



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

## Interpelação Escrita

As chamadas frequentes de *telemarketing* promovidas por salões de beleza perturbam muito a vida privada e a tranquilidade dos residentes. As autoridades têm-se empenhado no combate a essas chamadas. Há dias, até censuraram publicamente uma empresa que prestava serviço de *telemarketing*, tendo-lhe aplicado uma multa no valor de mais de um milhão de patacas. Contudo, os seus efeitos dissuasores são limitados e, nos últimos dias, muitos residentes continuaram a ser perturbados durante o trabalho e o descanso, e alguns residentes que estavam fora tiveram de suportar a despesa do serviço itinerante internacional (*roaming*) por causa disto.

Inúmeros residentes foram perturbados por essas chamadas, mas os casos de queixa são apenas a ponta do icebergue. Depois de terem recebido as chamadas de *telemarketing*, só alguns residentes é que foram consultar as informações e apresentar queixa, mas a maior parte apenas desligou as chamadas para evitar perturbar mais o seu trabalho ou descanso. Receber essas chamadas já é muito aborrecido, mas ainda é mais aborrecido quando se lida com essas chamadas e com o complexo processo de apresentação de queixa. Assim, as autoridades têm a necessidade de melhorar o referido processo.

O *telemarketing* é uma forma de promoção que se intromete directamente



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

na vida privada, causando grandes perturbações, e destrói a tranquilidade. Fazer chamadas aleatórias para destinatários indeterminados (*cold calls*) é o mais aborrecido, uma vez que, sem o consentimento prévio nem interesse, a população em geral não quer receber essas chamadas de *telemarketing*. Deste modo, as autoridades devem proibir essa forma de promoção tão incomodativa através de chamadas aleatórias. Além disso, mesmo que as chamadas sejam feitas para determinados destinatários através de dados pessoais previamente obtidos com a autorização das pessoas (*warm calls*), as autoridades também precisam de reforçar a regulamentação e o controlo, através de uma declaração prévia das empresas que recorrem ao *telemarketing* ou da utilização de certos dígitos dos números de telefone, entre outros, no sentido de equilibrar a tranquilidade da vida dos residentes e as necessidades de promoção de negócios do sector de beleza.

Segundo as informações divulgadas, a empresa publicamente censurada e punida pelas autoridades com uma multa de 1,08 milhões de patacas é apenas uma empresa de serviço de *telemarketing*, com um capital social de somente 25 mil patacas. Não se vê nenhuma consequência para a empresa ou o indivíduo que a incumbiu de realizar a promoção. O conteúdo das chamadas de *telemarketing* através de números de telefone locais tem sempre uma relação estreita com Macau, por isso, as chamadas de *telemarketing*, quer feitas fora de Macau, quer feitas por empresas que prestam o serviço de *telemarketing* adjudicado, dependem de empresas de



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

Macau que delas beneficiam no final. Assim sendo, só é possível acabar com isto a partir da origem, quando as empresas em Macau que com isso beneficiam assumirem também as responsabilidades, para além das empresas ou dos indivíduos que fazem as chamadas. Caso contrário, as perturbações das chamadas de promoção nunca terão fim.

Assim sendo, interpele sobre o seguinte:

1. As chamadas perturbadoras de *telemarketing* prendem-se não só com a privacidade, mas também com o uso das telecomunicações e a intromissão na vida privada. Actualmente, para além de o Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais tratar dos casos nos termos da Lei de protecção dos dados pessoais, não se vê o acompanhamento nas respectivas áreas por outros serviços, tais como, os de correios e telecomunicações, segurança pública ou o Conselho de Consumidores, entre outros. Será possível que esses serviços tomem algumas medidas para o combate a essas chamadas?
2. Inúmeros residentes têm sido perturbados por chamadas de *telemarketing*, e as autoridades devem proibir as *cold calls* perturbadoras através de legislação, reforçando a regulamentação e o controlo das *warm calls*, no sentido de proteger a vida privada e a tranquilidade dos residentes. Vão fazer isto?
3. A razão por trás das chamadas perturbadoras de *telemarketing* é que



(Tradução)

澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

há empresas a montante que são beneficiadas por isso. As autoridades vão aperfeiçoar o regime para elas assumirem também as responsabilidades?

22 de Julho de 2020

O Deputado à Assembleia Legislativa da  
Região Administrativa Especial de Macau,  
Leong Sun lok