alternativas para a realização das transações, Coase mais do que abrir o caminho para a compreensão da organização interna das firmas e dos mercados, permitiu uma melhor compreensão das relações contratuais, formais e informais, entre as firmas, que bem caracterizam a economia moderna. [...]”

Juliana Cardoso Lima prossegue dizendo e citando Rachel<sup>333</sup>:

“Foi necessário que Ronald Coase fizesse um estudo pautado na existência ou não do custo de transacção nas relações económicas, tendo

---

<sup>332</sup> LIMA, Juliana Cardoso. *Op. cit.*, p. 36.

<sup>333</sup> *Ibid*, p.37.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Rachel Sztajn (...) oportunamente afirmou que “a inserção dos custos de transação na Economia e na Teoria das Organizações implica a importância do Direito na determinação de resultados económicos”.

Segue advertindo:

“Se a ‘firma’ pode ser entendida como um nexo de contratos, então problemas de quebras contratuais, de salvaguardas, de mecanismos criados para manter os contratos e, especialmente, mecanismos que permitam resolver problemas de inadimplemento, total ou parcial, dos contratos, sejam tribunais ou mecanismos privados, passam a ter lugar de destaque na Economia...”

Num desenvolvimento interessante, Juliana Cardoso Lima<sup>334</sup> continua dizendo que:

“...Coase (...) constatou que os empresários poderiam substituir a via do mercado por uma decisão administrativa, tomada internamente pela empresa. Esse arranjo institucional, contudo, só seria utilizado quando os custos de transação fossem menores. Buscava-se, assim, atingir a eficiência das relações contratuais.”

Este pode ser, hodiernamente, um pressuposto lógico para as empresas, pois, a terceirização de serviços pode vislumbrar-se muito custosa na medida em que envolve a contratação de uma outra empresa com elevados ou semelhantes custos de manutenção dos seus serviços. No entanto, não é crível que, apesar de despesas elevadas, as empresas predisponham-se a produzir tudo aquilo que necessitariam para o exercício das suas funções, tentando reduzir os custos de transação, pois, no âmbito do licenciamento empresarial, cada uma daquelas deve exercer as actividades económicas específicas para as quais lhe foram atribuídas as respectivas licenças.

Os custos, mesmo configurando-se altos, deverão ser computados às contas das empresas e, na pior das hipóteses, repassadas ao mercado [de consumo], numa autêntica desvantagem ao consumidor, que deverá tomar a decisão de adquirir ou não o bem ou o serviço. Contudo, nota-se, claramente, que o problema dos custos de transação encontra-se, nesta vertente, intimamente ligado à decisão económica em razão de maior ou menor custo a ser suportado pelos agentes durante as negociações de contratos.

---

<sup>334</sup> *Ibid*, mesma página.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Noutra perspectiva, enquanto os custos de transacção demonstrarem-se baixos e acessíveis entre as partes, dispensar-se-ia a intervenção do Estado, uma vez que este só é chamado quando aqueles demonstrem-se altos e insuportáveis para as partes. O objectivo, para as partes, é atingir a maior eficiência na relação contratual de consumo, ou seja, pretende-se atingir o estado óptimo, de modo que as necessidades para as quais contrataram possam ser satisfeitas na íntegra.

Na arbitragem de litígios de consumo cumpre-se muito bem esse papel, na medida em que as partes podem buscar, por via das convenções arbitrais, quando aplicáveis, internalizar as eventuais externalidades que resultariam da resolução de um litígio entre si. Nesse sentido, não recorrer-se-á aos poderes do Estado, pois, criar-se-ia um mercado da arbitragem de litígios de consumo, com um preço, onde as próprias partes ditam, grosso modo, as regras, incluindo as referentes à indicação de quem julgará o litígio e como o fará.

O Professor Fernando Araújo<sup>335</sup> ensina que:

“A teoria dos custos de transacção chama atenção, por um lado, na forma como os custos condicionam as escolhas das partes, [...], e, por outro lado, na forma como a lei pode, influenciando esses custos, presidir a esse condicionamento”.

Assim, inclinados ao processo arbitral, as partes tendem a computar, antecipadamente, os custos de transacção com a eventual resolução dos seus litígios, buscando maior eficiência nas suas finanças privadas. Esta eficiência não só se vislumbrará por via da redução de despesas monetárias das partes, mas, outrossim, com a redução do tempo das mesmas que, indirectamente, poupa recursos materiais e imateriais, conforme anteriormente avisado.

Portanto, o entendimento sobre a teoria dos custos de transacção tarimba um “toque especial” ao elevado interesse que as partes devem desenvolver para a resolução alternativa dos seus litígios, mormente aplicando a arbitragem. Esta conclusão parte da premissa que a resolução judicial dos litígios de consumo pode comportar custos elevados (quando não sejam em acções inibitórias, previstas na LDC), seja porque é uma justiça mais cara<sup>336</sup> ou porque é uma justiça que leva mais tempo a ser atingida, o que pode causar, indirectamente, outros custos associados.

---

<sup>335</sup> ARAÚJO, Fernando. *Op. cit.*, p. 162.

<sup>336</sup> Mais cara para os litígios que não estejam isentos de custas judiciais. No entanto, em todos os litígios, a carestia pode ser provocada indirectamente, não através das custas judiciais do processo, mas através do tempo prolongado que os mesmos levam para ser julgados. Este aspecto pode gerar custos com transporte, comunicação, alimentação e até com as ansiedades que eventualmente possam desenvolver-se ao longo do tempo.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, é de extrema importância conhecerem-se os incentivos jurídicos que à arbitragem de litígios de consumo podem ser-lhe atribuídos com vista à redução dos custos de transacção a serem suportados na eventual fase de disputa entre as partes. As agências têm, aqui, um papel preponderante, sendo certo que cabe aos entusiastas da arbitragem exercerem as devidas pressões àquelas no sentido de cada vez maior afinação do regime da arbitragem com vista a responder às preocupações da sociedade consumidora.

Desde logo devem ser observados, pelo menos, duas nuances do funcionamento do processo arbitral, em contraposição ao processo estatal, nomeadamente: a questão da celeridade processual e a dos custos financeiros da lide. Estas nuances têm repercursões económicas para a sociedade e condicionam a escolha do processo de resolução de litígios, na medida em que o litigante deverá equacionar todas as vantagens e desvantagens e tomar a melhor decisão para a composição do seu litígio, mormente o de consumo. Na verdade, a escolha pela via menos custosa será a ideal, sobretudo quando se tenha a certeza da sua qualidade e dos riscos mínimos de interferência externa.

Seguindo de perto o Professor Feliciano Alcides Dias<sup>337</sup>, é *mister* que:

“A arbitragem surge como alternativa democrática de acesso à justiça para aqueles que procuram obter uma solução mais rápida das controvérsias e que estão cientes da sobrecarga de demandas que prejudicam os mecanismos tradicionais de aplicação da justiça, cuja opção é feita sempre de modo voluntário ou facultativo...”

Ora, quando o Poder Legislativo admite, através de emanação de leis, que a sociedade possa recorrer à arbitragem e, com isso, possa ver os seus litígios dirimidos de forma célere, é o prenúncio de que há, aqui, um incentivo do Estado aos cidadãos, sendo certo que estes pouparão mais tempo nas suas disputas e, com isso, pouparão dinheiro.

No final, este acaba sendo um incentivo jurídico às partes que pretendam reduzir os custos de transacção nas suas disputas, sobretudo quando se está em presença de disputas de consumo. Este incentivo jurídico acarreta, *per si*, determinados efeitos económicos para os cidadãos, na medida em que ampliam a possibilidade de resolução dos seus litígios de forma mais rápida e barata, catapultando, deste modo, as suas escolhas pelo processo arbitral. Quanto aos custos financeiros da lide, não restam dúvidas de que a arbitragem é menos custosa.

---

<sup>337</sup> DIAS, Feliciano Alcides. *Op. cit.*, p. 272.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Posto isto, parece que a componente de custos, em processos arbitrais, é um incentivo do Estado, ainda que indirecto, à sociedade de modo a que se possa tomar a melhor decisão sobre a via a seguir para a resolução dos seus litígios. Assim, parece não ser despiciendo afirmar-se que a sociedade preferirá recorrer à via em que os custos de transacção sejam mais reduzidos, desde que a qualidade esteja sempre presente.

Na área do Direito de Consumo, quando se está em presença das benesses oferecidas pelo legislador “consumerista”, o quesito custo não constitui preocupação para as partes, na medida em que se aplicam as isenções das custas processuais, nos moldes encarados anteriormente.

Conclusivamente, parece não restarem dúvidas que o processo arbitral é menos oneroso do que o judicial, na medida em que, quanto menos tempo perdurar a litigância de consumo, menos são os custos administrativos e outros relacionados à lide, caso sejam aplicáveis.

### **5. A teoria do contrato incompleto - sua influência na arbitragem de litígios de consumo**

A grande importância que o contrato tem para o comércio e, portanto, para a economia mundial, confere-lhe a qualidade de maior fonte das obrigações, no contexto do sistema romano-germânico.

Disse-se, em outras obras<sup>338</sup>, que:

“... o contrato incompleto é o acordo de vontades com força de negócio jurídico, contrapostas, mas harmonizáveis entre si, através do qual duas ou mais partes ajustam os seus interesses, procedendo à sua regulamentação, não podendo, contudo, e por imprevisão, clausular sobre todas as situações que se possam tornar supervenientes ao longo da sua execução, seja por motivos de assimetria de informação, de limitação de previsão ou de atitude oportunista de um dos intervenientes, reduzindo, deste modo, os custos de transacção.”

Mais ainda, segundo o que se disse na obra acima referenciada<sup>339</sup>:

“... pode ser defensável que cada cláusula elaborada e cada cláusula alterada é um contrato, sendo que teríamos vários contratos (acordos parciais ou mini-contratos) num só contrato (acordo integral/global).”

---

<sup>338</sup> ABREU, Faizal Amussene de. *Op. cit.* (*O banquete contratual*), p. 223.

<sup>339</sup> *Ibid.*, p. 32.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, partindo da premissa de que a arbitragem é desencadeada por via de uma convenção expressa de arbitragem (n.º 1 do art. 4 da LArb), mormente a cláusula compromissória, é possível construir-se uma narrativa virada à teoria do contrato incompleto, tendo como base o enunciado segundo o qual não vale a pena as partes tentarem prever, a priori, todas as contingências do processo arbitral (imbuídas na cláusula compromissória), pois, para além de poder ser de elevado custo de transacção, pode ser humanamente impossível.

Assim, a cláusula compromissória, sendo autónoma das restantes cláusulas do respectivo contrato, nos termos do art. 11 da LArb, deve trilhar os seus caminhos nas condições que tiverem sido possíveis no momento da sua concepção e conclusão, sendo certo que sempre valerá a pena estipular alguns enunciados *numerus apertus* para que as partes possam, quando a situação concreta requerer, voltar à mesa das negociações e renegociá-la de modo a colmatar a eventual falta. Esta possibilidade encontra paralelo na teoria da cláusula *rebus sic stantibus* (teoria da imprevisão); porém, não é nesta perspectiva, puramente jurídica, que aqui se analisa a questão.

Portanto, porque a arbitragem tem, grosso modo, fundamento contratual<sup>340</sup>, não é despiciendo afirmar-se que aqui assiste-se à uma verdadeira emanção da autonomia da vontade das partes, sendo certo que estas podem definir vários aspectos relativos ao processo arbitral, sem prejuízo dos que estiverem estabelecidos na lei.

Doutro modo, muitos aspectos não poderão ser previstos, pois, não é crível que o contrário tenha de ocorrer, na medida em que se procura, aqui, encontrar-se o óptimo para as partes, sendo que este óptimo não se alcançará tentando prever situações humanamente impressíveis, sob pena de frustração. Ainda que as situações sejam humanamente previsíveis, há que deixar-se uma margem de folga de modo a acomodar uma eventual alteração da situação ou circunstâncias.

Assim, porque as partes devem estar cientes das imprevisibilidades contingenciais que, eventualmente, possam surgir aquando da necessidade de recurso à arbitragem, bem como durante o processo arbitral, estas podem clausular, através da cláusula compromissória, sobre a incompletude da referida convenção arbitral.

---

<sup>340</sup> Pode ter, doutro modo, fundamento numa relação jurídica extracontratual, nos termos do n.º 2 do art. 4, *in fine*, da LArb. Por exemplo, no âmbito de uma situação relacionada à responsabilidade civil, as partes podem, na pendência da mesma, celebrar uma convenção de arbitragem (cláusula compromissória) com vista a acautelar um eventual litígio que possa emergir do incumprimento da obrigação de indemnização por parte do lesante. Pode, outrossim, no âmbito da gestão de negócio, aquando do regresso do dono do negócio, as partes celebrarem uma convenção de arbitragem (cláusula compromissória) para acautelar um eventual litígio que possa emergir do incumprimento da obrigação de gestão adequada (art. 465.º CC) por parte do gestor do negócio.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Nota-se, muitas vezes, que as cláusulas compromissórias procuram, a todo o custo, definir regras específicas de um eventual processo arbitral, facto que até pode não ser necessário, sobretudo quando se trata de uma arbitragem levada a cabo por um organismo institucionalizado. Agindo de forma contrária, as partes estarão reconhecendo, expressamente, que a convenção de arbitragem ora celebrada, na vertente de cláusula compromissória, é incompleta, pois, no momento da sua conclusão, eventualmente aquelas não tiveram a possibilidade de precisar vários dos seus aspectos, por razões de assimetrias de informações, a limitação de previsão humana ou a possibilidade de atitude oportunista de uma das partes. Este aspecto pode, do ponto de vista económico, reduzir os custos de transacção, pois, as partes estariam a internalizar uma eventual externalidade que, em condições normais, necessitaria da intervenção do poder do Estado para a sua colmatação.

É *mister* registar que a cláusula compromissória não só deve ter em conta o momento do início de uma arbitragem, mas, outrossim, todo o processo inerente, que pode durar por um lapso de tempo. Assim, quando se desencadeia um litígio, as partes podem ter a oportunidade de repensar nos termos da cláusula compromissória, ora celebrada, sendo certo que, do mesmo modo, podem ter a oportunidade de modificar esta mesma cláusula ao longo do processo arbitral, dentro dos limites da lei. É evidente que este exercício será facilitado pelos advogados das partes, pois, por estas alturas estas estarão desentendidas.

Seguindo por esta via, estar-se-ia em presença de uma incompletude deliberada, em que as partes teriam concordado, propositada e livremente, que se manifeste na cláusula compromissória ora celebrada; ou seja, o seu conteúdo apresentaria uma lacuna consentida, deixando, deste modo, em aberto determinadas subcláusulas, pois, o preenchimento de tal lacuna, em caso de necessidade, poderá ser efectuado mediante cooperação entre as partes, visando atingir o óptimo e aceitável entre elas.

Aqui, as partes optam pela incompletude da cláusula compromissória de forma estratégica, cabendo às mesmas, em momento concreto, optarem por uma técnica particular de gestão contratual dos riscos oriundos de uma operação económica. Isso acontece porque a situação em que as partes se encontram no momento da celebração da cláusula compromissória pode alterar-se, diametralmente, no momento do recurso ao processo arbitral.

Assim, é sempre frutífero recorrer-se à incompletude porque as partes terão a possibilidade de, no momento concreto, buscar o óptimo e o eficientemente económico para as mesmas, clausulando, *ex novo*, em função da situação em que se encontrarem.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Nestes termos, o contrato incompleto, configurado, *in casu*, numa cláusula compromissória incompleta, apresenta-se como sendo um instrumento capaz de gerir as incertezas decorrentes das operações económicas, no âmbito do ciclo de vida daquela mesma cláusula; portanto, desde a sua celebração à sua efectiva implementação e extinção.

Quando uma cláusula compromissória é delineada para responder à incompletude da mesma, com funções económicas, devem ser convocados os objectivos práticos que o servem de base; ou seja, deve-se apresentar as razões pelas quais configura-se útil recorrer-se à uma cláusula compromissória incompleta (teoria da cláusula incompleta) no âmbito da arbitragem.

Na verdade, a arbitragem é uma ficção jurídica institucionalizada pelo Estado que mais incentivos oferece às partes com vista à busca de melhor eficiência económica nas suas relações jurídicas. Aqui, na arbitragem, as partes têm a possibilidade de decidir sobre vários aspectos do processo, desde a escolha dos juízes às regras do processo a seguir, sem prejuízo da desistência mútua e de recurso ao tribunal judicial.

Nesta ordem de ideias, não restam dúvidas que uma das possíveis razões que justificam o recurso à teoria da cláusula incompleta prende-se à necessidade de redução dos custos de transacção na eventual negociação dos termos do processo arbitral que não foram previstos no momento da conclusão da cláusula compromissória. Assim, a cláusula compromissória incompleta buscará induzir as partes à negociação sempre que determinadas deficiências factuais interfiram no momento do recurso à arbitragem ou durante o respectivo processo arbitral.

Aqui, as partes procurarão criar um mercado flexível da arbitragem, em que o Estado não interfira para colmatar falta alguma, pois, entre aquelas será possível resolver, ao nível *inter murus*, o eventual factor externo perturbador, reduzindo os custos de transacção através da negociação directa. Por exemplo, havendo um mercado flexível da arbitragem, em que se reconheça a incompletude da cláusula compromissória, em caso de necessidade de uma providência cautelar, as partes dispensariam o recurso ao tribunal judicial, resolvendo, entre elas, todas as mazelas inerentes. Assim, diminuiriam os custos de transacção e conseguiriam melhor eficiência e eficácia nas suas relações contratuais, mormente, durante o processo arbitral.

É verdade que, através de um compromisso arbitral, este feito pode ser de difícil concretização, pois, as partes estarão, nestas alturas, desavindas. Entretanto, através de uma cláusula compromissória, em que as partes a celebrem com serenidade, no início da relação

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

contratual, todos os acordos são possíveis de alcançar-se, na verdadeira busca pelo equilíbrio entre as partes.

No mercado da arbitragem, na perspectiva do movimento *Law & Economics*, as partes estariam dispostas a pagar o preço para reduzir os riscos das possíveis inflexibilidades que o processo arbitral possa oferecer; ou seja, as inflexibilidades da arbitragem teriam um preço ou custo, mas sempre teria de valer a pena pagar pelo mesmo, devendo ser menos custoso do que deixar que o Estado lide com os eventuais eventos perturbadores. Porém, para tal, careceriam de um sistema de incentivos jurídicos estabelecidos pelo Estado. Por exemplo, um dos incentivos jurídicos que poderia ser estabelecido seria a possibilidade de recursos ordinários das decisões arbitrais (não somente o recurso de anulação), ainda que dentro do próprio sistema de arbitragem, pois, o único recurso permitido, o de anulação, pode desincentivar as partes ao processo arbitral, uma vez que poderiam ter custos muito elevados em caso de insucesso.

Na verdade, os fundamentos da teoria do contrato incompleto, baseados na tentativa de redução dos custos de transacção, devem ser os mesmos a serem aplicados à teoria da cláusula compromissória incompleta, livrando as partes das elevadas despesas envolvidas com a tentativa de determinação de eventuais contingências durante ou antes do processo de arbitragem. Aqui, é preferível descansar-se sobre a *umbrela* da teoria da racionalidade limitada das partes, da assimetria de informação entre as partes e da eventual conduta oportunista de uma delas. Assim, sempre poder-se-á vislumbrar custos de transacção baixos na arbitragem, o que contribuiria para a sua aceitação social, uma vez que, economicamente, vislumbrar-se-ia eficaz e eficiente.

Paredes meias ao tratamento da análise económica da arbitragem, no geral, vislumbrase necessário afinar-se o horizonte à especificidade “consumerista”, transpondo algumas das soluções acima apresentadas à defesa do consumidor. No entanto, este paralelismo parece não ser facilitado, pois, nas relações de consumo, grosso modo, não existem cláusulas compromissórias, uma vez que muitos dos contratos são não escritos e de natureza instantânea. Não obstante, a ideia dos compromissos arbitrais não fica apartada, pois, sendo uma convenção para a resolução de um litígio em decurso, podem ser desenhadas sobre a égide da teoria da cláusula incompleta, na medida em que, durante o processo arbitral, podem ocorrer situações contingenciais que requeiram uma nova negociação da convenção arbitral. Relativamente a este ponto, o Professor José Engrácia Antunes<sup>341</sup> entende, e com razão, que a celebração directa

---

<sup>341</sup> ANTUNES, José Engrácia. *Op. cit.*, p. 628.

de convenções arbitrais (compromissos arbitrais e cláusulas compromissórias) de consumo é rara, razão pela qual as empresas aderem aos centros de arbitragem de consumo. É por aquela razão (de contratos de consumo não escritos) que em Portugal, por exemplo, se apregoa, para os litígios de consumo, uma arbitragem necessária, dentro de determinados níveis de escalonamento financeiros<sup>342</sup>.

Apesar das eventuais dificuldades que se possam enfrentar, no âmbito das relações de consumo, nada contraria a possibilidade de existência de contratos de consumo escritos, em que possam constar cláusulas compromissórias; isso pode ser mais frequente nas relações de consumo de avultados valores.

Contudo, no âmbito da defesa do consumidor, parece não restarem dúvidas que o consumidor não tem a mínima pretensão de ver os custos das suas transacções elevados, visto que o simples facto de lhe ser violado um dos seus direitos já o perturba económica e emocionalmente. Assim, sempre que for possível ao Estado prover incentivos jurídicos com vista a anulação dos custos ao consumidor, num eventual litígio com o empresário, aquele ver-se-ia numa situação mais confortável. Para o empresário, os incentivos também exerceriam grande influência para a busca contínua pela arbitragem, pois, sempre que se deflagrassem os litígios, estes optariam pelo processo arbitral por ser um mecanismo menos custoso e mais célere, que poupa recursos financeiros, directos e indirectos.

Entretanto, as iniciativas, nesta área, encontram-se nas mãos do Estado, o mentor de todos os incentivos à sociedade, sem os quais tudo seria extremamente insuportável para os cidadãos.

## 6. Síntese do Capítulo

Novas perspectivas de estudo indiciam que as várias figuras jurídicas podem ser analisadas sob o ponto de vista económico; é a chamada “*Análise Económica do Direito*”. Assim, a arbitragem, sendo uma figura jurídica, não poderia ser apartada de uma análise económica.

No presente capítulo, o principal objectivo foi o de demonstrar que a análise económica da arbitragem pode permeabilizar as melhores escolhas ou decisões dos cidadãos, seguindo a via arbitral para a composição dos seus litígios no geral e de consumo, em particular.

---

<sup>342</sup> Cfr. o artigo 14 da Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto. Sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação, e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos, procedendo à quinta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, a principal discussão foi em torno de como é que a arbitragem pode mitigar os custos de transacção quando se esteja em face de resolução de litígios de consumo, uma vez que as partes buscam maior eficiência e eficácia nesta vertente.

Nesta senda, porque o processo de análise económica da arbitragem pressupõe a aplicação de teorias e métodos económicos para levantarem-se as bandeiras da celeridade e defender-se o uso exacerbado da arbitragem, notou-se que, no final, esta análise tem o potencial de orientar os consumidores às melhores decisões económicas na composição dos seus litígios, na medida em que estes estarão em melhor posição para economizar o seu tempo e recursos financeiros quando recorram à arbitragem.

No presente capítulo, notou-se que a internalização dos litígios de consumo, afastando o Estado da sua composição, permite um maior e melhor equilíbrio entre as partes, pois, estas podem aplicar os mecanismos internos da arbitragem que melhor as aprouver.

Notou-se, outrossim, que a aplicação da teoria da firma, ligada aos custos de transacção, pode permeabilizar a melhor avaliação por parte de uma empresa no sentido de esta visualizar os eventuais custos económicos que incorreria em caso de escolher a via arbitral ou a judicial para a composição dos seus litígios com a sua contraparte. Por esta via, notou-se, adicionalmente, que a arbitragem concede incentivos jurídicos com vista à redução dos custos de transacção no âmbito da composição de um litígio de consumo, nomeadamente: a celeridade e o reduzido custo do processo, em contraposição à via judicial.

Quando aplicada aos litígios de consumo, fica mais evidente que a arbitragem é o caminho mais avisado, pelos motivos já avançados.

Aqui, quando se aplicou a teoria do contrato incompleto à arbitragem de litígios de consumo, notou-se que, nas relações de consumo, deve-se atribuir maior concentração aos compromissos arbitrais, pois, sempre será possível se elaborar os referidos instrumentos jurídicos, com base naquela teoria, com vista a mitigar as contingências que, eventualmente, possam ocorrer durante o processo arbitral.

No final, ficou assente que a análise económica da arbitragem de litígios de consumo tem o condão de propiciar a escolha pela arbitragem como meio alternativo de composição deste tipo de litígios, pois, tudo o que o consumidor pode pretender, em linhas medianas, é ver os seus custos de transacção reduzidos.

## CAPÍTULO V

### A ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO EM MOÇAMBIQUE

#### 1. Preliminares

Em Moçambique, a arbitragem é uma realidade, havendo alguns movimentos que buscam cancelar a sua proliferação de modo que esta “febre mundial” não seja uma novidade atinente, apenas, ao comércio internacional. Não obstante não ser uma novidade, a arbitragem ainda é uma realidade pouco difundida e utilizada pelas massas, havendo, no entanto, algumas entidades que, estatutariamente, devem dedicar-se à esta prática, como são os casos do Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação (CACM), do Centro de Mediação e Arbitragem Laboral (CEMAL) e das Entidades Reguladoras Sectoriais.

O CACM tem expressão, apenas, na Cidade de Maputo, o que coloca o resto do país numa situação de não prática da arbitragem. Quanto ao CEMAL, felizmente, há notícias recentes de práticas de arbitragem laboral na Cidade de Maputo, Províncias de Maputo, Sofala, Manica e Nampula, o que se configura em boas notícias para a área da arbitragem.

Não é despidendo realçar que, nos termos do n.º 1 do artigo 18 da LDC, a arbitragem é um meio alternativo de resolução de litígios ao serviço do consumidor, sendo que, através da mesma, este tem a possibilidade de solicitar à uma entidade competente (um tribunal arbitral) que resolva as suas inquietações advindas da sua relação de consumo, conduzindo o respectivo processo de resolução do litígio. Assim, a arbitragem de consumo é uma figura jurídica instrumental ou processual ao serviço do Direito substantivo do consumidor.

Ora, um país como Moçambique, com mais de 32.000.000,00 (trinta e dois milhões) de habitantes<sup>343</sup>, não pode sentir-se à vontade, quanto à arbitragem, sem representação deste mecanismo de resolução de litígios em todo território nacional. O CACM, de acordo com os seus estatutos e objectivos, apenas dirime litígios comerciais, e não tem representações fora da Cidade de Maputo, sendo que o CEMAL, pese embora tenha extensão em todas as províncias como mediador de conflitos laborais, apenas iniciou a arbitragem laboral nos finais de 2023, nos locais acima referidos (não cobre todo o país). Entretanto, mesmo que estas entidades tivessem representações em todo o país, as mesmas dedicariam-se à resolução de conflitos de naturezas específicas, apartando uma vasta gama de matérias que não se beneficiam, na prática,

---

<sup>343</sup> **Fonte:** QUADRO 00. População projectada por área de residência. Moçambique, 2017-2050, disponível em <https://www.ine.gov.mz/web/guest/d/mocambique-publicacao-1> Consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:15min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

da arbitragem. Uma destas matérias, que é motivo de preocupação exacerbada, é a relacionada ao Direito do Consumo; ou seja, os litígios de consumo não se beneficiam da arbitragem por causa da inexistência dos centros de arbitragem de litígios de consumo. Este cenário é deveras preocupante, numa situação em que todos os cidadãos são consumidores, não havendo um dia sequer em que deixem de sê-lo, sobretudo no que tange aos bens alimentares e aos serviços essenciais, como a água e a electricidade.

Assim sendo, não é razoável pensar-se que não existam problemas apoquentando os consumidores moçambicanos, sendo que o contrário é real e de visibilidade inquestionável. É que, vezes sem conta, em Moçambique, os consumidores reclamam, em programas televisivos e nas redes sociais, pelo facto de facturações altas nas suas contas de água e de luz e de estarem a ser prejudicados pelos seus respectivos bancos, bem como pelas companhias de telefonia móveis, visto que as recargas para os vários serviços não têm estado a durar com alguma razoabilidade. Estes marasmos todos levantam a problemática da ineficácia destes serviços e de outros serviços e da flagrante violação dos direitos dos consumidores. Se são ou não legítimas as reclamações, cabe, em específico, às entidades que resolvem este tipo de contendas investigar e sancionar como lhes aprouver, nos termos da lei.

Chegados aqui, parece que a grande preocupação que se pode colocar é a de se conhecer as razões pelas quais Moçambique, tendo uma legislação razoavelmente óptima para a defesa dos consumidores, não a implementa com acutilância, havendo muitos consumidores que não sabem como resolver os seus litígios de consumo. Havendo implementação acutilante da legislação sobre a defesa do consumidor, provavelmente pensar-se-ia na afinação da mesma com vista a se responder às preocupações concretas dos consumidores.

Sem a prática da arbitragem na área do consumo não será possível evoluir-se, convenientemente, nesta área. A agravar o cenário, Moçambique não tem um quadro jurídico sobre a arbitragem de litígios de consumo, restando, apenas, aplicar-se o que existe, *mutatis mutandis*. Entretanto, mesmo com a legislação vigente, nada de visível tem acontecido nesta vertente, o que é de extrema preocupação para todos os consumidores, numa sociedade em que se encontra em aparente desenvolvimento, conturbada pelos problemas económicos, políticos e militares hodiernos.

## 2. Os litígios de consumo e a arbitragem: uma simbiose possível

*Prima facie*, não obstante as suas especificidades, as relações de consumo não gozam de qualquer privilégio relativamente a outras relações jurídicas<sup>344</sup>, sendo os litígios daí decorrentes, em princípio, passíveis de arbitragem, nos termos da LArb.

As partes estão livres, no âmbito de uma relação de consumo, de submeter a solução de todos ou de alguns dos seus litígios ao regime de arbitragem, mediante convenção expressa. Esta é a doutrina do n.º 1 do artigo 5 da LArb. Conforme ensina José Manuel Oliveira Antunes<sup>345</sup>,

“Uma das razões – senão a principal – que conduz as partes, num contrato, a convencionar que os litígios decorrentes da sua execução ou interpretação sejam dirimidos num tribunal arbitral, é a especialização e a complexidade técnica que tais questões possam comportar.”

Para o Professor Lino Diamvutu<sup>346</sup>,

“O critério da arbitrabilidade definido na LAV pertence à categoria de legislações que chamamos de primeira geração, em contraposição com o critério adoptado por algumas legislações mais modernas no domínio da arbitragem. O artigo 1.º, n.º 1 da LAV, limita o objecto da arbitragem aos direitos disponíveis.”

Sobre isso ver-se-á já a seguir.

No âmbito da legislação específica, nomeadamente, a Lei de Defesa do Consumidor e o seu respectivo Regulamento, não se vislumbram, outrossim, quaisquer proibições de recurso à arbitragem para os litígios resultantes de relações de consumo<sup>347</sup>; antes pelo contrário, o

---

<sup>344</sup> Um dos privilégios seria o de estes litígios serem submetidos à um regime especial de arbitragem, pressupondo a existência de uma Lei que lidasse, especialmente, com a arbitragem de litígios de consumo. O estabelecimento deste privilégio, na ordem jurídica moçambicana, seria de salutar, pois, devido às especificidades das relações de consumo, é imperiosa a sua existência.

<sup>345</sup> ANTUNES, José Manuel Oliveira. *Breves notas sobre a perícia em tribunal arbitral*. In: CORDEIRO, António Menezes (Coordenação). (2019). *Arbitragem Comercial. Estudos comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 605.

<sup>346</sup> DIAMVUTU, Lino. *Perspectivas de reforma da Lei sobre a arbitragem voluntária angolana*. In: CORDEIRO, António Menezes (Coordenação). (2019). *Arbitragem Comercial. Estudos comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 642.

<sup>347</sup> Deste modo, a Lei especial não comanda que os litígios resultantes de relações de consumo devam ser submetidos, apenas, ao tribunal judicial e muito menos à um regime especial de arbitragem. Até aqui, nada obsta que se recorra à arbitragem, nos termos gerais.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

legislador consagra a arbitragem como uma forma de resolução de litígios emergentes de relações de consumo. Esta é a doutrina assente no n.º 1 do artigo 18 da LDC<sup>348</sup>, já referida.

Já, quanto aos litígios que envolvam os direitos indisponíveis ou não transaccionáveis, tais sejam, os direitos de personalidade, estes seguem o regime geral, não sendo permitido o recurso à arbitragem em litígios de qualquer natureza que envolvam os referidos direitos. Não parece que os litígios de consumo abranjam, necessariamente, direitos de personalidade (mas podem afectar tais direitos, nomeadamente, a vida, a saúde e a segurança física), até porque estes não são transaccionáveis, sendo certo que, nas relações de consumo, transacionam-se bens e serviços.<sup>349</sup>

Assim, à luz da LArb, desde que não se esteja perante às exclusões estabelecidas no n.º 2 do seu artigo 5, as partes, numa relação de consumo, estão livres de recorrer à arbitragem para dirimir os seus litígios. Esta solução tem aconchego jurídico no retro mencionado n.º 1 do art. 18 da LDC, sendo de se salutar, na medida em que a arbitragem serve de um “escape airoso” para se neutralizar as burocracias que caracterizam, hodiernamente, um processo judicial.

Não obstante esta possibilidade de recurso à arbitragem para se dirimir os litígios de consumo, há que se lidar com as especificidades da natureza jurídica destes litígios para que se possa encontrar um modelo que se pensa ser mais próximo do ajustado. Isso significa que o regime geral da arbitragem pode não ser adequado para responder às especificidades de litígios que derivem de uma relação jurídica de consumo, por vários motivos que adiante serão objecto de análises específicas.

A este propósito, o Professor Menezes Cordeiro<sup>350</sup> entende que:

“As situações jurídicas de consumo, aparentemente simples, podem envolver dimensões multidisciplinares. As regras propriamente ligadas ao consumo vêm assentar sobre temática civil, comercial, dos transportes, bancária, mobiliária, imobiliária, dos seguros e assim por diante. Cabe, ainda, lidar com níveis administrativos, fiscais e processuais.”

Assim, é verosímil que as regras de arbitragem assentes na LArb não se configuram suficientes para animar a doutrina da resolução arbitral de litígios de consumo, devendo

---

<sup>348</sup> O n.º 1 do art. 18 da LDC estabelece que “Incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objectivo de dirimir os conflitos de consumo.”

<sup>349</sup> Nesta senda, não se pode vender, por exemplo, o direito à vida, ao nome, à imagem, à reserva da vida privada, etc..

<sup>350</sup> CORDEIRO, António Menezes. *Op. cit. (A Arbitragem de Consumo)*, p. 70.

acrescentar-se alguma coisa ou, doutro modo, devendo criar-se regras específicas para demandas desta natureza. Nesta esteira, o Professor José Engrácia Antunes<sup>351</sup> ensina que:

“A arbitragem de consumo, enquanto modalidade específica de resolução alternativa dos litígios de consumo, caracteriza-se por um conjunto de aspectos essenciais que importa destacar sucintamente, incluindo as suas fontes legais, as suas modalidades, as suas características distintivas e o seu regime jurídico.”

É que, para lidar, em simultâneo, com litígios que envolvam várias áreas do saber é necessário que existam árbitros devidamente treinados e qualificados para tal, sendo certo que estes devem ser, adequadamente remunerados. Mais ainda, como se tem vindo a defender, os litígios de consumo envolvem, grosso modo, valores diminutos, mas necessitando de pessoal altamente qualificado para dirimi-los e, muitas vezes, de uma estrutura administrativa adequada para assentar todo o processo. Tal feito envolve custos elevados, o que pressupõe apoio financeiro do Estado e de outras entidades, visto que, pelas bandas da arbitragem de litígios de consumo advoga-se a gratuitidade ou a redução de custos processuais.

Diante deste dilema, que não é diminuto, há que assacarem-se os respectivos corolários, pois, a arbitragem tradicional seria insustentável para o consumidor. Pelo menos dois corolários podem-se considerar, nomeadamente:

- (i) Os consumidores não recorrerão à arbitragem tradicional para dirimir os seus litígios com os empresários, uma vez que teriam de, eventualmente, desembolsar valores superiores aos que pretendiam reclamar, com a finalidade de remunerar os árbitros e suportar os custos administrativos dos centros de arbitragem institucionalizados, se aplicável;
- (ii) O Estado teria de apoiar, financeiramente, os centros de arbitragem de litígios de consumo com vista a suportar os custos com os árbitros e com as despesas administrativas destes centros especializados.

Quanto ao primeiro corolário, deve se asseverar que o cenário seria um arruinamento ao sistema de defesa do consumidor, na medida em que os consumidores não teriam como recorrer à arbitragem para a resolução dos seus litígios, em virtude dos custos normais do processo. Se à arbitragem não pudessem recorrer, o que se dirá relativamente à possibilidade de recurso ao sistema judicial, que se afigura mais oneroso e moroso? Esta pergunta é retórica.

---

<sup>351</sup> ANTUNES, José Engrácia. *Op cit.*, p. 625.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Quanto ao segundo corolário, este pressupõe a efectiva criação dos centros de arbitragem de litígios de consumo, uma estrutura institucionalizada, em que o Estado e as demais entidades interessadas canalizem os seus respectivos apoios técnico e financeiro para o desenvolvimento das actividades arbitrais, conforme se pode depreender do n.º 1 do artigo 18 da LDC. À propósito deste último aspecto, Isabel Morais Mendes Cabeçadas<sup>352</sup> deixou transparecer que as Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais foram obrigadas a cooperar com os centros de arbitragem de litígios de consumo, apoiando-os financeiramente e nomeando técnicos especializados para apoiar os tribunais arbitrais na qualidade de peritos. Assim, parece que não há dúvidas que o segundo corolário é o desejável; porém, há que lidar-se com os aspectos burocráticos e conjunturais para a sua materialização, conforme far-se-á notar mais adiante.

Partindo desta última perspectiva, as preocupações com a materialização do disposto no n.º 1 do artigo 18 da LDC vislumbram-se cada vez mais expostas, numa situação em que Moçambique não é dotado de regras jurídicas que possam iluminar os desideratos estabelecidos pelo legislador.

Nesta vertente, é necessário descortinar-se o sentido e o alcance do papel promocional que os órgãos e os departamentos da Administração Pública devem desempenhar na criação dos centros de arbitragem de consumo. Mais ainda, seria necessário descortinar-se de que órgãos e departamentos da Administração Pública, em concreto, o legislador refere-se para, no final, vislumbrar-se qual é o tipo de apoio, bem como em que moldes aquelas entidades públicas devem prestar os referidos apoios aos centros de arbitragem de litígios de consumo.

Estas questões deveriam encontrar respostas no Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor; entretanto, não é o caso, pois, o legislador submeteu-se ao “sacrifício” de repetir, grosso modo, os vários aspectos estabelecidos na LDC, dando-lhes alguma roupagem nova, mas, essencialmente, sem muita evolução que pudesse indicar os caminhos da materialização da lei que pretendeu regulamentar.

Chegados aqui, parece que facilmente pode-se concluir que os litígios derivados das relações de consumo são susceptíveis de arbitragem, tanto porque a LArb assim o permite, quanto porque a LDC também assim o estabelece.

---

<sup>352</sup> CABEÇADAS, Isabel Morais Mendes. *Mediação, Conciliação e Arbitragem nos conflitos de consumo*. In: ATAÍDE, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, et al. (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume IV. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 472.

Hodiernamente, numa altura em que a problemática da (in) defesa do consumidor encontra-se numa dormente monotonia, parece que a ideia da arbitragem de litígios de consumo desempenharia um papel preponderante e animador na defesa dos consumidores, na medida em que os entusiastas do Direito do Consumo advogariam a favor da prática desta nova “febre mundial”, como alternativa ao foro judicial.

Diriam, os entusiastas do movimento *Law & Economics*, que a arbitragem de litígios de consumo configura-se num incentivo jurídico do Estado à sociedade para a efectiva busca pela resolução dos seus marasmos de consumo.

Assim, com a arbitragem de litígios de consumo efectivamente em acção, parece que os consumidores não hesitariam em fazer uso recorrente desta prática, pois, ser-lhes-ia eficaz e eficiente, com os custos de transacção eventualmente acessíveis às suas finanças privadas.

### **3. Os centros de arbitragem de litígios de consumo – uma miragem?**

A Lei da Defesa do Consumidor sinaliza para a necessidade de instituição de centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique. Estes centros são órgãos especiais de arbitragem, dirimindo, apenas, litígios de consumo, apartando-se, do ponto de vista do seu âmbito, dos órgãos de arbitragem de carácter geral.

Desde logo deve-se sublinhar que estas entidades têm por objectivo primordial proceder, com carácter institucionalizado, à realização de arbitragens de litígios de consumo, dentro dos princípios e das regras próprias desta área do saber científico. Queda, aqui, a discussão sobre as arbitragens não institucionalizadas ou *ad hoc*; estas não são objecto da presente discussão, pois, muito do que se abordar sobre a arbitragem institucionalizada pode ser aplicado, *mutatis mutandis*, às arbitragens *ad hoc*.

Assim, não é despendendo realçar o que se acha estabelecido na alínea c) do n.º 2 do artigo 4 da LDC, na medida em que este dispositivo legal evidencia que, mesmo recorrendo-se aos tribunais judiciais, o Estado deve assegurar o acesso do consumidor a estes órgãos, mas “...em condições apropriadas às especificações das relações e dos conflitos de consumo”. Isso significa que as relações e os litígios de consumo clamam, sempre, por regimes e tratamentos especiais e afinados, seja do ponto de vista dos órgãos que dirimem os referidos litígios ou seja do ponto de vista das regras jurídicas aplicáveis à composição dos mesmos.

Quanto aos tribunais judiciais, a *ratio* do legislador parece induzir à percepção inequívoca de que estes devem especializar-se, o quanto possível, em matérias de Direito do Consumo, com vista a dirimir os litígios de consumo. Esta solução é deveras problemática, do

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

ponto de vista do que se sabe sobre a dogmática da divisão e subdivisão do Direito, pois, um tribunal de competência comum não deveria, em tese, dirimir litígios relacionados a matérias que clamam por um tribunal de competência especializada, como é o caso das matérias “consumeristas”.

Note-se que, como se disse anteriormente, à semelhança dos tribunais de trabalho, poder-se-ia instituir um tribunal comercial composto por uma secção de consumo, portanto, especializada para dirimir litígios de natureza “consumerista”. Esta solução, *de iure condendo*, surge, outrossim, a propósito de, nos termos do n.º 2 do artigo 222 da CRM, poderem existir vários tipos de tribunais, incluindo os de trabalho. Sendo que o tribunal de trabalho se acha assente no princípio da especialidade da matéria que dirime (matérias jurídico-laborais), não seria despiciendo instituírem-se os tribunais comerciais, pois, na dogmática da Sistemática Geral do Direito, conforme se disse anteriormente, nota-se que as matérias laborais e comerciais são especiais dentro do Direito Privado (existe Direito Privado comum – o Civil - e Direitos Privados Especiais – o Laboral e o Comercial). Mais ainda, o n.º 4 do artigo 222 da CRM estabelece que os tribunais judiciais são tribunais comuns em matéria civil e criminal, não havendo referência alguma a matérias comerciais, o que, do ponto de vista constitucional parece deixar um vazio (premeditado ou não) nesta vertente, mesmo sendo prática que as matérias comerciais sejam dirimidas dentro dos tribunais judiciais (nas secções comerciais e cíveis). Por aí, nota-se uma “timidez” constitucional, não se referindo, expressamente, a matérias comerciais, pese embora se possa depreender, do n.º 5 do artigo 222 da CRM, que pode haver tribunais com competência específica e tribunais especializados para o julgamento de matérias determinadas. No final, é preferível, sublinhe-se, à semelhança do que ocorre com os tribunais de trabalho, que o legislador constitucional se refira, expressamente, aos tribunais comerciais.

De todo o modo, ante a situação corrente, os juízes da beca e os seus colegas do tribunal, para além dos conhecimentos gerais que detêm, devem aprofundar os seus conhecimentos em matérias relacionadas ao Direito do Consumo. Este aprofundamento passará, necessariamente, e sobretudo, pela mudança de paradigma, no que tange ao curso normal dos processos, tendo a sensibilidade de que a celeridade, em matérias de Direito do Consumo, é a mestra para o sucesso das operações litigiosas de consumo.

Não é despiciendo que assim deva ser; é que, em litígios de natureza de consumo, o processo correspondente deve correr de forma célere e com o mínimo de solenidades possíveis, mas buscando-se, sempre, a eficácia e a eficiência, resolvendo-se, efectivamente, as

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

preocupações das partes litigantes. Nesta vertente, há que se aproveitar a abertura dos tribunais judiciais, no que tange à mediação, para os instar ao aperfeiçoamento das suas maneiras de ser e de estar, consentâneas à rapidez que se requer no âmbito destas matérias “consumeristas”.

A necessidade da criação dos centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique, padece-meias à necessidade de os tribunais judiciais serem dotados de condições apropriadas às especificações das relações e dos litígios de consumo, sedimentam o argumento segundo o qual os litígios de consumo, por serem peculiares, devem ser dirimidos por órgãos especializados e, outrossim, com recurso a regras especiais. Aqui, o que se pretende é a visão holística de celeridade, eficiência e eficácia na resolução dos litígios de consumo, aplicando-se procedimentos jurídicos próprios, reduzindo-se os níveis temporais do processo. Assim, poupar-se-ia, efectivamente, dinheiro, um recurso escasso, não só nos dias que correm, mas ao longo da história económica de Moçambique e do mundo.

Arregimentando, como ponto de partida, o supracitado n.º 1 do artigo 18 da LDC, vislumbra-se necessário conhecer-se o regime jurídico de constituição de centros de arbitragens em Moçambique, visto que a vontade do legislador não deve permanecer no abstracto, necessitando da devida concretização.

Em Moçambique, pese embora não pareça ser de difícil concretização, esta matéria não se acha tratada com a devida clarividência, pois, o legislador não a regulamentou, o que não é de salutar. Contrariamente, parece que Portugal, por exemplo, encontra-se bastante avançado nesta matéria, sendo que o primeiro centro de arbitragem de litígios de consumo foi inaugurado, segundo os Professores Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho<sup>353</sup>, em 1989, tendo ao Estado sido atribuído, portanto, um papel central, no que respeitava ao funcionamento deste processo, desde 1996.

Hodiernamente, os centros de arbitragem de conflitos de consumo em Portugal são regulados pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que se beneficiou de algumas emendas<sup>354</sup>. Depreende-se, do artigo 5.º da referida lei, que os centros de arbitragens são criados mediante

---

<sup>353</sup> CARVALHO, Jorge Morais, PINTO-FERREIRA, João Pedro e CARVALHO, Joana Campos. *Op. cit.*, p. 16.

