



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

**Resposta à interpelação escrita apresentada pela
Exma. Sra. Deputada à Assembleia Legislativa, Leong On Kei**

Em cumprimento de instruções de Sua Excelência o Chefe do Executivo, e tendo em consideração o parecer do Conselho de Consumidores, relativamente à interpelação escrita de 14/7/2016 da Exma. Sra. Deputada Leong On Kei, encaminhada através do ofício da Assembleia Legislativa n.º 651/E531/V/GPAL/2016, cumpre-nos responder o seguinte:

O Governo da RAEM tem dado, desde sempre, importância à salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos consumidores, garantindo que os produtos e serviços adquiridos em Macau são seguros e com boa qualidade. Devido ao desenvolvimento da sociedade, o consumo via *internet* torna-se gradualmente um modelo de consumo que mais agrada aos consumidores. Com vista a reforçar, ainda mais, a protecção dos direitos e interesses dos consumidores quando fazem compras pela internet, o Grupo de trabalho jurídico, composto por elementos provenientes da Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça que lidera, da Direcção dos Serviços de Economia (DSE) e do Conselho de Consumidores (CC), resolveu por acrescentar ao texto da proposta de Lei de protecção dos direitos e interesses dos consumidores, disposições sobre consumo à distância (incluindo consumo através da *internet*).

A Lei de protecção dos direitos e interesses dos consumidores que se encontra, de momento, em via de elaboração, visa reforçar, ainda mais, as atribuições dos serviços públicos competentes no âmbito de aquisição de informações sobre consumo, prevenindo e reprimindo as variadas práticas comerciais desleais através da aplicação de sanções administrativas. E com a introdução, naquele regime legal, de normas reguladoras do consumo à distância, pretende-se salvaguardar, de forma mais aprofundada, os direitos e interesses dos consumidores ao fazerem compras via internet. Segundo as quais será exigida às lojas aderentes ao esquema de consumo à distância, a prestação aos consumidores de informações básicas a que dizem respeito, tais como, designação e endereços das lojas, características dos seus produtos ou serviços, condições de venda, etc., com vista a elevar a transparência de transacções *online*, criando um ambiente mais seguro de compras pela internet.



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

Por outro lado, em virtude de proteger os direitos e interesses dos consumidores, o CC tem vindo a empenhar-se em desencadear acções de divulgação e de sensibilização junto dos consumidores, mediante, por diversas vezes, diferentes canais e plataformas, nomeadamente a revista “O Consumidor”, a página electrónica do CC e os meios de comunicação social como jornais, de modo a alertá-los os riscos associados ao consumo *online*, facultando-lhes detalhes que devem ter em conta quando fazem compras pela *internet*, exortando-os a efectuar compras electrónicas apenas com empresas ou plataformas credíveis, lendo, antes de concretizar as compras e de forma cuidadosa, os termos contratuais (incluindo o prazo de entrega de encomendas, serviços pós-venda, emolumentos, formas de transporte, devolução e substituição de encomendas recebidas, possibilidade de cancelamento de transacções, entre outras matérias), a par de deverem ter muito cuidado na protecção dos dados pessoais e dos cartões de crédito.

Devido ao facto de que cada vez mais consumidores escolhem consumo e transacções *online*, torna-se inevitável o aparecimento de conflitos entre as partes envolvidas. No caso de as queixas recebidas dos consumidores estarem relacionadas com empresas locais, o CC contactará directamente os interessados para promover a resolução do conflito, através da mediação, conciliação e arbitragem. Se se tratar de atribuições de outros serviços competentes ou da prática de crime, o CC transferirá os dados para as autoridades competentes, ou procederá à denúncia obrigatória junto dos órgãos judiciais, nos termos legais. Se as queixas recebidas pelo CC envolverem operadores estrangeiros, o CC comunicará os dados às organizações de protecção dos consumidores fora de Macau, com quem firmou acordos de cooperação, para que essas, ou as respectivas autoridades competentes possam acompanhar e tratar directamente dos casos.

Quanto à vigilância dos anúncios publicitários onde constam informações incorrecta, nota-se que, actualmente, os diversos serviços públicos do Governo da RAEM, de acordo com as suas próprias competências e atribuições conferidas por lei, estão a proceder, em conjunto, aos trabalhos de fiscalização e de execução da lei. Relativamente às publicidades de produtos e serviços suspeitas de conter informações exageradas e incorrectas ou práticas promocionais que se suspeitam de divulgar informações falsas, independentemente da sua publicação e exibição ser feita através



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

da internet, *SMS*, diversos tipos de média tradicional, electrónica ou de imprensa, a DSE, enquanto uma das entidades da execução da lei, empenha-se em desenvolver acções para combater essas actividades, cumprindo à letra as competências que lhes foram cometidas por lei. Quando haja suspeita da prática de fraude sobre mercadorias, os casos em si irão ser transferidos para a autoridade de polícia criminal para efeitos de acompanhamento, correndo os riscos de os respectivos infractores assumirem as responsabilidades criminais. Sobre as infracções iludidas no ponto 2 da interpelação, são bem-vindos os cidadãos que as comuniquem logo após descoberta da sua existência.

O Grupo de trabalho jurídico já procedeu a uma revisão e alteração globais quanto a legislação visada a defesa dos direitos e interesses dos consumidores, tendo sido concluída, neste momento, a elaboração do esboço da proposta de Lei de protecção dos direitos e interesses dos consumidores, pretendendo que esta possa entrar no processo legislativo o mais rápido possível. Futuramente, aquando da discussão na Assembleia Legislativa da respectiva proposta de Lei, o Governo da RAEM irá aproveitar para auscultar amplamente as opiniões e sugestões quer dos deputados quer da sociedade em geral, a fim de melhorar o conteúdo da proposta. Ao mesmo tempo, os diversos serviços competentes do Governo da RAEM continuarão a promover acções de divulgação e de sensibilização, por forma a elevar a consciência do público quanto à prevenção de riscos ao fazerem compras *online*, protegendo os seus próprios direitos e interesses.

Aos 24 de Agosto de 2016.

O Director dos Serviços, Substituto

Lau Wai Meng