



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

Lei n.º /2021

(Proposta de lei)

Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor

A Assembleia Legislativa decreta, nos termos da alínea 1) do artigo 71.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau, para valer como lei, o seguinte:

CAPÍTULO I **Disposições gerais**

Artigo 1.º

Objecto

A presente lei estabelece o regime de protecção dos direitos e interesses do consumidor, com vista a garantir a segurança e qualidade dos bens ou dos serviços que lhe são fornecidos ou prestados, defender a justiça e a igualdade nas relações jurídicas estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores, elevar a transparência das práticas comerciais, salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores e combater as práticas comerciais desleais.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. A presente lei aplica-se às relações jurídicas, relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar na Região Administrativa Especial de Macau, doravante designada por RAEM.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se como sendo estabelecidas na RAEM as relações jurídicas resultantes de técnicas de comunicação à distância, desde que o operador comercial exerça actividade na RAEM e a entrega ou o envio do bem ou a prestação de serviço sejam efectuadas na RAEM.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

3. O regime previsto na presente lei não prejudica a aplicação de outros diplomas legais relacionados com as relações jurídicas, relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores, bem como de outros diplomas legais relacionados com a protecção dos direitos e interesses do consumidor.

4. A presente lei não é aplicável às relações jurídicas estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores no âmbito de contratos respeitantes a:

- 1) Jogos de fortuna ou azar, jogos interactivos, apostas mútuas ou operações oferecidas ao público;
- 2) Prestação de cuidados de saúde;
- 3) Serviços de ensino;
- 4) Serviços jurídicos;
- 5) Serviços de contabilidade ou de auditoria;
- 6) Serviços financeiros relativos a valores mobiliários ou a bens e serviços cujos preços flutuem de acordo com o mercado financeiro.

5. Para efeitos do disposto nas alíneas 2) a 4) do número anterior, entende-se por:

- 1) «Prestação de cuidados de saúde», actividade de prevenção, diagnóstico, tratamento ou reabilitação na área da saúde, desenvolvida pelos prestadores de cuidados de saúde a que se refere a Lei n.º 5/2016 (Regime jurídico do erro médico);
- 2) «Serviços de ensino», actividade educativa no âmbito do ensino superior e da educação regular do ensino não superior;
- 3) «Serviços jurídicos», actividade exercida por advogado ou advogado estagiário, no âmbito da advocacia, e por notário, no âmbito do notariado.

Artigo 3.º

Consumidor

Para efeitos da presente lei, entende-se por «consumidor», pessoa singular a quem sejam fornecidos bens ou prestados serviços, destinados a uso não profissional, por um operador comercial.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 4.º

Operador comercial

Para efeitos da presente lei, entende-se por «operador comercial», pessoa singular ou colectiva, que exerça, com carácter profissional, uma actividade económica, com fins lucrativos e que consista no fornecimento de bens ou na prestação de serviços ao consumidor.

Artigo 5.º

Estabelecimento comercial

Para efeitos da presente lei, entende-se por «estabelecimento comercial», instalação, imóvel ou móvel, onde o operador comercial exerce a sua actividade de forma permanente ou habitual.

Artigo 6.º

Políticas de protecção e educação

Incumbe ao Governo da RAEM:

- 1) Definir e executar políticas de protecção dos direitos e interesses do consumidor, nomeadamente através da divulgação ao público de informações sobre o consumo, da defesa da ordem das transacções de consumo e da disponibilização de meios acessíveis e céleres de resolução de conflitos de consumo;
- 2) Promover, de forma contínua, uma política educativa sobre a protecção dos direitos e interesses do consumidor, através de diferentes formas de promoção e da realização de acções educativas junto das escolas e associações;
- 3) Promover uma política de sensibilização e de formação dos profissionais da área jurídica e dos trabalhadores da Administração Pública nas matérias relativas ao consumidor.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 7.º

Conselho de Consumidores

1. Incumbe ao Conselho de Consumidores, doravante designado por CC:

- 1) Coadjuvar o Governo da RAEM na elaboração, divulgação e promoção de políticas e medidas relacionadas com a protecção dos direitos e interesses do consumidor, bem como pronunciar-se, apresentar relatórios, proceder ao estudo e apresentar sugestões em relação à execução destas políticas e medidas;
- 2) Receber e tratar as queixas apresentadas pelo consumidor e proceder ao reencaminhamento e acompanhamento das queixas que sejam do âmbito de atribuições de outros serviços da Administração, assim como ajudar as partes a resolver os conflitos de consumo através da mediação e da arbitragem institucionalizadas;
- 3) Fiscalizar o cumprimento da presente lei, nomeadamente no âmbito do fornecimento de informações, das práticas comerciais desleais, bem como das actividades de vendas em feiras ou exposições, proceder à instauração de procedimento relativo a infracção administrativa e aplicar as sanções administrativas.

2. Recai sobre o CC o exercício das demais atribuições conferidas por lei.

Artigo 8.º

Dever de colaboração

1. As entidades públicas e privadas têm o dever de colaborar com o CC, sempre que este o solicite, no âmbito da execução da presente lei.

2. Quando o consumidor apresentar ao CC assuntos que sejam do âmbito de atribuições de outros serviços, este deve encaminhar os mesmos para os serviços competentes da Administração, devendo estes comunicar ao CC, no prazo de 30 dias, as diligências já efectuadas, com vista a que este possa informar o consumidor sobre a situação de acompanhamento do assunto em causa.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

CAPÍTULO II

Direitos do consumidor

Artigo 9.º

Direitos do consumidor

O consumidor tem direito:

- 1) À formação e à informação;
- 2) À protecção da saúde e da segurança;
- 3) À qualidade dos bens e serviços;
- 4) À protecção dos interesses económicos;
- 5) À indemnização dos danos;
- 6) À participação na definição legal dos seus direitos e interesses;
- 7) À protecção jurídica e a uma justiça acessível.

Artigo 10.º

Direito à formação

O consumidor tem direito a que lhe seja prestada formação em matérias relacionadas com o consumo e os direitos e interesses do consumidor, através de acções de educação promovidas permanentemente pelo Governo da RAEM ou da divulgação, por este, de informações sobre o consumo.

Artigo 11.º

Direito à informação

1. O consumidor tem direito a que lhe sejam prestadas as informações necessárias ao seu esclarecimento sobre os bens ou serviços, na fase de negociação ou na fase de celebração de um contrato.

2. O operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações:



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 1) Os seus elementos de identificação, nomeadamente o seu nome ou firma;
- 2) Os seus meios de contacto, nomeadamente o número de telefone, de telecópia ou o endereço electrónico;
- 3) O preço e a unidade de medida do bem ou do serviço;
- 4) As modalidades de pagamento do preço;
- 5) As modalidades de entrega do bem ou da prestação de serviço;
- 6) As características do bem ou do serviço, nomeadamente a composição, especificações e modelo do bem, salvo se envolver segredo de fabrico;
- 7) A forma de tratamento de queixas dos consumidores pelo operador comercial;
- 8) Os contactos do CC.

3. Para além das informações referidas no número anterior, o operador comercial presta ainda ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações, caso haja:

- 1) O nome e o endereço do estabelecimento comercial;
- 2) Os benefícios ou descontos e respectiva duração e o consumo mínimo;
- 3) As despesas e quaisquer outros encargos, nomeadamente os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega do bem;
- 4) As modalidades de execução acordadas e a data-limite para a entrega do bem ou para a prestação de serviço;
- 5) Os aspectos que merecem especial atenção relativos à utilização de um certo bem ou à prestação de um certo serviço e efeitos secundários;
- 6) Os riscos para a saúde e a segurança do consumidor que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos;
- 7) Os modos de instalação e de utilização do bem;
- 8) As condições de garantia do bem ou do serviço;
- 9) O âmbito de assistência após a venda, incluindo as peças e acessórios do bem fornecido, caso haja;
- 10) O período de vigência do contrato;
- 11) Se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respectivas consequências;
- 12) Se o contrato estabelecer um período contratual mínimo, as condições para a cessação antecipada do mesmo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

4. O disposto nos números anteriores aplica-se também aos bens ou serviços fornecidos ou prestados ao consumidor em conjunto ou de forma complementar com os bens ou serviços principais.

