



## **Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado à Assembleia Legislativa, Au Kam San**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo em consideração o parecer do Conselho de Consumidores, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Au Kam San, de 27 de Novembro de 2020, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 1317/E943/VI/GPAL/2020, de 15 de Dezembro de 2020, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 16 de Dezembro de 2020:

1. e 3. Actualmente, os utilizadores podem consultar a utilização dos serviços de dados móveis através de meios fornecidos pelos operadores dos serviços de telecomunicações móveis, nomeadamente, códigos curtos de telemóveis, aplicações para telemóveis, página electrónica da companhia, conta do WeChat, entre outros, podendo obter mais informações junto dos operadores.
2. O Conselho de Consumidores salientou que tem cumprido rigorosamente os trabalhos de protecção dos direitos e interesses dos consumidores e que tem mantido uma estreita ligação e comunicação com os serviços públicos, com vista a salvaguardar os direitos e interesses dos consumidores consoante as respectivas funções. No caso de receber queixas dos consumidores sobre os serviços de telecomunicações, os casos serão encaminhados, nos termos da lei, aos serviços competentes para o devido acompanhamento, conforme o disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 4/95/M – Reestrutura o Conselho de Consumidores, de 12 de Junho: “Apreciar as reclamações e queixas do consumidor que lhe sejam presentes, dando delas conhecimento aos serviços públicos competentes.”.



Na "Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor", que está em apreciação na Assembleia Legislativa, foi proposto que os serviços de telecomunicações sejam considerados como serviços de interesse público; no caso de conflitos de consumo relativos à prestação de serviços de interesse público, os consumidores que optem expressamente pela arbitragem para a resolução do respectivo litígio, este deve ser submetido ao tribunal arbitral criado pelo Conselho de Consumidores, para efeitos de arbitragem necessária.

De acordo com a base de dados do Conselho de Consumidores, até 27 de Dezembro de 2020, foram recebidas 39 queixas relativas à utilização de dados móveis dos serviços de telecomunicações, das quais 37 foram concluídas.

A Directora dos Serviços de Correios e  
Telecomunicações,  
Lau Wai Meng  
04 de Janeiro de 2021