



FACULDADE DE DIREITO
LICENCIATURA EM DIREITO

TRABALHO DE FIM DO CURSO

A Protecção Jurídica do Consumidor Financeiro na Lei Moçambicana

Licenciando: Filipe David Gujamo

Supervisor: Prof. Doutor Boaventura Gune

Maputo, Fevereiro de 2026



FACULDADE DE DIREITO
LICENCIATURA EM DIREITO

TRABALHO DE FIM DO CURSO

A Protecção Jurídica do Consumidor Financeiro na Lei Moçambicana

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane como requisito parcial para obtenção do título de Licenciatura em Direito.

Licenciando: Filipe David Gujamo

Supervisor: Prof. Doutor Boaventura Gune

Maputo, Fevereiro de 2026

Declaração de Autenticidade

Eu, **Filipe David Gujamo** declaro por minha honra, que a informação contida nas páginas seguintes constituí minha inteira autoria; e resulta de um estudo de investigação com recomendações do supervisor; nunca foi apresentado tanto no todo como em parte, para obtenção de qualquer grau académico em nenhuma instituição de ensino nacional e nem estrangeiro. E mais, as fontes bibliográficas consultadas foram devidamente citadas e referenciadas.

Maputo, 13 de Fevereiro de 2026

O Licenciando

(Filipe David Gujamo)

DEDICATÓRIA

Dedico à minha esposa, Lúcia Benita Estevão Langa, em virtude de ter sido a minha especial motivadora desta formação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus por permitir-me materializar o sonho tido desde a infância, o qual não se perdeu com as adversidades da vida.

De seguida, os agradecimentos são direccionados aos meus pais, que de forma incondicional flexibilizaram na conclusão deste curso.

Por fim, são estendidos os agradecimentos a todos os meus colegas do curso que sempre estiveram comigo todo o dia e toda a hora que eu lhes precisasse; ao corpo docente da Universidade Eduardo Mondlane – Faculdade de Direito, que foi muito paciente comigo durante a formação; e em especial ao meu Supervisor **Prof. Doutor Boaventura Gune**, paciente, compreensível que me apoiou de incondicionalmente nesta jornada.

EPÍGRAFE

*“A internet é um mundinho perigoso e encantador,
todo o cuidado é pouco”.*

(S. Diks)

RESUMO

Esta pesquisa tem como objectivo precípua, analisar a eficácia da Lei moçambicana na protecção dos consumidores financeiros, no período de 2022 a 2024. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, devido ao seu alicerce em fenómenos sociais; Teve como suporte no método hipotético-dedutivo, assim como no método comparativo das normas dos ordenamentos jurídicos de Angola, Portugal e Brasil; tendo constatado que em termos gerais, o ordenamento jurídico Moçambicano na protecção dos consumidores financeiros tenta alinhar-se com os outros três, apesar de que o Banco de Moçambique na componente de reclamações dos consumidores funciona como instância de recurso hierárquico. A protecção do consumidor financeiro em Moçambique tem como regime jurídico o Código de Conduta e o Regulamento de Tratamento de Reclamações; e no período de 2022 a 2024, de acordo com os resultados obtidos nesta pesquisa, concluiu-se que houve a protecção do consumidor financeiro em Moçambique, na medida em que o Banco de Moçambique, na qualidade de órgão regulador e fiscalizador do sector financeiro conseguiu aplicar a lei de forma rigorosa, regular e imparcial,

Palavras-chave: *Protecção, Consumidor Financeiro, Direito Comparado.*

ABSTRACT

This research aims to analyze the effectiveness of Mozambican law in protecting financial consumers during the period from 2022 to 2024. It is a qualitative study, based on social phenomena; it employed the hypothetical-deductive method, as well as a comparative method of the legal systems of Angola, Portugal, and Brazil; finding that, in general terms, the Mozambican legal system in protecting financial consumers attempts to align itself with the other three, although the Bank of Mozambique, in the area of consumer complaints, functions as a hierarchical appeal instance. The legal framework for financial consumer protection in Mozambique is the Code of Conduct and the Regulation on Handling Complaints. and in the period from 2022 to 2024, according to the results obtained in this research, it was concluded that there was protection of the financial consumer in Mozambique, insofar as the Bank of Mozambique, as the regulatory and supervisory body of the financial sector, managed to apply the law in a rigorous, regular and impartial manner.

Keywords: *Protection, Financial Consumer, Comparative Law.*

PRINCIPAIS ABREVIATURAS

Al. (s) – Alínea (s)

Art. (s) – Artigo (s)

BM – Banco de Moçambique

CDC – Código de Defesa do Consumidor

Cod Cond – Código de Conduta

CRM – Constituição da República de Moçambique

Idem ou Id – do mesmo autor

LDC – Lei da Defesa do consumidor

N.º (s) – número(s)

Op. cit. – obra citada

P. – Página

RLDC – Regulamento da Lei de defesa do consumidor

S.a – Sem ano de publicação

Ss – Seguintes

TFC – Trabalho de Fim de Curso

Índice

Declaração de Autenticidade	i
DEDICATÓRIA	ii
AGRADECIMENTOS	iii
EPÍGRAFE	iv
RESUMO	v
PRINCIPAIS ABREVIATURAS	vii
1.INTRODUÇÃO	1
1.1. Delimitação do tema.....	2
1.2. Justificativa	2
1.3. Problematização	4
1.4. Hipóteses.....	5
1.5. Objectivos.....	5
1.5.1. Objectivo geral	5
1.5.2. Objectivos específicos	6
1.6. Metodologia de pesquisa	6
CAPÍTULO I – A DEFESA DO CONSUMIDOR	7
1.1. Conceito de consumidor	7
1.1.1. Direitos do consumidor: âmbito geral	8
1.1.2. Princípios gerais do direito do consumidor	9
CAPÍTULO II: O REGIME JURÍDICO DA PROTECÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR FINANCEIRO NO ORDENAMENTO JURÍDICO MOÇAMBICANO	11
2.1. A dicotomia entre o consumidor bancário e o consumidor financeiro	11
2.1.1. Consumidor bancário	11
2.1.2. Consumidor financeiro	13
2.2. Semelhanças entre consumidor bancário e consumidor financeiro.....	15
2.3. Regime jurídico da protecção dos consumidores financeiros em Moçambique	16
2.3.1. Princípios fundamentais de protecção dos consumidores financeiros.....	16
2.3.2. Direitos dos consumidores financeiros	18

2.3.3. Deveres dos consumidores financeiros.....	19
2.3.4. A Proibição das práticas e cláusulas abusivas	19
2.4. Mecanismos de protecção dos direitos dos consumidores financeiros	22
2.4.1. Mecanismos administrativos	22
2.4.2. Mecanismos extrajudiciais	22
2.4.3. Instituições e associações de protecção do consumidor	23
2.4.4. Mecanismos judiciais de protecção do Consumidor financeiro	23
CAPÍTULO III: A PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO NO DIREITO	
COMPARADO.....	25
3.1. Direito comparado	25
3.2. Critérios para a análise da protecção do consumidor financeiro no direito comparado	25
3.2.1. Órgãos de regulação e fiscalização da protecção dos consumidores financeiros	26
3.2.2. Acessibilidade ao Banco Central para apresentar reclamações.....	27
3.2.3. Prazos para atender uma reclamação.....	28
3.2.4. Mecanismos de resolução de conflitos na protecção dos consumidores financeiros.....	28
3.2.5. Sanções aplicáveis no incumprimento das normas de protecção ao consumidor financeiro ...	29
3.2.6. Protecção dos serviços financeiros digitais.....	30
CAPÍTULO IV: (IN) EFICÁCIA NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE PROTECÇÃO DO	
CONSUMIDOR FINANCEIRO EM MOÇAMBIQUE, NO PERÍODO DE 2022 A 2024	31
4.1. Poderes do Banco de Moçambique	31
4.1.1. (In) capacidade jurídica do consumidor financeiro na apresentação de reclamações.....	31
4.1.2. Consequências jurídicas resultantes das reclamações apresentadas ao Banco de Moçambique	32
4.1.3. Constatações gerais sobre a implementação da Lei de Protecção dos consumidores financeiros.....	32
CONCLUSÕES	35
RECOMENDAÇÕES.....	36
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
• Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro, atinente à Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros de Angola;	40

- Regulamento Técnico Sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano, de Brasil;.....41
- Decreto n.º 2181, de 20 de Março de 1997, sobre a Organização e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) de Brasil;.....41
- Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro que aprova o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras de Portugal;41
- Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio – Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras de Angola;41
- Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990, aprova a Protecção do Consumidor de Brasil. ...41

1.INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como tema: “A Protecção Jurídica do Consumidor Financeiro na Lei Moçambicana”.

A protecção do consumidor tem sido um tema fundamental em qualquer sociedade, na medida em que salvaguarda os direitos e deveres dos consumidores perante a elite de fornecedores de produtos e prestadores de serviços. Durante a evolução do comércio e das relações de consumo, foi necessária a criação de leis que protegessem o consumidor contra práticas abusivas e que garantissem que seus direitos fossem respeitados¹; eis que em Moçambique, através da Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro foi aprovada a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), regulamentada pelo Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho (RLDC).

No âmbito financeiro, muitos são os consumidores que para garantir o seu dia-a-dia, são obrigados a solicitar um financiamento nas instituições competentes. Alinhado a esse pensamento, Mendes e Machado afirmam ser difícil que um ser humano consiga passar sua vida sem se relacionar com algumas Instituições de Crédito, pois, para os citados autores os serviços destas instituições são quase que obrigatórias².

Mais ainda, os citados autores afirmam a existência de um contrato que vai legitimar essa relação³.

É desse contrato, em que emergem direitos e obrigações das partes, daí que surge a presente pesquisa com o objectivo de analisar a protecção jurídica dos consumidores financeiros de acordo com a Lei moçambicana, seu regime jurídico, entidades competentes para garantir a fiscalização desses direitos e acima de tudo conhecer as dicotomias da sua protecção noutros países através do Direito Comparado.

¹NOTIÇO, Clério Manuel, *Processo de Gestão de Reclamações Para a Satisfação do Cliente*. Disponível em: <https://www.diarioeconomico.co.mz/2025/04/17/opinioao/a-importancia-da-defesa-do-consumidor-financeiro-no-processo-de-gestao-de-reclamacoes-para-a-satisfacao-do-cliente>. Acedido no dia 30 de Setembro de 2025, pelas 15h.

²MENDES, Emílio José Silva; MACHADO, Hélder Ribeiro. *Cláusulas Abusivas dos Contratos Bancários e a Protecção dos Direitos Fundamentais*. 2020 – v. 5, P. 124.

³MENDES, Emílio José Silva, Op. Cit. P. 124.

1.1. Delimitação do tema

A Protecção Jurídica do Consumidor Financeiro na Lei Moçambicana tem como delimitação espacial, a Cidade de Maputo; a escolha deste local para a recolha de dados, prende-se, por um lado, pelo facto de ter muita concentração de instituições de crédito e sociedades financeiras, entidades que prestam serviços bancários/financeiros⁴; e por outro lado, pelo facto de ser o local com maior concentração de escritórios de advogados⁵ que por serem cultores de direitos ajudaram na recolha de dados desta pesquisa.

Por sua vez, o presente tema tem como delimitação temporal, o período de 2022 a 2024. A escolha do ano de 2022 para o início da presente pesquisa, justifica-se pelo facto de ser o ano em que começou a vigorar o código de conduta e protecção do consumidor financeiro, aprovado pelo Aviso n.º 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro. E por fim, a opção do ano de 2024 para o termo da pesquisa é fundamentado por ser tempo suficiente para o efeito.

1.2. Justificativa

A corrida pelo financiamento, nas instituições, nos dias de hoje tem criado uma disputa no mercado financeiro, embora os consumidores financeiros entrem com uma certa desvantagem pelo facto de não ter a legitimidade de negociar certas cláusulas dos contratos bancários ou financeiros por serem de adesão, os mesmos não perdem por nada.

Essa limitação que os consumidores têm no âmbito da celebração dos contratos de prestação de serviços bancários, faz com que as referidas entidades excedam o poder que possuem e violem de forma sistemática os direitos dos consumidores financeiros, delapidando propositadamente o bolso furado destes.

⁴Rigorosamente, os serviços bancários são diferentes dos financeiros. Para melhor explanação, existe uma subsecção nesta pesquisa que melhor trata desse assunto.