<sup>354</sup> São elas: a Lei n.º 14/2019, de 12 de Fevereiro, o Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de Agosto e o Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de Janeiro. Assim, se pode constatar que Portugal beneficiou-se da visão integrada e comunitária para ver instituído, na sua ordem jurídica, um regime próprio sobre os centros de arbitragem de litígios de consumo, visto que, antes, apenas se vislumbrava o regime jurídico aplicável aos centros de arbitragem generalistas, nomeadamente, sob a égide da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto e do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

a observância dos requisitos estabelecidos no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro<sup>355</sup>, sendo o Ministro da Justiça quem autoriza a referida operação. Para o efeito, a Direcção-Geral da Política de Justiça promove a audição prévia da Direcção-Geral do Consumidor, que se pronunciará sobre se a entidade proponente preenche ou não os requisitos para a sua inscrição como um centro de arbitragem para, depois, ser inserida numa lista (a lista de entidades de resolução de litígios de consumo).

Em termos parcos, o legislador português apenas evidencia que as entidades que pretendam promover, com carácter institucionalizado, a realização da arbitragem, devem requer ao Ministro da Justiça a autorização para tal desiderato. O legislador português fixa o mínimo do conteúdo do requerimento<sup>356</sup>, mas não indica quais são os documentos que devem instruir o pedido. Por aí, faltam alguns elementos claros que, em sede própria, devem ser evidenciados como aqueles que devem ser anexos ao requerimento.

No caso de Brasil, no leque do regime jurídico sobre a protecção do consumidor, não se vislumbram instituídos os centros de arbitragem de litígios de consumo, havendo, porém, uma Lei de Arbitragem que não se debruça sobre o assunto. Entretanto, a única referência clara constante da referida lei é a de que “A administração pública direta e indireta poderá utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.”<sup>357</sup> Este enunciado faz crer, *prima facie*, que apenas a Administração Pública brasileira é que pode exercer o papel de órgão arbitral institucional, o que não parece muito conducente com a prática mundial, pois, se até os entes não institucionalizados podem exercer a arbitragem *ad hoc*, não se vislumbra qualquer impedimento claro de que um ente privado institucionalizado possa dirimir litígios por via da arbitragem; todavia, é a realidade brasileira, podendo afinar-se, se necessário, a sua correspondente legislação.

Conforme se disse anteriormente, Moçambique, para além de ser dotado de Centros de Mediação e Arbitragem Laboral<sup>358</sup>, de natureza pública, é, igualmente, dotado de um Centro

---

<sup>355</sup> Este Decreto-Lei tem como objectivo permitir às entidades que, no âmbito da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto (Lei da Arbitragem Voluntária), pretendam promover, com carácter institucionalizado, a realização de arbitragens voluntárias, possam requerer ao Ministro da Justiça autorização para a criação dos respectivos centros. Se note, porém, que a Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto foi revogada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária). O artigo 62.º da referida lei trata, expressamente, da matéria que era tratada pelo artigo 38.º da antiga Lei da Arbitragem de Portugal, sobre os centros de arbitragem institucionalizados.

<sup>356</sup> Expor, circunstanciadamente, as razões que justificam a sua pretensão, delimitando o objecto das arbitragens que pretendem levar a cabo.

<sup>357</sup> § 1.º do artigo 1.º da Lei n.º 9.307, de 23 de Setembro de 1996, com a redacção dada pela Lei n.º 13.129, de 26 de Maio de 2015.

<sup>358</sup> Para mais detalhes, vide o Diploma Ministerial n.º 24/2021, de 30 de Março - Aprova o Regulamento Interno da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral (COMAL) e Centros de Mediação e Arbitragem Laboral (CEMAL) e revoga os Diplomas Ministeriais n.º 108/2014, de 30 de Julho e o n.º 111/2015, de 16 de Dezembro.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

de Arbitragem, Conciliação e Mediação (CACM)<sup>359</sup>, de natureza privada. Aqueles, sendo representantes da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral (COMAL), dirimem litígios de natureza laboral (iniciado recentemente), enquanto estes, sendo fruto de criação da Confederação das Associações Económicas de Moçambique (CTA)<sup>360</sup>, dirimem todos os litígios permitidos por lei, sobretudo os de natureza comercial<sup>361</sup>.

Conforme se pode notar, à semelhança do CEMAL, o CACM não tem personalidade jurídica, sendo uma “extensão” da CTA, entidade esta que tem como um dos objectivos a advocacia pela adopção de políticas económicas e sectoriais que garantam a competitividade e qualidade empresariais; ou seja, a CTA defende, fundamentalmente, os interesses dos empresários moçambicanos associados. Nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 4.º dos seus estatutos, a CTA tem a prerrogativa de instituir órgãos de conciliação e arbitragem destinados a dirimir conflitos de interesse entre os seus membros (as Federações Económicas, as Associações Empresariais e as Câmaras de Comércio).

Assim sendo, é compreensível que o CACM não dirima litígios entre os empresários e os consumidores. Este princípio faz sentido, pois, rigorosamente, um centro de arbitragem de litígios de consumo não deve ser instituído, apenas, por entidades que defendam uma das partes na relação de consumo e, conseqüentemente, com interesses particulares na resolução de litígios daí decorrentes, sob pena de imparcialidade<sup>362</sup>. *In casu*, sendo o CACM derivado da CTA, tendencialmente favoreceria aos profissionais (empresários), sendo certo que, o mesmo raciocínio aplica-se ao caso de uma Associação dos consumidores instituir um centro de arbitragem de litígios de consumo; por maioria de razão esta favoreceria, tendencialmente, aos consumidores.

---

<sup>359</sup> Para mais detalhes, vide os Estatutos do CACM, disponível em <https://www.cacm.org.mz/wp-content/uploads/2017/01/estatutos-CACM-2016-4.pdf> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:20min.

<sup>360</sup> Para mais detalhes sobre a CTA, vide os seus estatutos no BR n.º 233, III Série, de 29 de Novembro de 2018.

<sup>361</sup> Se entenda, litígios entre empresários comerciais e não entre estes e terceiros.

<sup>362</sup> Bem é assim que o centro não é de resolução de litígios do consumidor ou do empresário, mas sim de litígios derivados da relação entre estes dois entes. É mesmo por esta razão que os doutrinários de Portugal, como é o caso do Professor Jorge Morais Carvalho, apelidam esta área da vida jurídica por “Direito do Consumo” e não por “Direito do Consumidor”, como fazem os doutrinários brasileiros e moçambicanos (tal são os casos do Professor Leonardo Roscoe Bessa e do Doutor Mouzinho Nicol’s). Portanto, a imparcialidade deve derivar da própria designação de modo que o seu âmbito seja mais amplo e não fique a forte impressão de que os empresários sempre saem prejudicados, pese embora se reconheça as acentuadas assimetrias nas relações de consumo.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

À respeito desta discussão, durante a 3ª Conferência dos Advogados<sup>363</sup>, um dos temas discutidos foi “Arbitragem por Advogados: Oportunidades e Desafios de um Centro de Arbitragem na Ordem dos Advogados de Moçambique”. Defendeu-se, na ocasião, que a Ordem dos Advogados de Moçambique (OAM) encontrava-se numa posição confortável para instituir e gerir um centro de arbitragem de litígios de consumo. Esta afirmação deveu-se ao facto de a OAM, pela sua essência<sup>364</sup>, configurar-se numa instituição imparcial, que deve emprestar um alento às eventuais partes litigantes.

A posição serviu, grosso modo, para o lançamento da semente à terra fértil, de modo que se pudesse materializar o disposto no n.º 1 do artigo 18 da LDC, numa altura em que aquela agremiação profissional demonstrava a pretensão de acenar, positivamente, à actividade arbitral.

No mesmo âmbito, o recado segundo o qual a arbitragem de litígios de consumo não visará, necessariamente, gerar lucros, foi endereçado à OAM, pois, a perspectiva do alavancamento das receitas da instituição seria neutralizada pela especificidade do litígio. Assim, sem abandonar a ideia, seria necessário que a OAM buscasse fontes para a sustentabilidade de um centro de arbitragem de litígios de consumo, o que seria de se aplaudir, *in toto*.

A Lei da Arbitragem de Moçambique segue a mesma lógica da Lei da Arbitragem de Portugal e do seu respectivo Regulamento<sup>365</sup>, não permeabilizando a possibilidade de existência de centros de arbitragens autónomos, do ponto de vista de personalidade jurídica. Ou seja, em Moçambique, para a constituição e administração de centros institucionalizados de arbitragem, é necessário que pré-exista uma pessoa colectiva, dotada de personalidade jurídica. Os casos do CEMAL e do CACM<sup>366</sup> são as provas disso.

Entretanto, não obstante o actual cenário de dependência embrionária do centro de arbitragem, não seria despiciendo que o mesmo conhecesse mudanças, pois, novas formas de

---

<sup>363</sup> Esta Conferência foi realizada na Cidade de Nampula, entre os dias 23 a 25 de Novembro de 2022, sob o lema: “Por uma Advocacia ao Serviço da Sociedade, na Consolidação do Estado de Direito Democrático”. Cfr. **Anexo XV**.

<sup>364</sup> Nos termos dos números 1 e 2 do artigo 1 da Lei n.º 28/2009, de 29 de Setembro (Aprova o Estatuto da OAM), a Ordem dos Advogados de Moçambique é uma pessoa colectiva de direito público representativa dos licenciados em Direito que, em conformidade com os preceitos do seu Estatuto e demais disposições legais aplicáveis, exercem a advocacia. A Ordem dos Advogados é independente dos órgãos do Estado, sendo livre e autónoma nas suas regras e funcionamento.

<sup>365</sup> Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro e Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, respectivamente.

<sup>366</sup> Nos termos do n.º 3 do art. 13.º dos estatutos do CACM, vislumbra-se que o Centro não tem personalidade jurídica, sendo dependente do CTA.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

ser e de estar devem ser adoptadas, sobretudo quando se pretenda que os centros de arbitragem de litígios de consumo sejam uma realidade em Moçambique.

Chegados aqui, uma vez que urge a instituição de centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique, será necessário que o legislador prossiga, de forma urgente, à clarificação e facilitação deste processo, sobretudo no quesito da autonomia embrionária destes centros.

Assim sendo, proceder-se-á à um olhar sumário e futurista para a concepção de uma teoria sobre os centros de arbitragem em Moçambique.

### **3.1 A autonomia dos centros de arbitragem de litígios de consumo – uma perspectiva**

A temática relacionada aos procedimentos para a constituição de centros de arbitragem pode levantar debates entre os doutrinários que se interessem por estas matérias.

No actual estágio da situação, configura-se necessária a discussão relativa às novas maneiras de ser e de estar no âmbito da resolução arbitral de litígios de consumo. Assim, vislumbra-se premente o conhecimento dos passos que devem ser empreendidos para a constituição de centros de arbitragem em Moçambique, mormente os relacionados à área de consumo, na medida em que se busca fomentar a existência destes órgãos de composição de litígios.

*De iure condendo*, na área do consumo, os passos para a constituição de centros de arbitragem devem ser modificados e escarpados, na medida em que não é de todo compreensível que, hodiernamente, este tipo de arbitragem não ocorra em Moçambique e não se beneficie, outrossim, de um regime jurídico especial que o sirva de base. Assim, buscar-se-á defender que o processo de constituição de centros de arbitragem, no geral, e de consumo, em especial, deve dar origem a uma pessoa colectiva independente, com personalidade jurídica e não dependente de uma outra entidade. A dependência embrionária existente pode significar que a natureza jurídica de um centro de arbitragem seja, quiçá, à de um órgão interno de uma entidade, seja esta entidade pública ou privada, o que pode complicar mais o esquema na área do Direito do Consumo.

Hodiernamente, para a instituição de um centro de arbitragem de litígios haverá que se seguir, antes, um procedimento de constituição de uma pessoa colectiva. Ou, noutra hipótese, dir-se-ia que só as entidades colectivas existentes é que podem instituir centros de arbitragens em Moçambique, não havendo espaço para a criação destes, *ex novo*. Não obstante este cenário, a LDC prevê, de forma expressa, a possibilidade de existência dos centros de arbitragem de

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

litígios de consumo, sendo verosímil que a constituição destes centros depende da existência de uma entidade (pessoa jurídica), desde que não sejam entidades representativas dos empresários ou dos consumidores<sup>367</sup>, de forma isolada. Porém, conforme se vem defendendo, esta dependência embrionária deve ser neutralizada ou, no mínimo, mitigada, na medida em que a burocracia tem custos e pode desencorajar a implementação de iniciativas dos entusiastas singulares das áreas do Direito do Consumo e da Arbitragem.

Assim, não restam dúvidas que Moçambique deveria regulamentar o processo de constituição e de funcionamento de centros de arbitragem, mormente, os centros de arbitragem de litígios de consumo, à semelhança do que ocorre, por exemplo, em Portugal. Mais ainda, Moçambique deveria ir para além da prática habitual, permitindo que os centros de arbitragem de litígios de consumo sejam constituídos de forma independente, com personalidades jurídicas [próprias], à semelhança do que ocorre com as entidades legais [comerciais, fundacionais, associativas]. Assim, quebrar-se-ia a dogmática vigente, segundo a qual os centros de arbitragens são, do ponto de vista “umbilical”, conectados à uma entidade com personalidade jurídica. Esta quebra permeabilizaria a eventual proliferação destes centros em Moçambique.

No Direito do Consumo, a dotação da “independência” dos centros de arbitragem conduziria à que estes fossem autónomos, seja do ponto de vista jurídico ou seja do ponto de vista funcional, com todas as benesses daí decorrentes. Ora, ao fazer depender a constituição e a administração de centros institucionalizados de arbitragem à uma pessoa jurídica preexistente (instituição responsável pelo centro, na terminologia da LArb), o legislador orienta, claramente, que aqueles não devem ser autónomos, sendo sempre frutos destes e, consequentemente, controlados pelo respectivo “ente supremo”. Aqui fala-se, claramente, que “é um centro da entidade *x* ou *y*”, não sendo o centro, *per si*, uma entidade [independente].

Nesta ordem de ideias, todos os centros de arbitragem devem estar integrados numa pessoa colectiva devidamente constituída e estruturada ao abrigo da lei nacional. Este pré-requisito coarta a autonomia jurídica e, quiçá, funcional dos referidos centros, na medida em que estes não terão personalidade jurídica [próprias] e não funcionarão de forma autónoma, sempre dependendo de outra entidade, a sua derivante, para a concretização de alguns desideratos, mormente, a sua vinculação externa.

A ausência de autonomia jurídica própria sempre poderá dificultar a flexibilidade dos centros, no que tange à tomada de decisões e à implementação das suas acções, requerendo

---

<sup>367</sup> Este não é um enunciado legal, mas sim de lógica científica e social.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

sempre a aprovação da sua derivante para determinados assuntos correntes, ainda que pré-existam instrumentos mandadeiros ao nível interno. Mais ainda, a ausência desta autonomia jurídica poderá burocratizar e frear as iniciativas dos entusiastas singulares da arbitragem, mormente, da arbitragem de litígios de consumo, uma vez que estes poderão justificar os seus fracassos numa alegada narrativa de que não pretenderiam constituir uma pessoa jurídica para depois constituir um centro de arbitragem guiado por aquela, mas sim pretenderiam constituir, directamente, um centro como pessoa jurídica autónoma.

As questões que se colocam seriam as seguintes:

- (i) Porque é que não se pode constituir centros de arbitragens de forma directa, à semelhança de como se constituem as entidades legais?
- (ii) Será que um centro de arbitragem não pode ser, *per si*, uma entidade legal?

Os abalizados na matéria eventualmente responderiam que sempre foi assim e assim deve continuar a sê-lo, pois, os centros de arbitragem são órgãos funcionais ou operacionais de uma entidade legal, com o objectivo de dirimir litígios, não sendo estes, *per si*, a entidade legal. Esta hipotética resposta pode não assentar em fundamentos dogmáticos que possam continuar a sustentar este estado de situação, havendo, entretanto, que permeabilizar-se o dogma e derivar novos caminhos.

Na sequência, uma dinâmica diferente seria de salutar, pois, conduziria à poupança de tempo e de recursos (materiais e imateriais) dos entusiastas da arbitragem visto que o objectivo principal é materializar os centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique. Mais ainda, permitiria que qualquer pessoa singular pudesse constituir um centro de arbitragem de litígios de consumo, sem depender de intermediação de uma outra pessoa [colectiva], desde que aquela tivesse a vontade de actuar nesta área, sem prejuízo, outrossim, dos demais requisitos específicos a serem impostos pelo legislador.

Assim, os entusiastas “consumeristas” não despenderiam tempo em constituir uma pessoa colectiva para, depois, constituir um centro de arbitragem de litígios de consumo. A via directa seria de salutar, pois, a indirecta vislumbra-se burocrática e custosa.

Não despiciendo, parece que a não autonomia dos centros de arbitragens de litígios de consumo complica as macro operações internas, na medida em que os mesmos não deverão, em rigor, celebrar determinados convénios ou contratos sem a pré-aprovação da derivante, por carecer de personalidade jurídica. Uma vez que o centro não tem personalidade jurídica, todos estes contratos seriam celebrados em nome da derivante.

Ora, parece que estes aspectos conduzem à que os centros de arbitragens sejam verdadeiros departamentos da pessoa jurídica que as constitui, sempre com uma dependência umbilical, pois, necessitariam de uma instituição por si responsável.

A respeito disso, tendo como base a situação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra<sup>368369</sup>, nota-se, clarivamente, que, numa primeira fase, optou-se por constituir-se uma Associação denominada “Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra”, que, posteriormente, passou a denominar-se por “CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra”, cujo objecto é disponibilizar um Centro de Arbitragem/Tribunal Arbitral que promova a resolução de litígios originados por contratos de consumo. A Associação CACRC é composta por 20 (vinte) associadas, todas são pessoas colectivas, tendo-as constituída com vista a disponibilizar um Centro de Arbitragem de Litígios de Consumo. Assim, cristaliza-se a prática, pelo menos pelas bandas de Portugal, de não autonomização dos centros de arbitragens, não sendo, estes, pessoas colectivas dotadas de personalidade jurídica, mas sim, parte de uma pessoa colectiva; *in casu*, de uma Associação.

Aqui chegados, seria de se aplaudir que se abrissem novos paradigmas, em benefício da proliferação dos centros de arbitragem de litígios de consumo, no sentido de se garantir que estes centros sejam dotados de personalidade jurídica [própria]<sup>370</sup>, não prestando contas à uma “entidade suprema”, a sua derivante. Assim, flexibilizar-se-ia o funcionamento da sua “máquina” e neutralizar-se-iam as burocracias de governação interna.

Na sequência, parece que estes centros de arbitragem de litígios de consumo, ao serem dotados de personalidade jurídica [própria], poderiam engajar-se em vários compromissos, celebrando acordos directos com doadores e podendo ser detentores do direito de propriedade sobre os bens necessários à prossecução dos seus objectivos.

### 3.2 A natureza jurídica dos centros de arbitragem de litígios de consumo

A reflexão que se desencadeou, acerca da não autonomia dos centros de arbitragem, desvendaram alguns focos reluzentes que evidenciam a verdadeira natureza jurídica dos centros de arbitragem.

---

<sup>368</sup> Cfr., em **Anexo XVI**, extractos dos estatutos do CACCRC.

<sup>369</sup> Esta entidade é uma Associação privada sem fins lucrativos criada em 1992, dirimindo, em média, cerca de 500 processos por ano. Cfr. **Anexo XVII**.

<sup>370</sup> Por via disso, poderiam ser constituídos, directamente, tanto por pessoas colectivas, quanto por pessoas singulares.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Dogmaticamente, a natureza jurídica de um instituto jurídico passa por se saber, outrossim, em que padrão de normas jurídicas este se enquadra (Direito Público ou Direito Privado). *In casu*, é preciso saber-se mais, em virtude da sua qualificação jurídica, se os centros de arbitragens são ou não são, passe o pleonasma, centros de imputação de direitos e de deveres.

Ora, para configurar-se num centro de imputação de direitos e de deveres, é necessário que se seja pessoa, singular ou colectiva. Assim, vislumbra-se necessário saber se um centro de arbitragem é uma pessoa ou não, para daí assacarem-se as eventuais ilações sobre a sua natureza jurídica.

Nos termos do n.º 1 do artigo 69 da LArb, “As pessoas jurídicas podem constituir e administrar centros institucionalizados de arbitragem, (...) estabelecendo, nos seus estatutos: a) carácter representativo da instituição responsável pelo centro de arbitragem (...)” Por aqui, evidencia-se que os centros de arbitragens são constituídos e administrados por uma pessoa jurídica, por si responsáveis, frise-se.

Nesta ordem de ideias, o legislador, ao estabelecer que a pessoa jurídica que constituiu e que administra o centro é por este responsável, está a afirmar que o centro de arbitragem não responde por si, havendo uma pessoa que o faz. Mais ainda, o termo “constituir” não é aplicado no verdadeiro sentido jurídico do mesmo, no sentido de “constituir uma entidade legal”, mas sim no sentido de disponibilizar os serviços inerentes à arbitragem.

Ao analisar-se, por exemplo, o artigo 15 do Regulamento Interno da COMAL, depreende-se, facilmente, que o CEMAL é um órgão interno daquele (é o órgão operacional das atribuições da COMAL) com o objectivo de garantir a implementação unitária das actividades ao nível local. Mais ainda, analisando o n.º 2 do artigo 13.º dos Estatutos do CACM, depreende-se, facilmente, que este não detém personalidade jurídica, dependendo, do ponto de vista jurídico, do CTA. É a supramencionada ligação “umbilical”.

Assim, é vítreo que, sendo frutos de constituição e de administração de uma pessoa jurídica, os centros de arbitragem, por não possuírem personalidades jurídicas, não são centros de imputação de direitos e de deveres; portanto, não são pessoas jurídicas, mas sim parte de uma pessoa jurídica.

Para o caso do CEMAL, este é um órgão interno e operacional do COMAL, sendo que, para o caso do CACM, os seus estatutos não indiciam a sua natureza jurídica, podendo ser considerados de natureza departamental do CTA.

Aqui chegados, pela determinação legislativa e pela prática, um centro de arbitragem não é uma pessoa colectiva, mas sim parte integrante desta, funcionando como se de um órgão interno seu se tratasse. Este órgão interno pode ser equiparado, por exemplo, à um departamento ou à uma secção da pessoa colectiva por si responsável, dependendo da dimensão e da organização desta, sua detentora. Nisto consiste a natureza jurídica de um centro de arbitragem, cuja elevação à uma pessoa colectiva (pública ou privada) clama-se, à semelhança do que ocorre com as entidades legais.

#### 4. Os reguladores sectoriais como órgãos de arbitragem de litígios de consumo

Os países, para além da sua máquina governativa central, são dotados de entidades cuja função é regular, especificamente, as actividades num determinado sector de actividades, nomeadamente, o energético, o hídrico, o de telefonia fixa ou móvel, o bancário<sup>371</sup>, o da aviação civil, etc. Como bem diz Amina Abdala<sup>372</sup>:

“A existência de entidades reguladoras sectoriais constitui um elemento de fortificação do sistema institucional de defesa dos direitos do consumidor que, pelo facto de serem os sujeitos mais frágeis em todo o ciclo de produção de bens e serviços de consumo, se acham marcadamente condicionados.”

Estas entidades reguladoras são frutos de criação do Governo, com o objectivo de velar pelas áreas económicas respectivas, sendo certo que, como tal, devem desempenhar um papel preponderante na resolução de litígios entre as empresas da área regulada e os consumidores.

Na antiga Comunidade Económica Europeia<sup>373</sup>, na década de oitenta do Século passado, o fenómeno de Autoridades Reguladoras Independentes foi uma realidade. Segundo Vital Moreira e Fernanda Maçã<sup>374</sup>, estas entidades eram “(...) essencialmente independentes do Governo, com finalidades específicas de regulação para garantir a constituição e o funcionamento de um verdadeiro mercado concorrencial.” Portanto, este era um modelo de intromissão do Estado-Administração no concerto das associações económicas, passando este

---

<sup>371</sup> Cfr. **ABDALA**, Amina Adão Saíde. *O Papel da Entidade Reguladora na Protecção dos Direitos dos Consumidores de Serviços Financeiros*. In: **GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau, pp. 99 a 118.

<sup>372</sup> **ABDALA**, Amina Adão Saíde. *Op. cit.*, p. 115.

<sup>373</sup> Actualmente, União Europeia.

<sup>374</sup> **MOREIRA**, Vital e **MAÇÃS**, Fernanda. *Autoridades Reguladoras Independentes – Estudo e Projecto de Lei-Quadro*. Coimbra, Coimbra Editora, p. 9.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

a diminuir o seu papel do Estado-empresário e do Estado-prestador directo de serviços públicos, numa situação em que a economia privada encontrava-se a conhecer momentos de crescimento satisfatório.

Entretanto, apesar de desempenharem algumas funções de resolução alternativa de conflitos de consumo, nas suas respectivas áreas de actuação, nem todas as entidades reguladoras sectoriais interessam-se pela arbitragem, optando, quando muito, pela mediação. Aqui nota-se, de facto, a valorização pelos mecanismos RALC, mas com algumas reservas quanto à arbitragem, esta que é imbuída de um procedimento mais ou menos paralelo ao julgamento efectuado pelos tribunais do Estado, com as consideráveis diferenças que lhes são características. Em Portugal, por exemplo, as entidades reguladoras de serviços públicos essenciais apoiam os centros de arbitragem de litígios de consumo, do ponto de vista financeiro e de nomeação de peritos, conforme assinalou Isabel Morais Mendes Cabeçadas<sup>375</sup>.

Nos termos da alínea h) do n.º 1 do artigo 6<sup>376</sup> da Lei n.º 11/2017, de 8 de Setembro<sup>377</sup>, uma das atribuições da Autoridade Reguladora de Energia é o exercício de funções de arbitragem em matéria de diferendos relativos à questões surgidas entre diferentes concessionários e entidades licenciadas entre si, ou entre os concessionários e entidades licenciadas e os seus consumidores, quando solicitado, nas matérias definidas. Esta atribuição, constante da lei, encontra correspondências na alínea h) do n.º 1 do artigo 4<sup>378</sup> da Resolução n.º 2/2019, de 19 de Março<sup>379</sup>, na alínea f) do n.º 1 do artigo 33<sup>380</sup>, conjugada às alíneas c) e e)

---

<sup>375</sup> CABEÇADAS, Isabel Morais Mendes. *Op. cit.*, p. 472.

<sup>376</sup> Esta alínea estabelece que:

“São atribuições da ARENE, as seguintes: (...); h) exercício de funções de conciliação, mediação e de arbitragem em matéria de diferendos relativos a questões surgidas entre diferentes concessionários e entidades licenciadas entre si, ou entre os concessionários e entidades licenciadas e os seus consumidores, quando solicitado, nas matérias definidas;”

<sup>377</sup> Cria a Autoridade Reguladora de Energia, abreviadamente designada por ARENE.

<sup>378</sup> Esta alínea estabelece que:

“São atribuições da ARENE: (...); h) Exercício de funções de conciliação, mediação e de arbitragem em matéria de diferendos relativos a questões surgidas entre diferentes concessionários e entidades licenciadas entre si, ou entre os concessionários e entidades licenciadas e os seus consumidores, quando solicitado, no quadro das competências que lhe estão atribuídas em legislação aplicável;”

<sup>379</sup> Resolução da Comissão Interministerial da Reforma da Administração Pública que aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Reguladora de Energia.

<sup>380</sup> Esta alínea estabelece que, “São funções da Divisão de Assuntos Jurídicos e Apoio ao Consumidor: (...); f) Propor os procedimentos para a mediação, conciliação e arbitragem dos conflitos entre os concessionários e entre estes e os seus clientes; (...).”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

do artigo 36<sup>381</sup>, todos do Diploma Ministerial n.º 17/2020 de 14 de Abril<sup>382</sup>. Estes instrumentos relativos à ARENE evidenciam que esta entidade reguladora empresta, do ponto de vista jurídico-formal, especial atenção à arbitragem, podendo exercê-la com vista a dirimir os litígios de consumo na área da energia, que ocorrem entre os consumidores e a Electricidade de Moçambique, a detentora do mercado de comercialização da energia eléctrica em Moçambique.

De acordo com a ARENE<sup>383</sup>, esta não recebeu, no período entre 2018 aos dias que correm, processos solicitando arbitragem ou mediação de conflitos. Em boa verdade, a ARENE nunca constituiu e nem administra um centro de arbitragem de litígios de consumo de energia eléctrica. Este facto é curioso, na medida em que se denota um desperdício, pois, esta autoridade reguladora encontra-se bem posicionada para exercer a arbitragem neste domínio, do ponto de vista jurídico e do ponto de vista técnico, não fazendo sentido que se adormeça na inércia, em prejuízo dos consumidores de energia eléctrica em Moçambique.

A respeito disso, não se precisa de um “cristal mágico” para saber-se que os problemas de energia eléctrica, em Moçambique, sobejam, sendo certo que a não existência de um centro de arbitragem desta tipologia de litígios é, certamente, prejudicial aos consumidores, estes que, por diversos motivos, não conseguem aceder aos tribunais judiciais.

Assim, é importante que a ARENE dirija os seus esforços à arbitragem de litígios de consumo de energia eléctrica, pois, não escassearão litígios por dirimir, na medida em que a única provedora daqueles serviços em Moçambique (Electricidade de Moçambique, EP) tem prestado serviços considerados de baixa qualidade aos seus consumidores. Provas disso são os inúmeros cortes de energias que ocorrem, sem aviso prévio, bem como a avaria de equipamentos e de eletrodomésticos dos consumidores, vezes sem contas.

Contrariamente à ARENE, parece que a Autoridade Reguladora de Águas (AURA, IP)<sup>384</sup> não se interessa, de todo, pela arbitragem de litígios de consumo na sua área de actuação, o das águas.

---

<sup>381</sup> Estas alíneas estabelecem que:

“São funções do Departamento de Apoio ao Consumidor as seguintes: (...); c) Atender as reclamações, disputas e queixas dos consumidores, como instâncias de recursos e dar o devido encaminhamento; (...); e) Coordenar a tramitação dos processos de resolução de disputas e conflitos entre os concessionários e entre estes e os seus consumidores;”

<sup>382</sup> Aprova o Regulamento Interno da Autoridade Reguladora de Energia.

<sup>383</sup> Cfr. **Anexo XVIII**.

<sup>384</sup> Regida pelo Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro (Altera a designação do Conselho de Regulação de Águas (CRA) para Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, abreviadamente designada AURA, IP).

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 6 do Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro<sup>385</sup>, a AURA apenas promove a conciliação de interesses entre o consumidor e a entidade gestora, servindo de fórum de concertação pré-arbitral. A acompanhar esta narrativa, a alínea b) do n.º 4 do artigo 18 do supramencionado Diploma Legal<sup>386</sup> revela que a AURA intervém como mediadora e actua como instância de recurso dos consumidores nos conflitos entre as entidades responsáveis pelos serviços e entre as entidades gestoras e o consumidor. Por aí, esta entidade reguladora não se encaixa nos propósitos específicos da presente reflexão, pese embora tenha perdido a grande oportunidade de actuar na área de arbitragem de litígios de consumo de água, pois, não faltam problemas nesta vertente.

Acto contínuo, apesar de não ter assumido claramente a opção pela arbitragem<sup>387</sup>, o Instituto Nacional de Comunicações de Moçambique (INCM) pode, querendo, constituir um centro de arbitragem de litígios de consumo nas áreas da sua actuação.

Nos termos da alínea c) do n.º 6 do artigo 6<sup>388</sup> do Decreto n.º 39/2021, de 17 de Junho<sup>389</sup>, o INCM tem como uma das suas atribuições dirimir os litígios entre operadores ou prestadores de serviço e entre estes e os consumidores, no âmbito da salvaguarda dos interesses dos consumidores. Assim, como se sabe, quando o conflito atinge o estágio de litígio, este necessita de ser dirimido por uma entidade com poder de decisão, em forma de sentença, *in casu*, sentença arbitral. Portanto, seguindo por este diapasão, é possível afirmar-se que esta entidade reguladora pode, efectivamente, avançar para a actividade de arbitragem, dirimindo, com carácter contundente, os litígios que possam ser desencadeados nas relações de consumo entre, por exemplo, os operadores das companhias de telefonia móvel e os consumidores.

---

<sup>385</sup> Esta alínea estabelece que, “São atribuições da AURA, IP: (...); f) Promoção da conciliação de interesses entre os consumidores e a entidade gestora, bem como entre a entidade cedente e a entidade gestora, servindo de fórum de concertação pré-arbitral;”

<sup>386</sup> Esta alínea estabelece que, “No âmbito da resolução de litígios: (...); Intervir como mediador e actuar como instância de recurso do consumidor nos litígios entre as entidades responsáveis pelo serviço e entre as entidades gestoras e o consumidor;”

<sup>387</sup> Aliás, pela análise da alínea b) do n.º 1 do artigo 19 do Decreto n.º 39/2021, de 17 de Junho, nota-se que o INCM actua como mediador e conciliador nas disputas entre entidades licenciadas para a prestação de serviços de telecomunicações, serviços postais e consumidores, sendo que, ao longo de algumas disposições o legislador apenas refere-se à participação deste órgão no processo de resolução de litígios, sem referir-se, efectivamente, ao papel que o órgão desempenha nestes processos.

<sup>388</sup> Esta alínea estabelece que, “No âmbito da salvaguarda dos interesses do consumidor: (...); c) dirimir litígios entre operadores ou prestadores de serviço e entre estes e os consumidores;”

<sup>389</sup> Aprova o Estatuto Orgânico do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique, abreviadamente designado por INCM e revoga o Decreto n.º 32/2001, de 6 de Novembro.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

De todo o modo, ao empregar algumas vezes as expressões “dirimir litígios”<sup>390</sup>, “resolução de litígios”<sup>391</sup>, ainda que se possa perceber que a *ratio legislator* não tenha sido no sentido de o INCM actuar na área de arbitragem de litígios de consumo respectivo, parece não restarem dúvidas de que, querendo e havendo vontade, aquela entidade pode constituir e administrar um centro de arbitragem de litígios de consumo, procedendo de acordo com os ditames das leis aplicáveis. Em caso de dúvidas, bastava, apenas, uma consagração clara e directa desta possibilidade na legislação aplicável.

Na arena da aviação civil, nota-se, outrossim, a relutância da Autoridade Reguladora da Aviação Civil de Moçambique<sup>392</sup> em praticar a arbitragem como um meio de resolução alternativa de litígios de consumo entre os operadores aéreos (mormente as Linhas Aéreas de Moçambique - LAM) e os consumidores (os passageiros). Aqui, ocorre quase o mesmo que no INCM, mantendo estas entidades como meras conciliadoras ou mediadoras dos conflitos inerentes, mas nunca fazendo menção clara à arbitragem.

A área da aviação civil em Moçambique é, à semelhança do que ocorre com a da electricidade, uma das visivelmente mais problemáticas. Este facto deve-se aos problemas internos da denominada “companhia de bandeira” (LAM), cujos contornos de gestão foram revelados recentemente através de entrevistas televisivas concedidas pelos executivos de uma empresa contratada para “tentar devolver a dignidade” àqueles serviços<sup>393</sup>.

Neste cenário, não são necessários “cristais mágicos” para aferir-se esta problemática, pois, parte da população moçambicana é consumidora daqueles serviços há muitos anos e é vítima das consequências da sua inoperância. Assim, um órgão arbitral nesta área de consumo seria de salutar, com vista a dirimir os litígios que apoquentam os passageiros da aviação civil.

No cômputo geral, é vítreo que as entidades reguladoras sectoriais adoptaram mecanismos para a resolução extrajudicial ou alternativa de conflitos derivados das relações de consumo entre as empresas das respectivas áreas de actuação e os consumidores, não se referindo, expressamente à arbitragem, com excepção da ARENE que, expressamente, assume-se, do ponto de vista formal, como uma entidade que pode exercer, outrossim, as funções de arbitragem.

---

<sup>390</sup> Alínea c) do n.º 6 do artigo 6 do Decreto n.º 39/2021, de 17 de Junho.

<sup>391</sup> Alínea a) do n.º 1 do artigo 19 e alínea b) do n.º 1 do artigo 34, ambas do Decreto n.º 39/2021, de 17 de Junho.

<sup>392</sup> Criada pela Lei n.º 5/2016, de 14 de Junho.

<sup>393</sup> À este propósito, cfr. <https://opais.co.mz/sobre-alegada-ma-gestao-na-lam-magala-diz-confiar-nos-gestores-da-empresa/> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:35min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

À semelhança da ARENE, que se assume com as funções de arbitragem, outras entidades reguladoras deveriam seguir o mesmo exemplo nas suas respectivas áreas de actuações, não se limitando à mediação e à conciliação. Assim, estando estas entidades tecnicamente preparadas para conhecer dos litígios das suas respectivas áreas de actuação, proliferar-se-iam os centros de arbitragem específicos, com as vantagens daí decorrentes, nomeadamente: maior assertividade e tecnicidade na abordagem arbitral da matéria litigiosa. Quedaria, por aí, a eventual aparição de centros de arbitragens de litígios de consumo genéricos, sendo certo que, no actual estágio de situação social em Moçambique, a aparição massiva de centros de arbitragens de litígios de consumo relacionados aos serviços essenciais seria de capital importância e necessidade públicas.

De acordo com o n.º 8 do artigo 11 da LDC, os serviços essenciais são, designadamente, os relacionados à água, à energia eléctrica, ao gás, às telecomunicações e aos transportes públicos. Curiosamente, tem sido nestas áreas cruciais que mais ocorrem a violação dos direitos dos consumidores em Moçambique, causando imenso vazio de justiça no seio dos consumidores destes serviços essenciais.

Nestes termos, seria de salutar que todas as entidades reguladoras destes serviços essenciais constituíssem e administrassem centros de arbitragem de litígios de consumo relacionados às suas respectivas áreas de actuação. Procedendo deste modo, aquelas entidades reguladoras estariam a oferecer um grande contributo aos consumidores que, muitas vezes, passam por dificuldades extremas para alcançarem a justa composição dos seus litígios com os vários empresários, empresas públicas ou privadas (participadas pelo Estado ou não).

Numa visão mais profunda da realidade moçambicana é possível notar-se um grande vazio de cultura jurídica aos diversos níveis. As leis, quase perfeitas que são, vêm emanadas sob a inspiração estrangeira, sem estudos sociais aprofundados para o efeito. Não se quer dizer, com isso, que não se deva obter inspiração em leis estrangeiras, mas tão somente que devemos aplicar os instrumentos científicos disponíveis para a produção de leis cujas identidades sejam quase que inquestionáveis e que facilmente possam ser compreendidas e respeitadas pela sociedade moçambicana. Daí que se denotam leis elaboradas com alguma “realeza”, mas que não têm aplicabilidade no terreno moçambicano, pois, falta a cultura jurídica e a organização das instituições e do povo.

No que tange à produção legislativa e à sua respeitabilidade, impor regimes jurídicos externos só porque pretende-se legislar acerca de determinada matéria parece ser de periculosidade evidente em Moçambique, o que não é de salutar. O caso evidente é o da

legislação sobre o Direito do Consumo, que abunda, todavia, é pouco invocada até pelos advogados.

Mais ainda, o caso da ARENE é, outrossim, não animador, pois, esta entidade está bem posicionada, do ponto de vista jurídico e técnico, para exercer a arbitragem na sua área de actuação. Entretanto, eventualmente por inércia não o faz, precisamente numa área bastante problemática em Moçambique.

Contudo, o processo de desenvolvimento de uma sociedade deve ser construído gradativamente, sendo certo que, por estas alturas, as entidades reguladoras devem ser mais arrojadas e actuarem em defesa do mercado do consumo, pois, se clama por maior celeridade e actuação nesta tão importante área da economia.

## 5. A arbitragem de litígios de consumo na era digital – o quão desafiante

Com o advento do *SARS COVID-19*<sup>394</sup>, a realização de actividades com o recurso aos meios electrónicos ou tecnológicos não é, hodiernamente, uma tarefa tenebrosa, antes pelo contrário, é preventiva, cômoda e eficaz. Conforme afirmou Ricardo Luis Lorenzetti<sup>395</sup>, “Ao lado do espaço físico, surge um espaço cibernético, cuja arquitetura é marcada pela maleabilidade, possibilitando aos seus agentes a interação.” Na arena da arbitragem, a grande dificuldade que se poderia colocar estaria ligada à incidência subjectiva desta arbitragem (as partes litigantes), numa altura em que, em países como Moçambique, o uso da *internet* não é massivo, circunscrevendo-se, grosso modo, às zonas urbanas. No entanto, por enquanto, parece que este não deve ser motivo para grandes preocupações, uma vez que o pouco da arbitragem existente em Moçambique é praticada nestas zonas urbanas, com o destaque para a Cidade de Maputo<sup>396</sup>.

Como acertadamente escreveu o Professor Guilherme Magalhães Martins<sup>397</sup>:

---

<sup>394</sup> **Covid-19**: doença que se manifesta em seres humanos, após a infecção causada pelo vírus SARS-CoV-2. SARS-CoV-2 é o vírus da família dos coronavírus que, ao infectar humanos, causa uma doença chamada Covid-19. Por ser um microrganismo que até pouco tempo não era transmitido entre humanos, ele ficou conhecido, no início da pandemia, como “novo coronavírus”. **Fonte:** <https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/qual-a-diferenca-entre-sars-cov-2-e-covid-19-prevalencia-e-incidencia-sao-a-mesma-coisa-e-mortalidade-e-letalidade>, consultada, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:47min.

<sup>395</sup> **LORENZETTI**, Ricardo Luis. *Informática, cyberlaw y e-commerce*. Revista de Direito do Consumidor, vol. 36, 2000, p. 11.

<sup>396</sup> A este respeito, durante a 3.ª Conferência Nacional dos Advogados, realizada em Nampula (acima referenciada), uma advogada daquela circunscrição do país indagou, em viva voz, “Porque é que a arbitragem é só em Maputo?”. Esta pergunta é complexa e melindrosa, cabendo a cada um buscar as respostas adequadas.

<sup>397</sup> **MARTINS**, Guilherme Magalhães. (2020). *Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet*. 3.ª edição, revista, actualizada e ampliada. São Paulo, Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), p. 43.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

“Cabe ao jurista acompanhar a revolução tecnológica, num momento de transição em que a regulação jurídica deve fazer frente a novas relações sociais, seja para confirmar ou rever suas premissas dogmáticas, seja para adaptar as normas já existentes, seja ainda para propor um novo modelo normativo...”

Isso equivale a dizer que todos os que lidam com matérias jurídicas (advogados, juízes, procuradores, doutrinários, etc.) devem acompanhar a evolução da sociedade, esta que caminha para a digitalização, peregrinando de um sistema analógico. Paredes meias, uma vez que as normas jurídicas [de consumo] são destinadas ao consumidor, este enfrenta desafios acrescidos advindos do desenvolvimento da tecnologia, não obstante este mesmo desenvolvimento ter o condão de facilitar a realização de transacções económicas e comerciais.<sup>398</sup>

Segundo os Professores Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho<sup>399</sup>, “Numa época em que se pode aceder à quase todos os bens e serviços em linha, assiste-se ainda alguma resistência à sua propagação à resolução de litígios.” Acompanhando este raciocínio, o Professor António Santos Abrantes Geraldes<sup>400</sup> escreveu que:

*“The simple idea that a dispute can be resolved online still raises eyebrows, especially among those justice professionals (judiciary and legal counsel) whose training was based on the classical paradigm involving in-person proceedings conducted according to rules contained primarily in the Code of Civil Procedure (CCP).”*<sup>401</sup>

Estas posições não são de menosprezar, pois, a tendência de resistência às novas realidades é, quase sempre, típica do ser humano, até que determinadas práticas lhe sejam impostas pela sociedade ou pelas agências a fim de que a sua mente possa formatar-se às referidas novas realidades. Daí que todos devem acompanhar, sem reservas, a revolução ou evolução tecnológica, conforme acima afirmado, pois,

---

<sup>398</sup> DAN, Wei. *Harmonização e Normalização do Direito do Consumidor dos Países de Língua Portuguesa e Macau*. In: GARCIA, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau, p. 50.

<sup>399</sup> CARVALHO, Jorge Morais, PINTO-FERREIRA, João Pedro e CARVALHO, Joana Campos. *Op. cit.*, p. 211.

<sup>400</sup> GERALDES, António Santos Abrantes. *A Judge's Perspective: Guarantees of a Fair Trial and Online Dispute Resolution*. In: VICENTE, Dário Moura, et al. (Coordenação). (2022). *Online Dispute Resolution. New Challenges*. Baden-Baden (Alemanha), Nomos Verlagsgesellschaft, p. 21.

<sup>401</sup> Tradução livre: A simples ideia de que um litígio possa ser resolvido *online* ainda causa espanto, sobretudo entre os profissionais da justiça (judiciários e consultores jurídicos) cuja formação se baseou no paradigma clássico envolvendo procedimentos presenciais conduzidos de acordo com regras contidas principalmente no Código de Processo Civil (CPC).

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

*“...these are changing times and although the administration of justice is an area naturally more conservative than others, we are nonetheless seeing changes driven by technological progress to which everyone, willingly or otherwise, finds themselves adapting.”*<sup>402403</sup>

No entanto, antes mesmo daquele fenómeno pandémico, a era digital encontrava-se em franco desenvolvimento, tendo introduzido, nas sociedades modernas, novas maneiras de estar e de ser. Já naquelas alturas, o uso da *internet* era de crucial importância, havendo várias transacções económicas que se realizavam por este meio, ainda que o consumidor não tivesse um instrumento seguro que o pudesse proteger em casos de mazelas próprias das operações em causa.

Foi neste contexto que Moçambique conheceu o advento da Lei das Transacções Electrónicas (LTE)<sup>404</sup>, visando regular as transacções electrónicas, o comércio electrónico, bem como garantir a segurança dos provedores e utilizadores das tecnologias de informação e comunicação.

No âmbito da LTE<sup>405</sup>, transacção electrónica é qualquer comunicação ou actividade entre duas partes conduzida por meios electrónicos. Estes meios electrónicos facilitam a relação contratual no ciberespaço, este que é, conforme ensina Carlo Rossello<sup>406</sup>, um ambiente no qual se operam e se autoproduzem regras sociais próprias de comportamentos entre os participantes do mesmo. No entanto, acredita-se que, do ponto de vista subjectivo, o legislador disse menos do que deveria dizer, sendo que a comunicação ou actividade pode ser, outrossim, plurilateral, ou seja, entre mais de duas partes, mas sempre conduzida por meios electrónicos.