Artigo 12.º

Dever de informação

1. O dever de informação resultante do artigo anterior impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, e demais fornecedores ou prestadores do bem ou serviço, de modo a que cada interveniente do processo de produção ou comercialização do bem ou serviço possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o interveniente seguinte até ao consumidor, destinatário final da informação.

2. Caso a informação prevista na alínea 6) do n.º 2 do artigo anterior envolva segredo de fabrico, a mesma é dispensada.

Artigo 13.º

Informações específicas

1. Os bens cuja utilização, manuseamento ou consumo exijam particulares cuidados ou recomendações ou obedeçam a determinado procedimento ou modo específico de utilização, manuseamento ou consumo, só podem entrar no mercado se forem acompanhados de instruções ou manual de utilização, redigidos em línguas chinesa e portuguesa ou em línguas chinesa e inglesa.

2. Se os bens referidos no número anterior forem importados, o importador fornece, conjuntamente, as instruções ou o manual de utilização correspondentes, redigidos em línguas chinesa e portuguesa ou em línguas chinesa e inglesa, não podendo o seu conteúdo ser mais simples do que as instruções ou o manual de utilização do país de origem.

3. O tipo de bens referidos no n.º 1 é determinado por despacho do Secretário para a Economia e Finanças a publicar no *Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau*.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 14.º

Forma de apresentação dos preços

1. O operador comercial apresenta o preço e a unidade de medida dos bens ou dos serviços de forma visível, legível e isenta de dúvidas, por forma a permitir a consulta prévia por parte do consumidor.
2. O preço dos bens ou serviços é obrigatoriamente expresso na moeda com curso legal na RAEM.
3. O preço do bem é apresentado no próprio bem ou na sua embalagem e, não sendo isto possível ou adequado devido ao reduzido tamanho do bem, à forma de venda a granel ou por outro motivo de natureza especial, a apresentação é efectuada por outra forma que seja suficiente para captar a atenção do consumidor.
4. O preço do serviço e a sua unidade de tempo, quando haja, são afixados no estabelecimento comercial ou disponibilizados através de um preçário.
5. Não se verificando uma coincidência entre o preço que é solicitado ao consumidor no momento do pagamento e o preço do bem ou serviço apresentado, o consumidor tem direito a exigir que o pagamento seja feito pelo preço apresentado, salvo se essa exigência constituir abuso de direito nos termos gerais.

Artigo 15.º

Controlo e divulgação da informação

A fim de assegurar que os deveres de informação previstos nos artigos 11.º a 14.º e 30.º são rigorosamente cumpridos e de forma a poder proceder à divulgação pública de informações com interesse para os consumidores no âmbito do comércio de venda a retalho, o CC pode solicitar ao operador comercial a prestação das informações acima referidas dentro de sete dias a contar da data de recepção da notificação ou da data de presunção da recepção da notificação.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 16.º

Protecção da saúde e da segurança

1. O operador comercial não pode fornecer bens ou prestar serviços que prejudiquem a saúde e a segurança do consumidor, nomeadamente bens ou serviços que, em condições de uso normal ou razoavelmente previsível, impliquem riscos não aceitáveis de acordo com os critérios de protecção da saúde e da segurança dos consumidores.

2. Incumbe ao Governo da RAEM adoptar as medidas necessárias para impedir o fornecimento de bens ou a prestação de serviços ao consumidor que impliquem perigo para a sua saúde ou segurança.

Artigo 17.º

Garantia da qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 18.º

Protecção dos interesses económicos

1. Nas relações jurídicas estabelecidas entre o operador comercial e o consumidor, impõe-se a igualdade, a lealdade e a boa fé dos intervenientes, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.

2. Para prevenir abusos resultantes da adopção de contratos pré-elaborados, o operador comercial:



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 1) Procede à redacção clara e precisa das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;
 - 2) Não pode incluir em contratos singulares cláusulas que importem um significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.
3. O consumidor que adquire o bem tem direito à prestação da devida assistência após a venda, incluindo o fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos bens fornecidos.
4. É vedado ao operador comercial fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço que o consumidor pretende adquirir da aquisição obrigatória de determinado bem ou serviço.

Artigo 19.º

Bens ou serviços não expressamente encomendados ou solicitados

1. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constituam fornecimento de bens ou prestação de serviços para cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração do bem.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento de bens ou da prestação de serviços não encomendados ou solicitados não vale como declaração negocial de aceitação.
3. Caso o consumidor opte por efectuar a devolução do bem ou o operador comercial lhe solicite que efectue a devolução do bem, o consumidor tem direito a ser reembolsado das despesas daí decorrentes no prazo de 30 dias a contar da data em que o bem tenha sido recebido pelo operador comercial.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 20.º

Recolha de informações sobre bens e serviços

1. No intuito de proteger os interesses económicos do consumidor, quando os preços dos bens fornecidos ou dos serviços prestados ao consumidor se encontrem em situações de oscilação acentuada ou injustificadamente elevados, o CC pode, para efeitos de investigação e estudo sobre a formação dos preços em causa, proceder à recolha das informações que forem necessárias, as quais devem ser actuais, objectivas e completas.

2. O dever de facultar as informações referidas no número anterior impende sobre o operador comercial, o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor e demais fornecedores ou prestadores do bem ou serviço que intervenham no seu processo de produção ou comercialização.

3. O cumprimento do dever de informação referido no número anterior não pode ser recusado por invocação de segredo comercial.

4. Antes de efectuar a recolha das informações referidas no n.º 1, o CC deve ouvir as opiniões dos organismos consultivos públicos no âmbito da protecção dos direitos e interesses do consumidor.

5. A recolha das informações referidas no n.º 1 deve ser realizada em conformidade com um plano previamente elaborado pelo CC e aprovado pela sua entidade tutelar e de acordo com os princípios da boa fé e da proporcionalidade.

Artigo 21.º

Recibo

1. O operador comercial emite, quando solicitado pelo consumidor, um recibo do pagamento do preço dos bens ou serviços.

2. Salvo disposição legal em contrário, o recibo referido no número anterior contém a identificação e os meios de contacto do operador comercial, a data da transacção e a designação e o preço de cada bem fornecido ou serviço prestado, bem como o preço total dos mesmos.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 22.º

Indemnização

O consumidor tem direito a ser indemnizado pelos danos resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços em desconformidade com o contrato, por assistência deficiente ou por violação do contrato, nos termos da lei.

Artigo 23.º

Direito à participação

1. O consumidor tem direito a manifestar a sua opinião e a ser ouvido no âmbito dos procedimentos legislativos que afectem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos.

2. O direito a ser ouvido referido no número anterior é exercido por intermédio das entidades representativas dos consumidores, as quais são auscultadas no âmbito daqueles procedimentos, ou, na sua falta, por meio de consulta pública.

Artigo 24.º

Carácter injuntivo dos direitos do consumidor

1. Os direitos do consumidor, previstos na presente lei, não podem ser excluídos ou restringidos por vontade das partes.

2. Qualquer cláusula contratual que exclua ou restrinja os direitos do consumidor, atribuídos pela presente lei, é nula.

3. A nulidade da cláusula contratual não determina a invalidade de todo o contrato e apenas pode ser invocada pelo consumidor, que pode optar pela manutenção do contrato reduzido ao seu conteúdo válido.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

CAPÍTULO III

Práticas comerciais desleais para com o consumidor

SECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 25.º

Práticas comerciais desleais

1. Para efeitos da presente lei, entende-se por «prática comercial desleal», prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja susceptível de distorcer de maneira substancial a decisão de transacção do consumidor ou que afecte este relativamente a certo bem ou serviço.

2. A natureza leal ou desleal é aferida tendo como referência o consumidor médio, ou o membro médio de um grupo quando a prática comercial for destinada a um determinado grupo de consumidores.