⁵Os direitos e deveres dos consumidores no geral devem ser do domínio dos advogados, visto que a missão destes é de defender aqueles cujos direitos tenham sido violados, logo a protecção dos consumidores financeiros não foge a regra, embora tenha o seu tratamento específico (regulados por leis específicos por se tratar de matérias também específicas).

Nas redes sociais, é muito frequente na actualidade, ver/ouvir relatos de cobranças excessivas⁶ de juros de crédito que não sejam devolvidos posteriormente, entre outros episódios; nesta senda, Notiço, destaca a necessidade da protecção dos consumidores financeiros como algo essencial⁷.

Para clarificar este cenário, o citado autor, chama-nos atenção sobre a situação de descobrir ter sofrido um débito de levantamento no ATM – *Automated Teller Machine* (Caixa Electrónico) sendo que a operação realizada ocorreu sem sucesso, ou que está a ser cobrado por um empréstimo liquidado. Termina o citado autor, a afirmar que no Estado Moçambicano, a protecção do consumidor financeiro não só é uma necessidade, mas também uma prioridade no resgate da confiança e garante da satisfação dos clientes⁸.

A presente pesquisa parte da vontade legítima em pretender contribuir com subsídios cuja relevância jurídico-social é pertinente para dotar o cidadão/consumidor financeiro de conhecimentos⁹ sólidos de modo a accionar mecanismos apropriados nas entidades competentes para garantir a restauração dos direitos que tenham sido violados, assim como incentivá-lo e sensibilizá-lo para que transmita essas soluções para que outros possam as conhecer.

Ainda sobre a pertinência deste tema, importa referir a necessidade de um debate aceso sobre o regime jurídico da protecção dos consumidores financeiros, no ordenamento jurídico moçambicano, tendo em conta a sua eficácia, as consequências jurídicas resultantes da sua/ não eficácia.

⁶As cobranças excessivas em causa estão relacionadas com o pagamento da dívida fora do prazo estabelecido no contrato de financiamento entre o consumidor financeiro e as instituições de crédito ou sociedades financeiras.

⁷NOTIÇO, Clério Manuel. Op. Cit. p.1.

⁸NOTIÇO, Clério Manuel. Op. Cit. p.1.

⁹De acordo com Silva (2018), o conhecimento financeiro é fundamental para que os indivíduos percebam a importância de fazer um planeamento financeiro, que permite realizar decisões mais assertivas e obter uma melhor qualidade de vida. Para melhor compreensão deste desiderato, a citada autora por sua vez cita Wisniewski (2011), o qual ressalta que a falta desse conhecimento pode acarretar excesso de consumo e fazer com que os indivíduos percam o controle e comprometam boa parte de sua renda, dando lugar endividamento. Ainda sobre a descrição dos fundamentos da necessidade de aquisição de conhecimentos sólidos pelos consumidores financeiros sobre a área financeira, Silva (2018) apoia-se às pesquisas realizadas pelo Serasa Experian em 2018, as quais relataram que 14,4% dos inadimplentes brasileiros são representados pelo grupo de jovens adultos da região Sudeste (45,2%), sendo a utilização do cartão de crédito um dos meios de pagamento mais geradores dessa inadimplência.

E mais, trata-se de um tema novo que ainda necessita de ser lapidado para iluminar os consumidores financeiros de modo que solicitem os serviços com conhecimento dos seus direitos e garantias dadas pelo Estado.

1.3. Problemática

Segundo Battisti¹⁰ citado por Silva, nesse mundo competitivo e globalizado, que vivemos, é cada vez maior o número de propagandas de marketing por meio da internet, e de diversas outras formas de comunicação com ideologias consumistas, a qual é transmitida uma mensagem em que a compra de um produto pode levar a felicidade¹¹; caso haja o conhecimento financeiro, o qual vai permitir uma melhor projecção financeira associada com decisões acertivas¹².

O Relatório realizado pela Alliance for Financial Inclusion (AFI), em 2021, na Malásia, intitulado “PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS: UMA PESQUISA DO CENÁRIO POLÍTICO”¹³, apontou na componente de antecedentes o seguinte:

Nos últimos 10 anos, os Serviços Financeiros Digitais (DFS) cresceram rapidamente¹⁴, reduzindo a lacuna¹⁵ de inclusão financeira e tornando os serviços financeiros mais eficientes¹⁶. No entanto, o desenvolvimento deste sector complexo foi prejudicado por certos riscos de protecção ao consumidor (PC). Isso levou a uma série de efeitos negativos, como a desconfiança em relação ao DFS, endividamento excessivo e outros que ameaçam erodir ganhos importantes na inclusão financeira.

Em Moçambique, tal como assegura Notício¹⁷, a protecção do consumidor financeiro não só é uma necessidade, como também é uma prioridade para o resgate da confiança e o garante da satisfação dos clientes, visto que na qualidade de consumidor financeiro é

¹⁰BATTISTI, F. G *et al.* *Tecnologia e Felicidade: a obsolescência do consumismo*. XXXIX Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia. Blumenau, Santa Catarina, 2011. Disponível em: Acesso em: 13 de Dezembro. 2017.

¹¹SILVA, Carolina Lelis, *EDUCAÇÃO FINANCEIRA E O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR UM ESTUDO COM JOVENS DE ITUIUTABA/MG*, 2018, p. 2.

¹²SILVA, Carolina Lelis, Op. Cit. p. 2

¹³ALLIANCE FOR FINANCIAL INCLUSION, *PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS: UMA PESQUISA DO CENÁRIO POLÍTICO*. KUALA LUMPUR, Malásia, 2021. p. 3.

¹⁴Em países de baixa renda, o financiamento digital cresceu 70 por cento entre 2014 e 2017 (representado pelo indicador “Pagamentos digitais feitos ou recebidos no ano passado (% com 15 anos ou mais)”); e em 48 por cento em países de renda média baixa (dados do Global Findex do Banco Mundial de 2017).

¹⁵Em países de baixa renda, a inclusão financeira saltou de 13 para 24 por cento entre 2011 e 2017 (representado pelo indicador “Conta de instituição financeira (% com 15 anos ou mais)”); e de 29 para 56 por cento em países de renda média baixa (dados do Global Findex do Banco Mundial de 2017).

¹⁶Conforme demonstrado por esses dois estudos: “Serviços Financeiros Digitais Vão Longe: Custos de Transacção e Inclusão Financeira” (2018) segundo o qual o uso de cartões de débito reduz o custo de acesso a contas bancárias e, portanto, reduz os custos indirectos de transacção; “Finanças Digitais para Todos: Impulsionando o Crescimento Inclusivo em Economias Emergentes” (2016) demonstra que as finanças digitais podem reduzir o custo da prestação de serviços financeiros em 80 a 90 por cento.

¹⁷NOTÍCIO, Clério Manuel. Op. Cit. p.1.

muito habitual descobrir a existência de um débito de levantamento no ATM – *Automated Teller Machine* (Caixa Electrónico) cuja operação ocorreu sem sucesso, ou que a respectiva cobrança esteja liquidada.

O Estado Moçambicano subordina-se à Constituição e funda-se na legalidade e que suas normas constitucionais prevalecem sobre todas as restantes normas do ordenamento jurídico¹⁸; sendo que os direitos dos consumidores são fundamentais¹⁹ e garantidos pelo Estado²⁰.

E nessa perspectiva, o Estado reconhece e protege os direitos dos consumidores, através do art.º 92 da CRM e da LDC. Todavia, tratando-se de consumidores financeiros, foi aprovado pelo Banco de Moçambique, o Aviso n.º 8/GBM/2021, de 22 de Dezembro, que regula o Código de Conduta e Protecção do Consumidor Financeiro (Cod Cond).

Assim, diante da exposição constante dos parágrafos que antecedem, urge levantar a seguinte questão: **“Até que ponto foram protegidos os direitos dos consumidores financeiros no período de 2022 a 2024?”**

1.4. Hipóteses

- Se o Banco de Moçambique (BM) na qualidade de órgão de supervisão das instituições de crédito e sociedades financeiras tiver feito de forma regular e rigorosa, então a protecção dos consumidores financeiros no período de 2022 a 2024 foi eficaz;
- Se o Banco de Moçambique (BM) na qualidade de órgão de supervisão das instituições de crédito e sociedades financeiras não tiver feito de forma regular e rigorosa, então a protecção dos consumidores financeiros no período de 2022 a 2024 não foi eficaz;

1.5. Objectivos

1.5.1. Objectivo geral

- Verificar a eficácia da lei moçambicana na protecção dos consumidores financeiros.

¹⁸Vide, artigo (art.) 1, conjugado com os artigos (art.s) 2, números (n.ºs) 2 e 3 e 3, todos da Constituição da República de Moçambique (CRM).

¹⁹Vide, art. 92, da CRM. Este preceito legal proíbe a publicidade enganosa.

²⁰Vide, art. 56, n.º 1, da CRM.

1.5.2. Objectivos específicos

- Descrever o regime jurídico da protecção dos direitos do consumidor financeiro no ordenamento jurídico moçambicano;
- Relacionar a protecção do consumidor financeiro moçambicano com o direito comparado; e por fim
- Identificar a (in) eficácia da implementação da lei de protecção do consumidor financeiro em Moçambique.

1.6. Metodologia de pesquisa

A metodologia é o caminho a percorrer numa pesquisa para se alcançar uma decisão confiável e válida sobre a natureza dos factos²¹. A presente pesquisa é qualitativa, em virtude de existir uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, onde o segundo passa a ter um papel de interpretar apenas o que vê sem alterar; mas também porque nesta pesquisa não se traduz em números os seus resultados²²; de onde usou-se por um lado o método hipotético-dedutivo²³, o qual inicia pela percepção da existência de uma lacuna no conhecimento, permitindo a criação de hipóteses que pelo processo de inferência dedutiva, testa-se a predição da ocorrência de fenómenos abrangidos pela hipótese; e por outro o método comparativo para conhecer a protecção dos consumidores financeiros dos Estados de Angola, Brasil e Portugal.

No que respeita às técnicas, optou-se por uma pesquisa bibliográfica (uso de livros de leitura corrente, livros de referências e publicações periódicas); assim como de uma pesquisa documental (materiais que ainda não receberam nenhum tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa, como são os casos de: documentos oficiais, relatórios, artigos de jornais e de revistas científicas)²⁴

²¹Sobre este assunto, Gil (1999) considera que a metodologia é a ciência que tem como objectivo fundamental chegar a veracidade dos factos e por sua vez, Laville e Dionne (1999), asseguram que na pesquisa para se alcançar resultados confiáveis e válidos é imprescindível trabalhar com rigor e com método.

²²SILVA, Mónica F, DIAS, Donaldo de Souza. *Como Escrever Uma Monografia*. Rio de Janeiro: Edição Electrónica, 1983.

²³GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 5ª Edição, Atlas: São Paulo; 1999.

²⁴GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 5ª Edição, Atlas: São Paulo; 1999.

CAPÍTULO I – A DEFESA DO CONSUMIDOR

1.1. Conceito de consumidor

Para definir consumidor, Casado citado por Fernandes²⁵, considerando-o como destinatário final, (teoria finalista ou teleológica), defende que o consumidor é não profissional, pois, é todo aquele que apenas adquire o bem ou o serviço para o consumo próprio; opera no sentido estrito; por sua vez, Efig citado por Fernandes²⁶, contrapõe àquela teoria, ao afirmar que o consumidor enxerga algo mais amplo, não só à pessoa do consumidor, como também ao mercado de consumo; opera no sentido amplo.

Quando se define o consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços na qualidade de destinatário final (teoria finalista)²⁷; surgem duas classificações de consumidores: a primeira que considera aquele que “adquire” e a segunda aquele que “utiliza”; e destas classificações pode se conceptualizar o consumidor como quem aproveita algum produto, mesmo não sendo o legítimo proprietário ou simplesmente contraente.

Para melhor compreensão deste desiderato, imagine que determinado indivíduo tenha contratado para a sua residência, os serviços de energia eléctrica doméstico; a primeira aparição será de considerar consumidor toda a família que com ele reside²⁸.

Outrossim, pode ser definido o Consumidor com base na legislação moçambicana, como – aquele que possa ser fornecido bens, prestados serviços ou mesmo transmitido quaisquer direitos, para o uso não profissional, ou tarifa, por qualquer pessoa no exercício de uma actividade económica profissional com a finalidade de obtenção de benefícios²⁹.