Assim, a comunicação ou a actividade entre as partes, por meio electrónico, com vista à resolução de um litígio de consumo, pode ser uma saída adequada para garantir-se a comodidade e a celeridade no processo arbitral respectivo, pois, como disseram os Professores Diego P. Fernández Arroyo e Bruno Sousa Rodrigues<sup>407</sup>, *“Online arbitration is here to*

---

<sup>402</sup> GERALDES, António Santos Abrantes. *Op. cit.*, p. 21.

<sup>403</sup> Tradução livre: “...estes são tempos de mudança e, embora a administração da justiça seja uma área naturalmente mais conservadora do que outras, estamos ainda assim a assistir a mudanças impulsionadas pelo progresso tecnológico a que todos, voluntariamente ou não, se encontram a adaptar-se.”

<sup>404</sup> Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro.

<sup>405</sup> Alínea T do Glossário da referida Lei.

<sup>406</sup> ROSSELO, Carlo. *Riflessioni. De jure condendo in matéria di responsabilità del provider*. Il Diritto dell'Informazione e dell'Informatica, vol. 26, n.º 6, p. 617-629, 2010, p. 618.

<sup>407</sup> ARROYO, Diego P. Fernández e RODRIGUES, Bruno Sousa. *An Arbitrator's Perspective: Between Equal Treatment and the Good Administration of Transnational Justice in Online Arbitration*. In: VICENTE, Dário Moura, et al. (Coordenação). (2022). *Online Dispute Resolution. New Challenges*. Baden-Baden (Alemanha), Nomos Verlagsgesellschaft, p. 37.

*stay*”<sup>408</sup>. É verdade que sempre existirá uma tentativa de neutralização dos meios electrónicos como ambiente apropriado à arbitragem, alicerçada no facto de que a maioria da população moçambicana não tem acesso à *internet* e à necessidade de formação adequada para o uso dos meios tecnológicos. Entretanto, o futuro não deve ficar refém das constantes justificativas neutralizadoras, pois, nas zonas recônditas de Moçambique a *internet* é uma realidade, sobretudo com a expansão das redes de telefonias móveis.

Na Europa, a Comissão Europeia criou e gere uma plataforma electrónica de resolução de litígios em linha, alicerçada por um Regulamento próprio<sup>409</sup>, sendo, a referida plataforma, interativa, multilingue e gratuita, acessível através da *internet*, destinada a funcionar como ponto único de entrada para os consumidores e as empresas que pretendam resolver extrajudicialmente os seus litígios de consumo<sup>410</sup>. Para os Professores Jorge Morais Carvalho, João Pedro Pinto-Ferreira e Joana Campos Carvalho<sup>411</sup>, “A plataforma de RLL, criada e gerida pela União Europeia nos termos do Regulamento RLL, poderá ser um instrumento importante para a mudança de paradigma.” Nos termos do n.º 1 do artigo 2 do Regulamento de Resolução de Litígios em Linha (RRL), este diploma legal é aplicável à resolução extrajudicial de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços em linha (*on-line*) entre um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União, através da intervenção de uma entidade de RAL inserida numa lista nos termos do artigo 20, n.º 2 da Directiva 2013/11/UE, pressupondo a utilização de uma plataforma de RLL. No Brasil, por exemplo, a primeira plataforma de solução de litígios que teve razoável destaque é privada, o “Reclame Aqui”, conforme ensina o Professor Dennis Verbicaro.<sup>412</sup> Para este Professor, esta plataforma inaugurou uma via paralela ao Estado para a solução de litígios de consumo em linha, aproximando o consumidor e o empresário num canal de reclamações amplamente conciliatório<sup>413</sup>. Não obstante a existência desta plataforma privada, o autor ensina que, “Com fundamento no artigo 4.º, inciso V, da Lei 8.078/1990 e artigo 7.º, incisos I, II e III, do Decreto 7.963/2013, em junho de 2014 foi criada a plataforma oficial do Governo Federal para a

---

<sup>408</sup> Tradução livre: “A arbitragem em linha está aqui para ficar.”

<sup>409</sup> Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Regulamento RLL).

<sup>410</sup> ANTUNES, José Engrácia. *Op. cit.*, p. 632.

<sup>411</sup> CARVALHO, Jorge Morais, PINTO-FERREIRA, João Pedro e CARVALHO, Joana Campos. *Op. cit.*, p. 211.

<sup>412</sup> VERBICARO, Dennis. (2023). *Algoritmos de consumo: discriminação, determinismo e solução online de conflitos na era da inteligência artificial*. São Paulo, Thomson Reuters (Revista dos Tribunais), p. 291.

<sup>413</sup> *Ibid.*, mesma página.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

solução *online* de conflitos de consumo: o consumidor.gov.br.”<sup>414</sup> Para já, parece que Portugal e Brasil estão muito bem nestas matérias.

Conforme se pode vislumbrar, apenas as relações de consumo processadas electronicamente é que podem beneficiar-se deste meio de resolução de litígios. Parece que a *ratio* é a de que, quem negoceia via electrónica tem maiores condições de participar em processos inerentes por via electrónica, incluindo no de resolução de eventuais litígios. A reforçar esse raciocínio, não é despiciendo se notar que, nos termos do art. 20 da LTE, a problemática da validade jurídica das transacções electrónicas não se coloca, pois, a informação em formato electrónico tem o mesmo efeito jurídico que o da informação em formato físico, desde que satisfaça os requisitos e formalidade legais estabelecidos para documentos em formato físico. Solução próxima é adotada, por exemplo, por Macau, como bem ensinam os Professores Wei Dan e Ângelo Patrício<sup>415</sup> quando dizem que:

*“Law No 5/2005 of 8 August 2005 regulates electronic documents and signatures – recognising electronic documents, for example, as having the same legal value as written (paper) documents if their content can be represented as a written declaration and their integrity can be demonstrated.”*<sup>416</sup>

No contexto moçambicano, parece não ser despiciendo pensar-se na possibilidade de realização de arbitragens utilizando meios electrónicos, pois, hodiernamente, existe a sensação de que grande parte dos cidadãos urbanos, e não só, dominam as formas básicas de utilização das tecnologias de informação e as usam para as suas transacções, nomeadamente, no âmbito do comércio electrónico, estabelecido nos arts. 33 e ss. da LTE (compra e venda de viaturas no Japão, compra e venda de roupas e sapatos em lojas *on-line*, etc.) Esta possibilidade, se aplicada ao contexto global de Moçambique, não seria uma miragem, pese embora pudesse causar eventual estranheza.

Mais ainda, evoluindo à um contexto de realização de arbitragens de litígios de consumo por meios eletrónicos, parece que seria proveitoso, *de iure condendo*, que o âmbito de aplicação destes meios abrangesse, outrossim, as relações contratuais celebradas

---

<sup>414</sup> *Ibid.*, p. 293.

<sup>415</sup> DAN, Wei e RAFAEL, Ângelo Patrício. *Consumer Protection in Asia: Macau. In: HOWELLS, Geraint et al.* (Coordenadores). (2024). *Consumer Protection in Asia*. Inglaterra, Bloomsbury Publishing, p. 150.

<sup>416</sup> Tradução livre: “A Lei n.º 5/2005, de 8 de Agosto, regula os documentos e assinaturas electrónicas – reconhecendo, por exemplo, os documentos eletrónicos como tendo o mesmo valor jurídico que os documentos escritos (em papel) se o seu conteúdo puder ser representado como uma declaração escrita e a sua integridade puder ser demonstrada.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

presencialmente e não, apenas, em linha (*on-line*). Este aspecto contribuiria, sobremaneira, para a celeridade e a comodidade desejadas no âmbito das relações de consumo.

A vertente de resolução arbitral de litígios de consumo parece ser, para o caso de Moçambique, uma miragem, pois, condições básicas e práticas da arbitragem destes tipos de litígios não estão, ainda, criadas, pese embora a legislação tenha dado alguns passos positivos nesta ceara. Se a vertente ordinária (presencial) não se encontra em prática, a extraordinária (virtual) acha-se, ainda, cada vez mais longe de sua concretização.

Nesta ordem de ideias, com vista a neutralizar esta situação, pode apontar-se, pelo menos, três desafios básicos, nomeadamente:

- (i) O de se instituir os centros de arbitragem de litígios de consumo (arbitragem presencial);
- (ii) Dotá-los de recursos materiais (ferramentas técnicas - meios electrónicos e *internet*) e humanos (pessoal altamente qualificado, com habilidades no manuseamento de tecnologias de informação e comunicação) e
- (iii) Publicitar os meios electrónicos de resolução de litígios de consumo, neutralizando a eventual resistência que se possam constatar, face ao conservadorismo exacerbado.

Quanto ao primeiro desafio, trata-se de uma necessidade premente, clamada silenciosamente pelos consumidores moçambicanos, pois, sem a constituição de um centro de arbitragem de litígios de consumo não se pode, em regra, falar-se de arbitragem em linha (*on-line*). A inexistência de um centro de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique deve ser neutralizada e anulada para que novas nuances possam ser operacionalizadas, pois, no fundo, todos passam pelos mesmos marasmos, de uma ou de outra forma.

Quanto ao segundo desafio, prende-se com a futurologia, tendo como base as dificuldades financeiras próprias de um país em via de desenvolvimento e assolado pela corrupção generalizada e exacerbada, o que agrava a pobreza, aos vários níveis. Antes de mais, os almejados centros de arbitragem de litígios de consumo, ao serem instituídos, devem ser providos, para além de espaço físico para funcionar, de recursos humanos e materiais para o início das suas actividades. Aqui, como não poderia deixar de ser, incluem-se os materiais informáticos e os seus consumíveis, ligados, permanentemente, à *internet*. A acoplar esta necessidade, será necessária a afectação de recursos humanos qualificados com vista a materializar as actividades do centro de arbitragem. E, como se sabe, os recursos humanos são de, pelo menos, duas categorias, nomeadamente: a técnica e a não técnica. Quanto aos recursos humanos técnicos (os árbitros de litígios de consumo), estes devem ser altamente capacitados com vista a exercer, com eficácia e eficiência, as funções que lhes serão acometidas. Esta

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

capacitação inclui, como não poderia deixar de ser, o saber fazer no manuseamento dos meios informáticos e electrónicos com vista à condução de sessões arbitrais em linha.

Quanto ao terceiro desafio, parece que este é sistémico em Moçambique, uma vez que o país tem boas leis, mas a falta de divulgação e a deficiente implementação das mesmas conduz à falência. Como todas as leis e sistemas, os mecanismos arbitrais em linha deverão, quando e se forem instituídos, ser publicitados de modo que os seus destinatários possam conhecê-los e, conseqüentemente, fazer o devido aproveitamento. Só com a publicitação dos mesmos é que se poderá moldar as mentes e avançar-se para esta prática que, hodiernamente, não é moçambicana.

Entretanto, conforme se disse anteriormente, a pandemia da *Covid-19* provocou a utilização massiva dos meios electrónicos e informáticos, com maior ênfase para a *internet*, que nos últimos tempos passou a ser um elemento indispensável nas várias arenas da vida, inclusive na arbitragem. Se não se pensava, com normalização, na questão do teletrabalho, nos dias que correm esta é uma prática corrente e que traz muitas vantagens para o trabalhador e para a entidade empregadora (inclusive já foi prevista na nova Lei do Trabalho<sup>417</sup>). Se não se pensava em veicular aulas ou mesmo se conceber sessões de defesa de trabalhos científicos via *internet*, nos dias em que correm esta é uma prática visível e alternativa. Em jeito de futurologia, os Professores Diego P. Fernández Arroyo e Bruno Sousa Rodrigues<sup>418</sup> ensinaram que:

*“The many benefits of online arbitration, especially in the context of the Covid crisis, are beyond question. Several of the elements of online arbitration will certainly survive – in a balanced way – even if one day the pandemic is (hopefully) put behind us.”*<sup>419</sup>

Nesta vertente, o mesmo pode acontecer com a arbitragem e, sobretudo, com a arbitragem de litígios de consumo, uma vez que é sempre uma questão de se adequar a legislação de modo que estas práticas tenham o devido enquadramento jurídico e se possam prevenir eventualidades. Porém, até se atingir esses patamares, um longo caminho deve ser trilhado por Moçambique, sendo determinante a atitude e a criatividade dos entusiastas da Arbitragem e do Direito do Consumo.

---

<sup>417</sup> Lei n.º 13/2023, de 25 de Agosto.

<sup>418</sup> ARROYO, Diego P. Fernández e RODRIGUES, Bruno Sousa. *Op. cit.*, p. 38.

<sup>419</sup> Tradução livre: “Os muitos benefícios da arbitragem *online*, especialmente no contexto da crise da Covid, são inquestionáveis. Vários dos elementos da arbitragem *online* irão certamente sobreviver – de forma equilibrada – mesmo que um dia a pandemia seja (espero) ultrapassada.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Paredes meias à arbitragem em linha de litígios de consumo, tendo em conta as dificuldades próprias de acesso à internet de qualidade e de uso das tecnologias de informação e de comunicação em Moçambique, pode-se discutir se esta via *online* de resolução de litígios [de consumo] garantirá aos consumidores um julgamento justo e em igualdade de circunstâncias entre as partes, uma vez que se caminha para uma mudança de paradigma de forma como os actos processuais ocorrem. Esta preocupação é partilhada, em parte, pelo Professor Nuno Ferreira Lousa<sup>420</sup>, pois, uma panóplia de situações com a dinâmica processual (de interrogatório, por exemplo), a apresentação da documentação, entre outros, pode desequilibrar a justiça comutativa ao nível processual, beneficiando uma das partes em detrimento da outra. Não obstante, é sempre importante neutralizar-se as preocupações e resolver-se os problemas concretos que eventualmente possam emergir, pois, com o se disse, a arbitragem em linha é uma realidade no mundo e deve permeabilizar-se em Moçambique.

O mundo virtual está deveras desenvolvido que até se pode contar com a inteligência artificial na arbitragem de litígios de consumo. O Professor Dennis Verbicaro<sup>421</sup>, em apologia, por um lado, à arbitragem de litígios de consumo e, por outro, à inteligência artificial nesta modalidade de composição de litígios de consumo, “afronta” o judiciário dizendo que:

“O simples fato de os sujeitos da relação de consumo (...) estarem no Judiciário significa dizer que ambos já perderam. Perderam tempo e dinheiro em uma estrutura ritualizada e que invisibiliza os jurisdicionados através de estatísticas de julgamento não necessariamente fiéis à realidade da banalização da proteção jurídica do consumidor.”

Na sequência do desenvolvimento deste raciocínio, o autor conclui que “Não há dúvidas de que é preciso evitar o Judiciário”, propondo, de seguida, que a inteligência artificial pode oferecer alternativas viáveis à prevenção de conflitos, numa altura em que os conflitos de consumo do comércio electrónico se massificam<sup>422</sup>. Nesta ceara, a inteligência artificial poderia ser aplicada ou usada através da construção de novas ferramentas tecnológicas que façam o seu uso para a modulação dos factos, dos preceitos legais, das reivindicações, das argumentações padronizadas na área do consumo, tudo se processando num ambiente virtual.

---

<sup>420</sup> LOUSA, Nuno Ferreira. *A Lawyer's Perspective: Guarantees of a Fair Trial and Online Dispute Resolution*. In: VICENTE, Dário Moura, et. all (Coordenação). (2022). *Online Dispute Resolution. New Challenges*. Baden-Baden (Alemanha), Nomos Verlagsgesellschaft, p. 62.

<sup>421</sup> VERBICARO, Dennis. *Op. cit.*, p. 262.

<sup>422</sup> *Ibid.*, p. 273.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Aqui, os consumidores teriam à sua disposição ferramentas tecnológicas para os apoiar na resolução dos seus litígios com os empresários, participando, *on-line*, no processo arbitral.

Chegados aqui, parece não ser dispensável afirmar-se que Moçambique está a peregrinar à um mundo global, em que os meios electrónicos de comunicação ganham terreno, a todos os níveis. O Professor Dennis Verbicaro<sup>423</sup> alerta que a predição jurídica, algo que não é uma realidade em Moçambique, vem ganhando protagonismo no mundo, tanto em função da relevância da matéria, como decorrente do aumento das capacidades técnicas oriundas do uso de novas ferramentas tecnológicas ligadas à inteligência artificial, favorecendo o aprendizado da máquina (*learning machine*). Na verdade, Moçambique só pode alcançar os benefícios do uso da inteligência artificial digitalizando o seu arquivo físico, facto que está longe de ser uma realidade.

Futuristicamente, o processo arbitral em Moçambique poderá ser mais uma realidade, à semelhança do que acontece, hodiernamente, com várias sessões de trabalho via *on-line*, a ser levada a cabo por aquela via em linha, independentemente do facto de a relação jurídica de consumo ter sido iniciada *on-line* ou em formato físico, *de iure condendo*.

Neste diapasão, parece vislumbrar-se um futuro em que qualquer consumidor poderá escolher, sempre que lhe aprouver, o meio pelo qual a arbitragem do seu litígio de consumo possa ser conduzida. Aqui, o que relevará será o conforto das partes e o domínio mínimo das ferramentas electrónicas com vista a viabilizar as sessões arbitrais em linha.

É o caso para se dizer que o futuro passa pela virtualização e automação de muitas actividades humanas, devendo, as pessoas, adaptarem-se às novas nuances de desenvolvimento global das sociedades.

### **6. A arbitragem de litígios de consumo e a concorrência – uma simbiose necessária**

No mundo capitalista hodierno, a economia de um país segue desenvolvendo-se através da pujança das forças dos mercados, exercidas pelos vários participantes das cadeias de produção, de industrialização, de comercialização e, acima de tudo, de aquisição para o consumo.

A produção, a industrialização e a comercialização são actividades económicas desenvolvidas pelos empresários dos sectores primário, secundário e terciário, respectivamente, sendo certo que a aquisição para o consumo é exclusiva do consumidor.

---

<sup>423</sup> *Ibid.*, p. 296.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, neste conjugar de forças daqueles, origina-se a concorrência<sup>424</sup>, aos vários níveis, sendo que o consumidor é o beneficiário, em última instância, desta situação concorrencial, desde que não se esteja em presença de práticas lesivas ao mesmo; as chamadas práticas anti-concorrenciais, proibidas por lei.

É neste diapasão que a arbitragem deve, outrossim, exercer uma função preponderante, configurando-se numa ferramenta capaz de apaziguar os ânimos entre os empresários e os consumidores, quando estes encontrem-se em face de um litígio derivado das suas relações de consumo.

Sendo uma realidade em expansão, parece não restarem dúvidas de que a arbitragem introduz um “véu transparente” às actividades dos tribunais judiciais com vista a não obstruir a visibilidade destes, mas aliviando-os de vários processos que, afinal, poderiam ser dirimidos de forma alternativa; portanto, fora daquelas instâncias.

Assim, é notório que todos os litígios devem ser dirimidos de forma célere, algo que tem sido difícil ocorrer nos tribunais estatais, sendo sempre possível acenar-se para outras bandas, a da arbitragem, como outro lado da moeda do sistema de resolução de litígios capaz de oferecer, hodiernamente, alguma celeridade na tramitação de processos, sobretudo os relacionados ao consumo.

Por conseguinte, é *mister* afirmar-se que, no mercado capitalista, todos os seus “*players*” buscam maximizar os lucros, muitas vezes embarcando pela via de práticas anti-

---

<sup>424</sup> O Glossário da Lei n.º 10/2013, de 11 de Abril, que estabelece o regime jurídico da concorrência, no exercício da actividade económica, define a concorrência como sendo “A existência de empresas, independentes entre si, que exerçam a mesma actividade e rivalizem umas com as outras para atrair a clientela.” Assim, a concorrência dá-se entre as empresas do sector primário, entre si, desde que exerçam a mesma actividade produtiva. O mesmo raciocínio aplica-se às empresas dos restantes sectores de produção.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

concorrenciais, nomeadamente, os acordos horizontais<sup>425</sup>, verticais<sup>426</sup> e abuso da posição dominante<sup>427</sup>, visando minar o ambiente económico e, conseqüentemente, prejudicar o

---

<sup>425</sup> Nos termos do artigo 17 da Lei n.º 10/2013, de 11 de Abril, que estabelece o regime jurídico da concorrência, no exercício das Actividades Económicas (LCM):

“São proibidos acordos, decisões de associações de empresas e as práticas concertadas entre empresas que se encontram numa relação horizontal, desde que tenham por objecto ou como efeito impedir, falsear ou restringir de forma sensível a concorrência, no todo ou em parte do mercado nacional, nomeadamente os que se traduzam em: a) adoptar uma conduta comercial uniforme ou concertada; b) fixar, de forma directa ou indirecta, os preços de compra ou de venda ou interferir na sua determinação; c) provocar a oscilação de preços sem justa causa; d) fixar, de forma directa ou indirecta, outras condições de transacção efectuadas no mesmo ou em diferentes estágios do processo económico; e) limitar ou controlar a produção ou a distribuição de bens, a prestação de serviços, a investigação, o desenvolvimento técnico ou os investimentos para a produção de bens ou serviços ou a sua distribuição; f) repartir os mercados ou as fontes de abastecimento, através da partilha de clientes, fornecedores, territórios ou tipos de bens e serviços; g) efectuar coligações ou desenvolver outras práticas concertadas de modo a obter vantagens, interferir ou influenciar os resultados dos concursos públicos para o fornecimento de bens ou serviços; h) limitar ou impedir o acesso de novas empresas ao mercado.”

<sup>426</sup> Nos termos do artigo 18 da LCM:

“São proibidos os acordos entre empresas ou outros sujeitos que se encontrem numa relação vertical e que se traduzam em: a) aplicar, de forma sistemática ou ocasional, condições discriminatórias de preço ou outras relativamente a prestações equivalentes; b) recusar, directa ou indirectamente, sem justa causa, a compra ou venda de bens e a prestação de serviços; c) subordinar a celebração de contratos à aceitação de obrigações suplementares que, pela sua natureza ou segundo os usos comerciais, não tenham ligação com o objecto desses contratos; d) condicionar a venda de bens ou a prestação de serviços à aceitação de condições de pagamento diferentes ou contrários aos usos e costumes comerciais normais; e) subordinar as relações comerciais à aceitação de cláusulas e condições comerciais injustificáveis ou anti-concorrenciais; f) impor aos distribuidores preços de revenda, descontos, condições de pagamento, quantidades mínimas ou máximas, margem de lucro ou quaisquer outras condições de comercialização com terceiros; g) discriminar fornecedores ou consumidores de bens ou serviços mediante a fixação diferenciada de preços, ou de condições operacionais de venda ou de prestação de serviços; h) condicionar a venda de um bem à aquisição de outro ou à utilização de um serviço, ou subordinar a prestação de um serviço à utilização de outro ou à aquisição de um bem; i) impor preços excessivos, ou aumentar sem justa causa o preço de um bem ou de um serviço.”

<sup>427</sup> Sobre o abuso da posição dominante, o artigo 19 da LCM estabelece que:

“1. É proibida a exploração abusiva, por uma ou mais empresas, de uma posição dominante no mercado nacional ou numa parte substancial deste, tendo por objectivo ou como efeito impedir, falsear ou restringir a concorrência. 2. Entende-se que dispõem de posição dominante relativamente ao mercado de determinado bem ou serviço: a) a empresa que actua num mercado no qual não sofra concorrência significativa ou assuma preponderância relativamente aos seus concorrentes; b) duas ou mais empresas que actuam concertadamente num mercado, no qual não sofram concorrência significativa ou assumam preponderância relativamente a terceiros. 3. É considerado abusivo, designadamente: a) adoptar qualquer comportamento constante nos artigos 17 e 18; b) recusar facultar, contra remuneração adequada, a qualquer outra empresa o acesso a uma rede ou a outras infra-estruturas essenciais que a primeira controla, desde que, sem esse acesso, esta última empresa não consiga, por razões factuais ou legais, operar como concorrente da empresa em posição dominante no mercado a montante ou a jusante, a menos que a empresa dominante demonstre que, por motivos operacionais ou outros, tal acesso é impossível em condições de razoabilidade; c) romper, total ou parcialmente, uma relação comercial de uma forma injustificada; d)

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

consumidor. Estas práticas, por serem nocivas ao consumidor, devem ser evitadas pelos empresários, apenas recorrendo-se às mesmas nos casos em que tenham como objectivo, nomeadamente:

- (i) Contribuir para melhorar a produção ou a distribuição de bens e serviços;
- (ii) Reduzir os preços aos consumidores;
- (iii) Acelerar o desenvolvimento económico;
- (iv) Incentivar o desenvolvimento tecnológico e a inovação das empresas nacionais;
- (v) Proporcionar uma melhor alocação de recursos;
- (vi) Promover os produtos e os serviços nacionais;
- (vii) Promover as exportações;
- (viii) Promover a competitividade das pequenas e médias empresas nacionais;
- (ix) Contribuir para a consolidação do empresariado nacional e
- (x) Promover a proteção da propriedade intelectual.

Assim, vislumbra-se necessário evidenciar-se a importância da arbitragem de litígios de consumo para, posteriormente, proceder-se à sua simbiose à actividade concorrencial em Moçambique, visto que o brio daquela deve despertar uma maior atenção dos empresários no sentido de que, tendencialmente, cada um deles teria de empenhar-se em comercializar os melhores produtos e serviços ao mercado, obedecendo às práticas da boa concorrência, com vista a não se verem encarados à um eventual processo arbitral célere, eficaz e eficiente.

O consumidor, cidadão que é, tem a prerrogativa de denunciar, junto de qualquer autoridade competente, *in casu*, da Autoridade Reguladora da Concorrência, todas as práticas anti-concorrenciais de que tome conhecimento, dando origem, deste modo, à um processo de inquérito com vista a apurar-se a existência ou a inexistência de infracções por parte dos empresários.

Em caso de concluir-se que existem indícios suficientes de infracção às regras de concorrência, aí, a autoridade competente dá seguimento à instrução do processo com vista ao

---

obrigar ou induzir um fornecedor ou consumidor a não estabelecer relações comerciais com um concorrente; e) vender injustificadamente mercadoria abaixo do preço de custo; f) importar quaisquer bens abaixo do custo praticado no país exportador. 4. Constitui igualmente comportamento abusivo, a discriminação de preços aplicada a diferentes compradores, desde que: a) seja susceptível de impedir, falsear ou restringir de forma sensível a concorrência; b) se refira a transacções equivalentes, de bens ou serviços da mesma espécie e qualidade; c) se refira ao preço de venda, descontos, condições de pagamento, crédito concedido ou outros serviços prestados relacionados com o fornecimento de bens ou serviços.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

sancionamento das empresas ou grupos de empresas praticantes de actos nocivos aos direitos dos consumidores.

Mais, ainda, os consumidores podem sempre buscar pela justiça quando as práticas concorrenciais por si denunciadas os afectem directamente, no âmbito de uma relação específica de consumo.

Por um lado, e para o benefício dos consumidores, face ao eventual índice elevado de sucesso dos processos de arbitragem, parece que os empresários procurariam evitar ao máximo os dissabores com aqueles, pois, possivelmente concluiriam que, através daqueles processos, mais rapidamente assacar-se-iam deles as consequentes responsabilidades financeiras, algo que, contrariamente, poderia levar muito tempo nos tribunais estatais.

Por outro lado, e para o benefício de ambas as partes, o brio da arbitragem conduziria às certezas de que, em caso de litígios, estes seriam dirimidos de forma menos custosa, sem comprometer muito o tempo e as finanças dos litigantes. Afinal, a via dos tribunais estatais pode ser mais penosa e mais custosa, levando às perdas de oportunidades e de negócios para os empresários, dependendo do litígio em causa.

Portanto, o evitamento à um processo arbitral, nas relações de consumo, assume, na primeira perspectiva, um condão positivo; não de ignorar-se o recurso a este meio alternativo de resolução de litígios, mas de não se necessitar do mesmo por ausência de motivos litigiosos. Aqui, o sucesso do sistema arbitral desencorajaria o empresário a praticar a fraude contra o consumidor, pois, aquele teria a certeza de que os litígios sempre seriam dirimidos de forma eficiente e eficaz e, conseqüentemente, a reputação da sua marca (de produtos ou de serviços) poderia ser negativamente afectada na praça, face aos seus concorrentes e aos demais consumidores; o que é de evitar-se.

Assim, quando se vislumbram mecanismos eficazes e eficientes de resolução de litígios, tanto os consumidores quanto os empresários sempre colherão benefícios; aqueles porque terão sempre os melhores produtos e serviços ao seu dispor e estes porque sempre aprimorarão as melhores práticas negociais e concorrenciais, com vista a evitar eventuais conflitos, agradando os consumidores; ainda que isso seja uma miragem, não é algo impossível.

Nesta ordem de ideias, a competitividade empresarial, por configurar-se numa realidade que tange à concorrência, contribui para o desenvolvimento da economia de um país e para o crescimento do próprio empresariado, na medida em que só estarão em condições de competir à altura aqueles empresários que estejam melhor organizados, sendo que, o contrário configurar-se-ia numa derrocada. Aqui, a arbitragem teria um efeito residual, uma vez que a

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

concorrência deve servir de beneplácito ao consumidor, configurada num leque de produtos e de serviços qualitativos que não o prejudicam.

O consumidor, catalogado como sendo a parte frágil na relação de consumo, é protegido pelas regras da concorrência. Quanto maior for a competitividade no mercado, melhores serão os preços e as qualidades dos produtos e dos serviços à disposição do consumidor, sendo certo que, com a certeza de que os centros de arbitragem de litígios de consumo encontram-se em pleno funcionamento, os empresários posicionar-se-iam na dianteira, fazendo as melhores ofertas ao mercado. O empresário que não se posicione de forma competitiva não logra sucessos, pois, por um lado, podem suceder-lhe inúmeros litígios de consumo e, por outro, os consumidores, apercebendo-se da falta de competitividade do empresário e da sua frequência em litígios, não celebrariam contratos com o mesmo e não o recomendariam aos outros consumidores. Ou seja, o empresário não é competitivo quando coloca no mercado produtos e serviços de baixa qualidade, agregando, no seu seio, uma série de litígios que o possam manchar no mercado. Mais ainda, o empresário não é competitivo quando recorre às práticas desleais capazes de violar os direitos dos consumidores e, com isso, desencorajar o mercado.

Daí a influência da arbitragem, célere e eficaz, no alavancamento da competitividade dos empresários.

### **7. A arbitragem no comércio informal – um aspecto sinuoso**

A arbitragem, uma figura jurídica formal, vislumbra-se metamórfica justamente por permitir que entes não institucionalizados possam praticá-la; é a chamada arbitragem *ad hoc*. Assim, num ambiente hostil à formalidade, como é o caso do mercado informal, pode ser possível instalar-se um processo arbitral à medida do mesmo, despido de solenidades e imbuído de informalidades.

No entanto, a grande dificuldade não se assenta na transposição do processo arbitral ao comércio informal, mas sim no contrário; ou seja, por ser um processo em que as partes podem, em determinado momento, firmar um compromisso arbitral, independentemente da sua proveniência formal ou informal, a arbitragem não se faz de rogada em atender à esta situação, sendo que o difícil seria convencer as partes litigantes de uma relação informal à acederem à mesma.

Conforme anotou-se anteriormente, o comércio informal é o que mais abunda em Moçambique, com maior acutilância para o comércio itinerante ou ambulante. Nesta vertente, pensar-se em arbitragem, uma figura jurídica tributária das relações jurídicas formais, para

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

dirimir os litígios derivados das relações de consumo informal, pode ser deveras arrojado. Face à esta eventual dificuldade, saídas airoosas devem ser encontradas com vista a levar a arbitragem ao comércio informal.

A ser assim, pode-se começar pelo mapeamento dos vendedores informais, este que se configura uma saída facilitada para a localização destes praticantes da actividade económica quando se esteja em face de uma contingência litigiosa. Mesmo que o vendedor informal seja itinerante, sempre pode ser possível aplicar-se um mecanismo eficaz para a sua localização. Tudo tem a ver com o nível de organização das entidades competentes, mormente, as entidades municipais, e com a consciencialização de todos os intervenientes na cadeia comercial de consumo, nomeadamente: os próprios vendedores e os consumidores. Uma vez instalada a capacidade de identificação dos vendedores informais, sejam estes de banca fixa ou itinerante, facilmente poder-se-á instalar um mecanismo de arbitragem talhado ao mercado informal.

A ideia da extensão da arbitragem ao comércio informal deve ser avaliada cautelosamente, na medida em que não se trata de uma operação facilitada. Entretanto, os entusiastas da arbitragem devem iniciar as démarches científicas com vista a visualizar os mecanismos de extensão deste mecanismo de resolução de litígios com vista a atender os consumidores em quaisquer situações, sejam da formalidade ou da informalidade. Mais ainda, consciencializada que esteja a sociedade, sempre poder-se-á instalar-se, igualmente, a arbitragem *ad hoc*, desde que existam a informação e a formação para o efeito. É verdade que se trata, aqui, de futurologia, sobretudo no contexto moçambicano; porém, tudo que existe hoje não existia antes, com raras excepções, facto que catapulta o sonho da arbitragem de consumo no mercado informal.

Assim sendo, por exemplo, o governo autárquico poderia, na zona baixa da Cidade de Maputo, proceder ao mapeamento de cada um dos vendedores informais de modo que se obtenham todas as informações referentes às suas respectivas identidades (as constantes do bilhete de identidade), ao número de telefone, ao número único de identificação tributária (NUIT), à natureza de produto que comercializa, à indicação da área específica ou de proximidade em que actua no âmbito da sua actividade económica, etc. Passado esse sinuoso processo, poder-se-ia, quiçá, proceder-se ao cadastro de cada um deles de modo que se atribua cartões individuais de identificação de comerciante informal (sem com isso pretender-se a efectiva formalização dos mesmos, mas estando quase próximo deste feito), com algumas daquelas indicações relevantes ao público, no geral.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Assim, qualquer potencial consumidor poderia, tanto nos preliminares, quanto na conclusão do respectivo contrato de consumo, exigir o referido cartão, em caso deste não se encontrar visível, de modo que, em caso de qualquer situação de reclamação, no âmbito da violação de qualquer dos seus direitos de consumidor, tenha uma ferramenta próxima da eficaz para a localização do vendedor informal e a sua condução à demanda gratuita, sobretudo a itinerante, conforme propor-se-á mais adiante.

Na verdade, o mapeamento dos vendedores informais e o seu conseqüente cadastro exige grandes níveis de organização, destreza, consciencialização e sensibilidade das entidades competentes do Estado com vista à cada vez maior protecção dos consumidores, pois, não basta levantarem-se as bandeiras da defesa do consumidor quando, na prática, nem mesmo as entidades competentes possuem estratégias de sua efectivação duradoura. Este processo exigiria, como é previsível, um investimento material, financeiro e humano daquelas entidades, devendo ser acompanhado de um movimento de consciencialização social contundente sobre os novos mecanismos de reforços à protecção dos consumidores. No entanto, não bastaria instalar o mecanismo, devendo este ser monitorado de forma permanente de modo a acompanhar-se as dinâmicas do mercado e a sua constante evolução para que se possa corrigir as eventuais falhas.

Paredes meas ao referido processo organizativo do Estado, os entusiastas da arbitragem deveriam entrar em cena, em coordenação com as entidades competentes, com vista a marcarem presenças neste tão sinuoso mercado informal, cujos subterfúgios são elevados, em função da sua maleabilidade e da fragilidade institucional dos Conselhos Autárquicos, estes que gerem a componente de mercados e feiras nas suas respectivas circunscrições geográficas. Aqui, os centros de arbitragens, mormente os itinerantes, funcionariam como uma terceira força persuasiva com vista à neutralização das artimanhas dos vendedores informais, marcando presenças no terreno, devidamente identificados. Mais ainda, os potenciais profissionais que comporiam um eventual tribunal arbitral exerceriam a sua posição persuasiva no terreno, devidamente identificados como tais.

Não obstante tudo o que se disse, haveria que se lidar com as dificuldades práticas de implementação dos processos, devendo cada um destes ser testados e implementados paulatinamente, mediante certificação de eficácia de todos os intervenientes. Se assim fosse, criar-se-ia uma sociedade de consumo de permanente escrutínio, em que os seus intervenientes sentir-se-iam vigiados uns aos outros, em benefícios da defesa dos direitos dos consumidores e de elevação da confiança do mercado informal.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Aqui chegados, não é despiciendo assumir-se que tudo é possível, desde que o Estado tome a iniciativa e a liderança, implementando os processos certos e à medida certa com vista à proliferação da arbitragem de litígios de consumo, dentro de legislação talhada ao processo que se pretende.

### **8. A arbitragem de litígios de consumo em outras bandas**

Portugal é um dos países que tem um sistema de arbitragem de litígios de consumo firmado e que tem registado alguns avanços nos últimos tempos, pois, como afirmou o Professor José Engrácia Antunes<sup>428</sup>, “A conflitualidade de consumo é hoje uma realidade insofismável em todo o mundo e também em Portugal.” Este sistema de arbitragem de litígios de consumo é, possivelmente, tributário da sua integração na União Europeia, uma organização continental que vislumbra esta realidade com muita seriedade e acutilância.

É oportuno reiterar que o modelo legislativo de Moçambique, mormente na área do Direito do Consumo, é reflexo do português, uma tradição que ainda vale a pena continuar a seguir até que o país se considere em condições técnicas de trilhar os seus próprios caminhos rumo à sua afirmação legislativa, com base nas suas próprias vivências sociais, técnicas e científicas. A propósito disso, sobre as bases próprias de vivências sociais, a escritora

---

<sup>428</sup> ANTUNES, José Engrácia. *Op. cit.*, p. 560

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

moçambicana Paulina Chiziane<sup>429</sup>, no âmbito de uma das palestras que proferiu<sup>430</sup>, deixou transparecer a ideia segundo a qual os moçambicanos devem criar as suas próprias bases legislativas, alicerçando-se em conhecimentos tradicionais e sociais próprios, evitando sempre legislar na base do *copy and past* da legislação de outros povos. Nesta perspectiva, o Professor Eduardo Chiziane<sup>431</sup> circunda a ideia da necessidade de clareza na produção dos instrumentos legislativos moçambicanos por forma a torná-los adequados às necessidades sociais, justa, prática e aceitável socialmente, o que os conferiria a devida eficácia.

Não sendo preconceituosa, a autora Paulina Chiziane não se deteve no pessimismo segundo o qual a legislação dos outros povos seja despicienda, mas sim no optimismo segundo o qual Moçambique tem muita fonte de conhecimento interno com a pujança de produzir riqueza legislativa capaz de alavancar o seu sistema jurídico e, quiçá, servir de base inspiradora aos outros povos. Tudo é uma questão de criatividade e de investigação neste vasto território moçambicano, pois, mais do que reproduzir o conhecimento científico, o país deve produzir o mesmo.

---

<sup>429</sup> **Paulina Chiziane** cresceu nos subúrbios da cidade de Maputo, anteriormente chamada Lourenço Marques. Nasceu numa família protestante onde se falavam as línguas Chope e Ronga. Aprendeu a língua portuguesa na escola de uma missão católica. Começou os estudos de Linguística na Universidade Eduardo Mondlane sem ter concluído o curso. Participou, activamente, na cena política de Moçambique como membro da Frelimo (Frente de Libertação de Moçambique), na qual militou durante a juventude. A escritora declarou, numa entrevista, ter apreendido a arte da militância na Frelimo. Deixou, todavia, de se envolver na política para se dedicar à escrita e publicação das suas obras. Entre as razões da sua escolha estava a desilusão com as directivas políticas do partido Frelimo pós-independência, sobretudo em termos de políticas filo-ocidentais e ambivalências ideológicas internas do partido, quer pelo que diz respeito às políticas de mono e poligamia, quer pelas posições de economia política marxista-leninista, ou ainda pelo que via como suas hipocrisias em relação à liberdade económica da mulher. É a primeira mulher que publicou um romance em Moçambique. Iniciou a sua actividade literária em 1984, com contos publicados na imprensa moçambicana. As suas escritas vêm gerando discussões polémicas sobre assuntos sociais, tal como a prática de poligamia no país. Com o seu primeiro livro, *Balada de Amor ao Vento* (1990), a autora discute a poligamia no sul de Moçambique durante o período colonial. Devido à sua participação activa nas políticas da Frelimo, a sua narrativa reflecte o mal-estar social de um país devastado pela guerra de libertação e os conflitos civis que aconteceram após a independência. O seu romance *Niketche: Uma História de Poligamia* ganhou o Prémio José Craveirinha em 2003. Em 2016, anunciou que decidiu abandonar a escrita porque está cansada das lutas travadas ao longo da sua carreira. Em 2021, tornou-se a primeira mulher africana a ser distinguida com o Prémio Camões, a mais prestigiosa honraria conferida a escritores lusófonos, patrocinada pelos governos de Brasil e Portugal. Sobre o inédito reconhecimento, declarou Paulina: "Não contava com isso. Recebi a notícia e disse: 'Meu Deus! Eu já não contava com essas coisas bonitas!' É muito bom. Esse prémio é resultado de muita luta. Não foi fácil começar a publicar sendo mulher e negra. Depois de tantas lutas, quando achei que já estava tudo acabado, vem esse prémio. O que eu posso dizer? É uma grande alegria."

<sup>430</sup> A palestra, subordinada ao tema "Que Justiça queremos em Moçambique?", foi organizada pela Associação Moçambicana de Juizes e teve lugar no dia 05 de Julho de 2023, no Auditório do BCI, na Cidade de Maputo.

<sup>431</sup> **CHIZIANE**, Eduardo. *Metodologia de Feitura de Leis em Moçambique: O caso da Lei de Defesa do Consumidor*. In: **GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau, p. 70.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Em Portugal, a Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro<sup>432</sup>, para além de fixar procedimentos especializados para a resolução de litígios de consumo, estabelece regras de criação e de funcionamento dos órgãos arbitrais institucionalizados, o que constitui um grande avanço na área do Direito do Consumo, se comparado à realidade moçambicana que, neste quesito, encontra-se estagnada e, aparentemente, sem visão.

A Directiva transposta à Portugal vem oferecer um tratamento específico à matéria da arbitragem, devendo ser conjugada às demais normas em vigor sobre a matéria, facto que sustenta a premissa segundo a qual a área do Direito de Consumo tem especificidades que não se compadecem com a generalidade. Este facto, com certeza, faz com que o pulsar das acções sobre a resolução arbitral de litígios de consumo, em Portugal, seja de bastante acutilância, sempre em benefício do consumidor, em particular, e da economia, no geral.

Por exemplo, é na lei referida que se desvenda, *prima facie*, os trilhos para a constituição dos centros de arbitragem de litígios de consumo<sup>433</sup>. Outrossim, é na lei referida que se escalpelizam as obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como dos centros de arbitragem de litígios de consumo<sup>434</sup>. Do ponto de vista financeiro, é na lei referida que se desvendam as eventuais origens dos recursos financeiros para a sustentabilidade das actividades do centro<sup>435</sup>, uma vez que, aqui, a gratuitidade ou a redução de custos devem imperar. Ou seja, a lei em análise é a chave-mestra para a constituição e funcionamento dos centros de arbitragem de litígios de consumo, sendo certo que Portugal beneficiou-se da sua integração regional para ver, na sua ordem jurídica interna, transpostas regras muito importantes e modernas para uma melhor acção em prol da arbitragem de litígios de consumo. É daí que se conhecem, em Portugal, algumas entidades de resolução de litígios de consumo, como são os casos do CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de

---

<sup>432</sup> Transpõe a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n.ºs 146/99, de 4 de Maio e 60/2011, de 6 de Maio. A Directiva 2013/11/UE, relativa à resolução alternativa de litígios (RAL) de consumo, está em processo de revisão para a tornar mais acessível e adequada à era digital, e um acordo preliminar sobre esta revisão foi alcançado entre o Parlamento Europeu e o Conselho da UE em Julho de 2025. A revisão visa assegurar que os consumidores da UE possam resolver litígios contratuais, como os resultantes da venda de bens ou prestação de serviços, através de procedimentos de RAL de alta qualidade, mais rápidos e baratos do que os tribunais tradicionais, tanto em linha como através de meios convencionais. Para mais detalhes, cfr. <https://www.consumidor.gov.pt/comunicacao1/noticias1/detalhe-da-noticia?uri=10659>, consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:50min.

<sup>433</sup> Cfr., para este caso, o artigo 5.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, já referenciado anteriormente.

<sup>434</sup> Cfr., para este caso, os artigos 6.º e 6.º - A da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, já referenciado anteriormente.

<sup>435</sup> Cfr., para este caso, os artigos 4.º - A e 4.º - C da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, já referenciado anteriormente.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Consumo, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, do Centro de Informação e Arbitragem do Porto, do Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave, do Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado, do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve.

Por aí, Moçambique tem muito que tirar ilações científicas e desvendar os caminhos para a produção legislativa sobre os centros de arbitragem de litígios de consumo, um imperativo mundial na era capitalista hodierna.

Na mesma senda do desenvolvimento da arbitragem de litígios de consumo, Macau dispõe de um Serviços de Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, com o objectivo de promover a resolução de litígios de consumo que ocorram na Região Administrativa Especial de Macau (RAEM). Estes serviços estão dotados de um Conselho de Consumidores, este que funciona como um meio de consulta ao consumidor nos assuntos que lhes inquietam no vasto mercado de consumo.

Assim, é *mister* constatar que Macau dispõe de normas jurídicas sobre a arbitragem de litígios de consumo<sup>436</sup>, estando estas insertas na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, o equivalente à LDC de Moçambique. Estas normas jurídicas dispõem sobre algumas matérias cruciais, nomeadamente: sobre a definição de conflito de consumo, sobre a arbitragem necessária, sobre o apoio judicial, sobre o recurso arbitral e sobre a gratuidade do processo. De resto, Macau dispõe de uma Lei de Arbitragem<sup>437</sup> que se aplica, subsidiariamente, à arbitragem de litígios de consumo, conforme estabelecido pelo artigo 84.º da Lei n.º 9/2021, de 12 de Julho.

Segundo a Professora Wei Dan<sup>438</sup>, a lei do consumidor macaense estabelece, de forma impositora, o recurso à arbitragem necessária como meio principal de resolução de litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos, tendo o recurso aos tribunais comuns como um meio de fuga em caso de inconformidade da decisão arbitral. Nos termos do artigo 79 da referida lei, “O operador comercial tem de resolver obrigatoriamente os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais através de arbitragem nos casos em que o consumidor opte expressamente por submetê-los à apreciação do tribunal arbitral do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau”, significando que o recurso à referida

---

<sup>436</sup> Lei n.º 9/2021, de 12 de Julho - Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor. Esta mesma lei dispõe, nos artigos 77 e seguintes, sobre a resolução de conflitos de consumo (Mediação e Arbitragem).

<sup>437</sup> Lei n.º 19/2019, de 5 de Novembro.