3. Constituem práticas comerciais desleais para com o consumidor as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas.

Artigo 26.º

Proibição das práticas comerciais desleais e invalidade do contrato

1. São proibidas as práticas comerciais desleais do operador comercial para com o consumidor.

2. O contrato celebrado sob influência de alguma das práticas previstas no presente capítulo é anulável, a pedido do consumidor, nos termos do artigo 280.º do Código Civil.

3. Em vez da anulação, pode o consumidor requerer a modificação do contrato segundo juízos de equidade.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

4. Se a invalidade afectar apenas uma ou parte das cláusulas do contrato, pode o consumidor optar pela manutenção deste, reduzido ao seu conteúdo válido.

SECÇÃO II

Práticas comerciais enganosas e agressivas

Artigo 27.º

Práticas comerciais enganosas

São consideradas enganosas as seguintes práticas comerciais do operador comercial:

- 1) Anunciar ao consumidor que um determinado bem ou serviço é fornecido ou prestado em saldo ou com redução de preço, quando, em comparação com o preço original mais baixo praticado por aquele operador comercial nos 30 dias anteriores para o mesmo bem ou serviço, se verifica que o preço após o saldo ou a redução anunciados é igual ou superior ao preço original mais baixo;
- 2) Transmitir a mensagem inexacta de que a compra e venda de um bem ou a prestação de um serviço é lícita ou causar essa impressão ao consumidor;
- 3) Declarar que adquiriu um certificado emitido por entidades de protecção do consumidor, de segurança alimentar ou de outra natureza que transmita confiança e segurança ao consumidor, ou exibi-lo, por qualquer meio, no seu estabelecimento comercial ou no local onde se encontre a exercer a sua actividade, quando essa informação não corresponda à verdade;
- 4) Promover um bem ou serviço invocando que o mesmo foi adquirido ou é recorrentemente adquirido por determinadas personalidades ou figuras públicas quando essa informação não corresponda à verdade;
- 5) Apresentar como característica distintiva da sua oferta direitos que, de facto, já estão previstos na lei como direitos do consumidor;
- 6) Promover um bem ou serviço análogo ao produzido ou oferecido por um produtor, fabricante ou prestador de serviços específico, de maneira a levar o consumidor a pensar que o bem ou serviço provêm desse mesmo produtor, fabricante ou prestador de serviços;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 7) Declarar de forma exagerada que o bem ou serviço é capaz de tratar doenças, disfunções ou malformações;
- 8) Declarar de forma inexacta que o bem ou serviço está disponível apenas durante um período muito limitado ou que só está disponível em condições especiais por um período muito limitado, a fim de obter uma decisão imediata do consumidor;
- 9) Fazer afirmações exageradas ou inexactas relativas à natureza e à amplitude do risco para a segurança pessoal ou para o património do consumidor ou da sua família se o consumidor não adquirir o bem ou assentir na prestação de serviço;
- 10) Transmitir informações inexactas sobre as condições de mercado ou sobre a possibilidade de obter o bem ou serviço, com a intenção de induzir o consumidor a adquirir o bem ou a contratar a prestação de serviço em condições menos favoráveis do que as condições normais de mercado;
- 11) Promover a venda de um bem ou serviço, no âmbito de uma determinada acção formativa ou educacional, sem ter avisado previamente o consumidor de que a acção em causa integra, é antecedida ou é seguida de um momento promocional para venda de bens ou serviços;
- 12) Propor a aquisição de um bem ou serviço a um determinado preço e, com a intenção de promover um bem ou serviço diferente, recusar posteriormente fornecer ou prestar ao consumidor o bem ou o serviço proposto, ou recusar as encomendas relativas a este bem ou serviço ou a sua entrega ou prestação num prazo razoável;
- 13) Apresentar ao consumidor propostas ou orçamentos de bens ou serviços com itens com descrições ambíguas, indefinidas ou sem assinalação expressa dos preços, ou referir que o preço apenas poderá ser fixado durante a execução do contrato;
- 14) Apresentar o bem ou serviço como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou similar, mas de facto exigir ao consumidor o pagamento do custo do bem ou do serviço ou de um custo extra para adquirir o bem ou aceder à prestação de serviço;
- 15) Na promoção de um bem ou serviço, manifestar a intenção de oferecer bens ou serviços extras, mas de facto exigir ao consumidor o pagamento do respectivo custo ou de um custo extra para adquirir o bem ou o serviço oferecido.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 28.º

Práticas comerciais agressivas

São consideradas agressivas as seguintes práticas comerciais do operador comercial:

- 1) Criar a impressão no consumidor de que este não pode deixar o estabelecimento comercial ou o local onde se encontre a exercer a sua actividade se não adquirir um bem ou serviço ou se não adquirir um bem ou serviço adicional que ele não pretende ou que não solicitou;
- 2) Fazer solicitações persistentes ao consumidor, não solicitadas pelo mesmo, por telefone, telecópia, correio electrónico ou qualquer outro meio de comunicação à distância, excepto na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual;
- 3) Contactar o consumidor através de visitas ao seu domicílio, ignorando o pedido deste para que o operador comercial parta ou não regresse, excepto na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual;
- 4) Exigir ao consumidor, que pretenda exercer os seus direitos, a apresentação de documentos, a adopção de comportamentos ou o cumprimento de formalidades que sejam desnecessários, irrazoáveis, desproporcionados ou injustos, nomeadamente a obrigatoriedade de o consumidor se deslocar ao estabelecimento comercial ou a outro local durante horários impróprios, de o mesmo se deslocar a um local situado fora da RAEM ou de preencher formulários desrazoavelmente extensos ou complexos, com o objectivo de o dissuadir do exercício dos seus direitos contratuais;
- 5) Exigir ao consumidor, que pretenda solicitar indemnização ao abrigo de uma apólice de seguro, a apresentação de documentos que, de acordo com os critérios de razoabilidade, não possam ser considerados relevantes para a apreciação do pedido, ou deixar várias vezes sem resposta o pedido pertinente, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos contratuais;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 6) Causar a impressão falsa de que o consumidor já ganhou, vai ganhar ou, mediante a prática de um determinado acto, ganha um prémio ou outro benefício, quando não existe na realidade qualquer prémio ou benefício, ou quando a prática de actos para reclamar o prémio ou o benefício implica, para o consumidor, pagar um montante em dinheiro ou incorrer num custo.

CAPÍTULO IV

Actividades de vendas em feiras ou exposições

Artigo 29.º

Definição

Para efeitos da presente lei, entende-se por «actividades de vendas em feiras ou exposições», actividades organizadas por uma entidade para que, durante um determinado período de tempo, vários operadores comerciais realizem actividades de venda de bens ou de prestação de serviços.

Artigo 30.º

Prestação de informações

1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 11.º a 14.º, o operador comercial que participar em actividades de vendas em feiras ou exposições fornece à entidade organizadora destas actividades informações sobre a sua identificação, endereço e meios de contacto.

2. A entidade organizadora fornece ao CC, pelo menos até dois dias úteis antes do início das actividades de vendas em feiras ou exposições, informações sobre o local de realização destas actividades e a data do seu início e fim, bem como as informações referidas no número anterior.

3. Excluem-se do disposto no número anterior os serviços ou entidades públicos que organizem actividades de vendas em feiras ou exposições.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

CAPÍTULO V

Contrato de fornecimento de bem de consumo e contrato de prestação de serviços a consumidor

SECÇÃO I

Contrato de fornecimento de bem de consumo

Artigo 31.º

Âmbito

A presente secção é aplicável aos contratos de compra e venda de bens de consumo e a outros contratos que tenham por objecto o fornecimento de bens de consumo, nomeadamente o contrato de empreitada e o contrato de locação.

Artigo 32.º

Bem de consumo

Para efeitos da presente lei, entende-se por «bem de consumo», bem móvel corpóreo fornecido por um operador comercial a um consumidor, destinado a uso não profissional.