Da definição legal supra surgem 4 (quatro) elementos que caracterizam a mesma, a saber: (i) **elemento subjectivo** – engloba todas as pessoas: sejam elas físicas ou jurídicas, embora posteriormente haja uma limitação em função do elemento

²⁵FERNANDES, Adriana F. *A Publicidade enganosa e Abusiva e a Responsabilidade dos Envolvidos* (Monografia). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2005. p. 8.

²⁶Fernandes, Adriana Figueiredo. OP. Cit. p. 8.

²⁷MASSUCHIN, Fábio. *O Princípio dos Efeitos Relativos do Contrato Regido Pelas Normas de Direito do Consumidor*, Curitiba, 2013. p. 24.

²⁸MASSUCHIN, Fábio. Op. Cit. p. 24.

²⁹Vide glossário de LDC e RLDC.

teleológico,³⁰; (ii) **elemento objectivo** – trata-se de transmissão de direitos, numa situação de um contrato de consumo em sua ampla diversidade; (iii) **elemento teleológico** – destinados ao uso pessoal, pois, o agente está em posição de desequilíbrio e fraqueza no mercado de consumo³¹; e por fim (iv) **elemento relacional** – não importa se a actividade exercida pelo profissional é pública ou privada, desde momento que gera lucros;

Para esta pesquisa foi adoptado o conceito apresentado por Massuchin em virtude de ser claro e objectivo, ou seja elucida claramente o seu alcance.

1.1.1. Direitos do consumidor: âmbito geral

Os direitos do consumidor no âmbito geral³² ou simplesmente direitos básicos do consumidor são vários, porém os principais são os seguintes:

- a) **Direito de protecção à vida, saúde e segurança:** o consumidor tem o direito de ser avisado pelo fornecedor ou prestador de serviços antes de comprar um produto ou utilizar um serviço sobre possíveis riscos que possam oferecer à sua saúde ou segurança³³, pois existem vários produtos e serviços cujas suas práticas comerciais para além de serem perigosas, são danosas aos seus consumidores³⁴.
- b) **Direitos à educação, liberdade de escolha e informação adequada:** o consumidor tem o direito de escolher o produto ou serviço que achar conveniente³⁵; trata-se de uma escolha consciente que satisfaça suas expectativas em relação ao produto ou serviço permitindo consentimento informado ou vontade qualificada³⁶.
- c) **Direito à protecção contra publicidade enganosa e abusiva:** consiste na exigência do cumprimento do que tenha sido anunciado pelo fornecedor ou

³⁰KENNEDY, John F. *Direito do Consumo – consumidores, por definição, somos todos nós*, Parte I. 2019/2020, P. 7.

³¹MARQUES, Cláudia L., *Confiança no comércio electrónico e a protecção do consumidor* – um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio electrónico. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2004. P. 26.

³²Importa destacar que os direitos do consumidor no âmbito geral ou direitos básicos do consumidor são aplicáveis a várias actividades comerciais, tais como: transporte, comunicação social e financeira.

³³<http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf>. Acedido no dia 02 de Outubro de 2025, pelas 14h e 34min.

³⁴BENJAMIM *et al* (2007)

³⁵ <http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf>. Acedido no dia 02 de Outubro de 2025, pelas 14h e 34min.

³⁶ Benjamim, *et al* 2007

prestador de serviços; o incumprimento do prometido no anúncio pode implicar o cancelamento do contrato e o respectivo desembolso do montante anteriormente pago pelo consumidor³⁷.

- d) **Direito à protecção contratual:** resulta de um contrato de onde emergem obrigações em ambas as partes de conceder direitos e assumir deveres³⁸.
- e) **Direito à prevenção e reparação de danos:** quando o consumidor for prejudicado por falsas informações, artigos de má qualidade ou adulterados ou, ainda, por serviços não satisfatórios, dá lugar ao direito de ser indemnizado pelo infractor³⁹; essa indemnização deve ser em função de tudo o que o consumidor gastou na relação com o fornecedor ou prestador de serviços⁴⁰.
- f) **Direito à facilitação de acesso à Justiça e inversão de ónus de prova:** acto de recorrer à justiça e pedir ao juiz que seus direitos violados sejam respeitados⁴¹.
- g) **Direito ao serviço público eficaz:** o consumidor tem o direito de ter atendimento de qualidade pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços⁴².

1.1.2. Princípios gerais do direito do consumidor

Na protecção do direito dos consumidores, são considerados princípios básicos, os seguintes: a protecção da vida, da saúde e da segurança, a educação para o consumo, o direito à informação clara, precisa e adequada, a protecção contra a publicidade enganosa e abusiva por meio do equilíbrio das relações de consumo⁴³.

Constituem direitos básicos da protecção dos consumidores: o princípio da transparência; o princípio de confiança; o princípio de harmonia nas relações de consumo; o princípio de reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor; o princípio da protecção do consumidor; o princípio de harmonização de interesses, associada ao

³⁷<http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf>. Acedido no dia 02 de Outubro de 2025, pelas 14h e 34min.

³⁸KAMLOT, DANIEL, *PROPAGANDA ENGANOSA E PERSUASÃO: Reacção do Consumidor e Proposta de Políticas Públicas*. Tese para obtenção do grau de Doutoramento em Administração de Empresas. Rio de Janeiro. 2013, p. 51.

³⁹KAMLOT, DANIEL. Op. Cit. P. 51.

⁴⁰BESSA, Leonardo Roscoe e MOURA, Walter José Faiad de. Op. Cit. P.s 95/96.

⁴¹<http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf>. Acedido no dia 02 de Outubro de 2025, pelas 14h e 34min.

⁴²<http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf>. Acedido no dia 02 de Outubro de 2025, pelas 14h e 34min.

⁴³CONSUMARE, *A DEFESA DO CONSUMIDOR Nos Países de Língua Oficial Portuguesa e na Região de Macau*. Inquérito aos membros associados e observadores da Consulmare. p. 40.

princípio da boa-fé e o princípio de equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores⁴⁴.

Em Moçambique existe a preocupação com a defesa do consumidor e por essa razão, foram salvaguardados alguns princípios da protecção do consumidor, como são os casos de: defesa do consumidor⁴⁵, responsabilidade civil⁴⁶ e a publicidade⁴⁷, com o direito à qualidade dos bens e serviços consumidos; à formação e à informação; à protecção da saúde, da segurança dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos⁴⁸.

Contudo, estes princípios e direitos estão regulados na LDC, regime jurídico específico da protecção do consumidor no ordenamento jurídico moçambicano. Nesse regime jurídico, são direitos dos consumidores: qualidade dos bens e serviços; protecção da vida, saúde e da segurança física; formação e à educação para o consumo; informação para o consumo; protecção dos interesses económicos; prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos; protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses e protecção contra a publicidade enganosa e abusiva⁴⁹.

⁴⁴BESSA, Leonardo Roscoe e MOURA, Walter José Faiad de. Op. Cit. P.s 79.

⁴⁵Vide art. 92, n.º 1, da CRM, materializado pela LDC e RLDC.

⁴⁶Vide art. 92, n.º 1, da CRM, conjugado com os art.s 14, 15 e 16 da LDC.

⁴⁷Vide art. 92, n.º 2, da CRM conjugado com o art.

⁴⁸ Vide art. 92, n.º 1, da CRM.

⁴⁹Vide art. 5, da LDC.

CAPÍTULO II: O REGIME JURÍDICO DA PROTECÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR FINANCEIRO NO ORDENAMENTO JURÍDICO MOÇAMBICANO

É frequente ver e ouvir consumidor bancário, assim como consumidor financeiro. Contudo, antes do regime jurídico, importa esclarecer dúvidas existentes no mundo prático destas duas figuras, visto que alguns autores como Antunes⁵⁰ reconhecem expressamente a existência de consumidores bancário e financeiro e caracteriza cada tipo, tal como é descrito a seguir.

2.1. A dicotomia entre o consumidor bancário e o consumidor financeiro

2.1.1. Consumidor bancário

Segundo Cordeiro citado por Antunes⁵¹, o Direito Bancário lida-se, tipicamente, com destinatários finais do circuito financeiro, isto é: com consumidores⁵². Nas palavras de Antunes⁵³, não existe um binómio “*cliente bancário – consumidor*” e, muito menos, um binómio “*contrato bancário – contrato de consumo*”: visto que de entre os destinatários finais do circuito bancário, apenas serão consumidores aqueles indivíduos que contrataram com certo banco a aquisição de produtos bancários ou a prestação de serviços bancários para fins pessoais, familiares ou domésticos e não profissionais.

No que respeita à relação existente entre consumidor bancário e cliente bancário, importa sublinhar que todo o consumidor bancário assume necessariamente a qualidade de cliente de uma instituição bancária. Todavia, tal correspondência não se verifica em sentido inverso, uma vez que nem todo o cliente bancário pode ser qualificado como consumidor, podendo este actuar fora do âmbito do consumo. De igual modo, sempre que um consumidor celebre um contrato cujo objecto incida sobre bens ou serviços bancários, estar-se-á perante um contrato bancário; contudo, não se pode afirmar que todo o contrato bancário de aquisição de bens ou de prestação de serviços seja celebrado por um consumidor, porquanto as operações bancárias podem visar tanto a satisfação de

⁵⁰ANTUNES, José Engrácia, *O Consumidor Bancário, Financeiro e Segurador, The Banking, Financial, and Insurance Consume*, 2024.

⁵¹ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p. 5.

⁵²CORDEIRO, A. Menezes, *Direito Bancário*, vol. I, 85, 7.ª edição, Almedina, Coimbra, 2022.

⁵³ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p. 5.

interesses pessoais como a prossecução de fins profissionais ou empresariais dos clientes⁵⁴.

Acresce que a limitada tutela jurídica conferida aos clientes bancários acaba, em larga medida, por funcionar como mecanismo indirecto de protecção dos consumidores, sendo esta protecção um elemento central na evolução do Direito Bancário contemporâneo. É nesse contexto que se verificam áreas de convergência e sobreposição entre o regime dos contratos bancários e o dos contratos de consumo⁵⁵.

Em cumprimento de exigências legais orientadas à salvaguarda da posição jurídica do cliente enquanto consumidor no âmbito bancário, Antunes⁵⁶ destaca a necessidade de o sector financeiro observar um conjunto nuclear de eixos normativos e funcionais. Em primeiro lugar, sobressaem os deveres de conduta bancária, consubstanciados em códigos próprios, que impõem às instituições financeiras padrões de actuação assentes na lealdade, transparência e responsabilidade, com vista à preservação da confiança no sistema e à protecção dos interesses dos clientes.

Em segundo lugar, releva o mecanismo de garantia dos depósitos, estruturado e financiado pelas instituições de crédito com sede em Portugal, cuja finalidade primordial consiste em assegurar a protecção dos depositantes e reforçar a estabilidade do sistema financeiro.

Um terceiro eixo respeita aos instrumentos jurídicos de prevenção do sobre-endividamento e do incumprimento, através dos quais se procura apoiar clientes bancários em situação de fragilidade económica, mitigando os riscos associados à degradação da sua capacidade financeira.

Finalmente, revela-se indispensável a institucionalização de meios adequados de composição de conflitos no domínio bancário, com especial incidência nos mecanismos de reclamação e de resolução extrajudicial, enquanto garantia efectiva da tutela dos direitos e interesses dos clientes⁵⁷.

⁵⁴ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p. 6.

⁵⁵ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p. 7.

⁵⁶ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p. 12.

⁵⁷ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p.s 13 a 16.

Sobre consumidores bancários, a Comissão de Defesa de Consumidor de Brasil⁵⁸ relata que o facto de vivermos em uma economia cada vez mais complexa, onde a informação e a consciência dos seus direitos são os melhores mecanismos para proteger os consumidores de atitudes abusivas e desleais por parte dos fornecedores, o Estado e a sociedade civil devem canalizar esforços para fazer com que cada consumidor tenha pleno conhecimento de seus direitos.

Designa-se por consumidor bancário a pessoa física ou jurídica que utiliza produtos ou serviços financeiros oferecidos por instituições bancárias, como saques, cartões, empréstimos e investimentos, sendo considerado um destinatário final desses produtos⁵⁹.