<sup>438</sup> DAN, Wei. *Op. cit.*, p. 53.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

arbitragem necessária se encontra à mercê da preferência do consumidor. Para Emília dos Santos<sup>439</sup>, “A consagração de uma arbitragem necessária para o operador comercial visa promover o acesso do consumidor de serviços públicos essenciais à uma justiça informal, célere e tendencialmente gratuita.” Para esta autora, que actua como jurista da Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça do Governo da RAEM, esta opção se justifica porque houve tempos em que a arbitragem de litígios de consumo não acontecia pela recusa dos operadores comerciais em participar da mesma, conduzindo, conseqüentemente, ao não exercício pleno dos direitos dos consumidores visto que o recurso aos tribunais do Estado não se configurava viável dadas as características dos litígios de consumo (o tendencial baixo valor económico)<sup>440</sup>.

De todo o modo, quanto aos serviços privados, não existe a obrigatoriedade do recurso à arbitragem, podendo as partes optar ou não por esta via de composição dos seus litígios, nos termos gerais descritos na lei da arbitragem, à semelhança do que ocorre em Moçambique. Neste diapasão, para a submissão do litígio à arbitragem, as partes (o consumidor e o estabelecimento comercial) chegam ao acordo, por escrito, para a submissão do conflito à arbitragem no Centro (Se o reclamado for uma “Loja Aderente” ou “Loja Certificada”, e se o valor do litígio não exceder a alçada dos tribunais de primeira instância, basta ao consumidor requerer a submissão do conflito à arbitragem no Centro).

De modo oposto, e não sendo um exemplo a seguir, mas que vale a pena realçar, no Brasil, a mesma felicidade não se vislumbra, pois, à propósito da viabilidade da arbitragem nos litígios de consumo, Leonardo Roscoe Bessa<sup>441</sup> denuncia a divergência doutrinária existente, referindo-se que “A arbitragem, no âmbito das relações de consumo, sempre gerou bastante controvérsias.” O autor<sup>442</sup> continua, afirmando que o artigo 51, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor do Brasil<sup>443</sup>, não possui, em si, melhor redacção, estimulando, deste modo, controvérsias<sup>444</sup>.

Nesta senda, o autor apresenta, pelo menos, três correntes doutrinárias, nomeadamente:

---

<sup>439</sup> **DOS SANTOS**, Emília. *A Arbitragem Necessária na Lei de Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores*. In: **GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau, p. 85.

<sup>440</sup> *Ibid*, pp. 85 e 86.

<sup>441</sup> **BESSA**, Leonardo Roscoe. (2025). *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 3.ª Edição Revista, Actualizada e Ampliada. Rio de Janeiro, Editora Forense, p. 405.

<sup>442</sup> *Ibid*. mesma página.

<sup>443</sup> Aprovado pela Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990.

<sup>444</sup> O referido artigo estabelece a nulidade das cláusulas contratuais que determinem a utilização compulsória da arbitragem.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

- (i) A que defende não ser possível instituir a arbitragem nas relações de consumo (ainda que observado o art. 4.º da Lei n.º 9.307, de 23 de Setembro de 1996 – Dispõe sobre a Arbitragem<sup>445</sup>);
- (ii) A que defende que, se observados cuidados que preservam a vontade real do consumidor, a cláusula que institui a arbitragem é válida e
- (iii) A que defende que a arbitragem só é possível se a iniciativa partir do consumidor, após o conflito entre as partes ou, se prevista anteriormente, houver confirmação explícita ou tácita do consumidor.<sup>446</sup>

Não se pretendendo entrar em grandes discussões sobre as controvérsias brasileiras, cabe notar que, no final, Brasil não aderiu à um comando específico sobre à arbitragem nas relações de consumo, até porque, em 26 de Maio de 2015, por meio de Mensagem 162, o Poder Executivo vetou, parcialmente, a proposta de nova redacção à Lei de Arbitragem que seria no sentido de adicionar-lhe, *in casu*, um § 3.º que estabeleceria que: “Na relação de consumo estabelecida por meio de contrato de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar expressamente com a sua instituição.”<sup>447</sup> O principal argumento do veto foi no sentido de que esta redacção alteraria a regra de arbitragem nos contratos de adesão, no geral<sup>448</sup>, por se retirar o formalismo original, encarnado na forma escrita, com assinatura ou visto especial do aderente.

Ora, do que se pretende para a celeridade e o abrandamento das solenidades nas relações de consumo, quiçá, o veto não se justificava, pois, aqui, a não solenidade deve levantar as suas

---

<sup>445</sup> Este artigo estabelece que:

“Art. 4º A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato. § 1º A cláusula compromissória deve ser estipulada por escrito, podendo estar inserta no próprio contrato ou em documento apartado que a ele se refira. § 2º Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.”

<sup>446</sup> Posição actual do Supremo Tribunal de Justiça do Brasil, com a qual o Professor Leonardo Bessa concorda.

<sup>447</sup> Proposta de redacção do parágrafo 3.º do artigo 4.º da Lei n.º 9.307, de 23 de Setembro de 1996.

<sup>448</sup> A versão original do artigo 4.º, que não foi alterada em virtude do referido veto, estabelece que:

“A cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes em um contrato comprometem-se a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente a tal contrato. § 1.º A cláusula compromissória deve ser estipulada por escrito, podendo estar inserta no próprio contrato ou em documento apartado que a ele se refira. § 2.º Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para esta cláusula.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

bandeiras, na medida em que vários contratos de adesão são celebrados sob a égide do consensualismo.

Note-se que a solução vetada no Brasil apenas levantou-se em virtude dos contratos de adesão, sendo certo que, para os contratos negociados, nada foi proposto como alteração, ainda que do ponto de vista lógico a mesma discussão se pudesse estender aos referidos contratos.

É que, o § 1 do referido artigo 4.º refere-se, outrossim, à convenção escrita, imbuída numa cláusula compromissória, podendo esta estar inserta no próprio contrato ou em documento apartado que a este se refira. *Quid juris* para o caso de contratos negociados, mas não formais? A pergunta é retórica, tendo já merecido uma abordagem introdutória acima, sem, com isso, significar que não se possa voltar à mesma.

Aqui pelas bandas africanas, mais precisamente na vizinha África do Sul, a resolução alternativa de litígios de consumo é tratada, com o mínimo de detalhe, no seu “*Consumer Protection Act*”<sup>449</sup>, mais precisamente no artigo 70<sup>450451</sup>. Isso é de extrema importância para a

---

<sup>449</sup> Lei n.º 68 de 2008. Lei da Defesa do Consumidor, 2008. Publicado no Jornal do Governo n.º 32186 de 29 de Abril de 2009, Vol. 526, Cidade do Cabo.

<sup>450</sup> Este artigo estabelece que:

*“Alternative dispute resolution: 70. (1) A consumer may seek to resolve any dispute in respect of a transaction or agreement with a supplier by referring the matter to an alternative dispute resolution agent who may be— (a) an ombud with jurisdiction, if the supplier is subject to the jurisdiction of any such ombud; (b) an industry ombud accredited in terms of section 82(6), if the supplier is subject to the jurisdiction of any such ombud; (c) a person or entity providing conciliation, mediation or arbitration services to assist in the resolution of consumer disputes, other than an ombud with jurisdiction, or an accredited industry ombud; or (d) applying to the consumer court of the province with jurisdiction over the matter, if there is such a consumer court, subject to the law establishing or governing that consumer court. (2) If an alternative dispute resolution agent concludes that there is no reasonable probability of the parties resolving their dispute through the process provided for, the agent may terminate the process by notice to the parties, whereafter the party who referred the matter to the agent may file a complaint with the Commission in accordance with section 71. (3) If an alternative dispute resolution agent has resolved, or assisted parties in resolving their dispute, the agent may— (a) record the resolution of that dispute in the form of an order, and (b) if the parties to the dispute consent to that order, submit it to the Tribunal or the High Court to be made a consent order, in terms of its rules. (4) With the consent of a complainant, a consent order confirmed in terms of subsection (3)(b) may include an award of damages to that complainant.”*

<sup>451</sup> **Tradução livre: Resolução alternativa de disputa:** 70. (1) Um consumidor pode tentar resolver qualquer litígio relativo à uma transacção ou acordo com um fornecedor, encaminhando o assunto para uma solução alternativa de disputa à um agente que pode ser— (a) um ouvidor com jurisdição, se o fornecedor estiver sujeito à jurisdição de qualquer tal *ombud*; (b) um *ombud* da indústria credenciado nos termos da secção 82(6), se o fornecedor for sujeito à jurisdição de tal *ombud*; (c) uma pessoa ou entidade que presta serviços de conciliação, mediação ou arbitragem a auxiliar na resolução de disputas de consumo, além de um *ombud* com jurisdição ou um *ombud* da indústria credenciado; ou (d) requerer ao tribunal do consumidor da província com jurisdição sobre a matéria, se existir tal tribunal do consumidor, observada a lei que estabelece ou que rege esse tribunal do consumidor. (2). Se um agente de resolução alternativa de litígios concluir que não existe probabilidade de as partes resolverem o seu litígio através do processo previsto, o agente poderá encerrar o processo mediante notificação às partes, após o que a parte que encaminhou o assunto ao agente pode apresentar uma reclamação à

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

região, pese embora o projecto de unificação dos Direitos da SADC esteja moribundo. Não se deve, pois, abrandar, devendo-se seguir este bom exemplo deste país da região para se instituir, com o maior rigor e acuidade, a arbitragem de litígios de consumo, detalhando os seus meandros específicos.

Contudo, parece não restarem dúvidas que, dos quatro ordenamentos jurídicos acima referidos, o sistema jurídico português vislumbra-se o mais próximo daquilo que Moçambique necessita, hodiernamente, para a sua área da arbitragem de litígios de consumo. Não despreciando, o sistema jurídico macaense acha-se, outrossim, mais ou menos confortável nestas matérias, pois, a própria lei de protecção dos consumidores estabelece o mínimo de regras sobre a arbitragem de litígios de consumo, fazendo remissão expressa à lei geral.

A preferência cimeira pelo regime jurídico português não se deve, necessariamente, pela afinidade que Moçambique tem para com Portugal, mas tão somente porque aquelas regras sobre a arbitragem de litígios de consumo são frutos da grande organização continental que é a União Europeia, não sendo despreciada a apreciação de uma legislação boa, sem com isso inibir que Moçambique possa dar passos galopantes rumo à produção legislativa com base em conhecimentos tradicionais e sociais internos.

### **9. A arbitragem de litígios de consumo em Moçambique – é viável?**

O Direito da Arbitragem tem sido desenvolvido de forma animadora nos últimos tempos, originando movimentos revolucionários que vislumbram sedimentar e perpetuar esta prática nos seus ordenamentos jurídicos. Estes movimentos, mais ou menos robustos, procuram, ainda que de forma não consciente, colocar “em crise existencial” a via judicial de resolução de litígios. Porém, isso é uma miragem, pois, aquela via sempre será necessária e, até então, vislumbra-se a mais segura para as partes litigantes. Porquê a mais segura? Será que a via arbitral não é segura? Estas perguntas são retóricas.

Não se está aqui a advogar-se contra a arbitragem; antes pelo contrário, buscam-se dúvidas metódicas para o aperfeiçoamento legislativo desta “febre mundial” que, alicerçada

---

Comissão de acordo com a secção 71. (3). Se um agente de resolução alternativa de disputas tiver resolvido ou auxiliado as partes resolvendo sua disputa, o agente pode— (a) registrar a resolução dessa disputa na forma de um pedido, e (b) se as partes na controvérsia consentirem com essa ordem, submetê-la ao tribunal ou ao Tribunal Superior deverá emitir uma ordem de consentimento, nos termos de suas regras. (4). Com o consentimento do reclamante, uma ordem de consentimento confirmada em termos de a subsecção (3)(b) pode incluir uma indemnização por danos ao reclamante.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

em pressupostos importados, deve ser fruto de aprofundamentos internos e ligados às bases tradicionais e sociais moçambicanas.

No âmbito da arbitragem em Moçambique, tal como se acha configurada hodiernamente, existem alguns aspectos práticos que devem merecer aprofundamentos e acentuados tratamentos científicos e sociais de modo que se possa falar, com precisão, de uma arbitragem que sirva, genuinamente, os interesses dos seus destinatários, tendo como base as suas características. Assim, quando se está perante uma relação de consumo, alguns aspectos assentes na arbitragem, no geral, podem desaboná-la, sendo que apontar-se-ão os que, neste momento, parece oferecer maiores preocupações e devem ser encarados como desafios para a concepção talhada da arbitragem de litígios de consumo moçambicana.

É assim que se apontam, por exemplo:

- (i) A forma escrita da convenção arbitral;
- (ii) A irrecorribilidade da sentença arbitral e
- (iii) A não fixação de incompatibilidades dos árbitros.

### 9.1 A forma escrita da convenção arbitral – sua inadequação

A convenção arbitral, estabelecida nos artigos 4<sup>452</sup> e 10<sup>453</sup> da LArb, deve preencher alguns requisitos legais para que lhe seja conferida a validade jurídica, sendo um destes a forma escrita.

---

<sup>452</sup> Este artigo estabelece que:

“**ARTIGO 4 (Objecto)** 1. As partes interessadas podem submeter a solução de todos ou alguns dos seus litígios ao regime de arbitragem, mediante convenção expressa de arbitragem. 2. A convenção de arbitragem pode ter por objecto qualquer litígio actual, ainda que tenha sido interposta acção em tribunal judicial e em qualquer estado do processo designando-se, nesse caso, por compromisso arbitral, ou qualquer litígio eventualmente emergente de uma determinada relação jurídica contratual ou extracontratual designando-se, então, por cláusula compromissória. 3. As partes podem acordar em considerar abrangidas no conceito de litígio, para além das questões de natureza contenciosa em sentido estrito, quaisquer outras, designadamente as relacionadas com a necessidade de precisar, completar, actualizar ou mesmo rever os contratos ou as relações jurídicas que estiver na origem da convenção.”

<sup>453</sup> Este artigo estabelece que:

“**ARTIGO 10 (Requisitos da convenção)** 1. A convenção de arbitragem deve ser reduzida a escrito. 2. Considera-se reduzida a escrito a convenção de arbitragem constante de documento assinado pelas partes ou de uma troca de cartas, telex, fax ou outro meio de comunicação que prove a sua existência na qual a existência de uma tal convenção foi alegada por uma parte e não contestada pela outra. 3. A referência, num contrato, a um documento que contenha uma cláusula compromissória, equivale a uma convenção de arbitragem, desde que o referido contrato revista forma escrita e a referência seja feita de tal modo que faça da cláusula uma parte integrante do contrato. 4. O compromisso arbitral deve determinar com precisão o objecto do litígio actual; a cláusula compromissória deve especificar a relação jurídica a que os litígios eventualmente emergentes respeitem. 5. Nos contratos de adesão a cláusula

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Segundo o Professor Luís de Lima Pinheiro<sup>454</sup>, “Quanto à forma, há a assinalar uma importante influência harmonizadora exercida pelo art. 2.º da Convenção de Nova Iorque...”, significando que a *ratio* da exigência de forma escrita às convenções de arbitragem tem origem na referida Convenção de Nova York<sup>455</sup>. Isso significa que, tanto o compromisso arbitral, quanto a cláusula compromissória seguem uma forma especial, a escrita.

A exigência legal deste requisito de validade da convenção de arbitragem é perceptível, uma vez tratar-se, aqui, de excluir o recurso ao juízo do Estado a favor do arbitral<sup>456</sup>. Não obstante, esta situação pode adicionar sérias dificuldades à arbitragem de litígios de consumo.

Referindo-se à convenção de arbitragem, o Professor Cândido Rangel Dinamarco<sup>457</sup> ensina que:

“O mais direto e visível efeito programado desse negócio jurídico que é a convenção de arbitragem consiste na exclusão da jurisdição estatal em benefício da arbitral. A exclusão da jurisdição estatal é o efeito negativo

---

compromissória só é eficaz se o aderente tomar a iniciativa de instruir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição.”

<sup>454</sup> PINHEIRO, Luís de Lima. (2022). *Estudos de Direito da Arbitragem*. Lisboa, AAFDL, p. 61.

<sup>455</sup> O artigo II da Convenção de Nova Iorque (cfr. Resolução n.º 22/98, de 2 de Junho. Referente à adesão da República de Moçambique à Convenção sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Estrangeiras, celebrada em Nova York, aos 10 de Junho de 1958) estabelece que:

“**Artigo II:** 1 – Cada Estado signatário deverá reconhecer o acordo escrito pelo qual as partes se comprometem a submeter à arbitragem todas as divergências que tenham surgido ou que possam vir a surgir entre si no que diz respeito a um relacionamento jurídico definido, seja ele contratual ou não, com relação a uma matéria passível ou não de solução mediante arbitragem. 2 – Entender-se-á por “acordo escrito” uma cláusula arbitral inserida em contrato ou acordo de arbitragem, firmado pelas partes ou contido em troca de cartas ou telegramas. 3 – O tribunal de um Estado signatário, quando de posse de ação sobre matéria com relação à qual as partes tenham estabelecido acordo nos termos do presente artigo, a pedido de uma delas, encaminhará as partes à arbitragem, a menos que constate que tal acordo é nulo e sem efeitos, inoperante ou inexecutable.”

<sup>456</sup> A Professora Mariana França Gouveia avança, nas páginas 131 e 132 da obra que se vem a citar, algumas razões que sustentam a exigência da forma escrita da convenção de arbitragem, afirmando que:

“Julgo que as razões de forma são várias, todas elas tendo importância e sendo suficientes para justificar a regra especial. Em primeiro lugar e evidentemente, a gravidade dos efeitos da celebração de uma convenção de arbitragem. O direito potestativo de constituição do tribunal arbitral implica a renúncia ao direito de ação judicial – trata-se do efeito negativo do princípio da competência do tribunal. A constituição imediata de um direito potestativo justifica a maior exigência de forma. (...). Quando surge o conflito, há normalmente uma parte interessada em atrasar o processo e a insegurança quanto à existência e conteúdo da convenção arbitral será, possivelmente, a primeira a servir de obstáculo à rápida resolução do litígio. Parece-me, pois, que a exigência de forma se explica pela necessidade de clareza quanto à existência, objecto e conteúdo da convenção.”

Não obstante a inteligibilidade e razão destas todas correntes, há, ainda, que se neutralizar ou, pelo menos, se abrandar o formalismo da convenção da arbitragem na área do Direito de consumo.

<sup>457</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. *Op. cit.*, p. 84.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

dessa convenção, e a atribuição da causa aos árbitros seu efeito positivo.”

Aqui, nota-se a grande responsabilidade e consequência da adesão ao processo arbitral, pois, trata-se de retirar a “autoridade” do Estado sobre o litígio, atribuindo-a à um privado, imbuído de imperfeições que lhes são características. Ainda no mesmo diapasão, o Professor Dário Moura Vicente<sup>458</sup> assevera que:

“Poder-se-á perguntar se não será um tanto excessiva, e mesmo inadequada às necessidades atuais do tráfico jurídico, essa exigência de forma. Como é sabido, são frequentemente celebrados contratos economicamente muito relevantes, v.g., vendas de mercadorias de elevado valor, que não são reduzidos a escrito ou que, sendo-o, todavia não são assinados pelas partes; e tais contratos são comumente tidos como válidos. Ora, por que razão há-de uma cláusula compromissória estar sujeita às exigências de forma superiores às que valem para o próprio contrato em que ela se insere, sobretudo se as obrigações dele emergentes houverem sido executadas pela parte à quem a cláusula é aposta?”

Em forma de resposta às preocupações por si colocadas, e corroborando com a posição acima apresentada pelo Professor Cândido Rangel Dinamarco, o Professor Dário Moura Vicente<sup>459</sup> conclui que:

“(…) hoje, a convenção de arbitragem, em qualquer das suas modalidades, retira jurisdição aos tribunais estaduais; e é a gravidade deste efeito, que contende com o acesso aos tribunais estaduais, que justifica que se exija forma escrita para a convenção de arbitragem em qualquer das suas modalidades. Assegura-se deste modo que as partes ponderam devidamente as consequências da sua opção, evitando, do mesmo passo, incertezas quanto à jurisdição competente.”

Estas posições antagónicas do Professor Dário Moura Vicente devem merecer alguns debates, visto que são um verdadeiro convite à discussão sobre esta matéria, mas aplicada ao Direito de Consumo.

---

<sup>458</sup> VICENTE, Dário Moura. *Convenção de Arbitragem: problemas atuais*. In: DA CUNHA, Veloso. (2015). *O Direito*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 308.

<sup>459</sup> Idem.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

A base legal da exigência da forma escrita da convenção arbitral encontra-se assente no n.º 1 do artigo 10 da LArb. Este artigo estabelece que “A convenção de arbitragem deve ser reduzida a escrito”. Entretanto, como se tem vindo a afirmar, dificuldades sérias podem afigurar-se quando este requisito formal de validade tenha de ser transposto às relações de consumo, pois, aqui, o não formalismo deve levantar as suas bandeiras<sup>460</sup>.

Nas relações de consumo, é vítreo que muitas vezes as partes não celebram contratos escritos, sendo apenas verbais ou mesmo gestuais. Assim, o formalismo perde relevo, não fazendo sentido que não se reconheça, com efeitos contemporâneos à celebração do contrato (que não seguiu a forma escrita), a via arbitral como aquela que se deva ou se possa seguir para a resolução de eventuais litígios, sem prejuízo da possibilidade de as partes poderem celebrar um compromisso arbitral, aquando do surgimento do litígio. É que, quando se pensa na arbitragem de litígios derivados de relações de consumo, peculiaridades devem ser convocadas, sobretudo as relacionadas ao não formalismo.

Quando se abordou acerca das controvérsias ocorridas no Brasil, relativamente à matéria em análise, vislumbrou-se que a proposta vetada visava, exactamente, solucionar a problemática do formalismo exigido às cláusulas compromissórias, quando se estivesse em presença de relações de consumo, no sentido de retirar-lhe o referido formalismo exigido pela parte final do § 2 do artigo 4 da Lei de Arbitragem do Brasil.

Portugal, por sua vez, nos termos do n.º 1 do artigo 13 da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro<sup>461</sup>, deixa transparecer a necessidade de formalismo escrito das cláusulas compromissórias, não admitindo, até mesmo nas relações de consumo, a possibilidade de cláusulas compromissórias não escritas. Aqui, torna-se vítrea que a doutrina dominante, advinda da Convenção de Nova Iorque, mantém-se intacta, sustentada pelos eventuais dogmas que lhe serviram de base.

---

<sup>460</sup> Por exemplo, na compra de um telemóvel, pode ser de extrema dificuldade exigir-se o formalismo escrito de uma eventual cláusula compromissória, até porque, para a eficácia jurídica do contrato respectivo, não se exige a forma escrita; mas isso não significa que o empresário e o consumidor não possam reduzir a cláusula compromissória a escrito. No entanto, nesta mesma relação jurídica de compra e venda de um telemóvel, poderia ser fácil conseguir-se, por exemplo, um compromisso arbitral por escrito, desde que, perante um litígio concreto, as partes reduzam a escrito as suas vontades de submetê-lo à arbitragem. Entretanto, mesmo aqui, o abrandamento da solenidade deve ser requerido.

<sup>461</sup> Este n.º 1 do artigo 13 estabelece que:

“**Artigo 13.º - Efeitos da celebração de acordo prévio:** 1 - Os acordos efetuados entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços no sentido de recorrer a uma entidade de RAL, celebrados antes da ocorrência de um litígio e através de forma escrita, não podem privar os consumidores do direito que lhes assiste de submeter o litígio à apreciação e decisão de um tribunal judicial.”

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Muitas vezes, pela natureza da relação jurídica, o empresário e o consumidor não celebram contratos escritos, até porque o grosso dos contratos celebrados nesta área são consensuais. Assim, parece que sempre tornar-se-á difícil conseguir-se uma cláusula compromissória escrita, visto que o contrato que o serve de base pode não obedecer tal forma.

Nestes termos, deve apelar-se ao legislativo para que legisle, de forma específica, sobre os procedimentos de arbitragem aplicável às relações de consumo em Moçambique, cujo mercado é, predominantemente, informal e, por isso, despido de solenidades. A pretensa legislação específica atenderia, com muita probabilidade, às dinâmicas do Direito do Consumo, procurando neutralizar o formalismo estabelecido pelo artigo 10 da LArb.

Pelas bandas de Macau e de Portugal, a arbitragem necessária é uma realidade, nos termos acima descritos. Sobre esse assunto, pelas bandas de Portugal, a Professora Mariana França Gouveia<sup>462</sup> entende que a arbitrabilidade de litígios de consumo não tem sido fonte de problemas naquele país europeu, na medida em que coexistem muitos centros de arbitragens que dirimem litígios desta natureza, sendo que a adesão unilateral prévia e a iniciativa do consumidor são o que conduzem o recurso aos tribunais arbitrais, sem discutir-se as questões de competência destes. Neste quesito, Portugal beneficia-se de uma prática que é muito aceite pelos autores da arbitragem de litígios de consumo, sendo certo que, mesmo assim, determinadas cautelas legais foram providenciadas de modo a garantir o recurso aos centros de arbitragem de litígio de consumo.

Assim, a Professora Mariana França Gouveia assevera, na mesma senda, que não são as cláusulas compromissórias celebradas com os consumidores que dão graças àqueles centros de arbitragens de litígios de consumo, mas sim aquelas duas práticas, todas volitivas.

Não obstante este factor animador, apresentado pela Professora Mariana França Gouveia, Portugal não se manteve inerte, pois, do que se depreende do artigo 14 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho - Lei de Defesa do Consumidor, na redacção dada pela Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto<sup>463</sup>, é admitida a exclusão das cláusulas compromissórias nos litígios de

---

<sup>462</sup> **GOUVEIA**, Mariana França. *Op. cit.*, p. 129.

<sup>463</sup> Este artigo 14 da LDC de Portugal estabelece que:

“1 - Incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo. 2 - Os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. 3 - Consideram-se conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância. 4 - Nos conflitos de consumo a que se referem os n.os 2 e 3 deve o consumidor ser notificado, no início do processo, de que pode fazer-se

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.<sup>a</sup> instância<sup>464</sup>. Ou seja, nestes casos, não se exige uma cláusula compromissória, havendo acesso directo aos centros de arbitragem de litígios de consumo; é a denominada arbitragem necessária ou obrigatória, como cima se disse. Por aí, o legislador português possivelmente tenha resolvido a preocupação de muitos consumidores.

Nas relações de consumo, no mínimo parece ser de se aclamar que não seja imposta uma cláusula compromissória escrita como requisito de validade, sendo certo que, o máximo que se pode esperar, é a sua supressão total; esta pretensão parece ser a mais desejável para os consumidores, independentemente do valor da transacção em causa.

As pretensões referidas configuram-se num dos desafios prementes, sendo certo que, logrados estes objectivos, a arbitragem de litígios de consumo levantaria as suas bandeiras de forma mais facilitada, sobretudo numa sociedade em que a cultura do formalismo nas relações de consumo não está consolidada.

### 9.2 A irrecorribilidade da sentença arbitral

O princípio da irrecorribilidade da sentença arbitral parece estar inserto, ainda que em termos imprecisos, no n.º 1 do art. 44 da LArb<sup>465</sup><sup>466</sup>.

Segundo o Professor António Sampaio Caramelo<sup>467</sup>:

“Embora a resolução de litígios através da arbitragem não seja ontologicamente incompatível com a possibilidade de os tribunais estaduais reapreciarem a decisão dos árbitros sobre o fundo da causa, a grande maioria das leis nacionais reguladoras da arbitragem e quase todos os regulamentos de instituições que administram esta forma de

---

representar por advogado ou solicitador, sendo que, caso não tenha meios económicos para tal, pode solicitar apoio judiciário, nos termos da lei que regula o acesso ao direito e aos tribunais. 5 - Nos conflitos de consumo a que se referem os n.os 2 e 3 o consumidor fica dispensado do pagamento prévio de taxa de justiça, que será apurada a final.”

<sup>464</sup> Conforme se nota, esta redacção é posterior à Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, esta que exige a cláusula compromissória escrita, sem ter em conta o valor da causa, conforme é acautelada pela nova redacção da Lei de Defesa do Consumidor, acima referenciada.

<sup>465</sup> Neste número do artigo 44 da LArb acha-se estabelecida a seguinte norma jurídica: “Da decisão do tribunal arbitral é admitido apenas recurso de anulação.”

<sup>466</sup> No ordenamento jurídico da RAEM, este princípio acha-se explícito no art. 67.º da Lei de Arbitragem, que estabelece que “**Artigo 67.º Irrecorribilidade da decisão arbitral** - 1. A decisão do tribunal arbitral é irrecorrível, salvo se as partes, até ser proferida a decisão arbitral, acordarem na possibilidade de recurso para outro tribunal arbitral. 2. O acordo referido no número anterior deve regular os termos do recurso, sob pena de nulidade.”

<sup>467</sup> **CARAMELO**, António Sampaio. (2018). *A impugnação da Sentença Arbitral*. 2ª Edição Revista e Aumentada, Coimbra, Edições Almedina, SA, pp. 7 e 8.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

resolução de litígios, impedem que da sentença arbitral possa interpor-se recurso ordinário para um tribunal estadual.”

É o que ocorre, ainda que em termos imprecisos, com a Lei da Arbitragem de Moçambique. O supracitado Professor<sup>468</sup> continua, ensinando que:

“Esta solução é usualmente justificada pela presunção de que as partes, ao optarem pela arbitragem, quiseram que a decisão dos árbitros sobre o litígio fosse final (definitiva) e que os tribunais estaduais fossem afastados da resolução deste. Em apoio da irrecorribilidade e consequente definitividade (*finality*) da sentença arbitral, salienta-se também que esta reforça as principais vantagens reconhecidas à arbitragem, nomeadamente, a celeridade na resolução do litígio e o facto de esta ser cometida a decisores com reconhecida competência para o efeito.”

Não obstante esse cenário, existem correntes que discordam da regra da irrecorribilidade da sentença, como adiante se notará.

Entretanto, ao estabelecer a possibilidade de recurso de anulação, a ser interposto junto de um tribunal judicial, o legislador retira, ainda que em parte, a autonomia do tribunal arbitral, não fazendo sentido que um tribunal com poderes que se podem equiparar aos do outro tenha a prerrogativa de interferir em assuntos internos destoutro. A este propósito, o Professor Tomás Timbane<sup>469</sup> ensina que, “Os tribunais estaduais e os tribunais arbitrais estão, do ponto de vista da ordem jurisdicional moçambicana, colocados de forma paralela, não havendo, assim, uma supremacia dos tribunais estaduais perante os tribunais arbitrais.” Entretanto, como parece se denotar, o paralelismo existente é, até certo ponto, abalado pela intromissão dos tribunais judiciais nos assuntos internos dos tribunais arbitrais, consubstanciada na possibilidade de anulação das sentenças arbitrais.

Em boa verdade, a expressão correcta que o legislador deveria ter adotado no corpo do n.º 1 do art. 44 da LArb é “acção de anulação” e não “recurso de anulação”, pois, a acção de anulação é um expediente autónomo, visando pedir algo ao tribunal competente (em primeira instância), enquanto que o recurso de anulação é um expediente que pressupõe a existência de instâncias diversificadas dentro do mesmo sistema julgador (tribunal). Ao empregar,

---

<sup>468</sup> Idem, p. 8.

<sup>469</sup> **TIMBANE**, Tomás. *A jurisdição arbitral perante os tribunais estaduais em Angola e Moçambique*. In: **DIAMVUTU**, Lino (Coordenação). (2021). *Estudos de arbitragem em homenagem ao Bastonário Manuel Gonçalves*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 680.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

imprecisamente, a expressão “recurso de anulação”, o legislador abre espaço às discussões recursais que aqui se procedem.

O tribunal arbitral não é, hierarquicamente, organizado, como os tribunais judiciais o são, mas mecanismos apropriados podem ser concebidos com vista a permitir a desenvoltura dos recursos ao nível arbitral, sobretudo na arbitragem institucionalizada. Por exemplo, poderia existir, em caso de necessidades de recurso, a formação de um tribunal arbitral de recurso, dentro do mesmo centro de arbitragem<sup>470</sup>. Mesmo em caso de arbitragem *ad hoc*, poder-se-ia conceder a mesma possibilidade às partes. O que não faz sentido é o Estado pretender autonomizar o processo arbitral, mas, aos mesmo tempo, mantê-lo sob o seu escrutínio, ainda que seja em algumas matérias, como é o caso do recurso.

Ao se assumir a importância do tribunal arbitral, é preciso que se assumam, outrossim, a sua total autonomia, deixando que todos os aspectos processuais desenrolem-se dentro deste, sem a necessidade de intervenção de um tribunal do Estado. Assim, caberia, em última instância, algum processo inspectivo à actividade arbitral, nos termos razoáveis a serem definidos pela entidade que concede a licença ou a autorização para a realização desta prática privada.

Segundo a Professora Ana Prata<sup>471</sup>, recurso é um pedido de reapreciação de certa decisão judicial apresentado à um órgão judiciário superior. A ser assim, estar-se-ia a considerar o tribunal judicial superior à um tribunal arbitral, mesmo este não sendo o judiciário. De qualquer modo, mesmo fazendo interpretações extensivas, não parece razoável a manutenção desta opção legislativa, devendo autonomizar-se, de todo, os processos arbitrais.

No seguimento do seu raciocínio, o Professor António Sampaio Caramelo<sup>472</sup> elucida os resultados de uma pesquisa efectuada pelo Professor Thomas Stipanowitch<sup>473</sup> em que é colocado em causa aquele princípio da irrecorribilidade da sentença arbitral. O referido caso baseia-se no facto de que é mais preferível incorrer em custos e em riscos de um processo judicial só para se poder beneficiar da possibilidade de uma “segunda chance”, consubstanciada na oportunidade de conseguir-se um revés sobre um veredicto dúbio, ao nível da apelação.

---

<sup>470</sup> Por exemplo, o n.º 1, *in fine*, do art. 67.º da Lei de Arbitragem da RAEM, supracitado, estabelece a possibilidade de as partes acordarem na possibilidade de recurso para outro tribunal arbitral. Aqui, nota-se que o recurso é dentro do sistema arbitral e nunca para fora dele, como ocorre com o recurso de anulação em Moçambique.

<sup>471</sup> PRATA, Ana. *Op. cit.*, p. 1020.

<sup>472</sup> CAMELO, António Sampaio. *Op. cit.*, p. 8.

<sup>473</sup> Professor da *Pepperdine University School of Law*.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

A militar a favor desta negação ao princípio da irrecorribilidade das sentenças arbitrais, por exemplo, o artigo 28 do *Règlement de la Cour Européenne d'Arbitrage*, de 1997<sup>474475</sup> e as ‘*Optional Appellate Arbitration Rules*’ da *American Arbitration Association/International Center for Dispute Resolution*, em vigor desde 1 de Novembro de 2013<sup>476477</sup>, estabelecem a possibilidade de as partes estipularem a recorribilidade da sentença arbitral, ainda que em termos muito amplos, permitindo um reexame da matéria de facto e de Direito decididas, para uma segunda instância arbitral organizada nas respectivas instituições de arbitragem. Esta seria a saída mais independentista do processo arbitral, não havendo interferências do judiciário, pois, cada uma destas instâncias são reconhecidas por lei.

Dando vigor à estas discussões, partindo do princípio de que a jurisdição estatal mantém (ou deveria manter) um paralelismo à jurisdição arbitral, conforme acima referido, note-se que a intromissão do juiz da beca na arbitragem poderia, por um lado, ser abrandada pela previsão

---

<sup>474</sup> Nos termos do n.º 1 do artigo 28 deste Regulamento, “*La sentence arbitrale est susceptible - à moins que le parties l’aient exclu d’un commun accord - d’un recours par l’introduction d’une instance d’arbitrage de second degré, sauf disposition contraire d’ordre public applicable.*”

<sup>475</sup> **Tradução livre:** A sentença arbitral está sujeita - a menos que as partes a tenham excluído por mútuo acordo - de recurso pela instauração de instância arbitral de segundo grau, salvo disposição contrária da ordem pública aplicável.

<sup>476</sup> Vale a pena, aqui, trazer um trecho da parte introdutória deste instrumento:

**“Introduction:** *The objective of arbitration is a fair, fast and expert result that is achieved economically. Consistent with this goal, an arbitration award traditionally will be set aside by a court only where narrowly defined statutory grounds exist. Sometimes, however, the parties may desire a more comprehensive appeal of an arbitration award within the arbitral process. The American Arbitration Association® has included clauses for appellate arbitration in its Drafting Dispute Resolution Clauses - A Practical Guide for a number of years. In addition, parties have developed their own processes and standards for conducting these proceedings. In order to provide for an easier, more standardized process, the AAA has developed these Optional Appellate Rules. The following rules provide for an appeal to an appellate arbitral panel that would apply a standard of review greater than that allowed by existing federal and state statutes. The appellate rules anticipate an appellate process that can be completed in about three months, while giving both sides adequate time to submit appellate briefs. The rules permit review of errors of law that are material and prejudicial, and determinations of fact that are clearly erroneous.*”

<sup>477</sup> **Tradução livre: Introdução:** O objectivo da arbitragem é um resultado justo, rápido e especializado que é alcançado economicamente. Consistente com este objectivo, uma sentença arbitral tradicionalmente poderá ser anulada por um tribunal apenas quando existirem fundamentos legais estritamente definidos. Às vezes, porém, as partes podem desejar um recurso mais abrangente de uma sentença arbitral no âmbito do processo arbitral. A Associação Americana de Arbitragem incluiu cláusulas para arbitragem de apelação em seu Esboço de Cláusulas de Resolução de Disputas - um guia prático para vários anos. Além disso, as partes desenvolveram seus próprios processos e padrões para conduzir estes processos. Para proporcionar um processo mais fácil e padronizado, a Associação Americana de Arbitragem desenvolveu estas Regras de Apelação Opcionais. As seguintes regras preveem um recurso para um painel arbitral de apelação que aplicaria um padrão de revisão maior do que o permitido pelas leis federais existentes e estatutos estaduais. As regras de apelação preveem um processo de apelação que pode ser concluída em cerca de três meses, dando a ambas as partes tempo suficiente para apresentar petições de apelação. As regras permitem a revisão de erros jurídicos materiais e prejudiciais e determinações de facto que são claramente errôneas.

legal de que a intervenção na arbitragem, pelo menos no que tange ao recurso (art. 44 da LArb), só poderia ser efectuada por um tribunal hierarquicamente superior ao judicial (o Tribunal Superior de Recurso) e, por outro lado, poderia ser neutralizada pela previsão legal de um tribunal hierarquicamente superior ao arbitral (Tribunal Arbitral de Recurso). Assim, por um lado, a eventual intervenção de um Tribunal Superior de Recurso emprestaria à arbitragem um maior respeito pelos seus tribunais, pois, a anulação de uma sentença arbitral por um juiz que, em termos de paralelismo, pode equiparar-se ao árbitro, em nada abona a apetência pela arbitragem<sup>478</sup>. Não pode ser a simples qualidade de juiz estatal considerada idónea para conceder ao mesmo poderes de anulação das sentenças arbitrais; todavia, deveria ser, ao menos, a qualidade de um juiz estatal de recurso (Venerando) que o habilitaria ao exercício de tais poderes.

Entretanto, por outro lado, um Tribunal Arbitral de Recurso configurar-se-ia numa panaceia contra a intromissão do tribunal judicial nos assuntos recursais da arbitragem (duplo grau de jurisdição). Para tal, a própria lei teria de prever a existência daquele tipo de instância ou a possibilidade de sua instituição, conforme se disse. Admitindo-se, expressamente, a possibilidade da existência de um Tribunal Arbitral de Recurso ou a possibilidade de sua instituição, isso poderia significar, por um lado, a explícita admissão de recursos ordinários na arbitragem e, por outro, a necessidade de criação de uma espécie de Tribunal Supremo da Arbitragem que caberia, por exemplo, o papel de anular as sentenças arbitrais manifestamente injustas ou ilegais. Esta última opção poderia ser mitigada pela atribuição, ao Tribunal Arbitral de Recurso, do poder de anular as sentenças arbitrais, sob os fundamentos constantes no artigo 46 da LArb, sem prejuízos de outros poderes inerentes ao recurso ordinário.

*De iure condito*, o juiz da beca (de primeira instância) tem a competência de anular, sob os fundamentos legais, as sentenças dos juízes arbitrais, sendo certo que seria preferível que este poder de anulação fosse concedido à um juiz estatal Venerando. Doutro modo, a compleição do sistema de arbitragem seria de salutar, devendo haver, apenas, um órgão inspectivo do Estado que pudesse velar pelas actividades arbitrais. Quaisquer destas soluções seriam aplicáveis tanto à arbitragem *ad hoc*, quanto à institucionalizada.

Ora, parece que o princípio da irrecorribilidade da sentença arbitral, tal como se acha estabelecido no ordenamento jurídico moçambicano, configura-se numa das desvantagens da

---

<sup>478</sup> À este respeito, o Professor Tomás Timbane, na obra supracitada (p. 687), faz notar que, por exemplo em Angola, as decisões arbitrais nacionais são susceptíveis de recurso de anulação pelo Tribunal Supremo, nos termos dos artigos 34 e 36/2 da Lei de Arbitragem Voluntária, diferentemente do que ocorre em Moçambique.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

arbitragem, pois, os árbitros são tão humanos quanto os juízes do Estado, podendo cometer erros de diversa ordem, incluindo os concernentes à corrupção. Assim, pode ser perigosa a opção pela via da arbitragem, num mundo de negócios voláteis e susceptível de interferências. Contar, apenas, com uma única instância (jurisdição única), parece não ser seguro e acaba sendo caricato, pese embora se deva continuar a apelar ao princípio do encurtamento no processo arbitral.

Nos termos do n.º 1 do art. 691.º CPC, a sentença final é objecto de recurso de apelação, não sendo de se aceitar, piamente, que as sentenças arbitrais não possam ser, do ponto de vista formal e material, sujeitas a este tipo de recurso.

*De iure condendo*, no que tange à matéria em voga, na arbitragem sempre será necessária a dimanação de normas próprias sobre as decisões que admitam o recurso ordinário de modo que se possa permitir a intervenção de outros profissionais da área para ajuizar da mesma matéria, se for o caso disso. Seguir o exemplo de Macau poderia ser uma saída airosa, pois, este princípio cede perante a vontade contrária das partes.

Neste sentido, e conclusivamente, não se pode continuar a perpetuar a ideia de atribuição, aos árbitros de primeira (e única) instância, de poderes de “Deus”. É verdade que as partes optam pela via arbitral por conhecerem das várias vantagens que lhes são características; todavia, não é de todo absoluto que este seja motivo bastante para neutralizar-se um eventual recurso ordinário.

Assim, se o grande “chamariz” para que as partes recorram à arbitragem é a celeridade, então que se fixem prazos apertados para uma eventual decisão em segunda instância, sem prejudicar a qualidade e as vantagens do processo arbitral, mormente os de litígios de consumo. O que valeria, para esses casos, seria o nível de preparação e celeridade dos árbitros das várias instâncias para lidarem com os aspectos processuais dos litígios de consumo que tiverem de decidir.

De todo o modo deve-se, entretanto, se evitar a interferência do judiciário na arbitragem, permeabilizando a efectiva independência desta, relativamente àquele, visto que o processo arbitral é privado, vigorando a autonomia das partes.

### 9.3 A não fixação de incompatibilidades dos árbitros

A figura da incompatibilidade de funções tem um papel importante no xadrez do combate à corrupção, pois, se evita com isso que o mesmo sujeito se preste aos vários papéis

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

profissionais, simultaneamente. Assim, por exemplo, se evita que um juiz em exercício possa ser, simultaneamente, um advogado em exercício ou vice-versa.

Nos termos do art. 19 da LArb, os requisitos para se ser árbitro são brandos, devendo o sujeito ser uma pessoa singular, maior e plenamente capaz, cumulando-se aos requisitos exigidos pela convenção de arbitragem ou pelo organismo institucionalizado de arbitragem designado pelas partes<sup>479</sup>. Como bem acentua Félix Cipriano<sup>480</sup>, “A designação de árbitro ou árbitros constitui um direito potestativo reservado a cada uma das partes, através da convenção de arbitragem ou por escrito posterior por elas assinado (...)”, devendo, no entanto, ser observados os requisitos acima referidos.

Assim, tomando em atenção aos requisitos estabelecidos pelo CACM, o árbitro deve possuir qualificações científicas, profissionais ou técnicas, não sendo de se menosprezar a exigência de formação em Direito, ainda que isso não resulte destes instrumentos em análise. Vários outros requisitos são impostos pelos diferentes países, como por exemplo, os requisitos da objectividade e da neutralidade (Itália, França, Portugal), não se vislumbrando, entretanto, as devidas cautelas de incompatibilidades que são, de resto, uma força motriz para prevenir algumas mazelas.

Na verdade, o árbitro é um verdadeiro juiz (daí as designações de “juízo arbitral” ou de “tribunal arbitral”), devendo possuir qualificações jurídicas necessárias para julgar com base na lei e na sua consciência, mas sempre na perspectiva de justiça comutativa e de responsabilidade. Mais ainda, a acompanhar a sua formação jurídica, o árbitro normalmente frequenta um curso sobre os meios alternativos de resolução de litígios, mormente a arbitragem, de modo a aprender algumas técnicas para melhor desempenhar as suas funções.

Conforme se notou anteriormente, tanto na Lei da Arbitragem de Moçambique, quanto na de alguns países analisados<sup>481</sup>, não se vislumbra um preceito que fixe incompatibilidades de exercício de funções de árbitro com outras funções, nomeadamente: com a função de advogado. Aí reside, neste quesito, a eventual desvantagem do processo arbitral, pois, enquanto os juízes

---

<sup>479</sup> Por exemplo, nos termos do n.º 1 do artigo 12.º dos Estatutos do CACM:

“Os árbitros, conciliadores e mediadores da lista do CENTRO são pessoas singulares nacionais ou estrangeiras plenamente capazes, de comprovadas qualificações científicas, profissionais ou técnicas, que habilitem a julgar com independência e com idoneidade litígios susceptíveis de serem submetidos à arbitragem, conciliação ou mediação constituídos sob a égide do CENTRO.”

<sup>480</sup> CIPRIANO, Félix. *O Árbitro*. In: DIAMVUTU, Lino (Coordenação). (2021). *Estudos de arbitragem em homenagem ao Bastonário Manuel Gonçalves*. Coimbra, Edições Almedina, SA, p. 265.

<sup>481</sup> Como, por exemplo, a de Portugal e a do Brasil.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

do Estado estão vedados, em razão de incompatibilidades, de desempenhar várias funções<sup>482</sup>, com excepção à de docência, os juízes arbitrais não conhecem esta limitação, podendo ser, simultaneamente, advogados ou funcionários judiciais, por exemplo. É assim que em Moçambique, por exemplo, os árbitros são, grosso modo, advogados, facto que pode constituir um perigo à esta “febre mundial”.