Artigo 33.º

Conformidade do bem de consumo com o contrato

1. O operador comercial tem o dever de entregar ao consumidor bem de consumo que seja conforme com o contrato.

2. Na apreciação da conformidade do bem de consumo com o contrato deve ter-se em conta, nomeadamente, se o mesmo:

- 1) Corresponde à quantidade, qualidade e tipo estipulados no contrato;
- 2) Está acondicionado ou embalado de acordo com a forma estipulada no contrato;
- 3) É fornecido com os acessórios, instruções de instalação ou ainda outras instruções previstas no contrato;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 4) É apto para o uso específico para o qual o consumidor o destine e do qual tenha informado o operador comercial quando celebrou o contrato e que o mesmo aceitou.

3. Considera-se existir conformidade do bem de consumo com o contrato, se, antes da celebração do contrato, o consumidor for informado e esclarecido pelo operador comercial dessa falta de conformidade.

4. Considera-se desconforme com o contrato o bem de consumo que tenha sido incorrectamente instalado, nos casos em que a instalação tenha sido efectuada pelo operador comercial ou sob a sua responsabilidade, ou em que, sendo o bem de consumo a instalar pelo consumidor, a instalação incorrecta por este se deva a erro nas instruções de instalação.

Artigo 34.º

Presunção de conformidade com o contrato

Na falta de estipulação contratual, a conformidade do bem de consumo com o contrato presume-se quando este:

- 1) É apto para as utilizações para as quais normalmente são destinados os bens de consumo desse tipo;
- 2) Possui as qualidades e o desempenho dos bens de consumo que o operador comercial apresentou como amostra ou modelo;
- 3) Apresenta as qualidades, o desempenho e outras características, nomeadamente no que respeita à durabilidade e compatibilidade, que são habituais nos bens de consumo do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem de consumo e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo operador comercial, pelo produtor, fabricante, importador ou distribuidor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;
- 4) Em condições de uso normal ou razoavelmente previsível, apresenta a segurança para a saúde e integridade física das pessoas usual nos bens de consumo desse tipo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 35.º

Momento da aferição da conformidade do bem de consumo com o contrato

A conformidade do bem de consumo com o contrato deve ser aferida por referência ao seu estado no momento em que o bem é entregue ao consumidor, independentemente do seu estado no momento da celebração do contrato.

Artigo 36.º

Falta de conformidade posterior à entrega do bem de consumo

1. O operador comercial é responsável por qualquer falta de conformidade do bem de consumo com o contrato que se verifique até um ano a contar da data de entrega do bem de consumo ao consumidor, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 38.º.

2. A falta de conformidade do bem de consumo com o contrato que se manifeste no prazo de seis meses a contar da data de entrega do bem de consumo presume-se que já existia no momento da sua entrega.

3. A presunção prevista no número anterior é afastada quando esteja em causa um bem perecível, quando a falta de conformidade, atendendo às suas características, nunca poderia ter existido no momento da entrega do bem, ou quando o operador comercial provar que a falta de conformidade é posterior à entrega do bem de consumo.

Artigo 37.º

Consequências da falta de conformidade do bem de consumo com o contrato

1. O consumidor a quem seja fornecido um bem de consumo em desconformidade com o contrato, pode exigir ao operador comercial a reparação do bem de consumo, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, sem encargos.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o consumidor está dispensado de provar a culpa do operador comercial, ainda que tenha de provar os demais pressupostos de que depende a responsabilidade do operador comercial.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

3. O consumidor pode exercer qualquer um dos direitos referidos no n.º 1, salvo se o seu exercício em concreto for impossível, for desproporcionado para o operador comercial ou constituir abuso de direito nos termos gerais.

4. Presume-se que o exercício em concreto de um dos direitos referidos no n.º 1 é desproporcionado se implicar para o operador comercial custos que, em comparação com outra solução, não sejam razoáveis, tendo em conta:

- 1) O valor que o bem de consumo teria se não existisse falta de conformidade;
- 2) A importância da falta de conformidade;
- 3) A solução alternativa não ter grave inconveniente para o consumidor.

5. A reparação ou substituição do bem de consumo têm de ser feitas no prazo de 30 dias, a contar da devolução do bem de consumo ao operador comercial, salvo se, por motivo atendível, devidamente comprovado, não for possível fazê-lo dentro daquele prazo.

6. No caso de não cumprimento do prazo previsto no número anterior, o consumidor pode optar pelo exercício de qualquer um dos outros direitos previstos no n.º 1.

7. Os direitos atribuídos no presente artigo ao consumidor transmitem-se à pessoa singular adquirente, a título oneroso ou gratuito, do bem de consumo para uso não profissional.

8. Para o exercício dos direitos transmitidos ao abrigo do número anterior, a pessoa singular adquirente do bem de consumo para uso não profissional tem de apresentar ao operador comercial documento comprovativo do contrato celebrado entre este e o consumidor.

Artigo 38.º

Prazos para exercício de direitos

1. O consumidor pode exercer os direitos previstos no n.º 1 do artigo anterior quando a falta de conformidade com o contrato se manifestar dentro do prazo de um ano a contar da data de entrega do bem de consumo ao consumidor.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Para o exercício dos direitos previstos no n.º 1 do artigo anterior, o consumidor tem de denunciar, dentro do prazo referido no número anterior, a desconformidade do bem de consumo com o contrato ao operador comercial no prazo de 30 dias a contar da data em que a tenha detectado.

3. O decurso do prazo previsto no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso do bem de consumo por motivo de avaliação, reparação ou substituição do mesmo.

Artigo 39.º

Caducidade

1. Os direitos atribuídos ao consumidor no n.º 1 do artigo 37.º caducam no fim do prazo para a denúncia da desconformidade do bem de consumo com o contrato se o consumidor não a tiver efectuado.

2. Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia, os direitos atribuídos ao consumidor no n.º 1 do artigo 37.º e o direito de acção judicial ou arbitral para o exercício desses direitos caducam decorridos seis meses a contar da data em que a denúncia foi efectuada.

3. O decurso do prazo previsto no número anterior suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso do bem de consumo por motivo de avaliação, reparação ou substituição do mesmo.

Artigo 40.º

Direito de regresso

O operador comercial responsável nos termos do artigo 37.º goza de direito de regresso contra o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor e demais fornecedores que lhe forneceram o bem de consumo em desconformidade com o contrato, ou contra quem tenha subcontratado para a prestação de serviço, por todos os prejuízos sofridos, salvo se o demandado provar que a desconformidade do bem não existia quando o entregou ao operador comercial.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

SECÇÃO II

Contrato de prestação de serviços a consumidor

Artigo 41.º

Âmbito

1. A presente secção é aplicável aos contratos em que um operador comercial se obriga a prestar um serviço a um consumidor, excepto aos contratos de empreitada.

2. A presente secção não se aplica aos serviços prestados por profissionais liberais constantes da Tabela das Profissões Liberais e Técnicas, do Regulamento do Imposto Profissional, aprovado pela Lei n.º 2/78/M, de 25 de Fevereiro (Imposto profissional), cujo regime de responsabilidade esteja previsto em diploma próprio.

Artigo 42.º

Conformidade do serviço com o contrato

1. O operador comercial tem o dever de prestar ao consumidor um serviço conforme com o contrato.

2. Na apreciação da conformidade do serviço com o contrato deve ter-se em conta, nomeadamente, se o mesmo:

- 1) Corresponde à quantidade e qualidade estipuladas no contrato;
- 2) Corresponde às especificações ou instruções dadas pelo consumidor;
- 3) É adequado para o fim para o qual o consumidor o destine e do qual tenha informado o operador comercial quando celebrou o contrato e que o mesmo aceitou.