2.1.2. Consumidor financeiro

Sobre o consumidor financeiro, Antunes⁶⁰ citado por Antunes⁶¹, preferiu criar a definição usando a expressão “contratos financeiros”, também denominados contratos de intermediação financeira, que são negócios jurídicos celebrados Entre uma instituição intermediária e um investidor para prestar certas actividades ou simplesmente serviços de intermediar o financiamento. Para explicar esta situação, Antunes⁶² considera que:

o mercado de capitais representa hoje, a par do mercado de crédito (banca) e do mercado de risco (seguros), um segmento fundamental dos mercados financeiros modernos: ao invés do mercado de crédito (em que as empresas se financiam indirectamente mediante o recurso a instituições bancárias: “bank-based financing”) e do mercado segurador (em que as empresas procuram cobrir a área inerente à sua actividade económica, contratualizando a transferência dos seus riscos), o mercado de capitais permite às empresas financiar-se directamente junto do público aforrador e investidor (“market-based financing”) mediante a emissão ou negociação de instrumentos financeiros (acções, obrigações, unidades de participação, futuros, opções, “swaps”, derivados de crédito, papel comercial, entre outros).

⁵⁸COMISSÃO DE DEFESA DE CONSUMIDOR, *MANUAL DO CONSUMIDOR BANCÁRIO*. Rio de Janeiro. P.10.

⁵⁹https://www.google.com/search?q=o+que+%C3%A9+consumidor+banc%C3%A1rio&oq=o+que+%C3%A9+consumidor+banc%C3%A1rio&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCAIQIRigATIHCAQIRifBTIHCAQQIRifBdIBDTg5NTg5NzYyYajBqMTWoAgiwAgHxBWt3x6y5Qqp88QVrd8esuUKqfA&sourceid=chrome&ie=UTF-8. Acedido no dia 09 de Outubro de 2025, pelas 12h e 34 min.

⁶⁰ANTUNES, José E. *Os Contratos de Intermediação Financeira*. LXXXV “Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra”, 2009, 277-319.

⁶¹ANTUNES, José E. Op. Cit. p. 17.

⁶²ANTUNES, José E. Op. Cit. p. 17.

A interação entre as empresas emitentes (agentes subavitários) e investidores (superavitários), o mercado de capitais pressupõe a existência de entidades especializadas em assegurar o respectivo contacto, que são designadas por intermediários financeiros, cujo objecto consiste no exercício profissional de uma ou mais das actividades de intermediação em instrumentos financeiros nesse mercado⁶³.

Para que se realize essa actividade é necessário que se celebre contratos para o efeito; os quais podem ter por objecto uma diversidade de actividades e serviços de investimento em instrumentos financeiros e têm por sujeitos intermediários financeiros: instituições de crédito e empresas de investimento⁶⁴. O relevo económico destes mercados, contratos e investidores é enorme. Este enorme relevo tem levado, também neste domínio, a falar-se com frequência dos investidores como “consumidores financeiros” ou em “consumo de produtos financeiros”⁶⁵.

À semelhança do constatado nos contratos bancários, não constitui verdade, em sede geral e abstracta, o binómio “investidor – consumidor” ou “contrato financeiro – contrato de consumo”, pois, os investidores, em regra geral, e as contrapartes nos contratos de intermediação financeira em particular, serão frequentemente, mas de modo algum necessariamente, consumidores: pelo que saber se um investidor é ou não consumidor, e consequentemente se o regime de um contrato de intermediação financeira poderá ser integrado pelas disposições *jus consumeristas* gerais, é questão de apreciação caso a caso, perante circunstâncias concretas; as razões para o referido entendimento são várias, visto que *a priori*, são diferentes os âmbitos de aplicação do Direito do Consumo e do Direito do Mercado de Capitais: ao passo que a figura do consumidor é unitária e universal⁶⁶.

Para efeitos da presente análise, a qualificação de consumidor financeiro reporta-se à pessoa singular que, fora de qualquer lógica profissional ou empresarial, afecta as suas economias à aquisição de produtos do mercado financeiro, como sucede na subscrição de instrumentos de poupança garantida. Embora essa figura se apresente, em termos gerais, associada à noção de investidor, tal sobreposição não é absoluta. Com efeito, a categoria de investidor abrange realidades mais amplas, podendo incluir sujeitos que,

⁶³ANTUNES, José E. Op. Cit. p. 17.

⁶⁴ANTUNES, José E. Op. Cit. p. 18.

⁶⁵ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p.s 17/18.

⁶⁶ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p. 19.

apesar de não deterem estatuto profissional em sentido estrito, realizam operações financeiras inseridas no âmbito da sua actividade económica e optam, por essa razão, pelo respectivo enquadramento jurídico como investidores profissionais⁶⁷.

De acordo com o art. 3, do Regulamento de Tratamento de Reclamações, aprovado pelo Aviso n.º 9/GBM/2020, de 30 de Dezembro (RTR), é Consumidor financeiro a pessoa que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito e sociedades financeiras. Esta definição foi novamente usada no Cod Cond; porém, o legislador omitiu a palavra “financeiro”, considerando apenas a palavra “consumidor”, e mais, acrescentou a expressão “...e outras entidades sujeitas a supervisão ou monitoria do Banco de Moçambique”.

Deste modo, o preceito legal supracitado define consumidor, como a pessoa singular ou colectiva que usa ou pretende usar qualquer produto e serviço financeiro, disponibilizado ou comercializado por instituições de crédito, sociedades financeiras e outras entidades sujeitas a supervisão ou monitoria do Banco de Moçambique⁶⁸.

2.2. Semelhanças entre consumidor bancário e consumidor financeiro

Tanto os consumidores bancários como os financeiros são regidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), têm direitos e deveres que visam protegê-los, garantindo o acesso à informação clara e objectiva sobre produtos e serviços financeiros; as aplicações em bancos e financeiras são protegidas pelo Fundo Garantidor de Crédito, que garante a segurança dos investimentos mesmo em caso de falência da instituição⁶⁹.

À semelhança do que acontece no Direito brasileiro, tal como refere o parágrafo supracitado, o ordenamento jurídico moçambicano também acolheu esta posição, pois ambos consumidores (bancários e financeiros) são regulados e protegidos pelas mesmas normas (RTR e o Cod Cond). O legislador usa com muita frequência nestas duas leis a expressão “consumidor financeiro” e não “consumidor bancário” o que a nosso ver considera estar implícito, ou seja, mesma coisa.

⁶⁷ANTUNES, José Engrácia. Op. Cit. p.s 20/21.

⁶⁸Vide art. 3, al. b), do Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro.

⁶⁹<https://www.google.com/search?q=diferencas+entre+o+consumidor+financeiro+e+consumidor+bancario&oeq=dsourcoid=chrome&ie=UTF-8>. Acedido no dia 09 de Outubro de 2025, pelas 12h e 35min.

Assim, de modo geral, o consumidor bancário é tido de forma restrita enquanto que o consumidor financeiro é no seu sentido geral.

Para a presente pesquisa, consumidor financeiro é também considerado consumidor bancário, pelo que o uso da expressão consumidor bancário nesta pesquisa deve-se entender consumidor financeiro.

2.3. Regime jurídico da protecção dos consumidores financeiros em Moçambique

No ordenamento jurídico moçambicano, o Cod Cond é tido como o regime jurídico da protecção dos direitos do consumidor financeiro; mas também ao seu lado existe o RTR.

2.3.1. Princípios fundamentais de protecção dos consumidores financeiros

A doutrina admite a existência de vários princípios de protecção do consumidor financeiro, contudo, aqui são elencados apenas os considerados fundamentais, que são:

- a) **Princípio da Conformidade com as normas legais e regulamentares** – consiste na concepção, divulgação e disponibilidade pela instituição dos produtos e serviços financeiros, com base na lei aplicável⁷⁰.
- b) **Princípio de boa-fé**⁷¹ – orienta que o contrato de consumo, seja guia das práticas comerciais dos fornecedores e prestadores de serviços no mercado, de onde surge o dever de informar ao consumidor financeiro⁷².
- c) **Princípio da transparência**⁷³ – apresentação de uma conduta mais leal e mais aberta na fase de negociações preliminares entre os futuros parceiros de modo a viabilizar uma aproximação e uma futura relação mais sincera e menos danosa para o consumidor⁷⁴.

⁷⁰Vide art. 10, do Cod Cond.

⁷¹Na prestação de serviços financeiros e atendimento ao consumidor, as instituições devem ter em conta os bons usos ou práticas bancárias, desde que os mesmos não violem as normas legais e regulamentares aplicáveis e o princípio da boa fé. Vide art. 11, do Cod Cond.

⁷²OLIVEIRA, Roque António Mesquita de, *A protecção ao consumidor nos contratos bancários*. P. 201.

⁷³OLIVEIRA, Roque António Mesquita de, Op. Cit. p. 201.

⁷⁴A instituição deve, antes e durante a relação contratual, prestar ao consumidor informações e assistência sobre as características e a utilização do produto ou serviço financeiro, as condições de acesso, adesão ou contratação, de forma verdadeira, clara, completa, objectiva e adequada, em linguagem perceptível e distinta do material promocional. Vide art. 12, do Cod Cond.

- d) **Princípio da não discriminação** – na concepção, divulgação e comercialização de produtos e serviços financeiros, a instituição não deve discriminar os consumidores⁷⁵.
- e) **Princípio da equidade**⁷⁶ – concepção de um parâmetro mínimo para o equilíbrio entre os direitos e os deveres nos contratos, facultando ao Estado intervir nos contratos que mostrem um desequilíbrio a ponto de prejudicar o consumidor⁷⁷.
- f) **Princípio da celeridade no atendimento e prestação de serviços** – celeridade, tempestividade e comodidade da instituição, no acto de atendimento e prestação de produtos e serviços financeiros ao consumidor, tendo em conta os interesses destes e da instituição, salvaguardando a diligência, gestão de riscos e segurança impostas no exercício da sua actividade⁷⁸.
- g) **Princípio da vulnerabilidade do consumidor** – consiste numa condição susceptível a ser permanente ou temporária, particular ou geral, com a finalidade de enfraquecer o portador de direitos, de modo a gerar instabilidade na relação de consumo⁷⁹. A vulnerabilidade do consumidor é real e pode estar associado a duas situações, a saber: (i) ordem técnica – relacionado à produção em si, tendo em conta a questão do elemento essencial da decisão tomada pelo fornecedor e prestador de serviços quando e como produzir, deixando o consumidor à mercê do que é produzido⁸⁰, e (ii) cunho económico – capacidade financeira que, geralmente, o fornecedor ou prestador de serviços possui em relação ao consumidor. É verdade que haverá consumidores particulares com alta capacidade financeira, até maior que a dos microfornecedores. Porém, essa é a excepção a regra⁸¹.
- h) **Princípios da publicação de preçário** – dever da instituição de publicar o preçário completo, contendo as taxas, comissões e outros encargos, na sua página da *internet* e disponibilizar em todas as principais áreas de negócio⁸².

⁷⁵Vide art. 13, do Cod Cond.

⁷⁶OLIVEIRA, Roque Antônio Mesquita de, Op. Cit. p. 201.

⁷⁷Vide art. 14, do Cod Cond.

⁷⁸ Vide art. 15, do Cod Cond.

⁷⁹MARQUES, Cláudia L. *citado por* SILVA, Gabriel R. P. *Direito do Consumidor*, 2ª edição, Brasília. 2021. Pág. 17.

⁸⁰NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12ª edição, Saraiva Educação, São Paulo, 2018. P. 122.

⁸¹NUNES, Rizzatto. Op. Cit. P. 123.

⁸²Vide art. 32, do Cod Cond.

- i) **Princípio da publicidade de produtos e serviços financeiros** – a publicidade de produtos e serviços financeiros e suas alterações é susceptível de apreciação prévia do BM⁸³.
- j) **Princípios sobre educação financeira** – dever da instituição de aprovar e implementar políticas e procedimentos claros de promoção, de informação e educação financeira dos consumidores, relativamente aos produtos e serviços financeiros disponibilizados ao mercado, tendo como foco: a (1) actualidade e sua relevância; (2) imparcialidade e objectividade; e por fim (3) configuração de *marketing* ou publicidade dos produtos e serviços disponibilizados ao mercado⁸⁴

2.3.2. Direitos dos consumidores financeiros

- a) **Direito à informação e consciencialização**⁸⁵ – o consumidor tem o direito de receber informações completas, claras e acessíveis sobre os produtos e serviços financeiros, bem como sobre os riscos associados⁸⁶.
- b) **Direito de desistência do contrato**⁸⁷ – dispõe do direito de cancelar determinados contratos, respeitando os prazos e condições definidos legalmente ou no contrato⁸⁸.
- c) **Direito de escolha**⁸⁹ – susceptibilidade de escolher, de forma livre e consciente, o produto ou serviço financeiro que melhor se adapta às suas necessidades e objectivos⁹⁰.
- d) **Direito à mobilização antecipada de depósito a prazo**⁹¹ – dever das instituições de descrever no contrato, as condições de mobilização antecipada do depósito a prazo, designadamente, se é permitida a mobilização parcial ou total, e se a qualquer momento ou em datas pré-determinadas⁹²;

⁸³Vide art. 33, do Cod Cond.