Não despreciando, deve-se, nesta vertente virada aos advogados, lidar com os desafios de carácter subjectivo ligados aos mesmos, que passa por incutir nas suas mentes que, quando estiverem a exercer o papel de árbitro, as regras deontológicas desta actividade, incluindo a relativa à imparcialidade, devem ser rigorosamente observadas. Como é bom de ver, Félix Cipriano frisa, nos seus escritos, que os árbitros devem pautar por uma conduta digna de honra e responsabilidade inerentes, não podendo representar e nem agir no interesse das partes, limitando-se, somente, a decidir com base na independência, imparcialidade, lealdade e boa-fé com vista a garantir um processo célere e justo.<sup>483</sup> De facto, os árbitros não são representantes das partes, ainda que tenham sido escolhidos por estas, facto que pode introduzir alguma estranheza. Após a indicação do árbitro, este desprende-se da parte que o nomeou e assume a posição de juiz arbitral, nos mesmos termos em que o são os juízes do Estado, sem qualquer relação de índole jurídica com as partes.

Os desafios de carácter subjectivo do árbitro, acima referidos, não deve ser menosprezado, tendo a sua razão de ser na medida em que, em determinados momentos do exercício da profissão, os advogados são “adversários” (advogados de partes contrárias), podendo até digladiarem-se seriamente e, noutros momentos, um ou outro pode vir a ser árbitro num caso em que o seu antigo “adversário” seja advogado, o que pode complicar mais ainda a situação se cautelas de índole subjectivas não forem tomadas.

Apesar de o árbitro ter o dever de obedecer às regras deontológicas, o elemento subjectivo e *maculoso* eventualmente poderá pender em prejuízo grave do antigo “adversário”,

---

<sup>482</sup> O artigo 36 do Estatuto dos Magistrados Judiciais, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 11 de Março, atentos à Lei n.º 3/2011, de 11 de Janeiro e à Lei n.º 8/2018, de 27 de Agosto, estabelece que:

“**ARTIGO 36 (Incompatibilidades):** Os magistrados judiciais em exercício não podem desempenhar quaisquer outras funções públicas ou privadas, excepto a actividade de docente ou de investigação jurídica ou outra de divulgação e publicação científica, literária, artística e técnica, mediante prévia autorização do Conselho Superior da Magistratura Judicial.”

Na mesma senda, os artigos 37 e 38 do mesmo diploma legal fixam outras incompatibilidades, estabelecendo, respectivamente, que é vedado aos magistrados judiciais o exercício de cargos partidários (incompatibilidade com o exercício da actividade política) e que não podem exercer advocacia, a não ser em causa própria, do seu cônjuge, ascendente ou descendente (incompatibilidade com o exercício da advocacia).

<sup>483</sup> CIPRIANO, Félix. *Op. cit.*, p. 267.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

cujas mágoas podem não ter sido saradas. Com o juiz do Estado, o risco de desavenças é diminuto e mitigado pelas incompatibilidades, pois, um juiz em exercício não deve, por lei, ser advogado em exercício da profissão, salvas as exceções legais.

Assim, para que se possa suprimir ou, no mínimo, mitigar a possibilidade de estabelecimento de uma espécie de “clubismo” ou “cartel” entre advogados, que simultaneamente são árbitros, é necessário se estabelecer as incompatibilidades dos árbitros, vedando-os de ser, simultaneamente, advogados em exercício e funcionários judiciais e das procuradorias.

Neste sentido, os perigos e os receios que podem assombrar as mentes dos advogados, quando se encontrem num processo arbitral em que um dos árbitros (até pode ser o presidente) fora o seu antigo “adversário” em causas anteriores, desapareceriam ou seriam mitigados. Aqui, o advogado apenas teria de lidar com os normais receios de corrupção e tráfico de influência que atinge, outrossim, os juízes da beca.

### **10. A arbitragem itinerante como um modelo a seguir – *De iure constituendo***

Moçambique é um país cuja independência foi alcançada no dia 25 de Junho de 1975, após um longo período de colonização. A colonização impermeabilizou a afirmação do povo moçambicano em várias áreas de actuação, na medida em que sem independência não se poderia falar de um Estado. Como corolário, toda a legislação que vigorou em Moçambique era identitária do seu colonizador, ignorando-se as bases tradicionais e sociais locais.

Assim, desde aquela data, o país vem trilhando os seus próprios caminhos com vista à sua afirmação no concerto das nações, bem como no campo da tentativa de construção da sua identidade legislativa como um país soberano e independente.

Para tal, sempre serão necessários estudos jurídico-sociológicos com vista a partir-se da base e legislar-se com propriedade, segundo as crenças dos destinatários das normas jurídicas, pois, o seguimento exacerbado de modelos legislativos de outros povos pode significar uma dependência jurídica e intelectual do povo moçambicano, o que não é de se aplaudir.

Quase tudo o que se disse anteriormente tem como base a legislação constituída (*de iure condito*) pelos povos de outros países, com grande destaque para Portugal. Parece que o grande desafio é encontrar-se um modelo de arbitragem de litígios de consumo (*de iure constituendo*) que se coadune à realidade moçambicana, num contexto em que a economia é,

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

predominantemente, informal e os direitos dos consumidores são ignorados por muitos, incluindo pelos próprios consumidores.

Moçambique tem estado, nos últimos anos, a formar vários quadros, sobretudo juristas, facto que coloca o país numa posição adequada para a construção da sua própria identidade legislativa, coadjuvados pelos sociólogos [jurídicos] que, outrossim, são formados internamente e no estrangeiro.

Numa perspectiva futurista, em que o sistema de arbitragem de litígios de consumo esteja assente e a funcionar convenientemente em Moçambique, possivelmente outros desafios surgirão, em virtude da elevada demanda que a arbitragem receberá. É que, hodiernamente, critica-se a via judicial por ser lenta na tomada das suas decisões, mas notou-se que um dos motivos dessa mesma lentidão é a elevada demanda que os mesmos recebem para a resolução dos mais variados litígios. Pode ser que a arbitragem, numa situação áurea do seu desenvolvimento, receba exacerbada demanda ao ponto de tornar-se lenta. Aí, dever-se-ão encontrar outras panaceias para o marasmo, mesmo sabendo-se da existência da arbitragem *ad hoc* que, *per si*, pode configurar-se numa solução à eventual demanda.

Notou-se, *prima facie*, que a arbitragem é uma figura jurídica parcamente relevante no contexto social moçambicano, devido à sua fraca divulgação e à diminuta expansão aos seus potenciais destinatários. Daí que os meios judiciais de resolução de litígios são, ainda, os concorridos em Moçambique, facto que os confere as tarimbas de “não celeridade”, acoplado aos custos considerados elevados. Mais do que essa constatação, é preciso prospectar-se os horizontes que servirão de panaceias ao povo moçambicano do ponto de vista de artifício processual para a resolução dos seus litígios de consumo. A obtenção da resposta deste quesito é, humanamente, quase que impossível, pois, as metamorfoses de uma sociedade são constantes e, muitas vezes, de difícil objectividade. No entanto, porque não se pode desistir de se encontrar soluções pontuais e minimamente duradouras para as inquietações sociais, é sempre possível, dentro das dificuldades objectivas, traçarem-se alguns caminhos a seguir, devendo ser, entretanto, testados.

Paredes meias, notou-se que a maior parte da economia moçambicana é informal, configurada no comércio fixo (ou de banca fixa) e itinerante (ou ambulante), o que lhe confere um manancial de rejeições às formalidades jurídicas assentes no ordenamento jurídico interno. Assim, é necessário que as normas jurídicas sejam adaptadas aos seus destinatários (consumidores), criando-se um modelo de arbitragem que possa servir a maior parte dos participantes no desenvolvimento da economia de Moçambique. Falar da arbitragem sem uma

base social pode ser arriscado, pois, aquela só serviria à uma parte ínfima dos integrantes da sociedade moçambicana, numa situação em que o problema do seu desconhecimento é geral e cada vez mais melindroso.

Neste diapasão, parece ser necessário estender-se a prática da arbitragem ao mercado informal, pois, reza a história que esta teve início nesses meandros. Esta possibilidade de extensão da prática da arbitragem ao mercado informal passa por aceitar-se, ao nível legislativo, a arbitragem itinerante, esta que peregrinará em busca de litígios de consumo para os dirimir.

A concepção de uma arbitragem itinerante beneficiaria não só ao comércio informal, como também ao formal, uma vez que todos estariam em alerta, sem saber quando é que esta bate às suas portas. Aqui, inverter-se-ia o cenário, sendo que a parte litigante não seguiria em busca do tribunal, mas seriam os tribunais arbitrais itinerantes que seguiriam em busca de consumidores lesados, com vista a composição dos seus litígios com os empresários.

Seria, com certeza, agridoce para a área do Direito do Consumo, pois, os empresários sentir-se-iam cercados por um sistema de arbitragem actuante, porque presente, e quase que “intrometido”, no sentido positivo do termo.

Para o alcance dos desideratos acima pretendidos, pelo menos dois vectores principais devem ser considerados, nomeadamente: a educação para o consumo e a concepção de uma lei de arbitragem de consumo.

### **10.1 A educação para o consumo – a chave-mestra**

No actual estágio civilizacional em que o mundo se encontra, não restam dúvidas de que a educação de um povo é a chave-mestra para o sucesso de qualquer empreitada, mormente, as relacionadas à cidadania e ao bem-estar. Esta educação passa pela formação inicial e contínua do povo com vista a incuti-lo sobre os seus direitos enquanto consumidores que são.

O Presidente do Brasil, Luís Inácio Lula da Silva, afirmou, num vídeo circulado na *internet*<sup>484</sup>, que havia adquirido experiência, nas suas lutas sindicais e no aprendizado que teve ao longo da vida, que não existia na história da Humanidade e muito menos existia alguma nação que se tenha desenvolvido sem antes investir na educação do seu povo. Aquele estadista concluiu que a educação era a base principal responsável pela formação intelectual, profissional e cultural de uma sociedade, sendo certo que, quanto melhor fosse a educação, mais a sociedade

---

<sup>484</sup> O vídeo circulou via rede social *WhatsApp*.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

seria forte, firme, avançada, fraterna e, sobretudo, humanista. Esta passagem das palavras proferidas por aquele estadista sul-americano, encontra eco, por exemplo, no art. 8 da LDC, que apregoa, no seu n.º 1, que:

“Sem prejuízo do recurso a meios tecnológicos próprios da sociedade de informação, incumbe ao Estado a promoção de uma política educativa para os consumidores, através da inserção nos programas e nas actividades escolares, bem como nas acções de educação permanente, de matérias relacionadas com o consumo e os direitos dos consumidores.”

Na especificação destes enunciados legislativos, o n.º 2 do referido artigo estabelece a necessidade de o Estado introduzir, no sistema nacional de ensino, sobretudo nos ensinos básico e secundário, matérias teóricas e práticas com vista à educação para o consumo. Sem esta componente educativa e formativa não será possível a aplicação de qualquer estratégia com vista à defesa dos consumidores, pois, uma sociedade não educada é uma sociedade subjugada e voltada ao abismo intelectual. Paredes meas à educação para o consumo acha-se a informação, no geral (estabelecida no artigo 9 da LDC), como uma das ferramentas que podem catapultar a tutela efectiva dos direitos dos consumidores, pois, sem informação nada se pode conquistar, sendo esta de utilidade máxima para se ser um bom consumidor, formado e informado. Infelizmente, aqueles preceitos da LDC não passam de “letras mortas”, pois, não se nota nenhum esforço do Estado moçambicano para concretizá-los. Ou seja, o Estado não educa, não forma e nem informa aos cidadãos sobre os seus direitos como consumidores, quando deveria ser o principal promotor dos mesmos. A propósito do que se disse, o Professor Almeida Machava<sup>485</sup> ensina que “... a eficácia dos meios de tutela dos direitos do consumidor deverá passar pela realização de dois direitos dos consumidores, designadamente, o direito à formação e educação para o consumo e o direito à informação em geral, regulados nos artigos 8.º e 9.º da LDC...”

Não é despiciendo afirmar que educar um povo não se configura numa tarefa muito difícil nos dias que correm, bastando haver sensibilidade e atitude por parte das entidades governamentais. Entretanto, pode ser difícil quando a educação requerida não seja veiculada desde a tenra idade, pois, como diz o brocardo, “*é de pequeno que se torce o pepino*”. A

---

<sup>485</sup> MACHAVA, Almeida. *Os Meios de Tutela dos Direitos do Consumidor em Moçambique: Uma Análise à sua Eficácia*. In: GARCIA, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau, pp. 231 e 232.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

educação de adultos é um desafio enorme, pois, aqui pode aplicar-se, muitas vezes, o brocardo “*pau que nasce torto, vai morrer torto*”.

Aqui chegados, deve-se vislumbrar um futuro em que a sociedade moçambicana esteja mais educada, mais informada e mais sensibilizada em relação às matérias “consumeristas”, sobretudo sobre os caminhos a seguir para a composição dos seus litígios de consumo com vista à justa reparação dos prejuízos sofridos. Nesta vertente, as entidades governamentais devem desempenhar um papel preponderante na educação, formação, informação e na sensibilização do cidadão consumidor com vista a se atingir patamares de prosperidade no âmbito da defesa dos consumidores em Moçambique. Entretanto, como conseguir-se este feito sem a concepção de uma lei de arbitragem talhada à área do consumo? A pergunta é retórica.

### 10.2 A concepção de uma lei de arbitragem de consumo

Nada obsta que Moçambique continue a inspirar-se nas normas estrangeiras e internacionais que regulam as matérias relacionadas à arbitragem de consumo. Mas, mais do que buscar inspiração, é preciso que se peregrine para além de uma mera reprodução legislativa, passando para uma produção legislativa talhada ao *modus vivendi* do seu povo.

Hodiernamente, nota-se que um dos graves problemas em Moçambique se configura na ausência da cultura jurídica, facto que coloca um desafio acentuado aos entusiastas destas duas grandes e importantes áreas da vida social, o consumo e a arbitragem. Mais ainda, o outro grave problema que assola Moçambique é a ausência da cultura de seguimento dos assuntos colocados em marcha, facto que dificulta a implementação adequada e longeva de normas jurídicas produzidas e em vigor. Sobre esses aspectos, sempre se falou.

No entanto, apartando as lamentações, é necessário que se ensaiem passos qualitativos no âmbito da produção legislativa, tendo como base as características do povo moçambicano, sem menosprezar a necessidade de implantação de uma cultura de seguimentos na implementação das normas jurídicas produzidas e em vigor.

Nestes termos, parece que Moçambique deve conceber uma lei da arbitragem talhada aos litígios de consumo, visto que, apesar destas realidades serem parcamente exploradas no país, a evolução da sociedade cobrará, em determinada altura, a sua “factura”. Portanto, é necessário cuidar-se deste aspecto preponderante o quanto antes.

A eventual lei da arbitragem de litígios de consumo, de entre os vários aspectos a serem estabelecidos, deverá, *prima facie*, secundar, *mutatis mutandis*, a Lei da Defesa do Consumidor, no sentido de estabelecer a inserção da matéria arbitral aos níveis dos ensinos

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

básicos e médios. Acto contínuo, esta lei da arbitragem de litígios de consumo deverá quebrar a barreira formal da convenção arbitral, aceitando as especificidades das relações de consumo, mormente, a sua informalidade e proliferação na sociedade. Mais ainda, é sempre necessário que se definam os procedimentos para a instituição de um centro de arbitragem de litígios de consumo, com directrizes claras e precisas do seu modo de criação, de funcionamento, incluindo as matérias relacionadas à formação dos árbitros, à gratuitidade do processo arbitral, às fontes de recursos financeiros para o seu funcionamento, entre outros aspectos relevantes.

No quesito da instituição dos centros de arbitragem de litígios de consumo, a independência dos mesmos, do ponto de vista umbilical, seria de salutar, pois, conforme anteriormente expandido, esta teoria independentista permeabilizaria a proliferação dos serviços de arbitragem na área do consumo, não sendo necessário depender-se de um “ente supremo”.

O Estado, à luz da pretensa lei de arbitragem de litígios de consumo, deverá ser o maior promotor material da proliferação destes centros especializados, providenciando treinamento e fundos necessários para o seu funcionamento gratuito, através dos vários mecanismos de formação e de financiamento de que dispõe. Na verdade, pode ser uma miragem que o Estado assuma a responsabilidade financeira sobre os referidos centros especializados, mas não é impossível, pois, aquele desdobra-se em muitos compartimentos, mormente, as Empresas Públicas e participadas que praticam actividades relacionadas ao consumo nas diversas áreas, incluindo na de serviços essenciais. As entidades legais privadas também deveriam ser chamadas à esta responsabilidade, sobretudo as de telefonia móvel e os Bancos. Estas empresas poderiam canalizar parte das suas receitas (uma percentagem ínfima) aos referidos centros, tendo como contrapartida o foro arbitral destes centros para dirimirem litígios relacionados as áreas das suas respectivas actuações.

Na eventual lei de arbitragem de litígios de consumo, seria necessário cuidar-se, ainda, de outros aspectos, com maior enfoque para a definição das incompatibilidades dos árbitros, a recorribilidade das sentenças arbitrais e a possibilidade de instituição de centros itinerantes de arbitragem de litígios de consumo, capazes de farejar litígios de consumo sem, contudo, intrometer-se na vida alheia dos consumidores e dos empresários.

Não se detendo por aí, seria necessário cuidar-se da obrigatoriedade de determinados órgãos do Estado, como são os casos da INAE e dos Conselhos Autárquicos<sup>486</sup>, terem de

---

<sup>486</sup> O outro órgão que estaria aqui incluso é o Instituto do Consumidor, plasmado na LDC, mas materialmente inexistente. Mais ainda, como pretende-se que os direitos dos consumidores e a arbitragem sejam conhecidos ao

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

constituir centros de arbitragens de litígios de consumo, à par do que ocorre com o CEMAL. Estes centros, de natureza pública, estariam dotados de recursos financeiros e humanos apropriados para responder à demanda na área da resolução de litígios de consumo. Neste quesito, a obrigatoriedade estender-se-ia aos órgãos reguladores sectoriais.

Chegados a este ponto, parece que facilmente se poderia encontrar um modelo de arbitragem de litígios de consumo que fosse capaz de servir o mercado moçambicano, atendendo à sua natureza tendencialmente informal. É verdade que, sendo uma realidade nova, seria necessário testar as respectivas normas jurídicas, avançando-se para um projecto-piloto, pois, a implementação de novas realidades deve merecer cuidados acrescidos, sobretudo na sua monitoria e apresentação de resultados de curto e médio prazos de modo que possa se avaliar a sua eficácia ou ineficácia.

O mundo hodierno é corrido, sendo certo que os consumidores não dispõem de muito tempo para seguirem atrás de processos que os podem consumir bastante tempo e energia. Então, quando se tem serviços de arbitragem de litígios de consumo que peregrinem ao encontro dos consumidores e dos empresários, com muita probabilidade ter-se-á um sistema que funcione e resolva, grosso modo, as inquietações dos consumidores.

Na verdade, o importante para uma sociedade parece não ser, apenas, a existência de normas jurídicas, mas sim a implementação efectiva das mesmas num contexto em que resolvam os marasmos do povo. Só assim é que se poderá atingir a felicidade pretendida pela sociedade e, possivelmente, ter-se-á uma sociedade mais humanista e virada às soluções mais práticas do que formais.

### **11. O processo arbitral de litígios de consumo – breves reflexões de *iure condendo***

No plano teórico, mais do que se apresentar as linhas que devem presidir determinadas concretizações, é sempre importante formular, na perspectiva prática, a sua configuração concreta. É assim que, após a apresentação de algumas linhas de pensamentos que devem presidir o processo arbitral de litígios de consumo em Moçambique, pensa-se ser útil traçar, ainda que em breves trechos, os trilhos do referido processo sem, com isso, exaurir as questões que, pela sua complexidade, devem ser relegadas aos processualistas.

Antes de mais, para não se conflitar com preceitos constitucionais, é essencial que prevaleça o princípio da arbitragem voluntária, excluindo-se, deste modo, o da arbitragem

---

nível dos Distritos, os Serviços Distritais de Actividades Económicas também poderiam ser obrigados a instituir centros de arbitragem de litígios de consumo.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

necessária, pois, as partes devem estar livres de escolher o foro que melhor lhes aprouver, independentemente do valor que estiver em causa. Mais ainda, é essencial que, para o acesso à arbitragem de litígios de consumo, não se exija, necessariamente, a cláusula compromissória, podendo as partes optar pelo compromisso arbitral, que pode ser escrito ou não, dependendo das circunstâncias e mediante a avaliação concreta dos árbitros.

Instituída que seja a arbitragem de litígios de consumo, através da apresentação dos argumentos e das provas que as sustentem (petição inicial corridamente escrita ou preenchida em um formulário do centro de arbitragem de litígios de consumo), o centro de arbitragem deve, nos seguintes 5 dias, citar a parte contrária para, num prazo de 5 dias, contestar, sob pena de ser condenado no pedido. Findo prazo de contestação, o centro de arbitragem deve, nos seguintes 5 dias, remeter ao demandante a eventual contestação da parte contrária marcando-se, na mesma ocasião, a sessão pré-arbitral com a indicação da composição do respectivo tribunal arbitral. Se o demandado tiver deduzido reconvenção, o demandante tem 5 dias para responder, devendo, este prazo, coincidir com o dia da sessão pré-arbitral.

O tribunal arbitral deve ser composto pelos árbitros inscritos no centro de arbitragem de litígios de consumo, num número ímpar. Em caso de quaisquer circunstâncias atendíveis, a parte que não se ache confortável com a composição do tribunal arbitral terá 48 horas úteis para solicitar a mudança de um ou de todos os árbitros, mediante requerimento fundamentado dirigido ao responsável pelo centro de arbitragem de litígios de consumo.

A sessão pré-arbitral deverá ocorrer nos seguintes 5 dias úteis após a composição do tribunal arbitral, podendo ser antes, dependendo da disponibilidade das partes e das circunstâncias concretas do caso.

Finda diligência pré-arbitral, o tribunal arbitral deve marcar, no mesmo momento, a data da sessão arbitral, que deverá ocorrer nos 10 dias seguintes à referida sessão pré-arbitral. No decurso destes 10 dias, a parte interessada pode juntar mais elementos de provas no processo, estes que serão analisados e ajuizados em sede da sessão arbitral.

A sessão arbitral será dividida em duas partes, nomeadamente: a tentativa de conciliação das partes pelo juiz que a preside, em que este apresenta os argumentos tendentes a atingir tal desiderato e a discussão oral das partes relativamente à matéria controvertida, produzindo-se as respectivas e competentes provas.

Finda sessão arbitral, o tribunal terá 10 dias para proferir a sentença, esta que será recorrível, ordinária e extraordinariamente, à uma segunda instância arbitral, que pode ser constituída dentro do mesmo centro de arbitragem de litígios de consumo ou num centro de

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

arbitragem de litígios de consumo de foro recursal. As partes terão 48 horas para recorrer da sentença arbitral, sendo que o recurso arbitral teria de ser decidido num prazo máximo de 20 dias após a remissão do processo ao tribunal arbitral de recurso. A remissão do processo será efectuada 24 horas após a entrada do recurso da sentença arbitral.

Chegados aqui, parece que, holisticamente, o processo arbitral não deve ser submetido à prazos longos, privilegiando-se a forma de processo arbitral sumário, pois, prazos longos geram custos emocionais e económicos às partes, o que não se compadece com as matérias “consumeristas”. Assim, um processo de arbitragem de litígios de consumo, incluindo eventuais recursos, deveria ser decidido num máximo de 75 dias, podendo este prazo ser estendido por mais 30 dias, caso o litígio revele especial complexidade. Para tal, os centros de arbitragem de litígios de consumo devem ser dotados de uma estrutura organizacional forte, com recursos financeiros e humanos especializados e dedicados à tempo inteiro aos mesmos de modo que a pretendida celeridade seja efectivamente materializada.

### 12. O princípio da felicidade e a arbitragem de litígios de consumo

Nos meandros das ciências jurídico-económicas não deve ser estranha a referência ao princípio da felicidade dos cidadãos, estes que são os governados por um ente supremo que é o Estado.

Na verdade, a eficiência e a eficácia das normas jurídicas emanadas pelo Estado não podem visar um fim que não seja a felicidade dos destinatários das mesmas, ainda que, à primeira vista, este objectivo não seja perceptível por muitos cidadãos. A felicidade deve sentir-se e medir-se pela percepção comutativa que se obtém através da análise generalizada do *modus vivendi* de um povo, não bastando, apenas, a felicidade politicamente proclamada (a felicidade formal), mas devendo, efectivamente, vingar a felicidade material, estampada nos rostos dos cidadãos.

É verdade que aquela, a felicidade, pode ser vislumbrada, à semelhança do que ocorre com a justiça, do ponto de vista subjectivo, mas deve sempre vingar o vislumbre pela felicidade comutativa (do ponto de vista objectivo), avaliada na posição de um *bonus pater familiae*. Por exemplo, num país em que exista uma lei que fixe o subsídio de desemprego, os cidadãos podem ser, aparentemente, mais felizes do que os de um país em que o referido subsídio não exista. Naqueles países, o desemprego não significa, grosso modo, passar fome, mas nestes, pode significar passar fome, quando não se tenha meios auxiliares de subsistência.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Entretanto, esticar a corda ao extremo seria deselegante demais, pois, se poderia chegar ao ponto de afirmar-se que a felicidade é altamente relativa, variando de cidadão para cidadão. Aqui, pretende-se evidenciar a felicidade comutativa, medida pelo nível de eficiência provida pelo Estado aos seus cidadãos.

O princípio da felicidade consiste no facto de toda a actividade do Estado, seja esta financeira ou não, estar virada à prossecução do bem-estar dos cidadãos, sendo este um dos fins daquele. A actividade legiferante, outrossim, deve ter em conta este tão sacrossanto princípio. Assim, o bem-estar dos cidadãos deve vislumbrar-se nas várias áreas da vida, mormente na socioeconómica, em que o Estado tem a obrigação de promover as melhores condições de vida aos cidadãos, garantindo o acesso, em condições sucessivamente aperfeiçoadas, à bens e serviços considerados essenciais e fundamentais para a colectividade.

O princípio da felicidade, sendo sacrossanto, pode ser equiparado ao da boa-fé, que é de carácter absoluto. Isso pode significar que, no âmbito da sua actuação, sobretudo a legiferante, o Estado não deve encontrar desvios àquele princípio, pois, uma lei que não serve para prover felicidade ao cidadão, seu destinatário, acaba por torna-se num instrumento vazio e de aplicação quase que nula e de repressão popular. Desde que o ser humano passou a conhecer o bem e o mal, não restam dúvidas de que a opção pelo bem deve superar a opção pelo mal. Assim, parece que o bem-estar social da colectividade alcança-se, sobretudo, com a produção e a implementação de políticas legislativas adequadas e que possam servir, efectivamente, aos governados, sendo de descartar a produção legislativa meramente copiosa de outros ordenamentos jurídicos e que não têm como base a realidade social local.

Portanto, conforme assente anteriormente, as leis produzidas em Moçambique devem ser socialmente aceites e aplicáveis com facilidades, resolvendo os problemas de todos de maneira maioritariamente incontestável. Isto só é possível através de um exercício de mapeamento das reais preocupações dos cidadãos (estudos sociológicos) e a consequente produção legislativa inerente. Paredes meias à esta abordagem, persiste a necessidade de transpô-la ao processo arbitral, especificamente no âmbito de litígios derivados das relações de consumo.

Uma vez assente a necessidade de um modelo de arbitragem de litígios de consumo que se adegue à realidade de Moçambique (arbitragem itinerante), facilmente se pode concluir que o referido modelo deve responder, especificamente, aos problemas dos consumidores moçambicanos, sempre que estes necessitem de resolver os seus litígios. Neste contexto, a legislação atinente à arbitragem de litígios de consumo não deve ser “importada”, mas sim

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

produzida com base em estudos jurídico-sociológicos sobre a situação actual das duas áreas que se entrelaçam. Esta legislação deve sempre buscar a eficiência e a eficácia do processo arbitral moçambicano, garantindo o maior conforto possível aos seus destinatários, através de mecanismos menos custosos, céleres e consentâneos à situação educativa do povo moçambicano.

Parece que tornar o processo arbitral mais leve, informal e próximo dos cidadãos, provavelmente permeabilizaria a almejada felicidade destes, na medida em que estarão livres dos processos exacerbadamente burocráticos, custosos e cansativos que se experimentam em diversas áreas da vida social, sobretudo no judiciário.

### 13. Síntese do Capítulo

Neste derradeiro capítulo, o principal objectivo foi o de transpor, com a devida profundidade, a arbitragem à realidade jurídica de consumo, pese embora estas duas realidades tenham sempre sido afloradas em situações simbióticas ao longo do presente exercício.

Neste capítulo, o outro objectivo foi o de realçar as qualidades da arbitragem na área do consumo, demonstrando as suas valências e propondo um modelo de arbitragem que se pensa ser mais adequado para Moçambique, um país que não dispõe de nenhum centro de arbitragem de litígios de consumo, não obstante a sua proclamação legislativa.

Nesta vertente, houve a necessidade de se conhecer os motivos pelos quais a arbitragem de litígios de consumo não é uma realidade em Moçambique, mesmo assumindo que aquele tipo de litígios prolifera na sociedade, pois, consumidores somos todos nós.

Neste quesito, notou-se, *prima facie*, que os litígios de consumo são arbitráveis, na medida em que a LDC prevê, no seu n.º 1 do artigo 18, a existência dos centros de arbitragem de litígios de consumo. Não obstante esta previsão legal, notou-se que a existência dos centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique é uma miragem, pois, os mecanismos de criação de centros de arbitragens, no geral, não se acham claramente definidos. A certeza que se teve foi a da dependência embrionária dos centros de arbitragem, o que pode dificultar a proliferação dos mesmos.

Ainda neste capítulo, notou-se que os reguladores sectoriais deveriam desempenhar um papel fulcral na implantação e no efectivo funcionamento dos centros de arbitragem de litígios de consumo relacionados às suas respectivas áreas de actuação. Estes desideratos não são factuais por causa de, essencialmente, duas situações, nomeadamente: (i) a imprevisibilidade legislativa e (ii) a inércia dos reguladores sectoriais, como são os casos da AURA e da ARENE.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

Mais adiante, notou-se que numa eventual fase mais avançada do processo de implantação e implementação efectiva dos centros de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique, deverá ser introduzida a arbitragem em linha, ou seja, por via de mecanismos digitais, electrónicos ou tecnológicos (*on-line*), poupando tempo e dinheiro das partes litigantes, bem como recursos físicos dos centros de arbitragem de litígios de consumo. Entretanto, alguns desafios foram encarados, nomeadamente:

- (i) A implantação dos centros físicos de resolução de litígios de consumo;
- (ii) A alocação de recursos técnicos e humanos e
- (iii) A publicitação desta forma de resolução de litígios de consumo.

Mais ainda, notou-se que a arbitragem de litígios de consumo pode exercer uma influência positiva na concorrência, no sentido de que o seu brio (da arbitragem), sobretudo na vertente celeridade, pode gerar um ambiente de concorrência leal e competitiva no mercado de consumo, em benefício do consumidor.

Tangente ao comércio informal, notou-se que muito deve se fazer para que a arbitragem possa permeabilizar-se naquele meio de consumo, nomeadamente:

- (i) O mapeamento dos vendedores informais;
- (ii) Os seus respectivos cadastros;
- (iii) A monitoria e
- (iv) A consciencialização da sociedade (consumidores).

Todo este diapasão foi para sustentar a ideia fundamental da criação de centros itinerantes de arbitragem de litígios de consumo, devidamente preparados, com vista a peregrinar ao encontro do mercado informal.

Apresentando-se o exemplo de Portugal, notou-se, *de iure condendo*, que uma lei sobre a criação e funcionamento de centros de arbitragem de litígios de consumo (lei de arbitragem de litígios de consumo) deveria ser introduzida em Moçambique, sendo certo que as questões sobre os mecanismos de criação e do modo de funcionamento destes centros deveriam ser tratadas na pretensa lei. Entretanto, notou-se, outrossim, que esta mesma lei deveria resolver algumas dificuldades processuais próprias da arbitragem tradicional, nomeadamente:

- (i) A exigência da forma escrita da convenção arbitral;
- (ii) A irrecorribilidade da sentença arbitral e
- (iii) A não fixação das incompatibilidades dos árbitros.

De modo a resolver-se estes problemas, foi proposto que a eventual lei da arbitragem de litígio de consumo excluísse aquela exigência, tornasse a sentença arbitral amplamente recorrível, nos

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

mesmos termos em que são recorríveis as sentenças judiciais e que se fixassem algumas incompatibilidades dos árbitros, não devendo estes ser, por exemplo, advogados ou funcionários das magistraturas em exercício.

No final, para alcançar-se a eventual felicidade do cidadão, traçou-se um modelo de arbitragem itinerante de litígios de consumo, passível de testagem pelos entusiastas da área de consumo. Outrossim, apresentou-se algumas reflexões, *de iure condendo*, de como pode ser configurado o processo arbitral de litígios de consumo, na sua essência.

O modelo de arbitragem itinerante de litígios de consumo dependeria, sobretudo, de algumas metamorfoses internas, nomeadamente: dos pontos de vista legislativo e de actuação de todos os intervenientes nesta área (Autoridades do Estado, empresários e consumidores), iniciando pela educação jurídica (para o consumo) do povo moçambicano e pela afinação da LArb ou, ainda, pela dimanação de uma lei de arbitragem de litígios de consumo com vista a desembocar numa verdadeira azáfama deste tipo de arbitragem em Moçambique.

## SÍNTESE CONCLUSIVA

A resolução de litígios é a forma mais humana de se ultrapassar as desavenças entre os membros da sociedade, pois, quando realizada de forma justa, permeabiliza a erradicação das máculas que apoquentam as partes. Se não fosse a figura da resolução de litígios, as sociedades humanas viveriam num acúmulo de máculas e de desavenças entre os seus membros, o que seria um caos.

Concretamente, a resolução alternativa de litígios, no geral, parece ser uma das realidades muito bem conseguidas e reanimadas pelo mundo jurídico contemporâneo, na medida em que tem a grande potencialidade de contribuir, sobremaneira, para o descongestionamento dos tribunais do Estado e oferecer melhores serviços aos cidadãos. Na verdade, a coexistência entre o habitual e o alternativo sempre foi o apanágio do ser humano, pois, sem uma alternativa, dificilmente vislumbrar-se-ia a almejada felicidade.

A presente tese de doutoramento, intitulada “*A arbitragem de litígios de consumo – um contributo para a sua operacionalização em Moçambique*”, levantou, essencialmente, a problemática relativa aos diminutos casos de resolução de litígios de consumo, agravada pela completa inexistência da arbitragem destes tipos de litígios, num país com pouco mais de 32.000.000,00 (trinta e dois milhões) de habitantes, em que todos são consumidores, e o mercado encontra-se infestado de produtos não originais e de proveniências duvidosas. É verdade que não se está a afirmar que todos os habitantes de Moçambique são consumidores no sentido estrito do termo, pois, excluíssem-se os que, por razões jurídicas, não têm capacidade para figurar em relações jurídicas como parte.

Assim, trilharam-se caminhos para se perceber esta situação que se considera caótica, buscando-se as respostas para as perguntas relacionadas, nomeadamente: (i) aos motivos pelos quais os litígios de consumo são, parcamente, demandados ao nível dos tribunais do Estado e (ii) à via e ao modelo que se pensa ser eficaz para a resolução dos litígios de consumo em Moçambique. Neste trilhar de caminhos, foram-se criando as bases para a confirmação das hipóteses apresentadas em sede introdutória, sendo certo que, partindo de alguns dados colhidos ao longo da pesquisa, foi possível vislumbrar-se a efectiva confirmação das mesmas, nos moldes anteriormente previstos, com ínfimas reservas.

Quanto ao objectivo principal (*compreender o fenómeno de resolução de litígios de consumo em Moçambique*), parece não restarem dúvidas de que o mesmo foi cabalmente atingido, pois, conforme se vislumbrará, todos os objectivos específicos funcionaram como as

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

peças de uma corrente com vista a se compreender aquele fenómeno no contexto moçambicano.

Assim sendo, que se siga por partes com vista a se construir a tese defendida em função do principal problema levantado e das soluções apontadas que, como deve ser bom de se vislumbrar, podem ser testadas pela comunidade científica. Aliás, parece que esta missão já foi facilitada pelas sínteses de cada capítulo acima apresentadas.

Quanto ao objectivo específico de *explicar, sumariamente, a realidade jurídica de consumo*, pode-se considerar que o mesmo foi atingido, na medida em que foi possível traçar-se a sua evolução histórica, a sua conceptualização, a sua base constitucional e a sua natureza jurídico-contratual. Na mesma senda, foi possível discutir-se acerca de um dos principais nós de estrangulamento do mercado de consumo, a contrafacção. Este objectivo contribuiu, precisamente, para a contextualização, do ponto de vista material e substantivo (basilar), da matéria de fundo da presente tese, a de consumo, pois, na área das Ciências Jurídicas este exercício é sacrossanto.

Quanto ao segundo objectivo específico, o de *identificar, holisticamente, as vias de resolução de litígios de consumo em Moçambique*, parece ser possível, outrossim, considerar que o mesmo foi atingido, pois, para além de se ter indicado a via judicial, que é a única materialmente em vigor, foi possível medir-se, com bases estatísticas dos próprios tribunais, a intensidade da demanda nos tribunais judiciais, bem como a maneira em que ocorre a resolução de litígios de consumo neste foro privilegiado. Foi possível, outrossim, proceder à análise de outras possíveis vias de resolução de litígios de consumo, mas que não foram, ainda, implantadas em Moçambique, nomeadamente: (i) a via arbitral e (ii) a via consuetudinária. Este objectivo contribuiu, precisamente, para se apurar o *status quo* de Moçambique (o estado de arte), no que tange à resolução de litígios de consumo, efectuando o competente diagnóstico e propondo as panaceias necessárias à pretensa cura da deficiência de que o país padece nesta área.

Quanto ao terceiro objectivo específico, o de *explicar, sumariamente, a realidade arbitral e a articulação particular entre a arbitragem de litígios de consumo e o movimento Law & Economics*, parece ser possível considerar-se, do mesmo modo, que o mesmo foi atingido, pois, a arbitragem é um dos incentivos do Direito aos consumidores para que estes possam efectuar as suas melhores escolhas com vista a atingir-se a eficiência e a eficácia, através da redução do tempo e dos custos de transacção na resolução dos seus litígios de consumo. Este objectivo contribuiu, precisamente, para demonstrar que a Ciência da Economia

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

tem relevância na análise e na interpretação de institutos jurídicos, mormente da arbitragem, o que conduz os consumidores às melhores escolhas na composição dos seus litígios, seguindo a via arbitral.

Quanto ao quarto objectivo específico, o de *estabelecer a simbiose entre a arbitragem e os litígios de consumo, com vista à propositura de um modelo de arbitragem de litígios de consumo em Moçambique*, pode-se considerar, de igual forma, que o mesmo foi logrado, na medida em que, após constatadas as valências da arbitragem, foi necessária a análise de eventuais mudanças que nesta possam ser introduzidas com vista a adaptá-la à realidade jurídica de consumo. Nestes termos, este objectivo contribuiu, precisamente, para a concepção de um modelo de arbitragem que se pensa ser o mais próximo do ideal para a massificação da mesma nesta área de consumo em Moçambique, tudo dependendo de alterações legislativas e, sobretudo, de comportamento humano. Assim, cumpriu-se o quinto objectivo específico, o de *propor um modelo de arbitragem de litígios de consumo para Moçambique*, pois, foi efectivamente proposto o modelo de arbitragem itinerante de litígios de consumo, em função da natureza informal do mercado moçambicano.

Quanto ao sexto objectivo específico, o de *contribuir para o alavancamento da doutrina moçambicana e do sistema de resolução de litígios de consumo em Moçambique*, espera-se pelo julgamento do tempo, sendo certo que a análise e a avaliação concreta do seu cumprimento ou não deve ser efectuada por terceiros, académicos e todos os que lidam, directa ou indirectamente, com as matérias “consumeristas”.

Chegados aqui, parece ser possível afirmar-se que a resolução de litígios de consumo em Moçambique, a judicial e a arbitral, é uma miragem, pois, mesmo com a presença de práticas contrafactoras no mercado não se vislumbram muitos litígios de consumo em marcha nos tribunais judiciais, não se vislumbrando, *in toto*, esses mesmos litígios de consumo em marcha arbitral. Esta constatação coloca qualquer entusiasta do Direito de Consumo perplexo e boquiaberto, pois, não é concebível e em perceptível que os consumidores padeçam dos seus dilemas em silêncio.

Ao longo da presente pesquisa, algumas hipóteses são confirmadas em virtude das confirmações de outras hipóteses. Assim, existe na sociedade moçambicana um *deficit* de conhecimento sobre os direitos dos consumidores, mesmo nas zonas urbanas, o que arregimenta um grande desafio às entidades competentes e aos entusiastas do Direito do Consumo. Este *deficit* é confirmado, de entre vários aspectos:

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

- (i) Pela inexistência de leccionação de conteúdos sobre os direitos do consumidor aos vários níveis de ensino;
- (ii) Pela inexistência de actividades sociais e cívicas para a divulgação dos direitos do consumidor;
- (iii) Pela quase inexistência de litígios de consumo introduzidos em juízo estatal;
- (iv) Pela reduzida apresentação de conflitos de consumo à Inspeção Nacional de Actividades Económicas e
- (v) Pela inexistência de resolução de litígios de consumo através dos reguladores sectoriais.

Mais ainda, o nível de pobreza que assola e desola o povo moçambicano fá-lo consumidor de produtos contrafeitos e de serviços sem muita boa qualidade, pois, estes são, muitas das vezes, mais baratos do que os originais, o que o coloca numa situação de aparente “desleixo”, às vezes inconsciente, relativamente aos seus próprios direitos “consumeristas”. **Assim, confirma-se a primeira hipótese, segundo a qual mesmo consumindo produtos contrafeitos, o consumidor moçambicano não se ressentido de tal facto por desconhecimento dos seus direitos fundamentais e por “desleixo”.**

Ainda durante a presente pesquisa, ficou assente que a maioria das relações de consumo são de valor diminuto ou reduzido, o que coloca os consumidores numa situação de inércia no que concerne ao recurso aos tribunais judiciais para dirimirem os seus litígios. É possível que os mesmos tenham, de certa forma, a lentidão dos processos judiciais, o que lhes pode consumir mais tempo e recursos económicos inerentes que, somados, ultrapassam o valor da causa, mesmo fazendo-se valer das isenções concedidas pela LDC. **Por esta via confirma-se a terceira hipótese, segundo a qual o consumidor, pretendendo recorrer aos tribunais do Estado, teme não ser prudente, pois, o valor do litígio é, muitas das vezes, diminuto ao ponto de não se compadecer com a lentidão daqueles tribunais.**

Continuando, durante a presente pesquisa foi demonstrado que um tribunal do Estado não específico para a resolução de litígios de consumo pode ser uma menos-valia na proliferação destes litígios em sede de juízo estatal, sendo necessária a instituição de um tribunal do Estado específico, o comercial, à semelhança do que ocorre com os tribunais de trabalho, contendo uma secção de consumo. Ainda na senda da especificação, ficou demonstrado que um centro de arbitragem generalista não acrescentaria, outrossim, grandes vantagens nesta área, devendo ser instituídos centros de arbitragens de litígios de consumo, estes que são mais específicos à área do consumo. Conectado a esses aspectos, ficou demonstrado que, tanto pela via da nova sistematização, quanto pela via dos centros de arbitragem de litígios de consumo, sempre será necessária a conveniente adaptação do *modus*

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

*operandi* do judicial e da arbitragem, tendo como ponto de referência a matéria “consumerista”, que é muito delicada. **Assim, confirmam-se as quarta e quinta hipóteses, segundo as quais (i) de qualquer das formas, a via judicial, tal como encontra-se sistematizada, não serve aos propósitos “consumeristas”, devendo encontrar-se outra sistematização ou via para a resolução de litígios de consumo e (ii) ainda que recorra-se à outra sistematização da via judicial ou à via arbitral, será necessária a modelação adequada das mesmas com vista a conferir ao processo maior eficácia e eficiência, em razão da matéria em causa.**

Face às perguntas de pesquisas, às hipóteses respectivas e aos objectivos específicos apresentados, foram avançadas algumas propostas de soluções dos marasmos que apoquentam os consumidores moçambicanos (**recomendações**), sendo de destacar as seguintes:

- A) ***A contrafacção, que desgraça o mercado de consumo em Moçambique, deve ser combatida, com maior ênfase, nas fronteiras.*** Mais ainda, contra o mal consumado, a Inspeção Nacional das Actividades Económicas deve ser mais actuante, fiscalizando os empresários com recurso aos meios tecnológicos e humanos capazes de detectar, infalivelmente, os produtos “pirateados” e retirá-los do mercado de consumo. Estas propostas respondem ao principal problema discutido em sede do primeiro objectivo da presente pesquisa, relativamente às consequências da contrafacção como um dos motores dos litígios entre os consumidores e o empresário.
- B) ***A disseminação de matérias relacionadas ao Direito do Consumo na sociedade moçambicana deve ser concretizada*** de modo que cada vez maior conhecimento dos meios disponíveis para a resolução de litígios de consumo em Moçambique seja disponibilizado aos consumidores. Nestes termos, os direitos à formação e à educação para o consumo, dispostos no art. 8 da LDC, não devem permanecer somente na letra da lei, havendo a necessidade de o Estado promover uma política educativa para os consumidores, através da inserção, nos programas e nas actividades escolares, bem como nas acções de educação permanente, de matérias relacionadas ao consumo. Estas propostas resolveriam o problema ínsito na primeira hipótese.
- C) ***A instituição de um tribunal comercial e a respectiva secção de consumo deve ser materializada***, pois, configurar-se-ia numa das saídas do Estado para a resolução de litígios de consumo em Moçambique, na medida em que grandes panaceias devem ser aplicadas aos grandes marasmos que apoquentam a sociedade. Estas propostas resolveriam os problemas ínsitos na terceira hipótese e na primeira parte da quarta hipótese, visto que a constatação derivada do segundo objectivo específico revelou, essencialmente, um *deficit* do conhecimento

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

jurídico de consumo em Moçambique e que apenas a via dos tribunais do Estado é que se encontra funcional para a resolução de litígios de consumo, com as deficiências que lhe são características.

D) *A implantação da arbitragem como o meio alternativo de resolução de litígios de consumo* deve ser uma realidade em Moçambique, sendo certo que centros de arbitragem específicos devem ser instituídos. Esta proposta resolveria parte da preocupação ínsita na segunda parte da terceira hipótese, no sentido de que a outra via para a resolução de litígios de consumo é a arbitral. Mais ainda, acoplada à esta terceira hipótese, esta proposta reforça os desideratos ínsitos no terceiro objectivo, segundo o qual o movimento *Law & Economics* acena, positivamente, à arbitragem como um incentivo do Estado ao consumidor com vista à resolução dos seus litígios através de baixos custos de transacção.