3. O serviço prestado não se considera desconforme com o contrato por existir ou poder vir a existir um serviço mais aperfeiçoado, no momento da prestação ou posteriormente.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 43.º

Presunção de conformidade com o contrato

Na falta de estipulação contratual, a conformidade do serviço prestado com o contrato presume-se quando este:

- 1) É adequado para os fins a que normalmente se destinam os serviços da mesma natureza;
- 2) Possui as qualidades dos serviços da mesma natureza e que o consumidor pode razoavelmente esperar;
- 3) Está em conformidade com os padrões de conduta profissional aplicáveis ao sector de actividade em que o operador comercial se insere, quando existam;
- 4) Apresenta a segurança para a saúde e integridade física das pessoas usual nos serviços da mesma natureza.

Artigo 44.º

Consequências da falta de conformidade do serviço com o contrato

1. O consumidor a quem seja prestado um serviço em desconformidade com o contrato pode exigir ao operador comercial uma nova prestação de serviço, a redução do preço ou a resolução do contrato, sem encargos.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, a culpa do operador comercial presume-se, necessitando ainda o consumidor de provar os demais pressupostos de que depende a responsabilidade do operador comercial.

3. O consumidor pode exercer qualquer um dos direitos referidos no n.º 1, salvo se o seu exercício em concreto for impossível, for desproporcionado para o operador comercial nos termos previstos no n.º 4 do artigo 37.º, com as devidas adaptações, ou constituir abuso de direito nos termos gerais.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

4. A nova prestação de serviço tem de ser feita no prazo de 30 dias, a contar da denúncia da desconformidade do serviço com o contrato ao operador comercial, salvo se, por motivo atendível, devidamente comprovado, não for possível fazê-la dentro daquele prazo.

5. No caso de não cumprimento pelo operador comercial do prazo previsto no número anterior, o consumidor pode optar pelo exercício de qualquer um dos outros direitos referidos no n.º 1.

Artigo 45.º

Prazos para exercício de direitos

1. O consumidor pode exercer os direitos previstos no n.º 1 do artigo anterior, quando a falta de conformidade se manifestar dentro do prazo de 30 dias a contar da data de entrega do serviço ao consumidor.

2. Para o exercício dos direitos previstos no n.º 1 do artigo anterior, o consumidor tem de denunciar, dentro do prazo referido no número anterior, a desconformidade do serviço ao operador comercial, no prazo de sete dias, a contar da data em que a tenha detectado.

Artigo 46.º

Caducidade

1. Os direitos atribuídos ao consumidor no n.º 1 do artigo 44.º caducam no fim do prazo para a denúncia da desconformidade do serviço com o contrato se o consumidor não a tiver efectuado.

2. Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia, os direitos atribuídos ao consumidor no n.º 1 do artigo 44.º e o direito de acção judicial ou arbitral para o exercício desses direitos caducam decorridos seis meses a contar da data em que a denúncia foi efectuada.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 47.º

Direito de regresso

O operador comercial responsável nos termos do artigo 44.º goza de direito de regresso contra quem tenha subcontratado a prestação de serviço ou contra quem lhe tenha fornecido o bem defeituoso causador da prestação em desconformidade com o contrato, por todos os prejuízos sofridos, salvo se o demandado provar que a prestação em desconformidade não foi causada por si ou que o defeito do bem não existia quando o entregou ao operador comercial.

CAPÍTULO VI

Contratos celebrados à distância, contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e contratos em forma de pré-pagamento

SECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 48.º

Regime aplicável

Aos contratos previstos no presente capítulo é também aplicável, consoante o caso, o disposto no capítulo anterior.

Artigo 49.º

Exclusões

As disposições do presente capítulo, relativas aos contratos celebrados à distância, celebrados fora do estabelecimento comercial e em forma de pré-pagamento, não se aplicam a:

- 1) Contratos de serviços bancários, de seguros e de outros serviços financeiros;
- 2) Contratos relativos à construção, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 3) Contratos de fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens de consumo doméstico corrente, entregues fisicamente pelo operador comercial em deslocações frequentes e regulares ao domicílio ou local de trabalho do consumidor;
- 4) Contratos de fornecimento ocasional de géneros alimentícios ou bebidas, celebrados com o operador comercial, através de telefone, mensagem áudio, videoconferência, salas de conversação ou outros meios de comunicação similares, por iniciativa do consumidor;
- 5) Contratos de serviços de transporte de passageiros;
- 6) Contratos celebrados no âmbito de actividades de vendas em feiras ou exposições.

SECÇÃO II

Contratos celebrados à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Artigo 50.º

Definições

Para efeitos da presente lei, entende-se por:

- 1) «Contrato celebrado à distância», contrato celebrado entre o consumidor e o operador comercial, sem a presença física simultânea de ambos, mediante a utilização exclusiva de técnicas de comunicação à distância desde a negociação até à celebração do contrato, no âmbito de um modelo de fornecimento de bens ou prestação de serviços à distância para o qual o operador comercial se encontra preparado;
- 2) «Técnicas de comunicação à distância», meio de comunicação, nomeadamente o papel, o telefone, a televisão e a *internet*, que, sem a presença física simultânea do operador comercial e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes;
- 3) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», contrato celebrado na presença física simultânea do consumidor e do operador comercial em local que não seja o estabelecimento comercial deste, numa das seguintes situações:



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (1) Celebrado no domicílio do consumidor, a pedido do operador comercial ou da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- (2) Celebrado no local de trabalho do consumidor, a pedido do operador comercial ou da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- (3) Celebrado numa situação em que os bens ou serviços sejam promovidos por demonstração perante uma pessoa ou um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do operador comercial ou da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- (4) Celebrado em espaços públicos ou abertos ao público, imediatamente após o consumidor ter sido contactado pessoalmente em qualquer um desses espaços pelo operador comercial ou pela pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial.

Artigo 51.º

Informação pré-contratual

1. Antes de celebrar o contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial, o operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações:

- 1) Os elementos de identificação do operador comercial, nomeadamente o seu nome ou firma ou, caso haja, os elementos de identificação da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- 2) O número de contribuinte do operador comercial;
- 3) Os meios de contacto do operador comercial, nomeadamente o número de telefone, de telecópia ou o endereço electrónico ou, caso haja, os meios de contacto da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- 4) O preço e a unidade de medida do bem ou do serviço;
- 5) As modalidades de pagamento do preço e de entrega do bem ou da prestação de serviço;
- 6) As características do bem ou do serviço, nomeadamente a composição, especificações e modelo do bem, salvo se envolver segredo de fabrico;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 7) A forma de tratamento de queixas dos consumidores pelo operador comercial;
- 8) A existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o modo de exercício do direito;
- 9) Quando não haja o direito de livre resolução do contrato referido na alínea anterior, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, das circunstâncias em que o consumidor perde esse direito;
- 10) A indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens ou do reembolso dos pagamentos em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato, quando seja o caso.

2. Para além das informações referidas no número anterior, o operador comercial presta ainda ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações, quando haja:

- 1) O nome e o endereço do estabelecimento comercial;
- 2) Os benefícios ou descontos e respectiva duração;
- 3) As despesas e quaisquer outros encargos, nomeadamente os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega do bem;
- 4) A modalidade de execução acordada e a data-limite para a entrega do bem ou para a prestação de serviço;
- 5) Os aspectos que merecem especial atenção relativos à utilização de um certo bem ou à prestação de um certo serviço e efeitos secundários;
- 6) Os riscos para a saúde e a segurança do consumidor que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos;
- 7) Os modos de instalação e de utilização do bem;
- 8) As condições de garantia do bem ou do serviço;
- 9) O âmbito de assistência após a venda, incluindo as peças e acessórios do bem fornecido, caso haja;
- 10) O período de vigência do contrato;
- 11) Se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respectivas consequências;
- 12) Se o contrato estabelecer um período contratual mínimo, as condições para a cessação antecipada do mesmo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

3. As informações a que se referem os números anteriores integram o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respectivo conteúdo ser alterado.

4. Cabe ao operador comercial a prova do cumprimento dos deveres de informação previstos no presente artigo.

Artigo 52.º

Requisitos formais

1. Nos contratos celebrados à distância, as informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 do artigo anterior são prestadas de forma clara, precisa e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transacções comerciais.