⁸⁴Vide art.s 45 e 46, do Cod Cond.

⁸⁵Vide art. 5, do Cod Cond.

⁸⁶<https://www.nedbank.co.mz/apoio-ao-cliente/nededuca/direitos-do-consumidor-financeiro.aspx>. Acedido no dia 03 de Outubro de 2025, pelas 12h e 34 min.

⁸⁷ Vide art. 4, do Cod Cond.

⁸⁸<https://www.nedbank.co.mz/apoio-ao-cliente/nededuca/direitos-do-consumidor-financeiro.aspx>. Acedido no dia 03 de Outubro de 2025, pelas 12h e 34 min.

⁸⁹Vide art. 6, do Cod Cond.

⁹⁰<https://www.nedbank.co.mz/apoio-ao-cliente/nededuca/direitos-do-consumidor-financeiro.aspx>. Acedido no dia 03 de Outubro de 2025, pelas 12h e 34 min.

⁹¹ Vide art. 7, do Cod Cond.

⁹²<https://www.bancomoc.mz/pt/aprenda-mais/portal-do-consumidor-financeiro/direitos-edeveresdosconsumidoresfinanceiros/#>. Acedido no dia 3 de Outubro de 2025, pelas 13h e 36 min.

- e) **Direito à liquidação antecipada de crédito**⁹³ – o consumidor financeiro tem o direito de efectuar a liquidação antecipada, total ou parcial do crédito, durante a vigência do contrato, independentemente do valor, mediante comunicação prévia, por escrito, à instituição; devendo ser assegurada a redução proporcional dos juros e os encargos relativos ao período remanescente do contrato⁹⁴.
- f) **Direito à reclamações** – o consumidor tem o direito de reclamar sobre a violação de qualquer seu direito⁹⁵.

2.3.3. Deveres das instituições de crédito e sociedades financeiras

Constituem como deveres dos consumidores financeiros, de entre outros, os seguintes: dever de comunicação de alterações na prestação de serviços financeiros; dever de comunicação de interrupção de serviços; dever de atendimento prioritário; dever de informação e assistência; dever de comunicação das alterações dos termos e condições contratuais; dever de protecção de dados; dever de regularização de operações; dever de disponibilização de canal de atendimento; dever de informação sobre garantia de depósitos constituídos; dever de informação de operações realizadas por instrumentos e canais de pagamento e o dever de colaboração entre as instituições⁹⁶.

2.3.4. A Proibição das práticas e cláusulas abusivas

2.3.4.1. Práticas abusivas

A ideia da abusividade tem relação com a doutrina do abuso do direito. Deste modo, pode – se definir o abuso do direito como o resultado do excesso de exercício de um direito, capaz de causar dano a outrem; ou seja, o abuso do direito caracteriza-se pelo uso irregular e desviante do direito em seu exercício, por parte do titular⁹⁷. As práticas abusivas podem ser classificadas em: **(1) Práticas abusivas objectivamente consideradas** – acções e/ou condutas que, uma vez existentes, caracterizam-se como ilícitas, independentemente de se encontrar ou não algum consumidor lesado ou que se sinta lesado. Exemplo: *se um consumidor qualquer ficar satisfeito por ter recebido em casa um cartão de crédito sem ter pedido, essa concreta aceitação constitui a*

⁹³Vide art. 21, n.º 3, al. d), Ponto i), do Cod Cond.

⁹⁴<https://www.bancomoc.mz/pt/aprenda-mais/portal-do-consumidor-financeiro/direitos-e-deveres-dos-consumidores-financeiros/#>. Acedido no dia 3 de Outubro de 2025, pelas 13h e 36 min.

⁹⁵Vide o RTR.

⁹⁶Vide art. 17 e seguintes (ss), do Cod Cond.

⁹⁷NUNES, Rizzatto, *Curso de direito do consumidor* / Rizzatto Nunes. – 12. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018. P. 403.

*abusividade da prática*⁹⁸; (2) **Práticas abusivas pré, pós e contratuais** – (i) **as pré-contratuais**, surgem antes de firmar-se o contrato de consumo; compõem a oferta ou a acção do fornecedor que pretende vincular o consumidor. Exemplo: *a prática ilícita de condicionar o fornecimento de algum produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço, conhecida como operação casada*;⁹⁹ (ii) **a prática pós-contratual**¹⁰⁰, surge como acto do fornecedor por conta de um contrato de consumo preexistente. Exemplo: *negativação indevida nos serviços de protecção ao crédito*; e (iii) **a prática contratual**, aquela ligada ao conteúdo expresso ou implícito das cláusulas estabelecidas no contrato de consumo¹⁰¹.

No ordenamento jurídico moçambicano, são tidas como:

- a) **Práticas abusivas objectivamente consideradas**, as seguintes: Fornecer, prestar e/ou enviar produtos e serviços financeiros sem a solicitação ou acordo prévio e expresso do consumidor; aproveitar-se da fraqueza, idade, saúde, desconhecimento, condição social ou económica do consumidor, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, produto ou serviço financeiro; art. 34, n.º 1, al. s a) e f), do Cod Cond.
- b) **Práticas pré-contratuais**, as seguintes: condicionar a celebração de contratos de produtos e serviços financeiros, a execução, a realização de operação ou prestação de serviços financeiros, bem como a respectiva renegociação à aquisição de outros produtos ou serviços financeiros, realização de qualquer tipo de operação financeira, prestação de serviço ou realização de algum procedimento administrativo; e restringir o consumidor da liberdade de escolha da companhia seguradora de sua preferência para a constituição do seguro de crédito; art. 34, n.º 1, al.s b) e d), do Cod Cond.
- c) **Prática pós-contratual**, as seguintes: Tomar a posse e/ou reter o instrumento de pagamento do consumidor e/ou respectivos códigos de acesso, nomeadamente cartão bancário, cheque, como condição ou garantia para o reembolso ou pagamento de dívidas ou quaisquer despesas; efectuar cobranças ou débitos indevidos em prejuízo do consumidor; promover actos ou práticas injustas, enganosas, opressivas, agressivas, ameaças, intimidação, violência, abusos,

⁹⁸NUNES, Rizzatto, Op. Cit. P. 404.

⁹⁹NUNES, Rizzatto, Op. Cit. P. 404.

humilhação ou qualquer tipo de constrangimento na cobrança de dívidas; Impor ao consumidor a assumpção de obrigações pecuniárias adicionais mais gravosas comparativamente às existentes, gerando incumprimento das obrigações primárias e adicionais; e impedir o consumidor de escolher ou mudar para produtos e serviços financeiros diversos, ou mudar para outra instituição. art. 34, n.º 1, al. s e), g), h), k) e l), do Cod Cond.

- d) E por fim, as **práticas contratuais**, as seguintes: elevar, sem justa causa ou desproporcionalmente, taxas de juro, comissões e encargos de produtos e serviços financeiros ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços; alterar, unilateralmente, um contrato sem qualquer motivo válido ou com motivos ambíguos; cancelar, bloquear, cativar ou por qualquer forma restringir movimentações, transacções ou saldo em conta bancária ou conta de moeda electrónica sem a prévia notificação ao respectivo titular, salvo nos termos estabelecidos na legislação aplicável; art. 34, n.º 1, al.s c), i), j), do Cod Cond.

2.3.4.2. Cláusulas abusivas

A doutrina defende que desde o segundo meado do séc. XX surgiu a figura de cláusulas abusivas; influenciada grandemente pelo movimento de defesa ao consumidor, alicerçado no fundamento de que o consumidor é a parte negocialmente mais fraca¹⁰².

De acordo com Teodoro Andrade Waty¹⁰³ é cláusula abusiva a desconformidade com os padrões de mercado de boa conduta em relação ao consumidor; nem sempre se mostram como actividades enganosas, mas que, apesar de não ferirem a veracidade, têm conteúdo de imoralidade económica e de opressão; podem dar causa ou não a danos contra o consumidor, pois têm como característica a presunção absoluta de ilicitude. Estas cláusulas manifestam-se através da utilização de procedimentos vexatório de cobrança de dívidas e de armazenamento de informações sobre o consumidor¹⁰⁴.

No posicionamento de Oliveira, a relação jurídica deve ser examinada desde o início pela existência do equilíbrio contratual, também conhecido como *princípio da equidade*

¹⁰²ASCENSÃO, José Oliveira. *Cláusulas Contratuais gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil*. Coimbra, 2003. Pág. 7.

¹⁰³WATY, Teodoro A. *Direito Bancário*. W&W Editora. Maputo, 2011. P. 75.

¹⁰⁴Idem. P. 75

contratual, que observa o equilíbrio de direitos e deveres nos contratos, em busca da justiça contratual. Para o efeito, o citado autor acrescenta que por essa razão o CDC estabeleceu regras, que proibissem a inserção de qualquer cláusula abusiva, para obter benefícios singulares ou exorbitantes que estejam incompatíveis com a boa-fé e a equidade¹⁰⁵.

Na legislação bancária moçambicana, as cláusulas abusivas encontram a sua consagração no art. 35, do Cod Cond.

2.4. Mecanismos de protecção dos direitos dos consumidores financeiros

2.4.1. Mecanismos administrativos

Havendo alguma reclamação dos consumidores financeiros, estes devem apresentar formalmente junto dessas instituições¹⁰⁶, art. 5, n.º 1, do RTR conjugado com o art. 44, al. a), do Cod Cond; porém não concordando com as soluções apresentadas por essas instituições ou não apresentar soluções nos prazos estabelecidos na lei, estes têm a legitimidade de apresentar as reclamações no BM, art. 16, do RTR, conjugado com o art. 44 al. b) do Cod Cond.

2.4.2. Mecanismos extrajudiciais

Os consumidores financeiros podem recorrer aos centros de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos, caso seus direitos tenham sido violados, art. 44, al. d), do Cod Cond.

Descreve ACERIS LAW¹⁰⁷ que quanto às instituições sediadas em Moçambique, duas delas se destacam: COMAL (Centro de Mediação e Arbitragem Laboral), pública e com representação em todas as províncias e o CACM (Centro de Arbitragem, Conciliação e Mediação), privada, criada pela CTA (Confederação das Associações Económicas). O CACM promove os meios alternativos de resolução de conflitos, forma árbitros e dá apoio nas diferentes fases do procedimento; garantindo também maior organização e

¹⁰⁵OLIVEIRA, Roque Antonio Mesquita de, *A protecção ao consumidor nos contratos bancários*, São Paulo. P.s 198/199.

¹⁰⁶São consideradas instituições, nos termos do art. 3, al. b), do RTR, as instituições de crédito, sociedades financeiras e demais entidades sujeitas à supervisão ou monitorização do Banco de Moçambique, nos termos da legislação aplicável.

¹⁰⁷ACERIS LAW. The international arbitration law firm. Disponível em <https://www.acerislaw.com/arbitragem-em-mocambique>. Acedido no dia 10 de Dezembro de 2025, pelas 10h e 23 min.

credibilidade à arbitragem moçambicana; possui regras e procedimentos próprios, que são inspirados pela Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional (CCI).

2.4.3. Instituições e associações de protecção do consumidor

a) O Instituto do consumidor – trata-se de um instituto público com o fim de promover a política para salvaguardar direitos dos consumidores, como também de gerenciar e implementar medidas tendentes a defesa, informação, educação e apoio às organizações de consumidores, al. e), do n.º1, do artigo 44, do Cod Cond, conjugado com o art. 38, da LDC, por força do art. 49, do Cod Cond. Esta entidade em Moçambique ainda não foi criada.

b) As Associações de consumidores¹⁰⁸ – personalidade jurídica, com finalidade não económica, que visa proteger os interesses dos consumidores no seu todo ou algum associado, al. c), do n.º1, do artigo 44, do Cod Cond, conjugado com o art. 34, n.º1, da LDC, aplicável por força do art. 49, do Cod Cond. Tanto as associações de consumidores tal como as cooperativas são pessoas colectivas privadas reconhecidas pelo Estado para intervir na protecção do consumidor, art. 92, n.º 3, da CRM.