E) *O Estado moçambicano deve emanar uma lei específica de arbitragem de litígios de consumo* com vista a resolver, de entre vários aspectos, alguns pontos problemáticos da LArb vigente, tornando o processo arbitral o mais célere possível e livre de formalidades incompatíveis com a realidade de consumo. A eventual lei de arbitragem de litígios de consumo deve prever, de entre vários aspectos:

- As formalidades para a instituição de um centro de arbitragem de litígios de consumo (*arbitragem de escritório fixo, em linha e itinerante ou ambulante*);
- O modo de financiamento e de funcionamento dos centros de arbitragem de litígios de consumo;
- A neutralização da exigência de forma escrita às convenções de arbitragem;
- A recorribilidade ampla das sentenças arbitrais;
- A fixação de incompatibilidades dos árbitros;
- A fixação de prazos apertados para as diligências processuais, desde a petição inicial ao termo de eventual recurso, num máximo de 75 dias e eventuais 30 dias adicionais;
- A instituição de centros *on-line* de arbitragem de litígios de consumo;
- A instituição de centros itinerantes ou ambulantes de arbitragem de litígios de consumo;
- A formação de recursos humanos para a materialização das actividades dos centros de arbitragem de litígios de consumo.

Estas propostas (recomendações) visam responder à solução ínsita na última parte da quarta hipótese, na medida em que, recorrendo-se à via arbitral, será necessária uma lei específica que regule este processo na área de consumo.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

De tudo o exposto, parece ser notável que Moçambique é um país que tem tudo para dar certo, dispondo de recursos humanos competentes e de uma riqueza cultural vasta que o possibilita o alcance de soluções internas para os problemas internos. A cultura de “*copy and past*” de soluções externas deve perder relevo e ser neutralizada pela massa pensante emergente.

A má fama que assola os tribunais do Estado em Moçambique é fruto, em parte, do congestionamento destes, sendo certo que as atitudes humanas dos funcionários destes mesmos tribunais jogam um papel preponderante na consolidação da justiça célere e eficaz que se busca na resolução dos litígios dos cidadãos, *in casu*, dos consumidores. Assim, não bastará, apenas, emendar-se o paradigma nestes tribunais do Estado, devendo ocorrer a mudança de comportamentos de todos os envolvidos nos processos de busca célere pela justiça pública. Hodiernamente, só existem os tribunais judiciais a dirimirem os litígios de consumo em Moçambique, pese embora a demanda seja parca, facto que enfraquece a estrutura da resolução de litígios de consumo.

A par dos tribunais judiciais, como órgãos de composição de litígios de consumo em Moçambique, outras alternativas devem ser colocadas em marcha, todavia, talhadas à realidade de consumo, de modo que não se perca de vista o desiderato da justiça célere e menos custosa. É daí que se convoca a arbitragem, um meio alternativo de resolução de litígios dos consumidores quem vem tarimbando-se como célere e menos custosa.

Assim, a arbitragem deve ser talhada à área do consumo para que possa servir, igualmente, aos consumidores. Nesta senda, parece que **uma arbitragem itinerante** seria uma óptima opção para a massificação desta prática na área de consumo, no verdadeiro culto ao brocardo “*Se o Mahomé não vai à montanha, a montanha vai ao Mahomé*”.

Concluindo, é de todo conveniente atracar-se na convivência pacífica entre a resolução de litígios de consumo pela via dos tribunais do Estado e pela via dos tribunais arbitrais, todas estas talhadas à realidade jurídica de consumo e a funcionarem em pleno como se de verdadeiras indústrias de resolução de litígios de consumo se tratassem. Não obstante, **uma arbitragem itinerante** seria a “cereja no topo do bolo”.

## FONTES DE PESQUISA

### 1. Bibliografia

- ABDALA**, Amina Adão Saíde. *O Papel da Entidade Reguladora na Protecção dos Direitos dos Consumidores de Serviços Financeiros*. **In: GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau.
- ABREU**, Faizal Amussene de. (2022). *O Banquete Contratual*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- ABREU**, Faizal Amussene de. (2022). *Um tour rasante à realidade jurídica*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- ABREU**, Faizal Amussene de. (2020). *Temas sobre Ciências Jurídico-Económicas*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- ABREU**, Faizal Amussene de. (2017). *O Princípio da Protecção do Consumidor na Constituição Económica*. Maputo, W & W Editora.
- ANTUNES**, José Engrácia. (2024). *Direito do Consumo*. 2.<sup>a</sup> Edição, Coimbra, Edições Almedina, SA.
- ANTUNES**, José Manuel Oliveira. *Breves notas sobre a perícia em tribunal arbitral*. **In: CORDEIRO**, António Menezes (Coordenação). (2019). *Arbitragem Comercial. Estudos comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- ARAÚJO**, Fernando. (2007). *Teoria Económica do Contrato*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- ARROYO**, Diego P. Fernández e **RODRIGUES**, Bruno Sousa. *An Arbitrator's Perspective: Between Equal Treatment and the Good Administration of Transnational Justice in Online Arbitration*. **In: VICENTE**, Dário Moura, et al. (Coordenação). (2022). *Online Dispute Resolution. New Challenges*. Baden-Baden (Alemanha), Nomos Verlagsgesellschaft.
- ASCENÇÃO**, José Oliveira. (2006/2007). *Direito Civil e Direito do Consumidor. Estudos de Direito do Consumidor*. Separata, n.º 8. Coimbra, Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
- BAROCELLI**, Sergio Sebastián. *Consumer Protection and Sharing Economy. Preliminary Ideas from the Argentine View*. **In: DAN**, Wei et al. (Coordenadores). (2020). *Innovation and the Transformation of Consumer Law. National and International Perspectives*. Singapura, Springer.
- BATTESINI**, Eugênio. (2011). *Direito e Economia: novos horizontes no estudo da responsabilidade civil no Brasil*. São Paulo, LTr, Editora, LTDA.

- BENJAMIN**, António Herman V., **MARQUES**, Cláudia Lima, **BESSA**, Leonardo Roscoe. (2025). *Manual de Direito do Consumidor*. 11ª Edição, Revista, actualizada e ampliada, São Paulo, Editora Revista dos Tribunais LTDA.
- BESSA**, Leonardo Roscoe. (2025). *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 3.ª Edição Revista, Actualizada e Ampliada. Rio de Janeiro, Editora Forense.
- BOISSÉSON**, Matthieu. (1990). *Le droit français de l'arbitrage interne et international*. Lille (França), GLN Joly Éditions.
- CABEÇADAS**, Isabel Morais Mendes. *Mediação, Conciliação e Arbitragem nos conflitos de consumo*. **In: ATAÍDE**, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, *et al.* (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume IV. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- CALABRESI**, Guido. *Some Thoughts on Risk Distributions and the Law of Torts*. Yale Law School Legal Scholarship Repository. Volume 70, n. ° 4.
- CARAMELO**, António Sampaio. (2018). *A impugnação da Sentença Arbitral*. 2ª Edição Revista e Aumentada, Coimbra, Edições Almedina, SA.
- CARRAPIÇO**, Joaquim António. (Organização). (1997). *Arbitragem de Conflito de Consumo*. Lisboa, Instituto do Consumidor.
- CARVALHO**, Jorge Morais. (2021). *Manual de Direito do Consumo*. 7ª Edição. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- CARVALHO**, Jorge Morais, **PINTO-FERREIRA**, João Pedro e **CARVALHO**, Joana Campos. (2019). *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*. Reimpressão, Coimbra, Edições Almedina, SA.
- CHAMBAL**, Hermenegildo. (2009). *A Denegação da Justiça como Fundamento da Responsabilidade Civil por Actos Jurisdicionais*. Maputo, Centro de Formação Jurídica e Judiciária/Kapicua, Livros e Multimédia, Lda.
- CHIZIANE**, Eduardo. *Metodologia de Feitura de Leis em Moçambique: O caso da Lei de Defesa do Consumidor*. **In: GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau.
- CIPRIANO**, Félix. *O Árbitro*. **In: DIAMVUTU**, Lino (Coordenação). (2021). *Estudos de arbitragem em homenagem ao Bastonário Manuel Gonçalves*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- COASE**, R. H. (1960). *The Problem of Social Cost*. *The Journal of Law & Economics*. Volume III.
- COOTER**, Robert e **ULEN**, Thomas. (2016). *Law and Economics, 6th edition*. Berkeley Law Books. Book 2.

- COOTER**, Robert e **ULEN**, Thomas. (2010). *Direito e Economia*. Trad. Luís Marcos Sander, Francisco Araújo da Costa. 5. ed. Porto Alegre, Bookman.
- CORDEIRO**, António Menezes. *O Direito dos Consumidores em Portugal (2022)*. **In**: **ATAÍDE**, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, et. al. (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume I, Coimbra, Edições Almedina, SA.
- CORDEIRO**, António Menezes. *A Arbitragem de Consumo*. **In**: Centro de Direito do Consumo (Organizador). (2016). *Estudos de Direito do Consumidor*. Coimbra, Centro de Direito do Consumo e Instituto Jurídico da Faculdade de Direito de Coimbra.
- CORDEIRO**, António Menezes. (1994). *Direito das Obrigações*. Vol. I, 1.<sup>a</sup> Edição, Reimpressão. Lisboa, AAFDL.
- CORDEIRO**, António Menezes. (2015). *Tratado da Arbitragem. Comentário à Lei 63/2011, de 14 de Dezembro*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- DA FONSECA**, Tiago Soares. (2023). *Arbitragem e Mediação Potestativa nos Conflitos de Consumo por Opção do Consumidor. Comentários ao artigo 14 da Lei de Defesa do Consumidor*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- DAN**, Wei e **RAFAEL**, Ângelo Patrício. *Consumer Protection in Asia: Macau*. **In**: **HOWELLS**, Geraint et al. (Coordenadores). (2024). *Consumer Protection in Asia*. Inglaterra, Bloomsbury Publishing.
- DAN**, Wei. *Harmonização e Normalização do Direito do Consumidor dos Países de Língua Portuguesa e Macau*. **In**: **GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau.
- DE MORAIS**, José Luis Bolzan e **SPENGLER**, Fabiana Marion. (2019). *Mediação e Arbitragem. Alternativas à Jurisdição*. 4.<sup>a</sup> Edição, revista e actualizada com a Lei 13.140/2015 e a Lei 13.129/2015 que alterou a Lei 9.307/1996. Porto Alegre, Livraria do Advogado Editora.
- DIAMVUTU**, Lino. *Perspectivas de reforma da Lei sobre a arbitragem voluntária angolana*. **In**: **CORDEIRO**, António Menezes (Coordenação). (2019). *Arbitragem Comercial. Estudos comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- DIAS**, Feliciano Alcides. (2018). *Análise Económica da Arbitragem. A desmonopolização da jurisdição e a solução de conflitos nas relações contratuais*. Rio de Janeiro - Brasil. Livraria e Editora Lumen Juris.

- DINAMARCO**, Cândido Rangel. (2022). *O Processo Arbitral*. 2.<sup>a</sup> Edição, Curitiba, PR, Editora Direito Contemporâneo.
- DOS REIS**, João Luís Lopes. (2001). *Representação Forense e Arbitragem*. Coimbra, Coimbra Editora.
- DOS SANTOS**, Emília. *A Arbitragem Necessária na Lei de Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores*. **In: GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau.
- FILOMENO**, José Geraldo Brito. (2018). *Direitos do Consumidor*. 15.<sup>a</sup> Edição, revista, actualizada e reformulada. São Paulo, Editora Atlas LTDA.
- FREITAS**, Pedro Manuel Luís. (2012). *Comemoração do Dia Mundial do Consumidor – Como surgiu o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor? – De Kennedy aos nossos dias*. Santarém, IP Santarém.
- GERALDES**, António Santos Abrantes. *A Judge's Perspective: Guarantees of a Fair Trial and Online Dispute Resolution*. **In: VICENTE**, Dário Moura, *et al.* (Coordenação). (2022). *Online Dispute Resolution. New Challenges*. Baden-Baden (Alemanha), Nomos Verlagsgesellschaft.
- GLÓRIA**, Daniel Firmato de Almeida. (2003). *A livre concorrência como garantia do consumidor*. Belo Horizonte, Del Rey; FUMEC.
- GOUVEIA**, Mariana França. (2024). *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*. 3.<sup>a</sup> Edição, Reimpressão. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- GUILAZE**, Hermenegildo. (2020). *Análise económica dos limites da Responsabilidade Civil*. Maputo, Escolar Editora.
- GUILHERME JÚNIOR**, Manuel. (2022). *Manual de Direito Comercial Moçambicano*. Vol. I, 2.<sup>a</sup> Edição revista e actualizada. Maputo, Escolar Editora – Livros & Etc., Lda.
- KELSEN**, Hans. (2019). *Teoria Pura do Direito*. Coimbra. Livraria Almedina, 8.<sup>a</sup> Edição.
- HOLBROOK**, James R. *Using Distributive, Integrative and Transformative Negotiation Principles in Mediation*. **In: CARBONNEAU**, Thomas E. (2006). *Handbook on Mediation*. New York, JurisNet, LLC.
- HOLDSWORTH**. (1964). *History of English Law*. Vol. XIV.
- LEITÃO**, Adelaide Menezes. (2023). *Direito do Consumo*. Lisboa, AAFDL.
- LEITÃO**, Luís Manuel Teles de Menezes. *Desconformidade e meios de tutela do adquirente na venda de bens de consumo*. **In: ATAÍDE**, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, *et al.* (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume II. Coimbra, Edições Almedina, SA.

- LIMA**, Juliana Cardoso. (2011). *Contrato incompleto: uma perspectiva entre direito e economia para contratos de longo termo*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito Constitucional, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Unie Caminha; Fortaleza – Ceará.
- LOUSA**, Nuno Ferreira. *A Lawyer's Perspective: Guarantees of a Fair Trial and Online Dispute Resolution*. **In: VICENTE**, Dário Moura, et al. (Coordenação). (2022). *Online Dispute Resolution. New Challenges*. Baden-Baden (Alemanha), Nomos Verlagsgesellschaft.
- MACARINGUE**, José. (2022). *Análise Económica de Contratos de Exploração de Petróleo e Gás*. Maputo, Escolar Editora.
- MACCORMICK** Neil, et al. (2007). *Institutions of Law: An Essay in Legal Theory*. Oxford Academic Books.
- MACHADO**, José Carlos Soares e **DE FARIA**, Rita Lynce. *A definitividade das decisões arbitrais que apliquem normas cuja inconstitucionalidade tenha sido suscitada pelas partes*. **In: CORDEIRO**, António Menezes (Coordenação). (2019). *Arbitragem Comercial. Estudos comemorativos dos 30 anos do Centro de Arbitragem Comercial da Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- MACHAVA**, Almeida. *Os Meios de Tutela dos Direitos do Consumidor em Moçambique: Uma Análise à sua Eficácia*. **In: GARCIA**, Augusto Teixeira (Coordenador). (2024). *Desenvolvimentos no Âmbito da Protecção do Consumidor, China, Macau e Moçambique*. Macau, Centro de Estudos Jurídicos da Faculdade de Direito da Universidade de Macau.
- MARTINS**, Guilherme Magalhães. (2020). *Responsabilidade civil por acidente de consumo na internet*. 3.<sup>a</sup> edição, revista, actualizada e ampliada. São Paulo, Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais).
- MARTINS**, João Marques. *Ações Inibitórias nos Litígios de Consumo*. **In: ATAÍDE**, Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas, et al. (Coordenação). (2023). *Estudos de Direito do Consumo*. Volume IV. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- MENDES**, João de Castro. (2010). *Introdução ao Estudo do Direito*. 3.<sup>a</sup> Edição. Lisboa, Pedro Ferreira – Artes Gráficas, Lda.
- Ministério Público**. (2022). *Informação Anual de 2022 do Procurador-Geral da República à Assembleia da República*. Maputo, Procuradoria-Geral da República.
- MIRAGEM**, Bruno. (2024). *Curso de Direito do Consumidor*. 9.<sup>a</sup> Edição, revista, actualizada e ampliada. Rio de Janeiro. Editora Forense.

- MONTEIRO**, António Pinto. *O Direito do Consumidor em debate: evolução e desafios*. In: **CARVALHO**, Jorge Morais. (2016). *I Congresso do Direito de Consumo*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- MOREIRA**, Vital e **MAÇÃS**, Fernanda. (2003). *Autoridades Reguladoras Independentes – Estudo e Projecto de Lei-Quadro*. Coimbra, Coimbra Editora.
- NICOL'S**, Mouzinho. (2010). *Protecção do Consumidor na Ordem Jurídica Moçambicana*. Maputo, Publifix, Lda.
- NOLL**, Douglas E. *A Theory of Mediation*. In: **CARBONNEAU**, Thomas E. (2006). *Handbook on Mediation*. New York, JurisNet, LLC.
- NOUGUES**, Isabel Ferreira. *Aspectos acerca da corrupção na arbitragem comercial internacional*. In: **FINKELSTEIN**, Cláudio (Organizador). (2021). *Arbitragem e Direito. Estudos pós-graduados*. São Paulo, Editora D'Plácido.
- PAULINO**, Augusto. (2017). *A Tutela dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros no Direito Moçambicano*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- PINHEIRO**, Luís de Lima. (2022). *Estudos de Direito da Arbitragem*. Lisboa, AAFDL.
- PINHEIRO**, Luís de Lima. (2005). *Arbitragem Transnacional. A Determinação do Estatuto da Arbitragem*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- PRATA**, Ana. (2005). *Dicionário Jurídico*. Reimpressão da Edição de Março de 2005, Coimbra, Edições Almedina, SA.
- Procuradoria-Geral da República**. (2024). *Informação Anual do Procurador-Geral da República à Assembleia da República - 2024*. Maputo, Procuradoria-Geral da República.
- Procuradoria-Geral da República**. (2021). *Informação Anual de 2021 do Procurador-Geral da República à Assembleia da República*. Maputo, Procuradoria-Geral da República.
- REDFERN**, Alan, et al. (1994). *Droit et pratique de l'arbitrage commercial international*. Paris, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence.
- ROCHA**, Cláudia Benício Siqueira. (2023). *A aplicação da mediação como método de resolução alternativa de litígios nas relações de consumo. Estudo comparativo entre Portugal e Brasil*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- RODRIGUES**, Raúl Carlos de Freitas. (2009). *O Consumidor no Direito Angolano*. Coimbra, Edições Almedina, SA.
- SALDANHA**, Daniel Cabaleiro. (2011). *História e Teoria das Fontes do Direito Romano. Dissertação de Mestrado apresentada sob orientação do Professor Doutor Joaquim Carlos Salgado, como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito, pela Faculdade de*

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

*Direito da Universidade Federal de Minas Gerais*. Belo Horizonte. Faculdade de Direito da UFMG.

**SERRA**, Carlos Manuel. (2014). *Estado, Pluralismo Jurídico e Recursos Naturais – Avanços e Recuos na construção do Direito Moçambicano*. Maputo, Escolar Editora.

**TIMBANE**, Tomás. (2022). *Lições de Processo Civil I*. 2.<sup>a</sup> Edição, Revista e Atualizada. Maputo, Escolar Editora – Livros & Etc., Lda.

**TIMBANE**, Tomás. (2021). *A reserva da jurisdição cível. Um contributo para o estudo da função jurisdicional em Moçambique*. Maputo, Escolar Editora – Livros & Etc., Lda.

**TIMBANE**, Tomás. *A jurisdição arbitral perante os tribunais estaduais em Angola e Moçambique*. In: **DIAMVUTU**, Lino (Coordenação). (2021). *Estudos de arbitragem em homenagem ao Bastonário Manuel Gonçalves*. Coimbra, Edições Almedina, SA.

**VERBICARO**, Dennis. (2023). *Algoritmos de consumo: discriminação, determinismo e solução online de conflitos na era da inteligência artificial*. São Paulo, Thomson Reuters (Revista dos Tribunais).

**VICENTE**, Dário Moura. (1990). *Da arbitragem Comercial Internacional - Direito Aplicável ao mérito da Causa*. Coimbra, Coimbra Editora.

**VICENTE**, Dário Moura. *Convenção de Arbitragem: problemas atuais*. In: **DA CUNHA**, Veloso. (2015). *O Direito*. Coimbra, Edições Almedina, SA.

**VIDAL**, Marina Coelho Reverendo. (2021). *A Arbitragem Internacional como Instrumento no Combate à Corrupção*. São Paulo, Almedina Brasil.

**WATY**, Teodoro Andrade. (2011). *Direito Económico*. Maputo, W & W Editora, Limitada.

## 2. Legislação nacional

**República de Moçambique**. Constituição da República de Moçambique, de 2004. Publicada no Boletim da República n.º 51, I Série, de 22 de Dezembro de 2004. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique**. Lei n.º 1/2018, de 12 de Junho. Lei da Revisão Pontual da Constituição da República de Moçambique. Publicada no Boletim da República n.º 115, I Série, de 12 de Junho de 2018. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique**. Constituição da República de Moçambique, de 1990. Publicada no Suplemento ao Boletim da República, I Série, n.º 44, de 2 de Novembro de 1990. 2.<sup>a</sup> Edição. Maputo, Assembleia Popular.

**República de Moçambique.** Constituição da República Popular de Moçambique, de 1975. Publicada no Boletim da República n.º 001, I Série, de 25 de Junho de 1975. Aprovada em 20 de Junho de 1975. Praia do Tofo, Cidade de Inhambane, Comité Central da Frente de Libertação de Moçambique.

**República de Moçambique.** Lei n.º 13/2023, de 25 de Agosto. Lei do Trabalho e revoga a Lei n.º 23/2007, de 1 de Agosto. Publicada no Boletim da República n.º 165, I Série, de 25 de Agosto de 2023. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 1/2022, de 12 de Janeiro. Lei Orgânica do Ministério Público e o Estatuto dos Magistrados do Ministério Público e revoga a Lei n.º 4/2017, de 18 de Janeiro. Publicada no Boletim da República n.º 8, I Série, de 12 de Janeiro de 2022. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 24/2019, de 24 de Dezembro. Lei de revisão do Código Penal e revoga o artigo 2 do Decreto-Lei n.º 182/74, de 2 de Maio e o Código Penal aprovado pela Lei n.º 35/2014, de 31 de Dezembro. Publicada no Boletim da República n.º 248, I Série, de 24 de Dezembro de 2019. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 11/2018, de 3 de Outubro. Altera os artigos 10,17,26,27,38,42,44,48,61;64,71,72, 74, 78, 82, 83, 84,.86, 96, 101, 103,112 e 115 da Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto e 112A da Lei n.º 24/2014, de 23 de Setembro, Lei de Organização Judiciária. Publicada no Boletim da República n.º 193, I Série, de 3 de Outubro de 2018. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 8/2018, de 27 de Agosto. Lei de Revisão da Lei n.º 7/2009, de 11 de Março, republicada pela Lei n.º 3/2011, de 11 de Janeiro, que aprova o Estatuto dos Magistrados Judiciais. Publicada no Boletim da República n.º 168, I Série, de 27 de Agosto de 2018. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 11/2017, de 8 de Setembro. Cria a Autoridade Reguladora de Energia, abreviadamente designada por ARENE. Publicada no Boletim da República n.º 141, I Série, de 8 de Setembro de 2017. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 3/2017, de 9 de Janeiro. Lei de Transacções Electrónicas. Publicada no Boletim da República n.º 5, I Série, de 9 de Janeiro de 2017. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 5/2016, de 14 de Junho. Altera a Lei n.º 21/2009, de 28 de Setembro, Lei de Aviação Civil. Publicada no Boletim da República n.º 70, I Série, de 14 de Junho de 2016. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 24/2014, de 23 de Setembro. Lei de Revisão Pontual da Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto, Lei da Organização Judiciária. Publicada no Boletim da República n.º 76, I Série, de 23 de Setembro de 2014. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 10/2013, de 11 de Abril de 2013. Estabelece o regime jurídico da concorrência, no exercício das actividades económicas. Publicada no Boletim da República n.º 29, I Série, de 11 de Abril de 2013, Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 3/2011, de 11 de Janeiro. Altera a Lei n.º 7/2009, de 11 de Março, que aprova o Estatuto dos Magistrados Judiciais. Publicada no Boletim da República n.º 1, I Série, de 11 de Janeiro de 2011. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 28/2009, de 29 de Setembro. Aprova o Estatuto da Ordem dos Advogados de Moçambique. Publicada no Boletim da República n.º 38, I Série, de 29 de Setembro de 2009, Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro de 2009. Aprova a Lei de Defesa do Consumidor. Publicada no Boletim da República n.º 38, I Série, de 28 de Setembro de 2009, Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 7/2009, de 11 de Março. Aprova o Estatuto dos Magistrados Judiciais, e revoga a Lei n.º 10/91, de 30 de Julho. Publicada no Boletim da República n.º 10, I Série, de 11 de Março de 2009. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 5/2009, de 12 de Janeiro. Cria o Imposto Simplificado para Pequenos Contribuintes, abreviadamente designado ISPC. Publicada no Boletim da República n.º 1, I Série, de 12 de Janeiro de 2009. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 24/2007, de 20 de Agosto, aprova a lei da organização judiciária e revoga a Lei n.º 10/92, de 6 de Maio. Publicada no Boletim da República n.º 33, I Série, de 20 de Agosto de 2007. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 11/99, de 8 de Julho. Lei da Arbitragem. Publicada no Boletim da República n.º 27, I Série, de 8 de Julho de 1999. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 20/97, de 1 de Outubro. Lei do Ambiente. Publicada no Boletim da República n.º 40, I Série, de 1 de Outubro de 1997. Maputo. Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Lei n.º 4/92 de 6 de Maio. Cria os Tribunais Comunitários e define as suas competências. Publicado no Boletim da República n.º 19, I Série, de 6 de Maio de 1992. Maputo, Assembleia da República.

**República de Moçambique.** Decreto-Lei n.º 3/2022, de 25 de Maio. Aprova o Regime Jurídico dos Contratos Comerciais. Publicado no Boletim da República n.º 99, I Série, de 25 de Maio de 2022. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto-Lei n.º 1/2022, de 25 de Maio. Aprova o Código Comercial. Publicado no Boletim da República n.º 99, I Série, de 25 de Maio de 2022. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto-Lei n.º 1/2009, de 24 de Abril. Altera alguns artigos do Código do Processo Civil. Publicado no Boletim da República n.º 16, I Série, de 24 de Abril de 2009. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto-Lei n.º 1/2005, de 27 de Dezembro. Introduce alterações ao Código de Processo Civil. Publicado no Boletim da República n.º 51, I Série, de 27 de Dezembro de 2005. Maputo. Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 39/2021, de 17 de Junho. Aprova o Estatuto Orgânico do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique, abreviadamente designado por INCM e revoga o Decreto n.º 32/2001, de 6 de Novembro. Publicado no Boletim da República n.º 116, I Série, de 17 de Junho de 2021. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 86/2020, de 23 de Setembro. Aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, abreviadamente designada AURA, IP, e revoga o Estatuto Orgânico do Conselho de Regulação de Água (CRA), aprovado pelo Decreto n.º 74/98, de 28 de Dezembro. Publicado pelo Boletim da República n.º 183, I Série, de 23 de Setembro de 2020. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 8/2019, de 18 de Fevereiro. Altera a designação do Conselho de Regulação de Águas (CRA) para Autoridade Reguladora de Águas, Instituto Público, abreviadamente designada AURA, IP. Publicado no Boletim da República n.º 33, I Série, de 18 de Fevereiro de 2019. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 10/2018, de 09 de Março. Altera os artigos 46, 160 n.º 3 e 167 n.º 2 do Código das Custas Judiciais, aprovado pelo Decreto n.º 43 809, de 20 de Julho de 1961, na redacção dada pelo Decreto n.º 67/2014, de 5 de Novembro. Publicado no Boletim da República n.º 49, I Série, de 09 de Março de 2018. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 9/2018, de 09 de Março. Altera os artigos 2 e 3 do Decreto n.º 82/2009, de 29 de Dezembro do Código das Custas Judiciais (CCJ). Publicado no Boletim da República n.º 49, I Série, de 09 de Março de 2018. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 43/2017, de 11 de Agosto. Concernente à revisão do Decreto n.º 46/2009, de 19 de Agosto, que cria a INAE. Publicado no Boletim da República n.º 126, I Série de 11 de Agosto de 2017. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 39/2017 de 28 de Julho. Aprova o Regime Jurídico Simplificado do Licenciamento para o Exercício de Actividades Económicas, que compreende a Licença Simplificada e a Certidão da Mera Comunicação Prévia. Publicado pelo Boletim da República n.º 118, I Série, de 28 de Julho de 2017. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 30/2016, de 27 de Julho. Aprova o Regulamento da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral e revoga o Regulamento da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral, aprovado pelo Decreto n.º 50/2009, de 11 de Setembro. Publicado no Boletim da República n.º 89, I Série, de 27 de Julho de 2016. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho. Aprova o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor. Publicado no Boletim da República n.º 85, I Série, de 18 de Julho de 2016. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 38/2016, de 31 de Agosto. Aprova o Código de Publicidade. Publicado no Boletim da República n.º 104, I Série, de 31 de Agosto de 2016. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 47/2015, de 31 de Dezembro. Aprova o Código da Propriedade Industrial, abreviadamente designado por CPI. Publicado no Boletim da República n.º 104, I Série, de 31 de Dezembro de 2015. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 56/2011, de 4 de Novembro. Aprova o Regulamento de Fixação de Margens Máximas de Lucro para Produtos Básicos. Publicado no Boletim da República n.º 44, I Série, de 4 de Novembro de 2011. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 14/2009, de 14 de Abril. Aprova o Regulamento do Imposto Simplificado para os Pequenos Contribuintes. Publicado no Boletim da República n.º 14, I Série, de 14 de Abril de 2009. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 53/2005, de 22 de Dezembro cria as secções de natureza especializada em matéria comercial, nos tribunais judiciais de Província. Publicado no Boletim da República n.º 51, I Série, de 22 de Dezembro de 2005. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 50/99, de 31 de Agosto. Aprova o Regulamento de Fixação das percentagens máximas de lucro a serem praticadas pelos produtores de mercadorias,

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

vendedores a grosso e a retalho. Publicado no Boletim da República n.º 34, I Série, de 31 de Agosto de 1999. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Decreto n.º 14/96, de 21 de Maio. Actualiza o Código das Custas Judiciais. Publicado no Boletim da República n.º 20, I Série, de 21 de Maio de 1996. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Resolução n.º 22/98, de 2 de Junho. Referente à adesão da República de Moçambique à Convenção sobre o Reconhecimento e a Execução de Sentenças Estrangeiras, celebrada em Nova York, aos 10 de Junho de 1958. Publicada no Boletim da República n.º 21, I Série, de 2 de Junho de 1998. Maputo, Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Resolução n.º 5/95, de 06 de Dezembro. Aprova a Política Nacional do Ambiente. Publicada no Boletim da República n.º 49, I Série, de 06 de Dezembro de 1995. Maputo. Conselho de Ministros.

**República de Moçambique.** Diploma Ministerial n.º 71/2024 de 19 de Agosto. Aprova a tabela de custas de Conciliação, Mediação e Arbitragem Laboral. Publicado no Boletim da República n.º 161, I Série, de 19 de Agosto de 2024. Maputo, Ministérios da Economia e Finanças, do Trabalho e Segurança Social e da Justiça, Assuntos Constitucionais e Religiosos.

**República de Moçambique.** Diploma Ministerial n.º 24/2021, de 30 de Março. Aprova o Regulamento Interno da Comissão de Mediação e Arbitragem Laboral (COMAL) e Centros de Mediação e Arbitragem Laboral (CEMAL) e revoga os Diplomas Ministeriais n.º 108/2014, de 30 de Julho e o n.º 111/2015, de 16 de Dezembro. Publicado no Boletim da República n.º 61, I Série, de 30 de Março de 2021. Maputo, Ministério do Trabalho e Segurança Social.

**República de Moçambique.** Diploma Ministerial n.º 17/2020 de 14 de Abril. Aprova o Regulamento Interno da Autoridade Reguladora de Energia. Publicado no Boletim da República n.º 70, I Série, de 14 de Abril de 2020. Maputo, Ministério dos Recursos Minerais e Energia.

**República de Moçambique.** Resolução n.º 2/2019, de 19 de Março. Aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Reguladora de Energia. Publicada no Boletim da República n.º 54, I Série, de 19 de Março de 2019. Maputo, Comissão Interministerial da Reforma da Administração Pública.

**República de Moçambique.** Resolução n.º 1/TS/GP/2021, de 2 de Dezembro. Aprova o Regulamento dos Serviços de Mediação Judicial. Publicada no Boletim da República n.º 36, I Série, de 22 de Fevereiro de 2022. Maputo, Tribunal Supremo.

### 3. Legislação colonial

**República Portuguesa.** Decreto n.º 22:241, de 22 de Fevereiro. Promulga o Projecto de Constituição Política da República Portuguesa. Publicado no Diário do Governo n.º 43, I Série, de 22 de Fevereiro de 1933. Lisboa, Presidência do Ministério.

**República de Portugal.** Decreto n.º 43 809, de 20 de Julho de 1961. Aprova o Código das Custas Judiciais do Ultramar. Publicado no Diário do Governo n.º 167/1961, Série I de 20 de Julho de 1961. Lisboa, Ministério do Ultramar - Direcção-Geral de Justiça.

**República de Portugal.** Decreto-Lei n.º 47 344, de 25 de Novembro de 1966. Aprova o Código Civil. Tornado extensivo às províncias ultramarinas através da Portaria n.º 22 869, de 4 de Setembro de 1967. Lisboa, Ministério do Ultramar.

**República de Portugal.** Decreto-Lei n.º 47043, de 7 de Junho de 1966. Aprova o Regulamento para a Fiscalização, Polícia e Exploração dos Caminhos de Ferro do Ultramar. Publicado no Diário do Governo n.º 133, Série I, de 07 de Junho de 1966. Lisboa, Ministério do Ultramar.

**República de Portugal.** Decreto-Lei n.º 44 129, de 28 de Dezembro de 1961. Aprova o Código de Processo Civil. Publicado no Diário do Governo n.º 299, I Série, de 28 de Dezembro de 1961. Lisboa. Tornando extensivo ao ultramar através da Portaria n.º 19 305, de 30 de Julho de 1962.

### 4. Legislação estrangeira

**República de Portugal.** CONSTITUIÇÃO. Aprovada pela Assembleia Constituinte. Lisboa, 2 de Abril de 1976, atentos à VII revisão constitucional de 2005, procedida através da Lei n.º 1/2005, de 12 de Agosto.

**República de Cabo Verde.** CONSTITUIÇÃO. Publicada no Boletim Oficial n.º 17, I Série, de 3 de Maio de 2010. Praia, Assembleia Nacional, Divisão de Documentação e Informação Parlamentar.

**Governo da Região Administrativa Especial de Macau.** Lei n.º 9/2021, de 12 de Julho - Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor. Publicada no Boletim Oficial n.º 28/2021, I Série, de 12 de Julho de 2021. Região Administrativa Especial de Macau. Assembleia Legislativa.

**República Federativa do Brasil.** Lei n.º 14.181, de 1.º de Julho de 2021. Altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Publicada no Diário Oficial da União, de 2 de Julho de 2021. Brasília, Congresso Nacional.

**Governo da Região Administrativa Especial de Macau.** Lei n.º 19/2019, de 05 de Novembro. Lei da Arbitragem. Publicada no Boletim Oficial n.º 44/2019, I Série, de 05 de Novembro de 2019. Região Administrativa Especial de Macau. Assembleia Legislativa.

**República de Portugal.** Lei n.º 63/2019 de 16 de Agosto. Sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação, e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos, procedendo à quinta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

**República de Portugal.** Lei n.º 14/2019, de 12 de Fevereiro. Altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, procedendo à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. Publicada no Diário da República n.º 30, I Série, de 12 de Fevereiro de 2019. Lisboa, Assembleia da República.

**República de Portugal.** Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro. Transpõe a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos -Leis n.ºs 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de Maio. Publicada no Diário da República n.º 175, I Série de 8 de Setembro de 2015. Lisboa, Assembleia da República.

**República Federativa do Brasil.** Lei n.º 13.140, de 26 de Junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Publicada no Diário Oficial da União de 29 de Junho de 2015. Brasília, Congresso Nacional.

**República Federativa do Brasil.** Lei n.º 9.307, de 23 de Setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Publicada no Diário Oficial de 24 de Setembro de 1996. Brasília, Congresso Nacional.

**República Federativa do Brasil.** Lei n.º 13.129, de 26 de Maio de 2015. Altera a Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, e a Lei nº 6.404, de 15 de Dezembro de 1976, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral e a sentença arbitral, e revoga dispositivos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Publicada no Diário Oficial da União, de 27 de Maio de 2015. Brasília, Congresso Nacional.

**República de Portugal.** Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril - Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública. Publicada no Diário da República n.º 77, I Série, de 19 de Abril de 2013. Lisboa, Assembleia da República.

**República de Portugal.** Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro. Aprova a Lei da Arbitragem Voluntária. Publicada no Diário da República n.º 238, I Série, de 14 de Dezembro de 2011. Lisboa, Assembleia da República.

*Republic of South Africa. Act n.º 68 of 2008. Consumer Protection Act, 2008. Published at Government Gazette n.º 32186 of 29 April 2009. Cape Town, Parliament of the Republic of South Africa.*

**República de Portugal.** Lei n.º 24/96, de 31 de Julho. Estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Revoga a Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto. Publicada no Diário da República n.º 176, de 31 de Julho de 1996.

**República Federativa do Brasil.** Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990. Aprova o Código de Defesa do Consumidor. Publicada no Diário Oficial da União, de 12 de Setembro de 1990. Brasília, Congresso Nacional.

**República de Portugal.** Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de Janeiro. Aprova o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas. Publicado no Diário da República n.º 20, I Série, de 29 de Janeiro de 2021. Lisboa, Conselho de Ministros.

**República de Portugal.** Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de Agosto. Implementa a medida do SIMPLEX+ 2016 «Informação ao consumidor + simples». Publicado no Diário da República n.º 162/2017, I Série, de 23 de Agosto de 2017. Lisboa, Conselho de Ministros.

**República de Portugal.** Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro. Permite às entidades que, no âmbito da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, pretendam promover, com carácter institucionalizado, a realização de arbitragens voluntárias requerer ao Ministro da Justiça autorização para a criação dos respectivos centros. Publicado no Diário da República n.º 297, I Série, de 27 de Dezembro de 1996. Lisboa, Conselho de Ministros.

## **5. Legislação comunitária (União Europeia)**

**União Europeia.** REGULAMENTO (UE) N.º 524/2013 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). Publicado no Jornal Oficial da União Europeia de 18 de Junho de 2013. Estrasburgo.

**União Europeia.** Resolução do Conselho, de 14 de Abril de 1975 – Relativa à um programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos consumidores – publicada no Jornal Oficial das Comunidades Europeias, n.º C 92/1, de 25 de Abril de 1975. Paris.

## 6. Artigos científicos

**LORENZETTI,** Ricardo Luís. *Informática, cyberlaw y e-commerce.* Revista de Direito do Consumidor, Vol. 36, 2000.

**MACHAVA,** Almeida. *Âmbito do poder revogatório do regime jurídico dos contratos comerciais de Moçambique.* In: Revista Electrónica de Direito (RED). Vol. 37, n.º 2, p. 95 à p. 114, 2025.

**COLOMBO,** Silvana. *Aspectos Conceituais do Princípio do Poluidor Pagador.* In: Revista Electrónica Do Mestrado em Educação Ambiental Santa Catarina – Brasil, REMEA, n.º 13, 2021.

**ROSSELO,** Carlo. *Riflessioni. De jure condendo in matéria di responsabilità del provider.* Il Diritto dell'Informazione e dell'Informatica, vol. 26, n.º 6, p. 617-629, 2010.

## 7. Sítios de internet

<https://core.ac.uk/download/pdf/70619796.pdf> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15.30min.

<http://www.infoescola.com/historia/codigo-de-hamurabi/> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:45min.

[books.google.com.br/books?isbn=8573085495](https://books.google.com.br/books?isbn=8573085495) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 13:45min.

[https://drive.google.com/file/d/1KwpL4qQF\\_B04IZ7YHkbbJkFR6ezXoyg2/view](https://drive.google.com/file/d/1KwpL4qQF_B04IZ7YHkbbJkFR6ezXoyg2/view) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:47min.

[https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS8MQGPW/1/historia\\_teorias\\_das\\_fontes\\_do\\_direito\\_romano\\_daniel\\_cabaleiro\\_saldanha.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS8MQGPW/1/historia_teorias_das_fontes_do_direito_romano_daniel_cabaleiro_saldanha.pdf) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:49min.

<http://uol12.unifor.br/oul/conteudosite/F1066343787/Dissertacao.pdf>. Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 15:50min.

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

<https://www.mic.gov.mz/por/Files-gerais/PLANO-DE-ACCAO-PARA-A-MELHORIA-DO-AMBIENTE-DE-NEGOCIOS-2019-2021-Port> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:00min.

[https://www.iese.ac.mz/lib/publication/livros/pobreza/IESE\\_Pobreza\\_4.PobEcon.pdf](https://www.iese.ac.mz/lib/publication/livros/pobreza/IESE_Pobreza_4.PobEcon.pdf). Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:06min.

<https://cartamz.com/index.php/economia-e-negocios/item/1795-inae-diz-que-contrafaccao-de-produtos-em-mocambique-e-critica> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:10min.

<https://opais.co.mz/quase-tudo-que-se-vende-na-baixa-e-pirata/> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:11min.

<https://cartamz.com/index.php/economia-e-negocios/item/1795-inae-diz-que-contrafaccao-de-produtos-em-mocambique-e-critica> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:15min.

<https://www.ine.gov.mz/documents/20119/44355/INDICADORES%20SOCIO-DEMOGRAFICOS%20-%20MOCAMBIQUE%2020062022.pdf> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:30min.

[https://unhabitat.org/sites/default/files/2023/07/mocambique\\_resumo\\_nacional\\_pt.pdf](https://unhabitat.org/sites/default/files/2023/07/mocambique_resumo_nacional_pt.pdf) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:33min.

<https://opais.co.mz/em-revisao-a-lei-dos-tribunais-comunitarios/> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:35min.

<https://www.pmaputo.gov.mz/index.php/por/layout/set/print/Ver-Meu-Distrito/Manhica/Noticias-do-Distrito/ACIDENTES-DE-VIACAO-NA-MANHICA> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:38min.

: [https://www.cacm.org.mz/?page\\_id=128](https://www.cacm.org.mz/?page_id=128) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 16:50min.

[https://www.cacm.org.mz/?page\\_id=128](https://www.cacm.org.mz/?page_id=128) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:00h.

<https://periodicos.furg.br/remea/article/view/2720> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:05min.

[http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/Anais/sao\\_paulo/2425.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/Anais/sao_paulo/2425.pdf) Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:10min.

<https://www.ine.gov.mz/web/guest/d/mocambique-publicacao-1> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:15min.

## A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em Moçambique

<https://www.cacm.org.mz/wp-content/uploads/2017/01/estatutos-CACM-2016-4.pdf>

Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:20min.

<https://opais.co.mz/sobre-alegada-ma-gestao-na-lam-magala-diz-confiar-nos-gestores-da-empresa/> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:35min.

<https://butantan.gov.br/covid/butantan-tira-duvida/tira-duvida-noticias/qual-a-diferenca-entre-sars-cov-2-e-covid-19-prevalencia-e-incidencia-sao-a-mesma-coisa-e-mortalidade-e-letalidade> Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:47min.

<https://www.consumidor.gov.pt/comunicacao1/noticias1/detalhe-da-noticia?uri=10659> , Consultado, pela última vez, no dia 14 de Setembro de 2025, pelas 17:50min.

<https://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Vicente-Dario-ARBITRAGEM-E-OUTROS-MEIOS-DE-RESOLUCAO-EXTRAJUDICIAL-DE-LITIGIOS-NO-DIREITO-MOCAMBICANO.pdf> Consultado, pela última vez, no dia 25 de Fevereiro de 2026, pelas 17:00h.

### 8. Outros

*Règlement Facultatif D'Arbitrage de la Cour Permanente D'Arbitrage pour les Organisations Internationales et les États.* 1997.

*Optional Apellate Arbitration Rules' da American Arbitration Association/International Center for Dispute Resolution.* 1 de Novembro de 2013.

Estatutos do Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação, publicado no Boletim da República n.º 233, III Série, de 29 de Novembro de 2018.

Informe Anual do Procurador-Geral da República - Ofício n.º 118/GAB-PGR/052.343/2024.

Revista de Direito Mercantil, Industrial, Económico e Financeiro, n.º 129. Publicação do Instituto Brasileiro de Direito Comercial Comparado e Biblioteca Tullio Ascarelli do Departamento de Direito Comercial da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. Ano XLII (Nova Série), Janeiro-Março de 2003, São Paulo, Malheiros Editores.

A arbitragem de litígios de consumo: um contributo para a sua operacionalização em  
Moçambique

**VII**  
**ANEXOS**

**ANEXO I**

**MISSIVA DA INSPECÇÃO  
NACIONAL DAS ACTIVIDADES  
ECONÓMICAS**

---

Amexo I



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO  
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS  
GABINETE DO INSPECTOR GERAL

À

Faizal Amussene Abreu

843202797

Maputo

N/Ref: 199/INAE/Gab.-IG/DOPIE/006/2024

Maputo, 19 de abril de 2024

**ASSUNTO: Solicitação de Informações sobre a Contrafacção em Moçambique**

Exmo. Senhor,

Acusamos a recepção da carta de V. Excia, sem referência, remetida a INAE no pretérito mês de Novembro de 2023, em que solicitava informações sobre a contrafacção em Moçambique e, a mesma mereceu a nossa maior atenção e análise, pelo que agradecemos.

A INAE, no âmbito da prossecução da sua atribuição de fiscalização do cumprimento da legislação reguladora do exercício das actividades económicas e defesa do consumidor, recebe de titulares, representantes das marcas e agentes de propriedade industrial, denúncias recorrentes de violação dos direitos de propriedade industrial.

Ao abrigo do artigo 222, do Código de Propriedade Industrial abreviadamente designado CPI, aprovado pelo Decreto n.º 47/2015, de 31 de Dezembro, a averiguação de infracções em matéria de direitos de propriedades industrial, compete a INAE em articulação com o Instituto da Propriedade Industrial (IPI, IP). E, de acordo com o artigo 212, do mesmo decreto, configuram violações da propriedade industrial, os abaixo discriminados:

- i. Concorrência desleal
- ii. Violação dos direitos exclusivos da patente;
- iii. Violação dos direitos exclusivos do desenho industrial:



- iv. Contrafacção e uso ilícito de marca;
- v. Invocação ou uso ilegal da recompensa;
- vi. Violação dos direitos exclusivos do nome comercial, nome de estabelecimento e insígnia de estabelecimento;
- vii. Uso ilegal de logotipo;
- viii. Invocação ou uso indevido dos direitos privativos;
- ix. Contrafacção, imitação, uso ilegal e ilícito da denominação de origem e da indicação geográfica.