2. Quando, num contrato celebrado à distância através da *internet*, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o operador comercial assegura que o consumidor, antes de concluir a encomenda, confirma de forma expressa e consciente a referida obrigação.

3. Quando o contrato for celebrado à distância na sequência de uma proposta contratual oral efectuada através de telefone, mensagem áudio, videoconferência, salas de conversação ou outros meios de comunicação similares, a aceitação do consumidor é reduzida a escrito, excepto nos casos em que a primeira comunicação através dos referidos meios for efectuada pelo próprio consumidor.

4. O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e contém, de forma clara, precisa e compreensível, as informações a que se referem os n.ºs 1 e 2 do artigo anterior.

5. Salvo nos casos em que o operador comercial não cumpre os deveres de informação pré-contratual a que se encontra vinculado nos termos das alíneas 8) e 10) do n.º 1 do artigo anterior, o contrato celebrado em violação do disposto nos números anteriores é nulo.

6. A nulidade prevista no número anterior só pode ser invocada pelo consumidor.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

SECÇÃO III

Contratos em forma de pré-pagamento

Artigo 53.º

Definição

Para efeitos da presente lei, entende-se por «contrato em forma de pré-pagamento», contrato pelo qual o consumidor entrega a quantia devida ao operador comercial, a título de pagamento antecipado e não a título de sinal, a fim de obter a entrega de bens ou a prestação de serviços por diversas prestações ou por diversas vezes.

Artigo 54.º

Informação pré-contratual

1. Antes de celebrar o contrato em forma de pré-pagamento, o operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações:

- 1) Os elementos de identificação do operador comercial, nomeadamente o seu nome ou firma ou, caso haja, os elementos de identificação da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- 2) O número de contribuinte do operador comercial;
- 3) Os meios de contacto do operador comercial, nomeadamente o número de telefone, de telecópia ou o endereço electrónico ou, caso haja, os meios de contacto da pessoa que actue por conta ou em nome do operador comercial;
- 4) O preço e a unidade de medida do bem ou do serviço;
- 5) O montante total a pagar previamente pelo consumidor;
- 6) As modalidades de pagamento do preço e de entrega do bem ou de prestação do serviço e o plano de execução do contrato;
- 7) O direito de o consumidor obter o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento previsto no artigo 56.º;
- 8) As características do bem ou do serviço, nomeadamente a composição, especificações e modelo do bem, salvo se envolver segredo de fabrico;
- 9) A forma de tratamento de queixas dos consumidores pelo operador comercial;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 10) A existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o modo de exercício do direito;
- 11) Quando não haja direito de livre resolução do contrato referido na alínea anterior, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, das circunstâncias em que o consumidor perde esse direito;
- 12) A indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens ou do reembolso dos pagamentos em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato, quando seja o caso;
- 13) O período de vigência do contrato;
- 14) Se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respectivas consequências;
- 15) Se o contrato estabelecer um período contratual mínimo, as condições para a cessação antecipada do mesmo.

2. Para além das informações referidas no número anterior, o operador comercial presta ainda ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações, quando haja:

- 1) O nome e o endereço do estabelecimento comercial;
- 2) Os benefícios ou os descontos e respectiva duração oferecidos ao consumidor em caso de pré-pagamento;
- 3) As despesas e quaisquer outros encargos, nomeadamente os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega do bem;
- 4) A data-limite para a entrega do bem ou para a prestação de serviço;
- 5) Os aspectos que merecem especial atenção relativos à utilização de um certo bem ou à prestação de um certo serviço e efeitos secundários;
- 6) Os riscos para a saúde e a segurança do consumidor que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos;
- 7) Os modos de instalação e de utilização do bem;
- 8) As condições de garantia do bem ou do serviço;
- 9) O âmbito de assistência após a venda, incluindo as peças e acessórios do bem fornecido, caso haja.

3. As informações a que se referem os números anteriores integram o contrato em forma de pré-pagamento, não podendo o respectivo conteúdo ser alterado.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

4. Cabe ao operador comercial a prova do cumprimento dos deveres de informação previstos no presente artigo.

Artigo 55.º

Requisitos de forma

1. O contrato em forma de pré-pagamento é reduzido a escrito e contém, de forma clara, precisa e compreensível, as informações a que se refere o artigo anterior.

2. Salvo nos casos em que o operador comercial não cumpre os deveres de informação pré-contratual a que se encontra vinculado nos termos das alíneas 10) e 12) do n.º 1 do artigo anterior, o contrato celebrado em violação dos requisitos de forma previstos no número anterior é nulo.

3. A nulidade prevista no número anterior só pode ser invocada pelo consumidor.

Artigo 56.º

Título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento

Aquando da celebração do contrato, o operador comercial emite um título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento, o qual permite ao consumidor a posterior solicitação da entrega dos bens ou da prestação dos serviços contratados, em prestações ou por diversas vezes.

SECÇÃO IV

Disposições comuns

Artigo 57.º

Direito de livre resolução do contrato

1. Nos contratos previstos no presente capítulo, o consumidor goza do direito de livre resolução do contrato, no prazo de sete dias, sem necessidade de indicar o motivo da resolução.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Se o operador comercial não cumprir o dever de informação pré-contratual a que se encontra vinculado nos termos da alínea 8) do n.º 1 do artigo 51.º e da alínea 10) do n.º 1 do artigo 54.º, ao prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato acrescem 30 dias, a contar do termo do prazo previsto no n.º 1.

3. São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução do contrato ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Artigo 58.º

Contagem do prazo

1. O prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato conta-se a partir do dia da celebração do contrato, excepto quanto aos contratos de compra e venda, caso em que o prazo se conta a partir do dia em que o consumidor, ou um terceiro por si indicado, adquira a posse física do bem ou do último bem, tratando-se de vários.

2. Nos contratos em forma de pré-pagamento, a contagem do prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato inicia-se no dia da celebração do contrato ou, caso não seja entregue nesse dia o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento, no dia em que o título seja entregue ao consumidor.

Artigo 59.º

Modo de exercício

1. O direito de livre resolução do contrato é exercido pelo consumidor mediante declaração inequívoca, dirigida ao operador comercial, de que pretende resolver o contrato, manifestada por carta, pela devolução do bem ou por outro meio susceptível de prova nos termos gerais.

2. Considera-se que o direito de livre resolução do contrato é exercido dentro do prazo quando a declaração referida no número anterior é realizada antes do termo dos prazos referidos no artigo 57.º.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

3. Cabe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução do contrato.

Artigo 60.º

Consequências da livre resolução do contrato

O exercício do direito de livre resolução do contrato faz cessar de imediato as obrigações de execução do contrato.

Artigo 61.º

Obrigações do operador comercial em consequência da livre resolução do contrato

1. Exercido o direito de livre resolução do contrato pelo consumidor, o operador comercial tem de reembolsar o mesmo das quantias recebidas no prazo de sete dias, a contar do dia em que tiver tomado conhecimento da decisão de resolução do contrato ou em que tiver recebido o bem devolvido pelo consumidor, consoante o caso, e de informar o mesmo sobre a data, local e forma do reembolso.

2. No prazo referido no número anterior, o operador comercial tem ainda de reembolsar o custo decorrente da devolução do bem e de suportar o custo do reembolso dos pagamentos, excepto quando o operador comercial tenha acordado em suportar esses custos ou quando o consumidor não tenha sido previamente informado pelo operador comercial do dever de os suportar.

Artigo 62.º

Obrigações do consumidor em consequência da livre resolução do contrato

1. No prazo de sete dias a contar da data em que tiver exercido o direito de livre resolução do contrato, o consumidor tem de devolver o bem ao operador comercial ou a pessoa autorizada para o efeito, excepto se o operador comercial se oferecer para recolher ele próprio o bem.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Tratando-se de um contrato em forma de pré-pagamento, o consumidor tem de devolver ao operador comercial, ou a pessoa autorizada para o efeito, o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento, imediatamente após ter recebido daquele o montante que já lhe havia pago.