2.4.4. Mecanismos judiciais de protecção do Consumidor financeiro

Tribunais Judiciais – a constatação de alguma infracção contra certos direitos do consumidor é susceptível de se acionar mecanismos judiciais. Neste aspecto, o consumidor financeiro pode recorrer aos tribunais judiciais, conforme o preceituado na al. f), do art. 44, do Cod Cond., para intentar uma acção inibitória¹⁰⁹, acção declarativa de condenação¹¹⁰, nos termos dos art. s 12 e 13, da LDC com a finalidade de evitar, sanar ou acabar com práticas que lesam os direitos e garantias do Consumidor, por força do art. 49, do Cod Cond.

Com base no descrito neste capítulo, para além do consumidor comum ou geral, existem os específicos, o caso do consumidor financeiro, o qual, para além de ser titular dos

¹⁰⁸Em Moçambique temos como principais associações de defesa de consumidores: A Associação de Defesa do Consumidor de Moçambique e ProConsumers – A Associação para o estudo e defesa do consumidor.

¹⁰⁹A tutela inibitória visa evitar a ilicitude. Trata-se de uma tutela voltada ao futuro. In BEDIN, Gabriel de L. *Tutela inibitória e a defesa a intimidade e a vida privada. Em busca da concretização dos direitos fundamentais*. Revista do Departamento de ciências jurídicas e sociais da unijui. P. 190-215. P. 198.

¹¹⁰MONDLANE, Carlos P. *Código de processo Civil anotado e comentado*, 3.ª ed. Escolar editora, Maputo. 2023. P. 169.

direitos apresentados na LDC, é também titular a direito à informação e consciencialização, desistência do contrato, escolha, mobilização antecipada de depósito a prazo, liquidação antecipada de crédito e às reclamações, cujo regime jurídico da sua protecção é o Cod Cond com o suporte do RTR.

CAPÍTULO III: A PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO NO DIREITO COMPARADO

3.1. Direito comparado

A história relata que a expansão marítima levou o direito português a territórios da África, Ásia e América (Brasil), como instrumento de colonização e organização social¹¹¹. No entanto, para este capítulo foram escolhidos como países escolhidos para a comparação, Angola, Brasil e Portugal, visto que os dois primeiros à semelhança de Moçambique e outros países foram colónias de Portugal; logo, contém o mesmo sistema jurídico.

Quando se fala de Direito comparado deve se entender a comparação de ordens jurídicas diversas¹¹²; para a busca de semelhanças e diferenças¹¹³, cujas realidades tenham algo em comum¹¹⁴.

Assim, pode se definir o Direito Comparado como aquele que compara várias normas jurídicas comuns de vários Estados de modo a estabelecer semelhanças e diferenças e posteriormente explicar as razões desses resultados. Na presente pesquisa, o direito comparado teve como normas jurídicas as leis de protecção dos consumidores financeiros; e serviram de base para a comparação das suas normas jurídicas, os ordenamentos jurídicos de Angola, Portugal e Brasil. Importa destacar que as normas jurídicas que regulam a protecção dos consumidores de Angola e Portugal estão dispersas e de difícil acesso, facto que dificultou sobremaneira um resultado mais eficiente; porém, com as legislações encontradas foi possível trazer um resultado claro e objectivo.

3.2. Critérios para a análise da protecção do consumidor financeiro no direito comparado

De acordo com Soares, o Direito Comparado, tem duas tarefas: (1) conhecer cada termo, de forma isolada, na sua individualidade e especificidade; e por fim (2)

¹¹¹https://www.google.com/search?q=O+DIREITO+PORTUGU%C3%8AS+E+A+SUA+EXPANS%C3%83O&sca_esv=45db5178a. Acedido no dia 01 de Janeiro de 2026, pelas 11h e 01 min.

¹¹²DUARTE, Rui Pinto, *Uma Introdução ao Direito Comparado*, Separata da Revista “O Direito IV”, Almedina 2006. P. 770.

¹¹³DUARTE, Rui Pinto. Op. Cit. P. 771.

¹¹⁴DUARTE, Rui Pinto. Op. Cit. P. 772.

selecionar elementos de presença comum e, posteriormente descobrir valores comuns, através da comparação¹¹⁵.

Para este estudo foram adaptados como critérios, que constam da **tabela 1**, os seguintes: órgãos de regulação; Acessibilidade ao Banco Central para apresentar as reclamações; prazo para atender uma reclamação; mecanismos de resolução de conflitos; sanções aos incumpridores das normas; e existência da protecção de serviços financeiros digitais.

3.2.1. Órgãos de regulação e fiscalização da protecção dos consumidores financeiros

No que comporta aos órgãos de regulação e fiscalização da protecção dos consumidores financeiros, o Estado Angolano apresenta o Banco Nacional de Angola¹¹⁶ e o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC), por seu turno, o Estado Português tem como órgãos: Banco de Portugal, Comissão de Mercado de Valores Mobiliários e a Direcção Geral do Consumidor¹¹⁷, enquanto que o Brasileiro, possui vários órgãos, que são: Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, Órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Órgãos conveniados com a Secretaria, Órgãos de protecção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de actuação e competência¹¹⁸. E por fim, o moçambicano tem como órgãos de regulação e fiscalização: o BM, que é o principal regulador e responsável pela supervisão de conduta das instituições de crédito e sociedades financeiras; as próprias instituições de crédito e sociedades financeiras, as quais têm unidades de atendimento de reclamações (UAR) destinadas a resolução de conflitos apresentados pelos seus clientes e por fim os Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de Conflitos¹¹⁹.

Assim, pode-se afirmar que apesar de Moçambique possuir apenas três principais órgãos de regulação e fiscalização da protecção dos consumidores financeiros, não está

¹¹⁵SOARES, Guido Fernando Silva. *ESTUDOS DE DIREITO COMPARADO* (I) O QUE É A "COMMON LAW", EM PARTICULAR, A DOS EUA. S/D.

¹¹⁶Vide art. 27, do Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro, atinente à Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros de Angola.

¹¹⁷<https://www.bportugal.pt/page/fiscalizacao>. Acedido em 17 de Novembro de 2025, pelas 16h e 34 min.

¹¹⁸Vide art. 9, do Decreto n.º 2181, de 20 de Março de 1997, que dispõe sobre a Organização e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC);

¹¹⁹<https://www.google.com/search?q=%C3%B3rg%C3%A3os+de+regula%C3%A7%C3%A3o+e+fiscaliza%C3%A7%C3%A3o+da+prote%C3%A7%C3%A3o+dos+consumidores+financeiros+em+mo%C3%A7ambique&oq=>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025, pelas 14h e 45 min.

aquém, dos três Estados em comparação, pois, quem apresenta dois órgãos é o Estado Angolano, conforme a **tabela 1** que se segue.

Tabela 1: órgãos de regulação e fiscalização da protecção dos consumidores financeiros

Ordenamento jurídico	Órgãos de regulação e fiscalização
Angolano	(1) Banco Nacional de Angola (BNA); (2) Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC)
Português	(1) Banco de Portugal; (2) Comissão de Mercado de Valores Mobiliários; (3) Direcção Geral do Consumidor
Brasileiro	(1) Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça; (2) Órgãos Federais Integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; (3) Órgãos Conveniados com a Secretaria; (3) Órgãos de Protecção e Defesa do Consumidor criados pelos Estados; (4) Distrito Federal e (5) Municípios, em suas respectivas áreas de actuação e competência
Moçambicano	(1) BM; (2) Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras; (3) Centros de Arbitragem, Conciliação e Mediação de Conflitos

Fonte: Legislação Angolana, Portuguesa, Brasileira e Moçambicana.

3.2.2. Acessibilidade ao Banco Central para apresentar reclamações

Os Estados Angolano¹²⁰, Português¹²¹ e Brasileiro¹²² consagram nas suas legislações uma acessibilidade directa, ou seja, os consumidores financeiros têm a legitimidade de apresentar imediatamente as suas reclamações ao Banco Central de cada Estado, porém, este último, as reclamações são apresentadas aos órgãos oficiais¹²³ de protecção e defesa do consumidor.

Por sua vez, no Estado Moçambicano, o BM recebe as reclamações dos consumidores financeiros nos casos em que haja discordância das decisões tomadas pelas instituições reclamadas ou quando estas instituições violem os prazos da tomada de decisões¹²⁴. Disto depreende-se que o Estado Moçambicano cria morosidade na acessibilidade ao banco central para a apresentação das reclamações dos consumidores financeiros.

¹²⁰Vide art. 27, do Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro, atinente à Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros de Angola.

¹²¹Vide art. 77º- A, n.º 1, do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro

¹²²Vide art. 34, do SNDC.

¹²³Vide art. 9, do SNDC.

¹²⁴Vide art. 16, RTR.

3.2.3. Prazos para atender uma reclamação

Enquanto os Estados Angolano¹²⁵ e Português¹²⁶ consagram o prazo de 20 dias para que as instituições bancárias respondam às reclamações apresentadas pelos consumidores financeiros, os Estados Brasileiro¹²⁷ e Moçambicano¹²⁸ consagram 30 dias. Importa destacar que formalmente o Estado Português preceitua o prazo de 15 dias úteis, porém, é sabido que dentro desse período existem mais 4 dias que compõem finais de semana (dois sábados e dois domingos), o que materialmente corresponde a quase 20 dias.

Destes Estados compreende-se que o Brasileiro e Moçambicano consagram prazos muito longos.

3.2.4. Mecanismos de resolução de conflitos na protecção dos consumidores financeiros

O Estado Angolano, quanto aos mecanismos de resolução de conflitos, reconhece a resolução directa com a instituição financeira; Intervenção do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor (INADEC); Criação de Sala Especial de Resolução e a Mediação de Conflitos de Consumo¹²⁹ e acções judiciais¹³⁰. O Estado Português tem como mecanismos: os centros de arbitragem de conflitos de consumo, ouvidorias, centro europeu do consumidor e tribunais¹³¹. Por sua vez, o Estado Brasileiro reconhece como mecanismos: Administrativos (Procons, consumidor.gov.br, ouvidorias de bancos, Banco Central), judiciais (acções na justiça) e extrajudiciais (mediação, conciliação, arbitragem e ombudsman bancário)¹³², e por fim o Estado Moçambicano

¹²⁵Vide art. 23, n.º 1, do Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro, atinente à Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros de Angola.

¹²⁶BBVA COMSUMER FINANCE, política de Tratamento e reclamações de Clientes, Lisboa, P. 13.

¹²⁷Vide parágrafo único do art. 16, do Regulamento Técnico Sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano.

¹²⁸Vide art. 12, n.º 1, RTR.

¹²⁹Esta entidade ainda não foi criada.

¹³⁰<https://www.google.com/search?q=Mecanismos+de+resolucao+de+conflitos+dos+consumidores+financeiros+de+angola>. Acedido no dia 16 de Novembro de 2025, pelas 12h e 35 min.

¹³¹<https://www2.gov.pt/servicos/resolver-conflitos-de-consumo-atraves-do-centro-europeu-do-consumidor>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025. Pelas 18h e 34 min.

¹³²Procons: Órgãos de defesa do consumidor que auxiliam na resolução de conflitos; Consumidor.gov.br: Plataforma online para comunicação directa entre consumidores e empresas, monitorada por órgãos de protecção ao consumidor; Ouvidoria: Canais de atendimento para a resolução de problemas que não foram solucionados no atendimento inicial da instituição financeira; Ombudsman bancário: Sistema de autorregulação do sector bancário para resolução de controvérsias. <https://www.google.com/search?q=Mecanismos+de+resolu%C3%A7%C3%A3o+de+conflitos+sobre+a+protec%C3%A7%C3%A3o+do+consumidor+financeiro+em+brasil>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025, pelas 14h e 45min.

consagra os seguintes mecanismos: Administrativos (instituições de crédito, sociedades financeiras e o Banco de Moçambique¹³³), extrajudiciais (Centro de arbitragem, conciliação e mediação de conflitos¹³⁴), Instituição do consumidor¹³⁵ e associações do Consumidor¹³⁶ e o mecanismo judicial (os tribunais judiciais¹³⁷).

No tocante aos mecanismos, pode-se afirmar que destes Estados em comparação, apenas o Brasileiro possui muitos mecanismos de resolução de conflitos, os quais também contemplam muitos órgãos de intervenção, seguidos do Estado Moçambicano.

3.2.5. Sanções aplicáveis no incumprimento das normas de protecção ao consumidor financeiro

Neste critério, apenas foi se buscar as sanções gerais de cada Estado e não as suas especificidades, por se entender que estes são suficientes para a compreensão deste critério.