Relativamente a solicitação de V. Excia, cumpre-nos informar que a INAE recebeu entre os anos 2020 e 2023, um total de 76 denúncias de violação dos direitos de propriedade industrial de marcas, provenientes de titulares e representantes de marcas. E, as mesmas traduziam-se, na sua maioria, em:

- a) Contrafacção (52 denúncias); e
- b) Uso ilícito de marca (17 denúncias).

Conforme o plasmado no artigo 216, do CPI, , comete infracção de:

1. **Contrafacção:** *"Todo aquele que reproduzir, total ou parcialmente, a marca registada sem autorização do respectivo titular, usar marca contrafeita ou imitada, usar, reproduzir ou imitar marca notoriamente conhecida ou de prestígio"; e de*
2. **Uso ilícito de marca:** *"Todo aquele que utilizar para identificação dos seus produtos ou serviços uma marca não autorizada ou cujo pedido de registo tenha sido indeferido pelo IPI, IP".*

Refira-se que no seguimento da retroreferidas denúncias, a INAE encetou diligências junto do IPI, de modo a apurar a veracidade das mesmas e, uma vez confirmadas, foram levadas a cabo várias operações de combate a violação dos direitos da propriedade industrial, das marcas em causa, visando a apreensão (*Vide em anexo a tabela de produtos contrafeitos apreendidos*) e retirada do circuito comercial nacional do material contrafeito, bem como, posterior destruição (artigo 227 do CPI).

Em casos de material resultante de violação dos direitos de propriedade industrial, que acede ao país, vindo do exterior, as Alfândegas são notificadas para impedir a sua entrada (ao nível das fronteiras e demais pontos de entrada).



De salientar que a nível da INAE, foram instaurados processos de natureza administrativa e aplicadas sanções, com base no estipulado no CPI, tendo o procedimento criminal contra os infractores, sido instruído pelo Ministério Público, por se tratar de crime de fraude nas vendas e contrafacção previstos e punidos nos artigos 307 e 309, respectivamente, ambos do Código Penal.

Outrossim, ao levar a cabo operações de combate a violação dos direitos de propriedade industrial de marcas, a INAE pretende estancar ou impedir:

- I. Para o consumidor:
  - Riscos de vária ordem para a saúde e segurança pública,
  - Perdas materiais devido a baixa qualidade do produto, entre outros.
  
- II. Para o Estado:
  - Perda de receitas devido a produção ou importação ilegal, e fuga ao fisco;
  - Encerramento de unidades produtivas ou económicas no País
  - Perda de postos de trabalho e consequente aumento do nível de desemprego;
  - Perda de confiança com relação à marca e ao agente económico, entre outros.
  
- III. Para os titulares das marcas:
  - Violação dos seus direitos de propriedade industrial;
  - Perdas financeiras;
  - Perda de confiança por parte do público consumidor, entre outros.

Com os nossos melhores cumprimentos,

"Pela legalidade no exercício da actividade económica e defesa do consumidor."

O Inspector-Geral Adjunto

Eduardo Muchamisso S. João  
/Especialista de Educação



**ANEXO 1**

**Tabela: Produtos apreendidos pela INAE entre 2020 - 2023**

Nº	Designação	Marca	Quantidade/Unidade	Provincia	Total
<b>TELEMOVEIS E ACESSÓRIOS</b>					
1.	Telemóveis	Iphone	1449	Cidade de Maputo	1749
2.	Cabos USB	Samsung	300	Cidade de Maputo	2613
		Iphone	2000		
		Apple	225		
3.	Baterias	Samsung	390	Cidade de Maputo	543
		Iphone	543		
4.	Auriculares	Iphod	300	Cidade de Maputo	2089
		Samsung	1789	Cidade de Maputo	1 caixa
5.	Lentes	Iphone	1 caixa		551
6.	Carregadores de telefone	Iphone	551	Cidade de Maputo	
<b>CREMES CORPORAIS</b>					
7.	Creme	Pomada Carollight	1626	Cidade de Maputo	1626
<b>CALÇADO</b>					
8.	Sapatilhas	Converse	1950	Cidade de Maputo	4210
		Nike	1770		
		Puma	460		
		Adidas	30		
	Chinelos	Havaianas	5482	Cidade e provincia de Maputo	5482
<b>ACESSÓRIOS "Vestuário"</b>					
9.	Chapéu	Nivaldo Thiery	72	Zambézia	72
<b>Toners HP</b>					
10.	Toners	HP	13959	Maputo	15356
			122	Inhambane	
			1238	Sofala	
			37	Nampula	
<b>MATERIAL DE HIGIENE E LIMPEZA</b>					
11.	Detergente	MAO	67	Cidade de Maputo	99
		Sunlight	32		
<b>ACESSÓRIOS DE VIATURAS</b>					
12.	Filtros	GUD - Z 212	420	Cidade de Maputo	751
		GUD - Z 95	80		
		GUD	183		
		GUD	67	Inhambane	
		GUD	1	Nampula	

## **ANEXO II**

# **MISSIVA DA AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE (DIRECÇÃO-GERAL DAS ALFÂNDEGAS)**

---

Anexo II



AUTORIDADE TRIBUTÁRIA DE MOÇAMBIQUE  
DIRECÇÃO GERAL DAS ALFÂNDEGAS  
DIRECÇÃO DE AUDITORIA, INVESTIGAÇÃO E INTELIGÊNCIA

**Assunto:** Resposta ao Questionário sobre "A Resolução de Litígios de consumo em Moçambique"

Afinente ao assunto em epígrafe, e em resposta a Guia n.13/DGSC-DIFOR/024.11/2024, a Direcção de Auditoria, Investigação e Inteligência, pronuncia-se nos seguintes termos:

Questionário

1. Quais são os dados estatísticos da Contrafacção em Moçambique?

Ano	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Artigo						
Sapatos/calçados	1748 cx		30 volumes			
Sapatilhas	3050 pares	193 cx	390 fardos	33 pares		41 fardos
Toners		316.unid.				
Medicamento		30 cx				
Chinelos			351 cx			
Filtros Gud					49 cx	
Telemoveis					1165 unid.	
Acéssorios para telemóveis					1479 unid.	
Palitos de Fósforo				1058 cxs		
Oleo Motor castrol				5058 cxs		

2. Quais são as naturezas ou tipos dos produtos contrafeitos em Moçambique?

De acordo com os dados estatísticos em nossa posse, resultantes das apreensões, podemos encontrar os seguintes produtos contrafeitos:

- Calçados (sapatilhas, sapatos, chinelos);
- Electrónicos/electrodomésticos – telemoveis e acessórios;
- Consumíveis de escritório – Tonners;
- Acessórios de viaturas – filtros para viaturas;
- Produtos de saúde – Medicamentos diversos;

3. Qual é a articulação da Autoridade Tributaria de Moçambique com a Inspeção Nacional das Actividades Economicas para o combate da contrafação em Moçambique?

A Articulação de trabalho entre a AT e o INAE, alicerça-se na alínea b, do numero 4, do artigo 16, do decreto 9/2010 de 15 de Abril que aprova o Estatuto Orgânico da Autoridade Tributaria de Moçambique, que preconiza *‘ a promoção e realização de acções especiais de prevenção, combate repressão da fraude e evasão fiscal e aduaneira, fraude cambial, branqueamento de capitais e transporte ilícito de valores, comercio externo não autorizado, trafico ilícito de drogas, estupefacientes, substancias psicotrópicas, armas, objectos de arte, antiguidade e outros bens proibidos por lei, com recurso a utilização de informações sobre a ocorrência ou possível ocorrência desses factos.’*

4. Quais são as Acções da Autoridade Tributaria de Moçambique com vista a estancar o fenómeno?

As acções levadas a cabo pela Autoridade Tributaria de Moçambique no âmbito de contrabando de mercadorias e a introdução de mercadorias contrafeitas, são traduzidas nas seguintes medidas:

- a) Realizar a reverificação de mercadorias e documentos de despacho, dentro e fora das estâncias aduaneiras e terminais, de forma a assegurar que a lei foi cumprida;
- b) Monitorar a realização de fiscalização às empresas ou estabelecimentos na base dos documentos de despacho e outros relevantes de forma a assegurar o cumprimento da lei;
- c) Garantir a realização de fiscalização aos armazéns de regime aduaneiro, incluindo o respectivo varejo;
- d) Combater o contrabando e realizar todas as acções necessárias à detenção dos sujeitos, Mercadorias e meios de transporte que se encontrem a violar a lei;

Nestes termos, a DAII remete a presente informação na expectativa de ter respondido cabalmente as necessidades informativas de V.Excias.

Importa realçar que a presente informação, destina-se para fins académicos.

CC:

GABINETE DA PRESIDENTE DA AUTORIDADE TRIBUTARIA;  
DIRECÇÃO GERAL DAS ALFÂNDEGAS;  
DIRECÇÃO DE FORMAÇÃO.

O Director

  
**Stélio Gonçalves**  
(Técnico Superior Tributário de 2)



**ANEXO III**

**MISSIVAS DOS TRIBUNAIS  
JUDICIAIS**



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE**

Tribunal Judicial da Cidade de Maputo

**1ª. Secção Comercial<sup>1</sup>**

Exmo. Senhor

**Dr. Faizal Amussene de Abreu**

**Assunto:** Litígios Judiciais de Consumo.

Respondendo ao requerimento de V.Excia, datado de 24 de Março de 2023, no qual solicita dados estatísticas sobre casos relacionados á defesa de consumidores, dirimidos entre o ano de 2018 e os dias que correm, temos a informar que infelizmente, não poderemos oferecer tal informação. A impossibilidade se explica pelo facto de que esta Secção, na maior parte dos casos, lida com processos de execuções hipotecarias ou acções declaratórias no domínio do crédito comercial, desconhecendo, quase que por completo, litígios nos quais as partes demandem estritamente por direitos consumeristas. O que pode ser encontrado nesta Secção, ainda assim, raríssimos casos, é a invocação da Lei de Defesa dos Consumidores para acautelar situações concretas no contexto das acções ou processos que aqui correm termos, mormente, a invocação do carácter abusivo de eventuais cláusulas.

Poderá ser, eventualmente, mais útil buscar a informação junto das Secções Cíveis deste e de outros Tribunais, ou nas Secções Cíveis dos Tribunais Judiciais de nível distrital, considerando sobretudo as questões do valor das respectivas acções. De qualquer modo, continuamos abertos para ceder qualquer informação que possa interessar a V.Excia e ao trabalho que desenvolve, no âmbito das competências próprias desta Secção.

Cordiais saudações.

O Presidente

.....  
João Guilherme  
Juiz de Direito "A"

<sup>1</sup> Palácio da Justiça, Avenida 25 de Setembro n.º 1028, 3º andar.



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

**Tribunal Judicial da Cidade de Maputo**  
**12ª Secção Comercial**

**EXMO SENHOR**  
**FAIZAL AMUSSENE DE ABREU**

Offício n.º 1012/12.º/2023  
Roga-se o favor de indicar  
Na resposta o n.º deste ofício

**ASSUNTO: Litígios Judiciais de Consumo**

Em resposta ao Requerimento datado em 28 de Abril de 2023, solicitando casos estatísticos relativos à defesa dos direitos do consumidor, que dirimiu no período entre 2018 aos dias que correm. Primeiro informar que esta Secção só teve o seu início das suas funções em Fevereiro de 2020. E para os devidos efeitos achados por conveniente, tenho a honra de informar à Vª.Excia, que lamentamos não poder satisfazer o seu pedido, uma vez que foram compulsados todos os livros, em uso neste Cartório, não tivemos registo nenhum de caso directamente relacionado ao período supra citado, referente ao tema de DIREITO DE CONSUMIDOR.

Respeitos cumprimentos.

Maputo, aos 23 de Agosto de 2023

A JUÍZA DE DIREITO

/Drª Moila Ornelia Chong Chelene/



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

TRIBUNAL JUDICIAL DA CIDADE DE MAPUTO  
3ª Secção Cível

Assunto: Litígios Judiciais de Consumo

Em resposta à solicitação que nos foi feita sobre o assunto em epígrafe, pelo cidadão Faizal Amussene de Abreu, para efeito de conclusão do trabalho de fim de Curso de Doutoramento em Direito, na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, temos a honra de informar que, compulsados os livros de porta em uso nesta secção, no período de 2018 até a presente data, verificamos que o número de processos relacionados com o assunto a cima mencionado é bastante irrisório, aliando-se a este facto a questão da falta de descrição específica dos processos relativos a esta matéria no momento da classificação e distribuição das respectivas acções.

Entretanto, das buscas feitas, foi possível identificar pelo menos 05 (cinco) processos, conforme constam do quadro que se segue.

Nº de Ordem	Nº de Processo	Espécie em que tramita	Situação actual
1.	75/18-R	Ac. Ordinaria	Findo e arquivado
2.	89/19-L	Ac. Ordinaria	Fase do Saneamento
3.	91/19-V	Ac. Ordinaria	Fase do Saneamento
4.	23/21-V	Ac. Ordinaria	Fase do Saneamento
5.	79/19-L	Ac. Ordinaria	Fase do Saneamento

Cientes de termos satisfeito o pedido que nos foi endereçado, subscrevemo-nos com elevada estima e consideração.

Maputo, 25 de Julho de 2023

O Juiz Presidente da Secção

  
/Dr. Jose Alfredo Macaríngue/



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

*Tribunal Judicial da Cidade de Maputo*

5ª SECÇÃO CÍVEL

Ofício n.º 576/5ª/2023

Favor de indicar este n.º na V. Resposta

EXMO SENHOR  
**FAIZAL AMUSSENE DE ABREU**  
Com domicílio na UEM -  
Faculdade de Direito (843202797)

M A P U T O

**ASSUNTO: RESPOSTA AO AO REQUERIMENTO**

Incumbe-me a Meritíssima Juíza Presidente desta secção, em atenção ao Requerimento de **Faizal Amussene de Abreu**, estudante do curso de Doutoramento em Direito, pela Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, que deu entrada nesta 5ª Secção Cível no dia 24 de Março de 2023, informar que, compulsados os livros de porta desde 2018 à presente data, **NADA CONSTA** sobre o solicitado.

Sem outro assunto, aproveito a oportunidade para apresentar, à V. Excia, os meus respeitosos cumprimentos. -

Maputo, 29 de Março de 2023

O Escrivão de Direito

Rudolfo Marcos Nhanhã





**República de Moçambique**  
**TRIBUNAL JUDICIAL DA PROVINCIA DE SOFALA**  
**1ª SECÇÃO CIVEL**

**AO**  
**SENHOR FAIZAL AMUSSENE DE**  
**ABREU**

**= MAPUTO =**

**N/Refª 291/TJPS/1ª/2023-050-2**

**ASSUNTO: LITIGIOS JUDICIAS DE CONSUMO**

Acuso a recepção do requerimento, de 11 de Abril de 2023, no qual, solicita informações de dados estatísticos de casos relacionados a defesa dos direitos do consumidor que dermiram no período entre 2018 até a presente data, em resposta cumpro – me informar que a 1ª Seccao cível do Tribunal Judicial da Provincia de Sofala nunca apreciou estes casos.

Sem mais assunto do momento, os nossos melhores cumprimentos.

Beira, 30 de Maio de 2023



VISTO  
O Juiz de Direito



REPRÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

TRIBUNAL JUDICIAL DA PROVÍNCIA DE SOFALA  
2.ª SECCÃO CÍVEL

**EXMO SENHOR  
FAIZAL AMUSSENE DE ABREU**

N/Rfª nº 98/2ª/ TJPS/2023

Assunto: **Litígios Judiciais de Consumo**

Vimos por este meio, informar a V.Excia, que desde o ano de 2020 até a presente data, não correram termos nesta secção, autos de Resolução de Litígios de Consumo Em Mocambique, pelo que não será possível satisfazer o vosso pedido.

Respeitosos Cumprimentos.

Beira, aos 14 de Abril de 2023

Q' A Escrivã de Direito



/Rosa Armândo Nota/



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
TRIBUNAL JUDICIAL DA PROVINCIA DE SOFALA  
SECÇÃO COMERCIAL

AO  
FAIZAL AMUSSENE DE ABREU

-BEIRA-

N/Ref.: 360 /TJPS /SC/2023

**ASSUNTO: Solicitação de Informação.**

Em resposta ao solicitado, temos a honra de lhe informar que feita a compulsa dos dados estatísticos de processos relacionados a defesa dos direitos do consumidor dirimido nesta secção entre 2018 até a presente data, correram 06 processos dos quais todos eles terminaram com a condenação por parte da ré por incumprimento das causas contratuais, relacionadas com os direitos do consumidor.

É tudo o que tínhamos a dizer, estamos abertos pra qualquer ajuda necessária.

Cordeais Saudações.

Beira, 19 de Abril de 2023



/Dr. António Mário Romão Charles/



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
TRIBUNAL JUDICIAL DA PROVÍNCIA DE NAMPULA

PRIMEIRA SECÇÃO

EXMO SENHOR:

FAIZAL AMUSSENE DE  
ABREU

N/Ref. 132/1ªS/TJPN/2023

Nampula, aos 31/03/2023

Assunto: Resposta da carta

Em resposta à sua carta dirigida à esta Secção a solicitar às estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor dirimidos a partir do ano de 2018 até então, temos a informar que esta secção não tramitou este tipo de processo durante este período.

Com melhores cumprimentos.

O Escrivão de Direito Provincial,

/ António Manuel Maier /



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
TRIBUNAL JUDICIAL DA PROVÍNCIA DE NAMPULA  
SEGUNDA SECÇÃO

N/III nº 199/2ªSTJ/N/23  
17 de Março de 2023

EXMO SENHOR,  
LAIZALAMU SENE DE ABREU

ASSUNTO: Resposta ao Vosso Requerimento

Fui respondido ao Vosso requerimento, de 28 de Março de 2023, dirigido à Meritíssima Sra. Presidente da 2ª Secção Cível do Tribunal Judicial da Província de Nampula, que questiona quanto ao número de processos relacionados à defesa dos direitos do consumidor que dirimiu no período entre 2018 aos dias que correm, bem como os possíveis factores que sustentam, tendo a duar que nesta Secção, nunca teve registo de entrada de casos de natureza.

Com os melhores cumprimentos.



(Issene Janonia Cantassul.)



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

TRIBUNAL JUDICIAL DO DISTRITO MUNICIPAL KA MPFUMU  
5ª Secção

AO  
SENHOR FAIZAL AMUSSE DE ABREU

Ofício nº 21/MS/TJDMKmpf/23

Roga-se o favor de indicar  
na resposta, havendo,  
o nº deste ofício.

ASSUNTO: Resposta do Ofício

Acusamos a recepção do requerimento datado de 16 de Maio de 2023, que mereceu deste lado à habitual atenção necessária, no entanto, temos a honra de informar que no período entre 2018 até a presente data, tramitamos nesta secção 3 processos relacionados á defesa dos direitos do consumidor.

Cordiais saudações.

Ka Mpfumu, 15 de Agosto de 2023

A Escrituraria Judicial

  
Ivete Amina Alcumala

MERITÍSSIMO JUIZ-PRESIDENTE  
DÁ 1.ª SECCÃO CÍVEL DO  
TRIBUNAL JUDICIAL DO  
DISTRITO MUNICIPAL  
KAMAXAQUENE

Assunto: Litígios judiciais de consumo

FAIZAL AMUSSENE DE ABREU, cidadão moçambicano, Portador do Bilhete de Identidade n.º 110300357219M, estudante do Curso de Doutoramento em Direito, na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, com o n.º 20196252, estando na fase de preparação da sua tese de doutoramento, com o tema "A resolução de litígios de consumo em Moçambique", vem, mui respeitosamente, questionar ao Douto Tribunal (1.ª Secção Cível) relativamente às estatísticas de casos relacionados à defesa dos direitos do consumidor que dirimiu no período entre 2018 aos dias que correm, bem como os possíveis factores que sustentam as referidas estatísticas.

Na esperança da contínua colaboração de V.Excia, subscreve-se com elevada estima e consideração.

Atenciosamente

*Faizal A. de Abreu*

Faizal Amussene de Abreu

Maputo, aos 15 de Maio de 2023

lc 05 21/12/23  
Resposta - re fidei  
em 2021 tiveram o  
proc no 82/21-c



**República de Moçambique**  
**Tribunal Judicial do Distrito Municipal de Nhamankulu**  
**1ª. Secção**

**Ao Senhor:**  
**Faizal Amussene de Abreu**  
**Maputo**

**Ofício nº 109 /TJDMNL H/1ª/2023**

**Assunto: Direitos do consumidor.**

Em resposta ao documento datado aos, 28 de Abril de 2023, do cidadão, **Faizal Amussene de Abreu**, estudante do Curso de Doutoramento em Direito, na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, temos a honra de informar à V. Excias, que nesta Secção não temos entradas de processos de casos de defesa do consumidor.

Cordiais Saudações.

Maputo, 09 de Agosto de 2023

Escrivã de Direito

/Dra. Maria de Fátima Bila/





República de Moçambique

TRIBUNAL JUDICIAL DA CIDADE DA BEIRA

6ª SECÇÃO

À

SENHOR FAIZAL AMUSSENE DE  
ABREU

BEIRA

NR: 140 /MT/6ªTC/2023

ASSUNTO: Resposta do Ofício

Acuso a recepção do requerimento, datada em 11 de Abril de 2023, tenho a honra de informar que no período entre 2018 até presente data, trametamos 3 processos à defesa dos direitos do consumidor.-----  
Cordiais saudações.-----

Beira, 13 de Abril de 2023

O Escrivão de Despacho

/ Dr. Mamudo Tomás /

**ANEXO IV**

**EXTRACTOS DO PROCESSO  
JUDICIAL**





REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
TRIBUNAL JUDICIAL DA CIDADE DE MAPUTO  
5ª SECÇÃO

Cópia da douta sentença exarada a fls. 387-394 verso nos autos de ACCÃO ORDINÁRIA n.º [redacted] /18-I,  
que [redacted] move contra [redacted]

PARTES:

- Autora/Reconvinda: [redacted]  
LIMITADA - sede na [redacted]  
nesta Cidade.
- Ré/Reconvinte: [redacted]  
[redacted] - [redacted]  
Muenchen, Alemanha.

Nos presentes autos declarativo de condenação a Autora apresentou os fundamentos constantes da petição certificada de fls. 2 a 10, que sumariamente indicam:

1. Que, as partes estabelecerem em 2003, um contrato cujo escopo era a distribuição de produtos farmacêuticos, por força da qual a Ré sujeitou-se a fornecer mediante pagamento produtos farmacêuticos por si fabricados à Autora;
2. Que, o fornecimento operava-se mediante a solicitação ou envio de ordem encomendada pela Autora à Ré e o pagamento em conformidade com o acordado;
3. Que, as actividades de divulgação e colocação dos produtos objecto do negócio em causa eram materializadas pela Autora, tendo a Ré se beneficiado da estrutura montada pela Autora;
4. Que, antes da relação contratual com a Autora, a expressão da Ré no mercado era nula, tendo atingido uma posição privilegiada fruto do esforço da Autora;
5. Que, ao longo 2015 o país foi abalado por uma crise financeira que transformou-se numa crise cambial que levou o estado a adoptar determinadas políticas monetárias, para fazer face a dita crise, dentre as quais se destaca a restrição de exportação de moeda estrangeira, até pelo facto dos Bancos Comerciais terem conhecido uma profunda escassez de divisas, comprometendo as actividades económicas e não só;
6. Que, a escassez de divisas condicionou fortemente a importação regular e ordinária de diversos produtos;
7. Que, foi nessa conjuntura que a Autora incorreu em mora no pagamento de algumas factura da Ré, uma vez que os pagamentos deveriam ser feitos em "euros", conforme contratualizado;
8. Que, não era um problema de liquidez da Autora, embora os prejuízos decorrentes da correcção monetária, tendo para garantia do bom cumprimento das suas obrigações disponibilizou-se a emitir garantias financeiras (cartas de crédito) que cobrissem o valor das aquisições, mas solução que a Réu não se mostrou favorável, tendo recusando-se a fazer o fornecimentos das encomendas e ordens de compra efectuadas pela Autora, colocando est numa situação de falta de "stock" para fazer face às necessidades de mercado, em prejuízo a relação comercial;
9. Que, no dia 17 de Março de 2017, a Autora recebeu carta de rescisão do contrato de distribuição, com efeitos imediatos;

reconhecido o direito, não havendo dados que habilitem este tribunal a determinar o quantum, a mesma será liquidada em sede de execução de sentença.

Decidindo.

Por tudo quanto se deixou exposto, nos termos da Lei Processual Civil e demais legislação pertinente:

- a) JULGO IMPROCEDENTE a presente a acção e, conseqüentemente, decido, ABSOLVER a Ré a pagar uma indemnização a Autora [REDACTED], porque infundada e não provada;
- b) JULGO PARCIALMENTE IMPROCEDENTE o pedido reconvençional e, conseqüentemente, decido, ABSOLVER a Autora [REDACTED] a pagar uma indemnização a Ré [REDACTED], à título de danos emergentes não patrimoniais, porque infundada e não provada; e,
- c) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido reconvençional e, conseqüentemente, decido, CONDENAR a Autora MEDIS [REDACTED] a pagar uma indemnização a Ré [REDACTED], à título de lucros cessantes, porque fundada e provada, em montante a fixar em sede de liquidação de sentença.

Condeneo ambas partes no pagamento de custas judiciais contadas no máximo, na proporção do decalmento.

Condeneo a Autora no pagamento de procuradoria condigna, que fixo no máximo, na parte vencida do pedido reconvençional.

Registe e notifique-se

Palácio da Justiça da Cidade de Maputo, 04 de Dezembro, 2020

Ass) [REDACTED] Direito

ESTÁ CONFORME

Maputo, 11 de Dezembro de 2020

O Adjunto de Escrivão de Direito

Rúdelto Marcos Nháñala

Deve ainda a R. ser condenada no pagamento das custas e demais despesas judiciais.

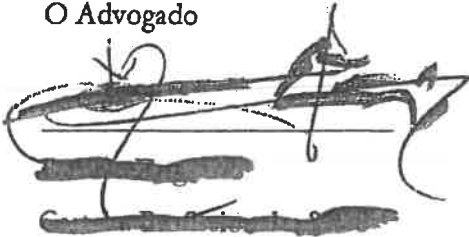
Mais se requer a citação da R. para, querendo, apresentar a sua contestação, no prazo legal, sob pena de cominação legais.

Valor da causa: MZN 62.967.026,00 (sessenta e dois milhões, novecentos e sessenta e sete mil e vinte e seis Meticais)


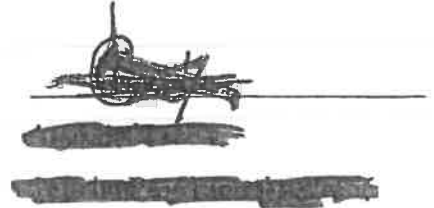
Junta: 12 (doze) documentos, procuração forense e duplicados legais.

Testemunhas: [redacted], [redacted] e [redacted], todos contactáveis através da A.

O Advogado



O Advogado



Revisão

**MERITÍSSIMO JUÍZ DE DIREITO DO TRIBUNAL JUDICIAL DA CIDADE DE MAPUTO**

**Proc. n.º /018-I  
2ª Secção Comercial**

[REDACTED], com o domicílio indicado nos autos do processo supra mencionado, tendo sido citada da Accção Declarativa de Condenação proposta pela Autora [REDACTED], LIMITADA, vem nos termos dos artigos 486.º e seguintes do Código de Processo Civil – CPC apresentar a sua **CONTESTAÇÃO**, o que o faz nos seguintes termos e fundamentos:

**I. POR IMPUGNAÇÃO**

**1.º**

Aceitam-se como verdadeiras as matérias alegadas nos artigos 1.º, 2.º, 5.º, 8.º, 13.º e 15º da p.i.

**2.º**

Porém, todos os demais factos alegados pela Autora representam uma completa deformação da realidade, resultante da má interpretação do contrato firmado entre as partes, bem como da subsunção errada dos factos aos dispostos no referido contrato.

**3.º**

Quanto ao artigo 3.º, é bem verdade que o fornecimento dos produtos objecto do contrato operava mediante a solicitação ou envio de ordem de encomenda pela A à R., porém, já não é verdade que o pagamento era feito nos termos devidamente acordados, pois, várias foram as vezes em que a R. teve de suplicar para que os referidos pagamentos fossem efectuados de acordo com os termos contratuais, conforme comprova o Doc. I, dando-se por integralmente reproduzidos para todos os efeitos legais.

Recibido  
Em 22.09.18  
H.A.

↓  
E-mails cobrando o pagamento

[Handwritten signature]

**Valor da Reconvenco:** 18.731.418,80 MT (dezoito milhões, setecentos e trinta e um mil, quatrocentos e dezoito meticais e oitenta centavos).

**Junta:** 3 (três) documentos e duplicados legais.

**Testemunhas:**

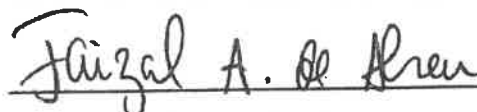
- 1- [REDACTED]
- 2- [REDACTED];
- 3- [REDACTED]
- 4- [REDACTED]

Todos contactáveis através do domicílio da R.

**PROTESTA JUNTAR AS TRADUÇÕES DOS DOCUMENTOS: I e II.**

O ADVOGADO

Faizal Amussene de Abreu



(Titular da Carteira Profissional n.º01142)

**ANEXO V**

**EXTRACTOS DO PROCESSO  
JUDICIAL – ACÇÃO INIBITÓRIA**



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
TRIBUNAL JUDICIAL DO DISTRITO DE KAMAXAKENI  
1ª SECÇÃO – CÍVEL

Proc. n.º82/21-B (Acção Inibitória, processo sumário)  
Concl. aos 16.12.21.

=== SENTENÇA ===

\_\_\_\_\_, moçambicana, solteira, maior, residente no bairro de Mapandane, Quarteirão A, casa n.º3, na Cidade da Matola, intentou e fez seguir a presente acção especial inibitória contra a ré \_\_\_\_\_, uma sociedade comercial com sede na Avenida de \_\_\_\_\_, na Cidade de Maputo.

Na sua petição inicial de folhas 2 a 6 dos autos alega, em suma, o seguinte:

1. Que no dia 21 de Fevereiro de 2021 adquiriu na ré uma viatura de marca BMW 523i, com matrícula 832 MP, ao valor de 950.000,00 (novecentos e cinquenta mil meticais).
2. Que já na primeira quinzena do mês de Julho de 2021, a mesma viatura sofreu uma avaria grossa, misturando óleo de motor com água no radiador e no cooler (arrefecedor).
3. No dia 15 de Julho daquele ano dirigiu-se aos escritórios da ré e de forma verbal comunicou a avaria, solicitando a sua substituição por uma outra viatura com similares características e bom estado mecânico.
4. Que num primeiro momento, a ré comprometeu-se a encontrar uma solução para o problema, mas depois veio a dizer que oferecia garantia de um mês e a autora já se encontrava com a viatura há mais de três meses.

requerido, mas sim em 75.000,00 meticais, por entender ser este razoável para minorar os danos causados.

Assim, o total da indemnização a pagar pela ré é de 235.500,00 meticais.

Por tudo o acima exposto, em nome do povo da República de Moçambique, julgo a presente acção inibitória procedente, porque provada, consequentemente:

1. Julgar a prática da Ré [REDACTED] de reduzir a garantia das viaturas por si vendidas abusiva e declará-la nula, por violar a Lei da Defesa do Consumidor.

2. Condenar a ré [REDACTED] a pagar uma indemnização no valor de 235.500,00 (duzentos e trinta e cinco mil, quinhentos meticais) a favor da autora [REDACTED], sendo 100.000,00 (cem mil meticais) relativos ao reembolso da reparação da viatura, 60.500,00 (sessenta mil e quinhentos meticais) por danos patrimoniais e 75.000,00 (setenta e cinco mil meticais) por danos não patrimoniais.

Custas pela ré.

Após trânsito em julgado, publique-se no jornal de maior circulação nacional, às custas da ré, nos termos do art. 13, n.º3 da LDC.

Notifique-se e registre-se.

Ka Maxakeni, 06 de Janeiro de 2022.  
O Magistrado Judicial

[REDACTED]  
/Juiz de Direito C/

**ANEXO VI**

**ESTATÍSTICAS DO TRIBUNAL  
JUDICIAL DA CIDADE DE MAPUTO  
– 2022-2023**



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

TRIBUNAL JUDICIAL DA CIDADE DE MAPUTO

REPARTIÇÃO DE ESTATÍSTICA

Ao

Senhor

Faizal Amussene de Abreu

**MAPUTO**

Ofício n.º 02/RE/TJCM/2024


12 de Janeiro de 2024

Assunto: Resposta à Solicitação de informação

Em resposta ao Vosso requerimento, datado de 12 de Janeiro de 2024, temos a honra de remeter à V. Excia. a tabela em anexo atinente ao numero de processos que deram entrada neste tribunal nos anos 2022 e 2023.

Com os melhores cumprimentos.

Repartição de Estatística

  
Leonel António Cuambe

/Técnico de Estatística/



**Tabela do número de processos entrados por jurisdição no Tribunal Judicial da Cidade de Maputo, 2022 – 2023**

Jurisdição	Entrados	
	2022	2023
Comercial	1.066	860
Cível	3.423	3.206
Criminal	8.603	8.986
Laboral	-	1
Menores	-	15
<b>Total</b>	<b>13.092</b>	<b>13.068</b>

Repartição de Estatística

Leonel António Cuambe

/Técnico de Estatística/



**ANEXO VII**

**ESTATÍSTICAS DO SERVIÇO DE  
MEDIÇÃO JUDICIAL – TRIBUNAL  
JUDICIAL DA CIDADE DE MAPUTO  
– 2022-2023**

---



Tribunal Judicial da Cidade de Maputo



**Ao**

**Exmo. Senhor Fayzal Amussene de Abreu**

Portador do Bilhete de Identidade n.º  
**110300357219M**

Estudante do Curso de Doutoramento em Direito

**MAPUTO**

**Ofício n.º 15/SMJ/TJCM/020/006/2024**

de 26 de Abril

**Assunto: Comunicação de transcrição de despacho**

Em incumprimento do douto despacho da Coordenadora dos Serviços de Mediação Judicial deste Tribunal datado de 24 de Abril de 2024, exarado sobre o pedido de solicitações de informações estatísticas formulado pelo Exmo. Senhor Fayzal Amussene de Abreu, sirvo-me pela presente para comunicar a V.Excia. a transcrição de despacho com o seguinte teor:

**DESPACHO**

“Satisfaça-se a solicitação, nos termos já enviado para repartição de Estatísticas”

*Maputo, 24 de Abril de 2024*

*Assin.. Dra. Nilza Neemias Covane”.*

Com os melhores cumprimentos

**O Responsável dos Serviços de Mediação Judicial**



(Ajudante de Escritório de Direito)



Tribunal Judicial da Cidade de Maputo



### MAPA DE MOVIMENTO ESTATÍSTICO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022

Especie	Pendentes	Entrados por Iniciativa		Total	Rindos			Transitados	
		Da Partes	Do Tribunal		Mediações		Total de Casos Mediados		Arquivados
					Com acordo	Sem acordo			
Dívidas entre particulares	81	682	0	682	319	22	341	231	191
Arrendamento	3	41	0	41	15	6	21	9	14
Partilha de bens	5	34	0	34	19	2	21	18	0
Conflito de casal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prestação de Serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Acidente de Viação	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Conflito de terra	1	7	0	7	1	0	0	0	0
Questões de Família	0	21	0	21	5	0	7	3	4
Problemas de vizinhança	7	5	0	5	2	0	2	1	7
Compra e Venda	1	11	0	11	4	0	4	1	7
Responsabilidade Civil	2	24	0	24	3	1	4	4	14
Outros		0	0	0	-	-	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>825</b>	<b>0</b>	<b>825</b>	<b>368</b>	<b>33</b>	<b>401</b>	<b>278</b>	<b>245</b>

Maputo, 26 de Abril de 2024



O Responsável pelos Serviços de Mediação

A Coordenadora dos Serviços de Mediação

O Técnico de Estatística

Nilza Neemias Covana  
(Juíza de Direito)

(Ajudante de Escrição, JED/Maputo)



Tribunal Judicial da Cidade de Maputo



MAPA DE MOVIMENTO ESTATÍSTICO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2023

Espécie	Entrados por Iniciativa		Total	Fimos			Transitados
	Pendentes	Do Tribunal		Mediações		Arquivados	
				Com acordo	Sem acordo		
Dívidas entre particulares	191	-	1.267	547	39	586	279
Arrendamento	14	1	67	32	5	37	15
Partilha de bens	-	-	85	29	7	36	29
Conflito de casal	-	-	21	5	1	6	17
Prestação de Serviço	-	-	134	33	5	38	6
Acidente de Viação	-	-	10	1	1	2	58
Conflito de terra	4	-	18	8	-	8	4
Questões de Família	8	-	19	9	-	9	11
Problemas de vizinhança	7	-	13	6	-	6	11
Compra e Venda	7	-	77	28	2	30	6
Responsabilidade Civil	14	-	23	4	2	6	24
Outros	-	-	16	-	-	0	15
<b>TOTAL:</b>	<b>245</b>	<b>1.749</b>	<b>3.750</b>	<b>702</b>	<b>62</b>	<b>764</b>	<b>16</b>
							<b>476</b>

Maputo, 26 de Abril de 2024

O Responsável dos Serviços de Mediação



Luis Bernardo Moutinho  
(Presidente de Escrivão de Direito)

A Coordenadora dos Serviços de Mediação

Nilza Neermias Covane  
(Julga de Direito)

O Técnico de Estatística

## **ANEXO VIII**

# **MISSIVAS DA INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS – CENTRAL (SEDE), SOFALA E NAMPULA**



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO  
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS  
GABINETE DO INSPECTOR GERAL

A

Faizal Amussene Abreu

843202797

Maputo

797  
N/Ref. /INAE/Gab.-IG/DOPIE/006/2023

Maputo, 05 de Julho de 2023

**ASSUNTO: Resposta do Pedido de Informação Sobre Resolução de Litígios de Consumo em Moçambique**

**Exmo. Senhor,**

Acusamos a recepção da carta sem referencia de V. Excia, em que solicita dados estatísticos de casos relacionados com a defesa dos direitos do consumidor, em virtude de estar na fase de preparação da sua tese de doutoramento, com o tema "*A resolução de litígios de consumo em Moçambique*".

Antes de mais, importa referir que, a INAE é uma instituição pública, dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa, tutelada pelo Ministro da Indústria e Comércio, criada à Luz do Decreto nº 46/2009, de 19 de Agosto e cujas competências e áreas de actuação foram clarificadas pelo Decreto nº 43/2017, de 11 de Agosto, que procede a revisão do Decreto nº 46/2009, de 19 de Agosto e, tem como atribuição a fiscalização do cumprimento da legislação reguladora do exercício das actividades económicas e a defesa do consumidor.

Relativamente a carta de V. Excia, temos a informar que o teor nela versada mereceu nossa maior atenção e análise. A INAE, no âmbito da sua atribuição e competências, recebe denúncias de vária



ordem proveniente de consumidores nacionais e não só, referente a qualidade dos serviços e produtos fornecidos pelos agentes económicos, sendo que o seu tratamento e resolução se reveste de grande importância, visando além da reposição dos direitos dos consumidores, garantir a saúde e segurança pública, o bom ambiente de negócios e a protecção da economia nacional.

A Direcção de Operações de Pesquisa e Inteligência Económica, abreviadamente designada DOPIE, responsável pela tramitação e resolução de denúncias relacionadas à defesa dos direitos do consumidor, é uma unidade orgânica da INAE, de âmbito nacional, cujas acções que leva a cabo encontram o seu fundamento legal no artigo 14 do Estatuto Orgânico da INAE, aprovado pelo Resolução n.º 02/2018, de 28 de Fevereiro, sendo que compreende dois pilares, investigação e inteligência e, para o alcance do seu desiderato recorre à vários instrumentos legais, dentre eles:

- Lei nº 22/2009 de 28 de Setembro – que aprova a Lei de Defesa do Consumidor; e
- Decreto nº 27/2016 de 18 de Julho – que aprova o regulamento da Lei de Defesa do Consumidor.

Relativamente a vossa solicitação, vimos por meio desta partilhar a informação abaixo:

**Tabela 1.** Denúncias submetidas a INAE, a nível nacional, de 2020 até o primeiro semestre de 2023:

Nº Ord	Província	2020	2021	2022	2023	Total
01	C. Delgado	12	6	7	18	43
01	Niassa	59	56	16	40	171
03	Nampula	19	212	157	90	478
04	Zambézia	50	40	36	16	142
05	Tete	43	47	18	48	156
06	Manica	339	169	193	78	779
07	Sofala	84	198	203	57	542
08	Inhambane	54	9	11	37	111
09	Gaza	32	5	19	60	116
10	Maputo Prov.	370	140	123	150	783



11	Maputo Cid.	316	407	322	136	1181
12	INAE Centra	988	270	196	151	1605
13	<b>Total</b>	<b>2366</b>	<b>1559</b>	<b>1301</b>	<b>881</b>	<b>6107</b>

Refira-se que os números refletidos na tabela acima, referem-se em grande parte a denúncias de qualidade de produtos, principalmente eletrodomésticos (computadores, fogões, geleiras, liquidificadores, micro-ondas, televisores entre outros) e, celulares e tablets, comercializados pelos agentes económicos nacionais, que se revelam defeituosos e sem qualidade, antes do término do período da garantia (1 ano de garantia para bens móveis).

Nota-se ainda uma tendência decrescente em relação ao número de denúncias, o que é justificado pelo facto de 2020 ter sido um período de restrição, causado pela pandemia da Covid-19, em que as pessoas por estarem em confinamento, a par da aquisição de artigos, dispunham de mais tempo de avaliação da qualidade e funcionamento dos mesmos e, detetando irregularidades submetiam queixas e reclamações a INAE e, também, denunciavam infracções por violação dos decretos de calamidade pública.

Por outro lado, mostra o resultado positivo do trabalho levado a cabo pela INAE, junto dos consumidores e dos agentes económicos, que se traduzem em acções de sensibilização, fiscalização, e divulgação dos direitos dos consumidores e da legislação de defesa do consumidor em vigor no país, através da imprensa (jornais, rádio e televisões) e plataformas digitais.

Sem mais do momento, receba os nossos melhores cumprimentos e reiterar a nossa inteira disponibilidade para esclarecimentos julgados pertinentes.

**"Pela legalidade no exercício da actividade económica e defesa do consumidor."**

A Inspectora-Geral



/Inspectora Superior das AE-D/



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
PROVÍNCIA DE SOFALA  
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS  
DELEGAÇÃO PROVINCIAL DE SOFALA

Ao:

Sr Faizal Amussene de Abreu

= Beira =

V.Ref. /INAE/2023

N/Ref. <sup>168</sup>/INAE-Sofala/023.8/2023

Beira, 24/04/2023

**ASSUNTO: Envio da Informação**

Para os devidos efeitos, junto se envia á V. Excia, Informação solicitada sobre mediação de conflitos relativos aos directos do consumidor.

Com os nossos melhores cumprimentos.

*"Pela legalidade da actividade económica e defesa do consumidor"*

**A DELEGADA PROVINCIAL**



BJ



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
PROVINCIA DE SOFALA  
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS  
DELEGAÇÃO PROVINCIAL DE SOFALA



Informação relativa as solicitações recebidas no âmbito da defesa do consumidor no período de 2018 ao 1º Trimestre de 2023

Tabela 1: Quadro Resumo das Petições- 2018

	Nº Total	Ponto de situação	Observação
Sugestões	0	-	<ul style="list-style-type: none"><li>cerca da 88% das denúncias (31) referem-se a poluição sonora, venda de produtos fora do prazo ou mal conservados; venda de bebidas alcoólicas nas imediações de escolas, exercício ilegal da actividade e falta de higiene;</li><li>A maior parte das reclamações referem-se aquisição de aparelhos electrónicos (TV, telefones celulares, aparelhos de som, Ar-condicionados, etc), e que seu uso revelou-se defeituoso em menos de 30 dias.</li></ul>
Exposições	0	-	
Denúncias	35	Atendidas	
Reclamações	30	Satisfeitas	
Queixas	10	Atendidas	

Fonte: INAE-Sofala

Tabela 2: Quadro Resumo das Petições em 2019

	Nº Total	Ponto de situação	Observação
Sugestões	0	-	<ul style="list-style-type: none"><li>80% das denúncias atendidas (20) referem-se a poluição sonora, venda de produtos fora do prazo ou mal conservados; tendência de especulação de preços de produtos após ciclone Idai, discrepância entre o preço do produto na prateleira e o preço registado na caixa electrónica de pagamento;</li></ul>
Exposições	0	-	
Denúncias	25	Atendidas	
Reclamações	0	-	
Queixas	20	Atendidas	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerca de 90% das queixas (18) recaem sobre não aceitação de troca e/ou devolução e aquisição de aparelhos electrónicos (TV, telefones celulares, aparelhos de som, Ar-condicionados, baterias) e que seu uso revelou-se defeituoso em menos de 30 dias.</li> </ul>
--	--	--	---

Fonte: INAE-Sofala

Tabela 3: Quadro Resumo das Petições em 2020

	Nº Total	Ponto de situação	Observação
Sugestões	0	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 87% das denúncias atendidas (34) referem-se a poluição sonora, venda de produtos fora do prazo ou mal conservados; exploração ilegal de máquinas de jogos de fortuna e azar, realização de espetáculos sem autorização da INICC e outras entidades;</li> <li>• Cerca de 85% das reclamações (11) recaem sobre aquisição de aparelhos electrónicos (TV, telefones celulares, aparelhos de som, Ar-condicionados, etc), e que seu uso revelou-se defeituoso em menos de 30 dias.</li> </ul>
Exposições	0	-	
Denúncias	39	Atendidas	
Reclamações	13	Satisfeitas	
Queixas	27	Atendidas	

Fonte: INAE-Sofala

Tabela 4: Quadro Resumo das Petições em 2021

	Nº Total	Ponto de situação	Observação
Sugestões	1	Acatada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a sugestão é sobre a criação de uma linha para canalizar as denúncias;</li> <li>• cerca de 94% das denúncias atendidas (99) recaem sobre estabelecimentos abertos fora das horas legalmente previstas, no período de Covid- 19, a poluição sonora, venda de bebidas alcoólicas nas barracas, aglomeração de pessoas em eventos sociais privados e em estabelecimentos, venda de produtos fora do prazo ou mal conservados; exploração ilegal de máquinas de jogos de fortuna e azar,</li> </ul>
Exposições	0	-	
Denúncias	105	Atendidas	
Reclamações	32	Atendidas	
Queixas	12	Atendidas	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerca de 91% das reclamações (11) recaem sobre aquisição de aparelhos electrónicos (TV, telefones celulares e aparelhos de som) e que seu uso revelou-se defeituoso em menos de 30 dias.</li> </ul>
--	--	--	--

Fonte: INAE- Sofala

N.B: Importa salientar que as questões apresentadas foram sanadas ao abrigo da Lei n° 22/2009 de 28 de Setembro que rege a Defesa do Consumidor e o seu respectivo regulamento aprovado pelo Decreto n° 27/2016 de 18 de Julho.