3. Cabe ao consumidor suportar os custos da devolução do bem e do reembolso dos pagamentos, excepto quando o operador comercial tenha acordado em suportar esses custos ou quando o consumidor não tenha sido previamente informado pelo operador comercial do dever de os suportar.

4. O consumidor tem de manter em bom estado o bem, a sua embalagem ou suporte e as instruções de utilização, caso existam, de modo a poderem ser devolvidos nas devidas condições de utilização no prazo previsto no n.º 1.

Artigo 63.º

Inspeção, manipulação e conservação do bem

1. O exercício do direito de livre resolução do contrato não prejudica o direito de o consumidor inspeccionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.

2. O consumidor é responsável pela depreciação do bem, se a manipulação efectuada para inspeccionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial ou não cumprir os requisitos específicos para manter o bom estado de conservação do bem.

3. Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o operador comercial não o tenha informado do seu direito de livre resolução do contrato.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 64.º

Prestação de serviços durante o período de livre resolução do contrato

1. Sempre que o consumidor solicite que a prestação de serviço se inicie durante o prazo previsto no n.º 1 do artigo 57.º, o operador comercial tem de exigir ao consumidor que apresente um pedido por escrito.

2. Se o consumidor exercer o direito de livre resolução do contrato, após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, o mesmo tem de pagar ao operador comercial um montante proporcional ao serviço que foi efectivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, o qual é calculado com base no preço contratual total.

Artigo 65.º

Excepções ao direito de livre resolução do contrato

1. Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos que envolvam:

- 1) Serviços que tenham sido integralmente prestados, se houver um pedido prévio do consumidor, efectuado nos termos do n.º 1 do artigo anterior, e o consumidor aceitar que perde o direito de livre resolução do contrato logo que o mesmo seja integralmente executado;
- 2) Bens produzidos de acordo com as especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
- 3) Bens que, pela sua natureza, não possam ser reenviados, sejam susceptíveis de se deteriorarem, exijam requisitos específicos para poderem ser mantidos em bom estado de conservação, ou tenham um curto prazo de validade;
- 4) Bens selados não susceptíveis de devolução, por motivos de protecção da saúde ou da higiene, quando abertos após a entrega;
- 5) Bens que, após a sua entrega e por natureza, sejam inseparáveis de outros bens;
- 6) Gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 7) Jornais, periódicos ou revistas, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- 8) Bens adquiridos em hasta pública;
- 9) Serviços de alojamento em estabelecimentos hoteleiros, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou outros serviços turísticos, se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;
- 10) Bilhetes para espectáculos, cinema, teatro e outras exposições públicas;
- 11) Conteúdos digitais em suporte não material, se a sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e este aceitar que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução do contrato;
- 12) Serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.

2. Nos casos previstos na alínea 12) do número anterior, é aplicável o direito de livre resolução do contrato relativamente a serviços prestados além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou ao fornecimento de bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação.

CAPÍTULO VII

Fiscalização

Artigo 66.º

Dever especial de colaboração

1. O operador comercial, o seu representante e todos os seus trabalhadores, incluindo os administradores, directores, gerentes ou auxiliares, estão obrigados perante os trabalhadores do CC, no exercício das suas funções de fiscalização, quando devidamente identificados, a apresentar os documentos e informações necessários à acção fiscalizadora.

2. Os trabalhadores do CC, no exercício das suas funções de fiscalização podem solicitar, às autoridades policiais, nos termos legais, a colaboração que se mostre necessária, sempre que encontrem oposição ou resistência ao exercício das suas funções.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 67.º

Dever de sigilo

1. As informações relativas à aplicação da presente lei que, pela sua natureza, estejam abrangidas por segredo profissional ou comercial são confidenciais, estando todos aqueles que, em execução da presente lei, delas tomem conhecimento, obrigados, mesmo após cessação de funções, a guardar sigilo.

2. Exceptuam-se do disposto no número anterior as informações sobre características do bem ou serviço cuja divulgação se imponha para garantia da saúde e segurança das pessoas.

CAPÍTULO VIII
Regime sancionatório

Artigo 68.º

Infracções administrativas

1. A violação do disposto na presente lei constitui infracção administrativa sancionada com multa de:

- 1) 2 000 a 10 000 patacas, tratando-se de infracção ao disposto nos n.ºs 2 a 4 do artigo 11.º, no artigo 12.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 13.º, nos n.ºs 1 a 4 do artigo 14.º, no artigo 15.º, no n.º 4 do artigo 18.º, no artigo 21.º, no n.º 2 do artigo 30.º e no artigo 56.º;
- 2) 5 000 a 20 000 patacas, tratando-se de infracção ao disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 51.º, nos n.ºs 1, 2 e 4 do artigo 52.º, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 54.º, no n.º 1 do artigo 55.º e no artigo 61.º;
- 3) 20 000 a 60 000 patacas, tratando-se de infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 20.º, no n.º 1 do artigo 26.º, nos artigos 27.º e 28.º e no n.º 1 do artigo 66.º.

2. Na determinação da medida da multa atende-se, em especial, à gravidade da infracção, ao grau de culpa do agente, à situação económica deste e ao benefício económico que o mesmo retirou da prática da infracção.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 69.º

Concurso de infracções

1. Caso um facto constitua simultaneamente crime e infracção administrativa, o agente é punido sempre a título de crime, sem prejuízo da aplicabilidade das sanções acessórias previstas para a infracção administrativa.

2. Caso um facto constitua simultaneamente uma infracção administrativa prevista na presente lei e uma outra prevista noutro diploma legal é apenas sancionada a infracção administrativa cuja sanção seja mais grave, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3. O disposto no número anterior não se aplica à infracção prevista no artigo 29.º da Lei n.º 6/96/M, de 15 de Julho (Regime jurídico das infracções contra a saúde pública e contra a economia), quando esteja em causa a emissão de recibo ou de título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento no âmbito de transacções de bens ou prestação de serviços entre operadores comerciais e consumidores, a qual é sancionada nos termos da alínea 1) do n.º 1 do artigo anterior.

4. Em caso de concurso de infracções administrativas, é competente a autoridade administrativa a quem incumba processar a infracção administrativa punida com a sanção mais grave, excepto no caso previsto no número anterior em que a autoridade competente para processar as infracções administrativas é o CC.

Artigo 70.º

Reincidência

1. Para efeitos da presente lei, considera-se reincidência a prática de infracção administrativa prevista no artigo 68.º, no prazo de um ano após a decisão sancionatória administrativa pela prática de uma mesma infracção administrativa se ter tornado inimpugnável e desde que entre a prática de ambas as infracções não tenham decorrido cinco anos.

2. Em caso de reincidência, o valor mínimo da multa é elevado de um quarto e o valor máximo permanece inalterado.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 71.º

Sanções acessórias

1. Para além da aplicação de multas, nas infracções ao disposto nos artigos 27.º e 28.º, previstas na alínea 3) do n.º 1 do artigo 68.º, atendendo à gravidade da infracção administrativa e ao grau de culpa do infractor, podem ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, as seguintes sanções acessórias, com duração máxima de um ano, contado a partir da data em que a decisão sancionatória se ter tornado inimpugnável:

- 1) Encerramento do estabelecimento comercial;
- 2) Interdição do exercício da actividade em causa.

2. O CC deve comunicar a aplicação das sanções acessórias às demais entidades competentes para a fiscalização da actividade ou do estabelecimento comercial sujeito às referidas sanções.

Artigo 72.º

Procedimento

1. Havendo notícia da prática de uma infracção administrativa, o CC procede à instauração do procedimento e deduz acusação, se for caso disso, a qual é notificada ao suspeito da infracção.

2. Na decisão de acusação é fixado um prazo de 15 dias para que o suspeito da infracção apresente a sua defesa.

3. A aplicação das multas é da competência do presidente da Comissão Executiva do CC.

4. As multas são pagas no prazo de 30 dias a contar da data da notificação da decisão sancionatória.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

5. Na falta de pagamento voluntário das multas no prazo fixado no número anterior, procede-se à sua cobrança coerciva, nos termos do processo de execução fiscal, através da entidade competente, servindo de título executivo a certidão da decisão sancionatória.