Para o Estado Angolano, são sanções aplicáveis no incumprimento das normas de protecção ao consumidor financeiro: Contravenções, sanções penais, multas, sanções acessórias, apreensão de documentos e de valores e perda de objectos¹³⁸; no Português as instituições financeiras sofrem as seguintes sanções: multas, apreensão e inutilização de produtos, cassação do registo e obrigação de divulgação; e para os consumidores em incumprimento de crédito têm como sanções: encargos adicionais, registo no Banco de Portugal, e acções judiciais e Direito a procedimentos de regularização¹³⁹; por seu turno, o Estado Brasileiro consagra as sanções administrativas, sanções de natureza cível, sanções de natureza penal, multa, entre outras¹⁴⁰. E por fim, o Estado Moçambicano reconhece expressamente como sanção apenas a contravenção¹⁴¹, criando contrariedade ao reconhecer que podem ser como mecanismos de resolução de conflitos na protecção do consumidor financeiro, entre outros, os administrativos (Banco de Moçambique),

¹³³Vide art. 44, al.s a) e b), do Cod Cond.

¹³⁴Vide art. 44, al. d) do Cod Cond.

¹³⁵ Importa destacar que em Moçambique ainda não foi criado o Instituto do Consumidor.

¹³⁶Vide art. 44, al.s c) e e), do Cod Cond.

¹³⁷Vide art. 44, al. f), do Cod Cond.

¹³⁸Vide art.s 354, 372, 375 e ss, 379, 380, 381 e 382, da Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio, Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras de Angola.

¹³⁹<https://www.google.com/search?q=San%C3%A7%C3%B5es+aos+incumpridores+das+normas+de+prote%C3%A7%C3%A3o+dos+consumidores+financeiros+em+portugal>. Acedido no di 17 de Novembro de 2025, pelas 18 h e 45min.

¹⁴⁰Vide art. 54 e ss, da Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que aprova a Protecção do Consumidor – Brasil.

¹⁴¹Vide art. 50, do Cod Cond.

Judiciais (tribunais judiciais), para posteriormente na mesma legislação consagrar expressamente contravenção como sanção ao incumprimento da mesma.

3.2.6. Protecção dos serviços financeiros digitais

Em Angola, os serviços financeiros digitais encontram-se protegidos através da Lei n.º 22/2011, de 17 de Junho, Lei de Protecção de Dados, assim como da Lei n.º 23/2011, Lei das Comunicações Eletrónicas e dos Serviços da Sociedade de Informações; Por seu turno, em Portugal, estes serviços estão protegidos pela Legislação da UE, Banco de Portugal, Regulamentação e segurança¹⁴²; no Brasil, os serviços financeiros digitais estão protegidos por segurança tecnológica, regulamentação governamental e garantias institucionais (Regulamentação do Banco Central, Fundo Garantidor de Créditos, Segurança tecnológica, Combate a crimes financeiros e Protecção ao consumidor)¹⁴³.

Por fim, no solo pátrio, os serviços financeiros digitais foram protegidos de entre outras legislações, através da Lei n.º 20/2020, de 31 de Dezembro: Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, que estabelece as normas para o funcionamento de instituições financeiras, incluindo as que oferecem serviços digitais; Decreto n.º 50/2024, de 11 de Julho, Aprova o Regulamento da Lei das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, detalhando os procedimentos e regimes jurídicos; Lei da Segurança Cibernética: Lei que estabelece princípios como colaboração, cooperação, protecção de direitos humanos e transparência no uso das TIC; Cod Cond; Regulamento de Registo e Licenciamento de Prestadores Intermediários de Serviços Eletrónicos e Operadores de Plataformas Digitais: Regulamento específico para operadores de plataformas digitais (Decreto n.º 59/2023, de 27 de Outubro)¹⁴⁴.

¹⁴²https://www.google.com/search?q=Protec%C3%A7%C3%A3o+de+servi%C3%A7os+financeiros+digitais+em+portugal&ved=0ahUKEwiq3KO6koGRaxVKW0EAHUMAKOAQ4dUDCBE&uact=5&oq=Decreto+n.%C2%BA+59%2F2023&gs_lp=Egx. Acedido no dia 18 de Novembro de 2025, pelas 18h e 45min.

¹⁴³<https://www.google.com/search?q=protec%C3%A7%C3%A3o+dos+servi%C3%A7os+financeiros+digitais+brasileiros.> Acedido no dia 16 de Novembro de 2025, pelas 15h e 45 min.

¹⁴⁴https://www.google.com/search?q=Decreto+n.%C2%BA+59%2F2023&sca_esv=9c49312c20cc6857&ei=HEEfaareLcq2hbIPw4CggQ4&ved=0ahUKEwiq3KO6koGRaxVKW0EAHUMAKOAQ4dUDCBE&uact=5&oq=Decreto+n.%C2%BA+59%2F2023&gs_lp=Egx. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025, pelas 17h e 56 min.

CAPÍTULO IV: (IN) EFICÁCIA NA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI DE PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR FINANCEIRO EM MOÇAMBIQUE, NO PERÍODO DE 2022 A 2024

De acordo com Abdala, a existência de entidades reguladoras sectoriais constitui um elemento de fortificação do sistema institucional na defesa dos direitos do consumidor que, pela sua fragilidade em todo o ciclo de produção de bens e serviços de consumo, se acha marcadamente condicionado¹⁴⁵.

4.1. Poderes do Banco de Moçambique

O BM possui vários poderes, os quais importa-nos destacar os seguintes: (1) supervisão comportamental sobre as instituições financeiras: acompanhar a actividade das instituições financeiras; zelar pela observância das normas que regulam a actividade das instituições financeiras; emitir recomendações para que sejam sanadas as irregularidades detectadas; aplicar medidas de intervenção corretiva e aplicar sanções; (2) decisão definitiva sobre as decisões proferidas pelas instituições financeiras, pois o BM funciona como instância de recurso das decisões das instituições financeiras sobre reclamações apresentadas pelos consumidores; e por fim (3) a aplicação de sanções¹⁴⁶.

4.1.1. (In) capacidade jurídica do consumidor financeiro na apresentação de reclamações

Na componente de reclamações, o BM tem actualmente recebido várias, o que significa que cada ano tem se notado uma subida exponencial de reclamações, *vide a tabela 2*, que se segue.

Tabela 2: Evolução de reclamações recebidas de 2020 a 2024

<i>ANO</i>	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Número de reclamações</i>	727	704	809	1.120	1.800

Fonte: Relatórios Anuais de 2023 e 2024

Em 2023, o número de reclamações aumentou 38,49% comparativamente ao ano anterior, totalizando 1.120 reclamações. O crescimento pode estar associado ao facto de

¹⁴⁵ABDALA, Amina Adão Saíde, *O Papel da Entidade Reguladora na Protecção dos Direitos dos Consumidores de Serviços Financeiros*, 2023, P. 115.

¹⁴⁶ABDALA, Amina Adão Saíde, *Op. Cit.* P.s 111 e 112.

existir uma maior consciência financeira no seio dos consumidores dos produtos e serviços financeiros sobre os seus direitos e obrigações, decorrente, em grande medida, das campanhas de educação financeira¹⁴⁷. Em 2024, o BM conheceu um aumento de 62%, o que totaliza mais de 1.800 casos¹⁴⁸ de reclamações subscritas e remetidas pelos clientes contra os bancos comerciais e os microbancos em comparação com o exercício económico de 2023.

4.1.2. Consequências jurídicas resultantes das reclamações apresentadas ao Banco de Moçambique

O BM, na qualidade de órgão regulador do sistema financeiro nacional, no período de Junho de 2021 a Agosto de 2022, aplicou sanções a cinco instituições, com multas a partir de 40.000,00MT a 9.050 000,00MT por infracções com Cod Cond¹⁴⁹. Por sua vez, no período de Outubro de 2022 a Dezembro de 2023, o BM sancionou cinco instituições de crédito e 12 membros do órgão de administração de uma das instituições de crédito, por violação de normas¹⁵⁰. No período de Dezembro de 2023 a Dezembro de 2024, o BM sancionou nove instituições de crédito e sociedades financeiras com penas de multa, por violação de normas, dentre as quais a de protecção do consumidor de produtos e serviços financeiros. E por fim, ainda no ano de 2024, dos 1.800 casos apresentados ao BM, 85% foram a favor dos consumidores financeiros e levando à devolução de 18 milhões de meticais (243 mil euros), segundo dados oficiais¹⁵¹.

4.1.3. Constatções gerais sobre a implementação da Lei de Protecção dos consumidores financeiros

Segundo Lopes, há falta da tutela efectiva, necessária para assegurar a protecção dos direitos do consumidor, embora a citada autora reconheça que existem diversos instrumentos legais que os consagram¹⁵²; e mais, a citada autora assegura que não se

¹⁴⁷RELATÓRIO ANUAL DE 2023.

¹⁴⁸<https://opais.co.mz/reclamacoes-contras-bancos-cresceram-62-em-2024-no-pais/>. Acedido no dia 18 de Novembro de 2025, pelas 18h e 56 min.

¹⁴⁹Jornal online, O País. Disponível em: <https://opais.co.mz/tag/instituicoes-financeiras>. Acedido no dia 20 de Novembro de 2025, pelas 18h e 34min.

¹⁵⁰<https://aimnews.org/2023/12/22/bm-sanciona-bancos-comerciais-e-gestores-por-atropelo-a-procedimentos/>. Acedido no dia 18 de Novembro de 2025, pelas 16h e 34min.

¹⁵¹<https://jornalpt50.pt/noticia/banco-de-mocambique-deu-razao-a-85-das-queixas-dos-clientes-dos-bancos-em-2024>. Acedido no dia 18 de Novembro de 2025, pelas 20h e 23 min.

¹⁵²LOPES, Mara Rupia Lopes, *Breves notas sobre a protecção dos consumidores em Moçambique*, Vida Judiciária, P. 24.

verifica um esforço efectivo das instituições competentes no sentido de garantir a protecção e segurança dos direitos do consumidor, ou seja, há uma violação sistemática dos direitos do consumidor. E são apontadas como algumas causas desta ineficiência: (1) a falta de estabilidade política; (2) os altos índices de corrupção e, principalmente, a fragilidade do sistema judicial, que expõem os consumidores a perigos evitáveis e (3) perdas resultantes de práticas de comércio abusivas¹⁵³.

Para além destas causas, a implementação da Lei de protecção dos consumidores é caracterizada por diversos desafios¹⁵⁴, cujos principais são: (1) Lacunas na implementação – apesar do progresso na legislação, a aplicação efectiva das regras e a fiscalização podem não foram uniformes em todo o país; (2) Educação financeira – falta de educação financeira entre a população moçambicana, deixando muitos consumidores vulneráveis a produtos financeiros inadequados, como são os casos de superendividamento e a fraude; (3) Concorrência e acesso – a concorrência no sector financeiro pode ser limitada em algumas áreas, e o acesso a produtos financeiros pode ser restrito em algumas regiões, o que pode afectar a capacidade dos consumidores de encontrar opções que melhor atendam às suas necessidades; e (4) Digitalização – as novas tecnologias podem ter introduzido novos riscos, como fraudes online e questões de privacidade de dados, que exigem regulamentação e vigilância adequadas.

Na leitura dos estudos apresentados neste capítulo, constata-se que no período de 2022 a 2024, na implementação da Lei de Protecção dos consumidores financeiros, por um lado, houve falta da tutela efectiva para assegurar os direitos dos consumidores financeiros, devido principalmente, da falta de estabilidade política, fragilidade do sistema judicial, assim como de perdas decorrentes de práticas de comércio abusivas, e por outro lado, o BM na qualidade do órgão regulador e supervisor das instituições de crédito e sociedades financeiras deparou-se com uma implementação não uniformizada, que consistia: na lacuna da implementação, educação financeira deficiente, limitação na concorrência acompanhada de restrição do acesso aos serviços financeiros e verificação de fraudes resultantes da digitalização.

O BM, na apreciação das reclamações subscritas e submetidas pelos clientes contra os bancos comerciais, em 2024, chegou ao pico, em relação aos anos anteriores,

¹⁵³*Idem.*

¹⁵⁴<https://www.google.com/search?q=eficiencia+da+proteccao+dos+consumidores+financeiros+no+perio+do+de+2022+a+2024+em+Mocambique&>. Acedido no dia 18 de Novembro de 2025, pelas 18h e 50 min.

especialmente ao ano de 2023. Esse aumento foi de 1.800 casos, que corresponde a 62% em relação a 2023. Desse número, 85% foram a favor dos consumidores financeiros que resultou na devolução de 18 milhões de meticais (243 mil euros). Este crescimento pode resultar da consciência financeira que os consumidores dos produtos e serviços financeiros vêm recebendo nas campanhas de educação financeira.