Igualmente, importa referir que cerca de 95% das preocupações apresentadas pelos clientes a INAE, eram verídicas e os clientes tinham razão, daí que a resolução dos diferendos tenha sido maioritariamente a favor dos clientes.

Beira, aos 19 de Abril de 2023

Elaborado por:

Bola Joaquim

*Bola Joaquim*

Belino Nhalungo

*Belino Nhalungo*



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE  
Provincia de Nampula  
Conselho dos Serviços Provinciais de Representação do Estado na  
Provincia  
INSPECCÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS  
DELEGAÇÃO PROVINCIAL

Ao:

FAIZAL AMUSSENE DE ABREU

N/Ref nº 132 /INA E/DP/NP/2021

23 / 10 / 2023

**Assunto: Conflitos Relativos aos Direitos do Consumidor**

Em resposta ao vosso pedido datado de 28 de Março do ano em curso, vimos pela presente informar que relativamente aos conflitos relativos aos direitos do consumidor a nível da cidade de Nampula, a instituição acima supra, recebeu de 2018 a Fevereiro do ano 2023 um total de 711 petições dentre elas, reclamações e exposições relativamente a irregularidades de alguns estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, por venda de produtos deteriorados, fora de prazo e má prestação de serviços aos clientes.

Grande parte das reclamações foram resolvidas a favor do consumidor por se provar que na sua maioria estavam relacionados com a má conservação do mesmo, tendo se imputado a responsabilidade ao agente económico.

O DELEGADO PROVINCIAL INTERINO

  
Silvano Alexandre

/Inspector Técnico das Actividades Económicas/

**ANEXO IX**

**COMPROVATIVO DE  
PARTICIPAÇÃO NA 3ª  
CONFERÊNCIA NACIONAL DOS  
ADVOGADOS**

---

**3ª CONFERÊNCIA NACIONAL DOS ADVOGADOS**  
POR UMA ADVOCACIA AO SERVIÇO DA SOCIEDADE, NA CONSOLIDAÇÃO DO ESTADO DE DIREITO DEMOCRÁTICO

MDI ADVOGADO  
DR. FAIZAL ABREU

MAPUTO

**ASSUNTO: 3ª Conferência Nacional dos Advogados.**

**Convite para apresentar o tema: " Arbitragem por advogados: oportunidades e desafios de um Centro de Arbitragem na OAM"**

A Ordem dos Advogados de Moçambique irá organizar, nos dias 24 e 25 de Novembro deste ano, na Cidade de Nampula, a 3ª Conferência Nacional dos Advogados, que decorrerá sob o lema "**Por uma Advocacia ao serviço da sociedade, na consolidação do Estado de Direito Democrático**".

Esta Conferência Nacional dos Advogados almeja constituir um momento ímpar de interacção profissional da classe, visando discutir e influenciar o presente e projectar o futuro, não só da Advocacia moçambicana, mas de todo o sistema de administração da Justiça e do Estado de Direito democrático, ora em construção.

Neste contexto, tenho a honra de convidar o ilustre colega a participar na referida Conferência como Orador do tema " **Arbitragem por Advogados: oportunidades e desafios de um Centro de Arbitragem na OAM**", a ser apresentado no âmbito da Sessão Plenária sobre o módulo 7: Advocacia e meios alternativos de resolução de conflitos, que decorrerá na Sexta-Feira, dia 25 de Novembro, entre às 11:30 e às 11:45 horas.

A apresentação deste tema, podendo tocar outros aspectos que o ilustre colega julgar oportunos e relevantes, deverá respeitar os seguintes aspectos previamente definidos:

1. Avaliar o peso/importância actual da arbitragem como meio de resolução de litígios em Moçambique;

2. Comparar a arbitragem e o recurso aos tribunais quanto à celeridade e custos.

Para permitir uma organização e consolidação definitiva do programa da Conferência, solicito que comunique a sua resposta ao presente convite, por escrito e num prazo máximo de 5 dias, contados da recepção do mesmo.

Já prevendo a aceitação, aproveito informar que o Orador tem as seguintes obrigações:

- a) Enviar o seu *Curriculum Vitae* resumido, juntamente com o documento de aceitação;
- b) Enviar, com 7 dias de antecedência da respectiva data da apresentação, o texto da apresentação, com um mínimo de 10 páginas, para ser distribuído aos participantes com o demais material da Conferência;
- c) Proceder à apresentação oral do tema no tempo máximo de 15 minutos;
- d) Estar disponível para responder às questões colocadas sobre o tema, que lhe forem endereçadas no espaço aberto ao debate;
- e) Colaborar com o Moderador e a organização na extracção e apuramento das conclusões e recomendações sobre o tema apresentado e sobre o debate circundante.

Informo ainda que a Ordem dos Advogados de Moçambique suportará os encargos de transporte, alojamento e alimentação do ilustre colega de e para a Cidade de Nampula.

Na expectativa de uma resposta positiva ao nosso convite, subscrevo-me com estima e consideração.

**Nota:** A confirmação de disponibilidade deverá ser enviada à atenção da Directora Executiva da OAM, para o seguinte endereço electrónico: [dexecutivo@oam.org.mz](mailto:dexecutivo@oam.org.mz)

Maputo, 24 de Outubro de 2022

*Por uma Ordem Inclusiva, ao Serviço do Advogado e do Estado de Direito Democrático*

**Bastonário**



Duarte Casimiro

# 3ª CONFERÊNCIA PERSONAL DOS CERTIFICADO

De Participação

Certifica-se que:

## Faizal Amussene de Abreu

Participou como palestrante com o tema "Arbitragem por Advogados: Oportunidades e desafios de um Centro de Arbitragem na OAM", na 3ª Conferência Nacional dos Advogados sob o lema "Por uma Advocacia ao serviço da sociedade, na consolidação do Estado de Direito Democrático", realizada na Cidade de Nampula, nos dias 24 e 25 de Novembro de 2022.



Duarte Casimiro

O Bastonário

PATROCINADOR RÚBI

CGE

CGA

PATROCINADOR  
TUBALIMA

TTA

UCAL

AV. 10.000

ASG

AV. 10.000

HPF

MAI CALDEIRA  
ADVOGADA, LDA

AV. 10.000

Associação  
Mozambicana  
de Advogados

PATROCINADOR COBSE

Associação  
Mozambicana  
de Advogados

Associação  
Mozambicana  
de Advogados

**ANEXO X**

**EXTRACTO DO PROCESSO  
ARBITRAL**



PARA:

AVENIDA [REDACTED] CIDADE DE MAPUTO

ATT. [REDACTED]

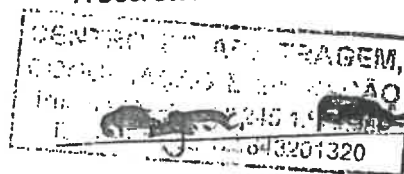
Processo nº [REDACTED]/CACM/21

CITAÇÃO

Fica citada a Requerida, [REDACTED], com a sede na [REDACTED], Cidade de Maputo, ou seu representante legal para no prazo de 10 dias, contados a partir da data da recepção da presente citação, apresentar a sua resposta no processo de arbitragem acima indicado.

Maputo, aos 08 de Março de 2021

A Secretária do Processo



Em anexo:

- a) Requerimento/Petição do Requerente;
- b) Formulário da resposta; e
- c) Brochura do Centro.

Processo n.º 6/CACM/2021

10 06 21

**SENTENÇA DO TRIBUNAL ARBITRAL**

**1. Identificação das Partes e Sede do Tribunal:**

A presente sentença é respeitante ao processo de arbitragem, que corre seus termos legais neste Tribunal Arbitral, doravante designado apenas por **Tribunal**, com sede no Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação, doravante designada simplesmente por **CACM**, sito na Rua da Argélia, n.º 245, 1.º andar, na cidade de Maputo, em que são partes: ~~\_\_\_\_\_~~ ~~\_\_\_\_\_~~, representada pelo seu mandatário o Ilustre Dr.º ~~\_\_\_\_\_~~ e pela ~~\_\_\_\_\_~~, na qualidade de Directora Geral, doravante designado por Requerente e ~~\_\_\_\_\_~~, com domicílio na ~~\_\_\_\_\_~~, Maputo, representada pelo seu Mandatário, o Ilustre Dr.º Faizal Amussene de Abreu e pelo Sr. ~~\_\_\_\_\_~~, conforme credencial que foi apresentada e aceite, doravante designada por Requerida.

**2. Convenção Arbitral:**

A submissão do litígio ao presente Tribunal Arbitral, resulta da cláusula compromissória, constante na cláusula XX, do Contrato de Prestação de Serviços em Recursos Humanos, doravante designado simplesmente por **Contrato**, junto no requerimento da arbitragem, que abaixo se reproduz:

**“Cláusula Sexta – (Resolução de Conflitos)**

*1. Qualquer litígio emergente da aplicação, interpretação, execução, cessação ou incumprimento total ou parcial do presente contrato será resolvido de forma consensual pelas Partes, de acordo com os princípios e os ditames de boa-fé.*

*2. Na falta de consenso, o litígio será submetido à Arbitragem cujo Tribunal será sujeito as seguintes regras:*



EXMO. SENHOR PRESIDENTE DO CONSELHO DE ARBITRAGEM, DO CENTRO DE ARBITRAGEM  
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

MAPUTO

Exmo. Senhor,

[REDACTED]  
[REDACTED], titular do NUIIT [REDACTED] dos Alvarás nº [REDACTED], de 11 de Maio e  
[REDACTED], respectivamente, e ambos em anexo- Docs.1 e 2, registada na  
Conservatória de Registo de Entidades Legais sob o NUEL [REDACTED], com sede na Av. [REDACTED]  
[REDACTED], 5º Andar nesta Cidade de Maputo, representada pela sua Director Geral, a Senhora [REDACTED]  
[REDACTED], com poderes bastantes para o efeito, que se faz representar neste acto pelos seus Advogados  
e mandatários judiciais; os Drs. [REDACTED], residentes em Maputo,  
contactáveis através dos telemóveis [REDACTED], vem pela presente requerer a  
instauração da

### ARBITRAGEM

*Contra a Requerida*

[REDACTED], titular do [REDACTED] e registada na  
Conservatória de Registo das Entidades Legais sob o [REDACTED] com sede na Av. [REDACTED]  
[REDACTED] nesta mesma Cidade de Maputo, representada pela Exma. Senhora [REDACTED], na  
qualidade de Directora Geral, o que o faz louvando-se no somatório dos fundamentos seguintes:

#### I. DOS FACTOS JURÍDICOS RELEVANTES

1.º

No dia 28 de Fevereiro de 2018, entre a Requerida e o Requerente, foi celebrado um ~~Contrato~~  
*Prestação de Serviços de Gestão de Recursos Humanos*, incluindo o recrutamento, a selecção e todos os

a Requerida condenada a indemnizar à ora Requerente pelos prejuízos causados, bem como ao ressarcimento pelos danos morais e materiais voluntariamente causados e acima descritos, termos em que,

Pede e Espera Deferimento.

*Junta: 56 Documentos, procuração e cópias legais*

*Árbitro designado: [REDACTED] te.*

**VALOR DA CAUSA: 30. 232. 258,33 MZN (Trinta milhões, duzentos trinta e dois mil, duzentos cinquenta e oito meticais e trinta e tres dois centavos).**

Maputo, 01 de Março de 2021.

**O Advogado**

[REDACTED]  
[REDACTED]

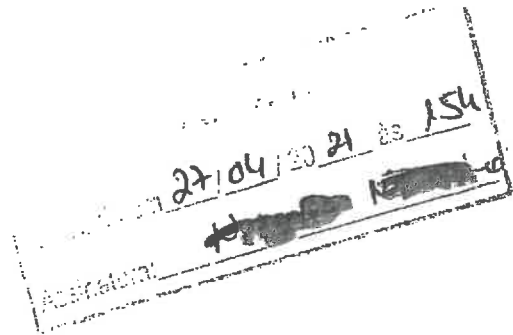
[REDACTED]

Contactos: [REDACTED]

EXMO. SENHOR PRESIDENTE DO CONSELHO DE ARBITRAGEM, DO CENTRO DE ARBITRAGEM,  
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

MAPUTO

PROC. Nº [REDACTED].CACM.21



[REDACTED], Requerente e melhor identificada nos autos do processo à margem indicado, que move contra a [REDACTED], vem rogar a V.Excia. se digne autorizar a junção ao processo, dos seguintes documentos com interesses para melhor apreciação e decisão do pleito:

- 1- E-mail recebido às 13.45 horas do dia 08 de Outubro de 2020, subscrito por [REDACTED], [REDACTED], Oficial Sénior de Recursos Humanos da Requerida [REDACTED], requisitando à ora Requerente, novo recrutamento de 26 Enfermeiros e 36 Digitadores;
- 2- E-mail enviado pela ora Requerente para a Requerida às 3.42 horas da tarde do dia 08 de Outubro de 2020, acusando e agradecendo a recepção do e-mail referido no número anterior;
- 3- Carta com [REDACTED], datada de 8 de Dezembro, solicitando à Requerida o pagamento do processo de recrutamento de raiz, de 70 novos colaboradores que iniciaram as suas funções em Novembro de 2020;
- 4- Factura nº [REDACTED], de 8 de Dezembro de 2020, referente ao pedido de pagamento referente no número anterior;
- 5- Mapas de distribuição do pessoal recrutado em Novembro/2020, bem como do cálculo do valor dos respectivos serviços de recrutamento prestados;

- 6- Cartas com ref. [redacted], datadas de 14 de Janeiro último, comunicando a rescisão dos contratos de trabalho por iniciativa do empregador, dirigidas aos seguintes colaboradores então afectos exclusivamente aos serviços contratados à ora Requerente pela Requerida: i) [redacted]; ii) [redacted]; iii) [redacted]; iv) [redacted]; v) [redacted]; vi) [redacted], bem como a datada de 30 de Março de 2021, endereçada à senhora vii) [redacted].
- 7- Mapa do cálculo da indemnização paga à então colaboradora [redacted], bem como da cópia do respectivo cheque, no valor de 54.773,00MT, que por ter sido emitido a 01 de Abril corrente, depois de ter dado entrada o processo arbitral, o respectivo valor não consta do mapa das indemnizações junto aos autos, cuja actualização ora se solicita, com a inclusão do montante acima indicado, passando o valor total das indemnizações suportadas pela ora Requerente com as rescisões dos contratos dos seus colaboradores, para 369.558,29MT;
- 8- Mais requiere a actualização do valor da causa para 30.287.031,33MT, devido à inclusão do valor de 54.773,00MT relativo à indemnização referida no número anterior.

Pede e Espera Deferimento

Matola, aos 26 de Abril de 2021.

O Advogado,

[redacted]  
[redacted]  
C.P. [redacted]

**ANEXO XI**

**QUESTIONÁRIO – GIL CAMBULE  
(ÁRBITRO)**

## GUIÃO DE ENTREVISTA ÁRBITROS

Nome do árbitro: Gil Cambule

1. Qual é a Profissão que exerce? Advogado e docente universitário
2. Desde quando exerce a função de árbitro? Desde 2010
3. O que o motivou a escolher a arbitragem? A informalidade do processo. A celeridade do processo e a procura da verdade material fora das formalidades dos processos civis.
4. Quais são as vantagens e as desvantagens da arbitragem?

A principal vantagem é a celeridade do processo. Outra vantagem é poder escolher pessoas realmente especializadas na matéria que vão julgar. A última vantagem importante é a informalidade. As desvantagens são o limitado poder dos árbitros para algumas diligências e a relativa onerosidade do processo.

5. O que é que motiva a flexibilidade e a celeridade dos árbitros no âmbito da arbitragem?

O facto de eles não terem acumulação de processos;

o facto de a credibilidade deles e a possibilidade de serem nomeados para outros processos depender da sua performance em processos anteriores;

o facto de eles serem pagos logo que encerram um determinado processo.

6. Tem mais alguma informação relevante que possa prestar, no âmbito da presente entrevista?

-----  
XXXXXXXXXX  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

G

**O Entrevistador**

Fátima de Ara

**O Entrevistado**

C. Condole

**Cidade de Maputo, aos 13 de Novembro de 2023**

## **ANEXO XII**

# **ESTATÍSTICAS DO CENTRO DE ARBITRAGEM, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO – 2018-2023**

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**

2 messages

nayara.nordine@cacm.org.mz <nayara.nordine@cacm.org.mz>  
To: faizaldeabreu@gmail.com

Tue, Dec 5, 2023 at 12:40 PM

Boa tarde Dr. Faizal,

Em primeiro lugar encontre as nossas sinceras desculpas pela demora no retorno.

No seguimento da sua solicitação, serve a presente para partilhar abaixo a informação solicitada:

1. *Dados estatísticos dos processos arbitrais no CACM:*

	<b>ANO</b>	<b>NÚMERO DE PROCESSOS</b>
	2018	20
	2019	22
	2020	38
	2021	20
	2022	27
	2023	28

2. Actualmente os tipos de conflitos mais comuns, são de prospecção mineira, empreitadas de obras, promessa de compra e venda de imóveis, arrendamento, incumprimento de contratos de prestação de serviços de segurança privada, prestação de serviços com fornecedores etc.

Qualquer outro pedido de esclarecimento adicional não hesite em contactar-nos.

Melhores cumprimentos.

**Nayara S. Nordine**

Secretaria de Processos

Av. Ho Chi Min, nr 57, 1º Andar, Bairro Polana Cimento "B"

Maputo, Moçambique

Tel: (258) 21498782

(258) 843201320

Email: [nayara.nordine@cacm.org.mz](mailto:nayara.nordine@cacm.org.mz) / [info@cacm.org.mz](mailto:info@cacm.org.mz)

[www.cacm.org.mz](http://www.cacm.org.mz)

 Não contém vírus. [www.avg.com](http://www.avg.com)

Faizal Abreu <[faizaldeabreu@gmail.com](mailto:faizaldeabreu@gmail.com)>  
To: [nayara.nordine@cacm.org.mz](mailto:nayara.nordine@cacm.org.mz)

Tue, Dec 5, 2023 at 3:27 PM

Boa tarde, Dra. Nayara Nordine

Muito obrigado pela rápida resposta ao meu pedido, a qual recebo com muito agrado. Gostaria apenas de saber se têm recebido casos relacionados à violação dos direitos dos consumidores. Ou seja, os tipos de casos abaixo apresentados envolvem os empresários e os consumidores/clientes ou os empresários entre si.

Obrigado

Mcpts

FA

[Quoted text hidden]

**ANEXO XIII**

**QUESTIONÁRIO – BERTINO  
ALBERTO (ÁRBITRO)**

## GUIÃO DE ENTREVISTA ÁRBITROS

Nome do árbitro: Bertino David Alberto

1. Qual é a Profissão que exerce? Advogado.
2. Desde quando exerce a função de árbitro? 2015
3. O que o motivou a escolher a arbitragem? Por ter me apercebido que era um dos mecanismos mais flexíveis de resolver litígios.
4. Quais são as vantagens e as desvantagens da arbitragem? Tem como vantagens a celeridade, simplicidade e possibilidade de encontrar especialistas lidando com o caso em litígio; desvantagem: tem custos elevados.
5. O que é que motiva a flexibilidade e a celeridade dos árbitros no âmbito da arbitragem? Porque para além de estarem vinculados à prazos, o que faz com que as partes em litígio os monitorem, geralmente, é um órgão colegial.
6. Tem mais alguma informação relevante que possa prestar, no âmbito da presente entrevista? A arbitragem continua a mostrar-se como uma alternativa viável à resolução de litígios, mas é necessário massificar, difundir, sem prescindir da ponderação relativamente aos custos.

O Entrevistador

O Entrevistado



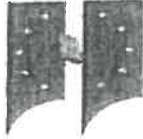


Cidade de Maputo, aos 13 de Novembro de 2023

**ANEXO XIV**

**EXTRACTO DOS ESTATUTOS DO  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE  
CONFLITOS DE CONSUMO DO  
DISTRITO DE COIMBRA**

EUROPA



NOTÁRIO  
NOTÁRIA :

LIC. MARIA DELMINDA MARQUES DOS SANTOS NEVES  
NIF 169 185 249  
Edifício "Foz Center" Rua da República, 198, 2º Andar  
3080-036 FIGUEIRA DA FOZ

Telefone : 233 420 117 Fax: 233 423 543 Email: delminda.neves@notarios.pt

## \*\* Certidão \*\*

A presente é fotocópia que fiz extrair da(o) escritura/  
testamento lavrada (o) de folhas 120, a fo-  
lhas 120, do livro de notas para "Escrituras Di-  
versas" / "Testamentos Públicos e Escrituras de Revogação  
de Testamentos" (sublinhar o devido) número 205-A deste Car-  
tório e está conforme o original, o que certifico.

FIGUEIRA DA FOZ, 22 de Julho de dois mil e dezanove.

A Notária.

CONTA:  
EMITIDO RECIBO

MARIA DELMINDA NEVES  
Notária

205-A	120
Livro	Folhas

\_\_\_\_ - Escritura de: - **ALTERAÇÃO DE ESTATUTOS** -----  
\_\_\_\_ - Data de realização: - vinte e dois de julho de dois mil e dezanove,  
\_\_\_\_ - Local: - Sede do Cartório – “Edifício Fozcenter” - Rua da República, nº. 198, 2º. Andar – Figueira da Foz; -----  
\_\_\_\_ - Presidida por: - Lic. Maria Delminda Neves, a Notária; -----  
\_\_\_\_ - São outorgantes no ato: -----  
\_\_\_\_ - VICTORIANO JOÃO MIRA DOS SANTO NAZARETH, casado, natural de Coimbra ( Sé Nova), concelho de Coimbra, residente na Rua Luís Duarte Santos, nº 28, 2º A, 3030-403, Coimbra - representante da Câmara Municipal de Coimbra, -----  
\_\_\_\_ - ANDRÉ MADURO FERNANDES, casado, natural da freguesia de S. Julião da Figueira da Foz, deste concelho, residente na Rua da Guiné, nº16 3080-034, Figueira a Foz - representante da ACIFF - Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz - Associação Empresarial Regional - anteriormente denominada " ACIFF - Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz";-----  
\_\_\_\_ - ÂNGELA MARIA PORTUGAL FROTA, casada, natural da freguesia de Coimbra ( Santa Cruz), concelho de Coimbra, residente na Rua da Judiaria, nº 10, 3140-281, Montemor-o-Velho - representante da APDC- Associação Portuguesa do Direito do Consumo , -----  
\_\_\_\_ - nos termos das credenciais apresentadas, que arquivo, -----  
\_\_\_\_ - sendo estas representadas entidades os atuais membros do Conselho de Administração que, assim, representam, com os necessários poderes, a associação denominada: -----  
\_\_\_\_ - “ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS

DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA", titular do NIPC 503 861 650, com sede na Avenida Fernão de Magalhães, nº 240, 1º andar, 3000-170, Coimbra, constituída por escritura lavrada em vinte sete de setembro de mil novecentos e noventa e cinco, a folhas duas e seguintes, do Livro número Trezentos e Cinquenta e Dois-A, das Notas do então Segundo Cartório da Secretaria Notarial de Coimbra, cujos estatutos foram alterados por escritura lavrada no dito Cartório em vinte e um de julho de mil novecentos e noventa e nove, a folhas 131 e seguintes, do Livro 580-B, do dito Cartório e em vinte cinco de outubro de dois mil e cinco, a folhas vinte e uma, do Livro Dez, do Cartório Notarial de Condeixa-a-Nova, da Notária Maria Dulce Gonçalves Póvoa. -----

\_\_\_ - A dita qualidade e poderes foram verificados através do Auto de Nomeação para os diversos cargos e Auto de Aceitação de cargos e da Ata Deliberativa nº 1 da Assembleia Geral Extraordinária, realizada em onze de dezembro de dois mil e dezoito, que me foram apresentadas. -----

\_\_\_ - Identidade verificada: -----  
\_\_\_ - por exibição dos cartões de cidadão nºs 08335044 6ZY3, válido até 13/01/2021, 07046005 1ZY5, válido até 09/07/2029 e 10030816 3ZY9, válido até 25/09/2022, emitidos pela República Portuguesa. -----

\_\_\_ - Objeto do(s) ato(s)/contrato(s): -----

\_\_\_ - DECLARARAM:-----

\_\_\_ - Que, em cumprimento das deliberações tomadas na citada Assembleia Geral de onze de dezembro de dois mil e dezoito, e no uso dos poderes que também ali lhes foram conferidos, pela presente escritura vêm proceder à reformulação global dos Estatutos da aludida -

MARIA DELMINDA NEVES  
Notária

205-A	121
Livro	Folhas

“ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA”, -----

\_\_\_\_ - passando a mesma a ter a denominação de -----

\_\_\_\_ - "CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA" -----

\_\_\_\_ - e a reger-se pelos Estatutos cujo teor foi aprovado na dita Assembleia Geral e estão consignados no Documento Complementar que instrui esta escritura, elaborado nos termos do número dois, do artigo sessenta e quatro do Código do Notariado, que apresentaram e arquivou como parte integrante desta escritura, cujo teor declaram conhecer perfeitamente pelo que dispensam a sua leitura neste ato. -----

\_\_\_\_ - ASSIM O DISSERAM E OUTORGARAM - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_ - Documento(s) que arquivou: -----

\_\_\_\_ - Pública-forma a credencial referente ao representante da Câmara Municipal de Coimbra; -----

\_\_\_\_ - Cópias autenticadas das restantes credenciais, com os números de registo 2478-C/2420 e 3986-C/614, formalizadas, reciprocamente, pelos ditos representantes; -----

\_\_\_\_ - O aludido Documento Complementar; -----

\_\_\_\_ - Públicas - formas dos ditos Autos de Nomeação e de Aceitação de Cargos e da referenciada Ata Deliberativa. -----

\_\_\_\_ - Foi consultado o Certificado de Admissibilidade de alteração de nome e objeto nº 2019026719, emitido pelo Registo Nacional de Pessoas Coletivas em 15/05/2019, válido até 16/08/2019, através do código de acesso 5125-3875-2450, donde consta o CAE Principal nº

94995. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_- Escritura lida e explicado o seu conteúdo aos intervenientes. -----

*[Handwritten signature]*  
\_\_\_\_\_  
*[Handwritten signature]*  
\_\_\_\_\_  
*[Handwritten signature]*  
\_\_\_\_\_

A NOTÁRIA,

Conta n.º 979 -A/2019

*[Large handwritten signature]*

**ANEXO XV**

**QUESTIONÁRIO À DRA. ANA  
PAULA FERNANDES (DIRECTORA  
DO CACCRC)**

Art.º 26 do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril : "A correspondência transmitida por via eletrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento".

Esta mensagem, e qualquer ficheiro a ela anexo, são confidenciais, destinam-se a uso exclusivo da pessoa ou entidade a quem são dirigidos.

Se não é o destinatário da mensagem ou a pessoa responsável pelo seu encaminhamento ao respetivo destinatário, fica informado de que recebeu esta mensagem por engano, e de que qualquer utilização, distribuição, reencaminhamento ou outra forma de revelação a outrem, impressão, e/ou cópia desta mensagem é expressamente proibido, pelo que deverá eliminá-la do sistema e disso informar o remetente

[Quoted text hidden]

Fri, Jun 10, 2022 at 12:04 PM

Faizal Abreu <faizaldeabreu@gmail.com>

To: anapaulafernandes@cacrc.pt

Boa tarde Cara Dra. Ana Paula Fernandes

Antes de mais, gostaria de agradecer pela amabilidade em me receber nos Vossos escritórios. Foi bastante simpático e produtivo.

Conforme falado, vide, em anexo, o guião, para os efeitos falados.

Bom feriado.

FA

[Quoted text hidden]

 GUIÃO DE ENTREVISTA\_CENTROS\_ARBITRAGEM.docx  
15K

guião de entrevista - CACCRC

2 messages

Fri, Jul 1, 2022 at 5:09 PM

anapaulafernandes@cacrc.pt <anapaulafernandes@cacrc.pt>  
To: Faizal Abreu <faizaldeabreu@gmail.com>



**RAL**  
**CENTROS**  
**DE ARBITRAGEM**

CACCRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS  
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

Boa tarde Dr. Faizal Abreu,

Espero que se encontre bem.

Em anexo envio breve resposta ao questionário na sequência da reunião havida.

Com os melhores cumprimentos

Ana Paula Fernandes

Diretora

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

Av. Fernão de Magalhães, 240, 1.º

3000-172 Coimbra

Tel.: 239821690

Email: geral@cacrc.pt

Art.º 26 do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril : "A correspondência transmitida por via eletrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento".

Esta mensagem, e qualquer ficheiro a ela anexo, são confidenciais, destinam-se a uso exclusivo da pessoa ou entidade a quem são dirigidos.

Se não é o destinatário da mensagem ou a pessoa responsável pelo seu encaminhamento ao respetivo destinatário, fica informado de que recebeu esta mensagem por engano, e de que qualquer utilização, distribuição, reencaminhamento ou outra forma de revelação a outrem, impressão, e/ou cópia desta mensagem é expressamente proibido, pelo que deverá eliminá-la do sistema e disso informar o remetente



**GUIÃO DE ENTREVISTA\_CENTROS\_ARBITRAGEM.docx**  
20K

Tue, Jul 5, 2022 at 11:13 AM

**Faizal Abreu** <faizaldeabreu@gmail.com>

To: anapaulafernandes@cacrc.pt

Bom dia Dra. Ana Paula Fernandes

Documento bem recebido. Muito obrigado e bom trabalho.

Mantemo-nos em contacto.

FA

[Quoted text hidden]

**GUIÃO DE ENTREVISTA**  
**CENTROS DE ARBITRAGEM DE LITÍGIOS DE CONSUMO**

**LOCAL** Coimbra

- 1. Qual é a designação do Centro?**  
CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra
  
- 2. Qual é a sua natureza jurídica?**  
Associação privada sem fins lucrativos
  
- 3. Qual é o regime jurídico do Centro?**  
Criado nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro
  
- 4. Desde quando existe o Centro?**  
Desde 1992
  
- 5. Como e porque entidade foi criado o Centro?**  
Por Protocolo celebrado entre a Direção-Geral do Consumidor, a Direção-Geral da Política da Justiça e a Câmara Municipal de Coimbra
  
- 6. Quais são, em linhas gerais, as competências do Centro?**  
Resolução de conflitos de consumo, até ao valor de €5000, ocorridos no distrito de Coimbra (com exceção do concelho da Pampilhosa da Serra)
  
- 7. Qual é o âmbito territorial do Centro?**  
Distrito de Coimbra (com exceção do município da Pampilhosa da Serra)
  
- 8. Quais são os tipos de litígios que o Centro dirime?**  
Conflitos de consumo.

**9. Quais têm sido os resultados práticos das actividades do Centro (número aproximado de casos em bases mensais ou anuais)?**

Aproximadamente 500 processos por ano

**10. Como é que os empresários comerciais encaram, na perspectiva do Centro, as actividades deste órgão?**

Aquando da criação do CACRC, há cerca de 30 anos, a arbitragem realizada era voluntária e foi sendo realizado um caminho cuja evolução demonstrou uma progressiva evolução no sentido da aceitação da arbitragem por parte dos profissionais/empresas para a resolução dos conflitos em que se encontram envolvidos.

Desde 2011 a arbitragem, para os serviços públicos essenciais, tornou-se obrigatória e, desde 2019, tornou-se, igualmente, obrigatória para os conflitos de reduzido valor (até €5000) pelo que sendo um direito potestativo do consumidor iniciar um procedimento no CACRC o profissional/empresa, por imperativo legal, à mesma tem de se submeter.

**11. Conhece Moçambique? Se sim, o que sabe de Moçambique?**

Infelizmente, não conheço Moçambique.

Conheço a história de Moçambique, País irmão de Portugal, que partilha a mesma língua e acompanho com muito interesse a sua cultura, em especial a literatura e, atendendo à minha formação jurídica e atividade atual, o desenvolvimento do direito do consumo e da resolução alternativa de litígios.

**12. Aconselha que Moçambique tenha um centro de arbitragem de litígios de consumo? Se sim, porquê?**

Em Portugal o processo foi longo mas, volvidos 30 anos da respetiva criação, a possibilidade facultada aos cidadãos consumidores de um meio eficaz, célere e gratuito de acesso à Justiça é, reconhecidamente, uma mais valia.

**13. O que tem a dizer sobre a área de Direito do consumo, em geral (em Portugal e no mundo)?**

O direito do consumo em Portugal tem dignidade constitucional e teve forte impulso com a adesão de Portugal à União Europeia consistindo, em termos de arbitragem de consumo, um modelo para os países que a mesma integram.

**14. Tem mais alguma informação relevante que possa prestar, no âmbito da presente entrevista?**

-----  
-----  
-----  
-----

**O Entrevistador**

**Pela Entrevistada  
Ana Paula Fernandes**

Coimbra, 9 de Junho de 2022

## **ANEXO XVI**

# **MISSIVA DA AUTORIDADE REGULADORA DE ENERGIA**

---

---

N/Ref: /PAJAC/DAJAC/2023  
Maputo, aos de Setembro de 2023

Exmo. Senhor,  
Faizal Amussene de Abreu  
Contacto:823202797

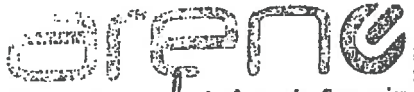

MAPUTO

ASSUNTO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE ESTATÍSTICAS DE  
ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO DE LITÍGIOS DE CONSUMO DE  
ENERGIA

Exmo. Senhor

1. Reportamo-nos ao pedido de V.Exa. referente as estatísticas de casos dirimidos no âmbito da defesa dos direitos do consumidor de energia em Moçambique, no período entre 2018 até a presente data, bem como os possíveis factores que sustentam as referidas estatísticas, tendo merecido a nossa melhor atenção.
2. Analisada a solicitação de V.Exa., informamos que no período entre 2018 até a presente data a Autoridade Reguladora de Energia não recebeu nenhum processo solicitando arbitragem ou mediação de conflitos.

Com os nossos melhores cumprimentos.

  
  
Telma Matavele -Nkutumula  
(Directora dos Assuntos Jurídicos e Apoio ao Consumidor)

**OUTROS ELEMENTOS**

***CURRICULLUM VITAE***

**PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS CIENTÍFICOS**

# *CURRICULUM VITAE*



## **IDENTIDADE**

Apelido	Abreu
Nome completo	Faizal Amussene de Abreu
Local de nascimento	Beira - Sofala
Data de nascimento	18 de Maio de 1985
Filiação	Francisco Amussene e Maria João Teles de
Abreu Pinto	
Nacionalidade	Moçambicana
Nº de Bilhete de Identidade	110300357219M
Nº do Passaporte	AB0731581
Nº da Carta de condução	10036360/5
N.º Carteira de Advogado	01142

## **FORMAÇÃO ACADÉMICA**

- 1993 – 1997** Frequentei o nível primário do 1º grau na Escola Primária 1 de Junho – Beira
- 1998 – 1999** Frequentei o nível primário do 2º grau na Escola Mateus Sansão Mutemba – Beira
- 2000 – 2002** Frequentei o nível secundário básico na Escola Secundária da Amiscru, tendo sido submetido aos exames do mesmo nível na Escola Secundária Samora Moisés Machel – Beira
- 2003 – 2004** Frequentei o nível médio na Escola da Catedral da Beira, tendo concluído a 12ª classe com bom aproveitamento pedagógico (**Média 15 valores**)
- 2006 – 2010** Frequentei o Curso de Licenciatura em Direito na Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane
- 2014 – 2015** Frequentei o Curso de Mestrado em Ciências Jurídico-Económicas, ministrado pela Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane (Em coordenação com a Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa)
- Actualmente** A frequentar o Curso de Doutoramento em Direito, ministrado pela Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane (Em coordenação com a Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa) – na fase de produção da tese de doutoramento

## **CURSOS HABILITADO**

### **. INFORMÁTICA**

- Word
- Excel
- Access
- Power Point
- Internet e Anti-Virus

## . CURSO SUPERIOR

Mestrado em Direito - Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane – Maputo

## . OUTROS

- Cursos Psicopedagógicos – Faculdade de Educação da Universidade Eduardo Mondlane.
- Formação, pela *INSIDE NGO*, em Regras e Regulamentos: *Grants & Cooperative Agreements* – de 06 à 08 de Junho de 2017.
- Formação, na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, no “*Curso de Direito da Publicidade e da Actividade Publicitária*” – de 07 à 19 de Outubro de 2019.
- Formação, pela *SustainAbility Solutions*, no Curso “*USAID and CDC Financial Management and Compliance 2021 and Beyond*” – de 16 à 18 de Agosto de 2021.
- Formação, pela *SustainAbility Solutions*, no Curso “*The 5 Most Current Hot Topics for Compliance and Audit Issues for USAID and CDC Partners*” – de 18 à 19 de Agosto de 2021.

## REALIZAÇÕES CULTURAIS E ACADÉMICAS

1. Dirigi uma comissão para angariação de fundos ao nível da Escola.
2. Realizei trabalhos fotográficos.
3. Participei em eventos culturais onde obtive experiências de fotografia e conhecimentos sobre literatura.
4. Participei em palestras sobre HIV/SIDA e DROGAS.
5. Participei em diversas conferências e seminários de onde se destacam matérias ligadas ao Direito, nomeadamente a Primeira e Segunda Conferências Internacionais sobre as questões da Integração Regional e Direito da SADC; o Seminário sobre o Direito da Família.
6. Desempenhei durante dois anos o Cargo de Chefe de Turma de Direito da FDUEM<sup>1</sup>.
7. Participei em diversos cursos de capacitação para docência ao nível das Faculdades de Direito e Educação da Universidade Eduardo Mondlane.

<sup>1</sup> Turmas do 3º e 4º anos em 2008 e 2009, respectivamente

8. Fui orador, nos dias 02 e 03 de Agosto de 2017, na Conferência sobre Gestão de Instalações e infraestruturas Desportivas, subordinada ao lema *“Os desafios da sustentabilidade das instalações e infraestruturas desportivas em Moçambique”*, organizada pela Escola Superior de Desporto da Universidade Eduardo Mondlane e pelo Ministério da Juventude e Desportos.
9. Fui co-organizador, representando a Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, do Colóquio Internacional sobre o Sector Empresarial do Estado, subordinado ao tema *“Sector Empresarial do Estado: em busca da felicidade do cidadão”*, decorrido em Maputo, nos dias 20 e 21 de Setembro de 2021.
10. Fui orador, no dia 20 de Setembro de 2021, no Colóquio Internacional sobre o Sector Empresarial do Estado, tendo dissertado a cerca do seguinte tema: *“A natureza da presença do Estado na economia.”*
11. Fui orador, no dia 24 de Novembro de 2021, no 15.º Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, tendo dissertado a cerca do seguinte tema: *“As perspectivas internacionais de desenvolvimento do Direito do consumidor.”*
12. Fui orador, no dia 25 de Novembro de 2022, na 3.ª Conferência Nacional dos Advogados, tendo dissertado a cerca do seguinte tema: *“Arbitragem por Advogados – Oportunidades e desafios de um centro de arbitragem na OAM.”*
13. Autor de várias obras académicas, nomeadamente:
  - 13.1 *A Natureza Jurídica da Responsabilidade do Comitente (2017)* – Editora “W&W Editora”;
  - 13.2 *O Princípio da Protecção do Consumidor na Constituição Económica (2017)* – Editora “W&W Editora”;
  - 13.3 *Temas sobre Ciências Jurídico-Económicas (2020)* – Edições Almedina, SA, Coimbra;
  - 13.4 *A Teoria do Contrato Incompleto (2020)* – Artigo inserido em livro conjunto subordinado ao tema *“Estudos comemorativos dos 30 anos de cooperação entre a Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e a Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane”*;
  - 13.5 *O Banquete Contratual (2022)* – Edições Almedina, SA, Coimbra e

13.6 *Um Tour Rasante à Realidade Jurídica (2022) – Edições Almedina, SA, Coimbra.*

**EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS**

1. Conhecimentos com experiência de 3 anos na Direcção da área dos Transportes, apreendidos na Empresa Explorações Mineiras de Moçambique, Lda e ProCana, Lda – 2005 à 2009 .
2. Conhecimentos básicos de Contabilidade apreendidos na Empresa Explorações Mineiras de Moçambique, Lda, ProCana, Lda e Massingir Agroindustrial, SA – 2006 à 2016.
3. Conhecimentos em administração de escritórios apreendidos na Empresa Massingir Agroindustrial, SA.
4. Trabalhos de advocacia em diversas áreas de Direito.
5. Consultoria jurídica em diversas áreas de Direito.
6. Experiência em análise e elaboração de Contratos nacionais e internacionais.
7. Prestação de diversos Serviços Jurídicos na Empresa Delta Zambeze Holdings SA, tendo desempenhado o cargo de Director do Gabinete Jurídico e dos Recursos Humanos – 2009 à 2015 (Trabalhos jurídicos no Projecto Areias Pesadas do Chibuto).
8. Prestador de Serviços Jurídicos na Sociedade Fernanda Lopes & Associados – Advogados - 2011.
9. Prestador de Serviços jurídicos e administrativos nas Empresa Sociedade de Investimentos Agroindustriais de Limpopo – SIAL, SA e Massingir Agroindustrial, SA – 2012 à 2015.
10. Gestor de Recursos Humanos, de Contabilidade e de Tesouraria da Empresa Massingir Agroindustrial, SA (2012 à 2015).
11. Assessor Jurídico da **Fundação Ariel Glaser Contra o HIV/Sida Pediátrico – 2016 à actualidade).**
12. Assessor Jurídico da **DENK PHARMA GmbH & Co. KG em Moçambique – 2016 à actualidade.**
13. Assessor Jurídico da **VillageReach em Moçambique – 2020 à actualidade.**

14. Membro da Comissão Eleitoral para a Eleição do Director da Faculdade de Economia da Universidade Eduardo Mondlane – 2020.
15. Coordenador do Centro de Práticas Jurídicas da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane – 2020 à actualidade.
16. Coordenador do Gabinete de Formação Profissional e do Instituto de Assistência Jurídica (IAJ) da Ordem dos Advogados de Moçambique (OAM) – 2023 à actualidade.
17. Membro da Comissão Técnico-científica para a segurança rodoviária (CTCSR), criada pelo Governo de Moçambique.
18. Docente das Faculdades de Direito e de Economia da Universidade Eduardo Mondlane com as seguintes experiências:
  - a. Função de Monitor na Cadeira de Direito Fiscal e Aduaneiro (Regida pelo Dr. Ibrahim Ibrahim) – 2009;
  - b. Função de Monitor na cadeira de Direito Económico (Regida pelo Professor Doutor Teodoro Waty) - 2010;
  - c. Função de Assistente Universitário nas cadeiras de Introdução ao Estudo de Direito, Teoria Geral de Direito Civil, **Direito das Obrigações** e Direito Empresarial (Regidas pelo Professor Dr. Benjamim Alfredo, pelo Doutor Boaventura Gune e por si mesmo) – 2010 à actualidade;
  - d. Função de Assistente Universitário na cadeira de Direitos Reais (Regida pelo Doutor Paulo Daniel Comoane – Juiz Conselheiro do Tribunal Administrativo) – 2011;
  - e. Função de Assistente Universitário na cadeira de Direito Constitucional moçambicano – (Regida pelo Mestre João Ubisse Nguenha – Juiz Conselheiro do Conselho Constitucional) – 2011.
  - f. Função de Assistente Universitário na cadeira de Direito dos Transportes – (Regida pelo Mestre Ângelo Matusse – Procurador-Geral-Adjunto e por mim mesmo) – 2013 à actualidade.

### **HABILITAÇÕES LINGUÍSTICAS**

Português

Falado e escrito correctamente

Inglês	Falado e escrito razoavelmente
Francês	Falado e escrito razoavelmente
XiSena	Noções básicas
Ndau	Noções básicas
Xitsua	Noções básicas
Changana	Noções básicas

### **CONTACTOS**

Cell: +258 82 79 03 720 e +258 84 3202797

Cell: (alternativos) +25882 5127073 e +25882 0156340

E-mail: [faizaldeabreu@hotmail.com](mailto:faizaldeabreu@hotmail.com) ; [faizaldeabreu@yahoo.com.br](mailto:faizaldeabreu@yahoo.com.br) e [faizaldeabreu@gmail.com](mailto:faizaldeabreu@gmail.com)

**Maputo, 14 de Junho de 2024**



# CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Certificamos que **FAIZAL AMUSSENE DE ABREU** participou como palestrante do **15º Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor**, realizado de 24 a 26 de novembro de 2021 na modalidade virtual.

Goiânia, 26 de novembro de 2021.

Realização:



**FERNANDO RODRIGUES MARTINS**  
Presidente do Brasilcon



Consulte a autenticidade deste documento  
[web.eventogyn.com.br/event/cdc30/certificate](http://web.eventogyn.com.br/event/cdc30/certificate)  
Código de Segurança: 041.877.996.246



UNIVERSIDADE  
EDUARDO  
MONDLANE

FACULDADE DE DIREITO

Atribui o presente

# *Certificado de Participação*

AO

**Doutorando Faizal de Abreu**

Pela sua honrosa participação, na qualidade de Orador, no Colóquio Internacional sobre o Sector Empresarial do Estado, sob o lema: *Sector Empresarial do Estado - Em busca da felicidade do cidadão*, realizado na Cidade de Maputo, nos dias 20 e 21 de Setembro de 2021, em parceria com o Instituto de Gestão de Participações do Estado (IGEPE).

Maputo, aos 21 de Setembro de 2021



*Ap*

Doutor Henrique José Henriques

# CENTRO DE ARBITRAGEM FAZEL AMUSSENIE DE ABREU

De Participação

Certifica-se que:

## Faizal Amussenie de Abreu

Participou como palestrante com o tema "Arbitragem por Advogados: Oportunidades e desafios de um Centro de Arbitragem na OAM", na 3ª Conferência Nacional dos Advogados sob o lema "Por uma Advocacia ao serviço da sociedade, na consolidação do Estado de Direito Democrático", realizada na Cidade de Nampula, nos dias 24 e 25 de Novembro de 2022.



Duarte Casimiro

O Bastonário

PATECUNADOR 2451

OGA

CSM

PROCURADOR  
"ERQUANZ"

TIA

MASC

Associação  
de Advogados

Associação  
de Advogados

Associação  
de Advogados

Associação  
de Advogados

Associação  
de Advogados

Associação  
de Advogados

Associação  
de Advogados