Na componente sancionatória, o BM, vem sancionando várias instituições é o caso do intervalo de Junho de 2021 a Agosto de 2022, que foram penalizadas cinco instituições de crédito, com multas que variam de 40.000,00MT a 9.050.000,00MT por infringir o Cod Cond; período de Outubro de 2022 a Dezembro de 2023 sancionou cinco instituições de crédito e 12 membros do órgão de administração de uma das instituições de crédito, por violação de normas; no período de Dezembro de 2023 a Dezembro de 2024, o BM sancionou nove instituições de crédito e sociedades financeiras com penas de multa, por violação de normas, dentre as quais a de protecção do consumidor de produtos e serviços financeiros. O espírito sancionatório que o BM apresentou no período em destaque demonstra ser um órgão que actua de forma regular e rigorosa.

Assim, pode se assegurar que a protecção dos direitos dos consumidores financeiros no período de 2022 a 2024 foi eficaz.

CONCLUSÕES

A defesa do consumidor em Moçambique é no âmbito geral regulada pela LDC. E com base nesta norma jurídica, são direitos dos consumidores, de entre outros: qualidade dos bens e serviços; protecção da vida, saúde e da segurança física; formação e à educação para o consumo; e a protecção dos interesses económicos; protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta.

Por trás do consumidor comum ou geral, existem os específicos, o caso do consumidor financeiro, o qual, para além de ser titular dos direitos apresentados na LDC, é também titular a direito à informação e consciencialização, desistência do contrato, escolha, mobilização antecipada de depósito a prazo, liquidação antecipada de crédito e às reclamações, cujo regime jurídico da sua protecção é o Cod Cond com o suporte do RTR.

No direito comparado, foram escolhidos os Estados de Angola, Brasil e Portugal, em virtude de possuir o mesmo sistema jurídico com o Estado Moçambicano; sobre essa comparação foi concluído que nestes países, os consumidores financeiros podem apresentar as reclamações directamente aos bancos centrais, enquanto que em Moçambique, o BM serve como instância de recurso hierárquico.

No período de 2022 a 2024, constatou-se a falta da tutela efectiva para assegurar os direitos dos consumidores financeiros devido a ausência de estabilidade política, fragilidade do sistema judicial, assim como de perdas decorrentes de práticas de comércio abusivas, e que o BM na qualidade do órgão regulador e supervisor das instituições de crédito e sociedades financeiras deparou-se com vários desafios: como a implementação não uniformizada, caracterizada pela: lacuna da implementação, educação financeira deficiente, limitação na concorrência acompanhada de restrição do acesso aos serviços financeiros e verificação de fraudes resultantes da digitalização.

Ainda no período em análise, concluiu-se que o BM recebeu muitas reclamações dos clientes contra as instituições de créditos e sociedades financeiras, tendo muitos clientes ganho seus casos, e devolvidos seus valores; muitas instituições foram sancionadas em multas para o pagamento de valores avultados, o que demonstra que o BM na qualidade do órgão regulador e supervisor agiu de forma regular e vigora; pelo que, se afirma, que a protecção dos direitos dos consumidores financeiros foi eficaz.

RECOMENDAÇÕES

Para se garantir uma melhor protecção dos consumidores financeiros em Moçambique, recomenda-se o seguinte:

- a) Reforçar a tutela efectiva nos direitos dos consumidores financeiros;
- b) Permitir que os consumidores financeiros apresentem directamente suas reclamações ao BM logo que constatem que seus direitos foram violados;
- c) Aumentar de forma regular e rigorosa a educação financeira a todo o cidadão moçambicano;
- d) Uniformizar os padrões de implementação da Lei de Protecção dos consumidores financeiros em todas as instituições de crédito e sociedades financeiras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A. Manuais

- ABDALA, Amina Adão Saíde, *O Papel da Entidade Reguladora na Protecção dos Direitos dos Consumidores de Serviços Financeiros*, 2023;
- ALLIANCE FOR FINANCIAL INCLUSION, PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS: UMA PESQUISA DO CENÁRIO POLÍTICO. Kwala Lumpur, Malásia, 2021;
- ANTUNES, José Engrácia, *O Consumidor Bancário, Financeiro e Segurador*, The Banking, Financial, and Insurance Consume. 2024;
- ASCENSÃO, José Oliveira. *Cláusulas Contratuais gerais, Cláusulas Abusivas e o Novo Código Civil*. Coimbra, 2003;
- BESSA, Leonardo Roscoe e MOURA, Walter José Faiad de *Manual de Direito do Consumidor*, 4ª edição – Revista e Atualizada, Brasília/DF – Brasil;
- COMISSÃO DE DEFESA DE CONSUMIDOR, *MANUAL DO CONSUMIDOR BANCÁRIO*. Rio de Janeiro;
- CONSUMARE, *A Defesa Do Consumidor Nos Países de Língua Oficial Portuguesa e na Região de Macau*, Inquérito aos membros associados e observadores da Consumare;
- CORDEIRO, A. Menezes, *Direito Bancário*, vol. I, 85, 7.ª edição, Almedina, Coimbra, 2022;
- DUARTE, Rui P. *Uma Introdução ao Direito Comparado*. Separata da Revista “O Direito IV”, Almedina, 2006;
- FERNANDES, Adriana Figueiredo. *A Publicidade enganosa e Abusiva e a Responsabilidade dos Envolvidos* (Monografia). Pontificia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2005;
- GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 5ª Edição, Atlas: São Paulo; 1999;
- KAMLOT, DANIEL, *Propaganda Enganosa e Persuasão: Reacção do Consumidor e Proposta de Políticas Públicas*. Tese para obtenção do grau de Doutoramento em Administração de Empresas. Rio de Janeiro. 2013;
- KENNEDY, John F. *Direito do Consumo – Consumidores, por definição, somos todos nós*, Parte I, 2019/2020;

- LOPES, Mara Rupia Lopes, *Breves notas sobre a protecção dos consumidores em Moçambique*, Vida Judiciária;
- MARQUES, Cláudia L. *Confiança no comércio electrónico e a protecção do consumidor: um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio electrónico*. São Paulo, 2004;
- MASSUCHIN, Fábio. *O Princípio dos Efeitos Relativos do Contrato Regido Pelas Normas de Direito do Consumidor*. Curitiba; 2013;
- MENDES, Emílio José Silva; MACHADO, Helder Ribeiro. *Cláusulas Abusivas dos Contratos Bancários e a Protecção dos Direitos Fundamentais*. v. 5, 2020;
- MONDLANE, Carlos P. *Código de processo Civil anotado e comentado*, 3.^a ed. Escolar editora. Maputo. 2023;
- NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 12.^a ed. Saraiva Educação, São Paulo. 2018;
- OLIVEIRA, Roque Antonio Mesquita de, *A protecção ao consumidor nos contratos bancários*, São Paulo;
- SILVA, Carolina Lelis, *Educação Financeira e o Comportamento do Consumidor um Estudo com Jovens de ITUIUTABA/MG*, 2018;
- SILVA, Gabriel R. P. *Direito do Consumidor*, 2.^a ed. Brasília. 2021;
- SILVA, Mónica F. DIAS, Donaldo de Souza. *Como Escrever Uma Monografia*;
- SOARES, Guido Fernando Silva. *ESTUDOS DE DIREITO COMPARADO (I) O QUE É A "COMMON LAW", EM PARTICULAR, A DOS EUA*. S/D.
- WATY, Teodoro Andrade. *Direito Bancário*. W&W Editora. Maputo, 2011;

B. Sítios da Internet

- ACERIS LAW. *The international arbitration law firm*. Disponível em <https://www.acerislaw.com/arbitragem-em-mocambique>. Acedido no dia 10 de Dezembro de 2025, pelas 10h e 23 min;
- NOTIÇO, Clério M., *Processo de Gestão de Reclamações Para a Satisfação do Cliente*. Disponível em: <https://www.diarioeconomico.co.mz/2025/04/17/opinioao/a-importancia-da-de-fesa-do-consumidor-financeiro-no-processo-de-gestao-de-reclamacoes-para-a-satisfacao-do-cliente>. Acedido no dia 30 de Setembro de 2025, pelas 15h;

- <http://www.procon.al.gov.br/legislacao/cartilhadoconsumidor.pdf>. Acedido no dia 02 de Outubro de 2025, pelas 14h e 34min;
- <https://www.nedbank.co.mz/apoio-ao-cliente/nededuca/direitos-do-consumidor-financeiro.aspx>. Acedido no dia 03 de Outubro de 2025, pelas 12h e 34 min;
- <https://www.bancomoc.mz/pt/aprenda-mais/portal-do-consumidorfinanceiro/direitos-e-deveres-dos-consumidoresfinanceiros/#>. Acedido no dia 3 de Outubro de 2025, pelas 13h e 36 min.
- <https://www.google.com/search?q=diferencas+entre+o+consumidor+financeiro+e+consumidor+bancario=dsourc&ie=UTF-8>. Acedido no dia 09 de Outubro de 2025, pelas 12h e 35min;
- <https://www.google.com/search?q=Mecanismos+de+resolucao+de+conflitos+dos+consumidores+financeiros+de+angola>. Acedido no dia 16 de Novembro de 2025, pelas 12h e 35 min.
- <https://www.google.com/search?q=protec%C3%A7%C3%A3o+dos+servi%C3%A7os+financeiros+digitais+brasileiros>. Acedido no dia 16 de Novembro de 2025, pelas 15h e 45 min;
- <https://www.google.com/search?q=Mecanismos+de+resolu%C3%A7%C3%A3o+de+conflitos+sobre+a+protec%C3%A7%C3%A3o+do+consumidor+financeiro+em+brasil>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025, pelas 14h e 45min;
- <https://www.google.com/search?q=%C3%B3rg%C3%A3os+de+regula%C3%A7%C3%A3o+e+fiscaliza%C3%A7%C3%A3o+da+prote%C3%A7%C3%A3o+dos+consumidores+financeiros+em+mo%C3%A7ambique&oq=>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025, pelas 14h e 45 min;
- <https://www.bportugal.pt/page/fiscalizacao>. Acedido em 17 de Novembro de 2025, pelas 16h e 34 min;
- <https://www2.gov.pt/servicos/resolver-conflitos-de-consumo-atraves-do-centro-europeu-do-consumidor>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025. Pelas 18h e 34 min.
- <https://www.google.com/search?q=San%C3%A7%C3%B5es+aos+incumpridores+das+normas+de+prote%C3%A7%C3%A3o+dos+consumidores+financeiros+em+portugal>. Acedido no dia 17 de Novembro de 2025, pelas 18 h e 45min;

-
-
-

C. Publicações Periódicas

- BANCO DE MOÇAMBIQUE, *Relatório Anual* de 2023;

C. Legislação de Moçambique

- Boletim da República. Lei n.º 1/2018, de 12 de Junho. I Série, Número 115. Publicação Oficial da República de Moçambique: Maputo;
- Boletim da República. Aviso n.º 09/GBM/2020, de 30 de Dezembro, que aprova o Regulamento de Tratamento de Reclamações. I Série, Número 250. Publicação Oficial da República de Moçambique: Maputo;
- Boletim da República. Aviso n.º 08/GBM/2021 de 22 de Dezembro que aprova o Código de Conduta das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e de Protecção do Consumidor Financeiro. I Série, Número 247. Publicação Oficial da República de Moçambique: Maputo;
- Boletim da República. Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro. I Série, Número 38. Publicação Oficial da República de Moçambique: Maputo;
- Boletim da República, Decreto n.º 27/2016, de 18 de Julho, aprova o Regulamento da Lei da Defesa do consumidor. I Série, Número 85. Publicação Oficial da República de Moçambique: Maputo;

D. Legislação estrangeira

- Aviso n.º 12/2016, de 5 de Setembro, atinente à Protecção dos Consumidores de Produtos e Serviços Financeiros de Angola;

- Regulamento Técnico Sobre Mecanismos e Instrumentos para Divulgação de Informação ao Consumidor sobre a Qualidade da Água para Consumo Humano, de Brasil;
- Decreto n.º 2181, de 20 de Março de 1997, sobre a Organização e Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) de Brasil;
- Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro que aprova o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras de Portugal;
- Lei n.º 14/2021, de 19 de Maio – Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras de Angola;
- Lei n.º 8.078, de 11 de Setembro de 1990, aprova a Protecção do Consumidor de Brasil.