Artigo 73.º

Advertência

1. Iniciado o procedimento e verificada a existência de indícios suficientes de violação do disposto nos n.ºs 2 a 4 do artigo 11.º, no artigo 12.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 13.º, nos n.ºs 1 a 4 do artigo 14.º, no artigo 21.º, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 51.º, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 54.º, no artigo 56.º e no artigo 61.º, o presidente da Comissão Executiva do CC pode, antes de deduzir acusação, advertir o suspeito da infracção e fixar um prazo para a sanção da irregularidade, quando se verifiquem as seguintes situações:

- 1) A irregularidade seja sanável;
- 2) Não tenham resultado danos graves para os interesses dos consumidores;
- 3) O suspeito da infracção não tenha praticado anteriormente uma infracção administrativa prevista na presente lei ou, embora tenha praticado uma infracção administrativa prevista na presente lei, tenha decorrido um período superior a um ano sobre o arquivamento do procedimento que teve lugar na sequência de advertência anterior ou sobre a data em que a condenação se tornou inimpugnável.

2. Caso a irregularidade seja sanada pelo suspeito da infracção no prazo fixado, o presidente da Comissão Executiva do CC determina o arquivamento do procedimento.

3. Caso a irregularidade não seja sanada pelo suspeito da infracção no prazo fixado é deduzida acusação e o respectivo procedimento prossegue.

4. A prescrição do procedimento para aplicação das sanções interrompe-se com a advertência referida no n.º 1.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 74.º

Notificação

1. Sem prejuízo das disposições especiais previstas nos números seguintes, todas as notificações são efectuadas nos termos do Código do Procedimento Administrativo.

2. As notificações são feitas por carta registada sem aviso de recepção e presumem-se realizadas ao notificando no terceiro dia posterior ao do registo, ou no primeiro dia útil seguinte nos casos em que aquele o não for, quando efectuadas para:

- 1) O endereço de contacto ou a morada, indicados pelo notificando ou pela pessoa que actue por conta ou em nome do notificando;
- 2) O endereço de contacto constante do contrato;
- 3) A última sede constante dos arquivos da Direcção dos Serviços de Identificação ou da Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis, se o notificando for pessoa colectiva, cuja sede ou representação permanente se situe na RAEM;
- 4) A última residência constante do arquivo da Direcção dos Serviços de Identificação, se o notificando for residente da RAEM;
- 5) O último endereço constante do arquivo do Corpo de Polícia de Segurança Pública, se o notificando for titular do documento de identificação por este emitido.

3. Se o endereço do notificando referido no número anterior se localizar fora da RAEM, o prazo indicado no número anterior apenas se inicia depois de decorridos os prazos de dilação previstos no Código do Procedimento Administrativo.

4. A presunção prevista no n.º 2 só pode ser ilidida pelo notificando quando a recepção da notificação ocorra em data posterior à presumida, por razões comprovadamente imputáveis aos serviços postais.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

5. Para efeitos do disposto no presente artigo, a Direcção dos Serviços de Identificação, a Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis e o Corpo de Polícia de Segurança Pública devem facultar as informações indicadas no n.º 2, aquando do pedido do CC.

Artigo 75.º

Cumprimento do dever omitido

Caso a infracção administrativa resulte da omissão de deveres e estes ainda sejam susceptíveis de serem cumpridos, a aplicação das sanções e o pagamento das multas não dispensam o infractor do cumprimento desses deveres.

Artigo 76.º

Responsabilidade das pessoas colectivas

1. As pessoas colectivas, mesmo que irregularmente constituídas, e as associações sem personalidade jurídica respondem pela prática das infracções administrativas previstas na presente lei, quando cometidas pelos seus órgãos ou representantes em seu nome e no interesse colectivo.

2. A responsabilidade referida no número anterior é excluída quando o agente tiver actuado contra ordens ou instruções expressas de quem de direito.

3. A responsabilidade das entidades referidas no n.º 1 não exclui a responsabilidade individual dos respectivos agentes.

4. Pelo pagamento da multa respondem, solidariamente com a pessoa colectiva, os administradores ou quem por qualquer outra forma a represente, quando sejam julgados responsáveis pela infracção.

5. Se a multa for aplicada a uma associação sem personalidade jurídica, responde por ela o património comum e, na sua falta ou insuficiência, o património de cada um dos associados ou membros em regime de solidariedade.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

CAPÍTULO IX

Resolução de conflitos de consumo

SECÇÃO I

Mediação e arbitragem de conflitos de consumo

Artigo 77.º

Conflitos de consumo

Para efeitos da presente lei, entende-se por «conflitos de consumo», litígios de natureza civil ou comercial entre consumidor e operador comercial, resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços.

Artigo 78.º

Mediação ou arbitragem

Os conflitos de consumo entre consumidor e operador comercial podem ser resolvidos através de mediação ou arbitragem, nomeadamente recorrendo aos serviços de mediação e arbitragem institucionalizada prestados pelo CC.

SECÇÃO II

Arbitragem necessária para o operador comercial

Artigo 79.º

Arbitragem necessária

1. O operador comercial tem de resolver obrigatoriamente os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais através de arbitragem nos casos em que o consumidor opte expressamente por submetê-los à apreciação do tribunal arbitral do Centro de Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se serviços públicos essenciais:

- 1) O serviço de fornecimento de água;
- 2) O serviço de fornecimento de energia eléctrica;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 3) O serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- 4) O serviço de telecomunicações;
- 5) O serviço de transporte colectivo terrestre e marítimo.

Artigo 80.º

Apoio judiciário

Em caso de insuficiência económica, o consumidor pode pedir apoio judiciário, aplicando-se, com as devidas adaptações, a Lei n.º 13/2012 (Regime geral de apoio judiciário).

Artigo 81.º

Recurso da decisão arbitral

1. O operador comercial pode sempre interpor recurso da decisão arbitral para o Tribunal de Segunda Instância, aplicando-se o disposto no Código de Processo Civil quanto ao recurso da decisão que ponha termo ao processo.

2. No caso de ser interposto recurso da decisão arbitral pelo operador comercial, a anulabilidade da decisão, quando invocada pelo consumidor ou pelo operador comercial, deve ser apreciada no âmbito desse recurso.

SECÇÃO III

Disposição comum

Artigo 82.º

Gratuidade

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os processos de mediação e de arbitragem administrados pelo Centro de Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância, são gratuitos para as partes.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. As despesas resultantes da iniciativa da parte, nomeadamente as despesas com a constituição de advogado ou com a realização de peritagens, são da responsabilidade dessa parte.

CAPÍTULO X

Disposições finais

Artigo 83.º

Tratamento de dados pessoais

1. Na recolha, conservação, tratamento e transferência de dados pessoais nos termos da presente lei, devem ser observadas as disposições da Lei n.º 8/2005 (Lei da Protecção de Dados Pessoais).

2. Para o exercício das funções da recolha de informações sobre os bens ou serviços e de fiscalização, o CC pode solicitar a quaisquer serviços ou organismos públicos a disponibilização de documentos ou dados que considere necessários, bem como recorrer, nos termos da Lei n.º 8/2005, a qualquer meio de confirmação desses documentos ou dados pessoais, incluindo a interconexão de dados.

Artigo 84.º

Direito subsidiário

Em tudo o que não se estiver especialmente regulado na presente lei aplica-se, subsidiariamente, o disposto no Código Civil, no Código de Processo Civil, no Código Comercial, no Código do Procedimento Administrativo, no Decreto-Lei n.º 52/99/M, de 4 de Outubro (Regime geral das infracções administrativas e respectivo procedimento) e na Lei n.º 19/2019 (Lei da arbitragem).

Artigo 85.º

Revogação

1. São revogadas:

- 1) A Lei n.º 12/88/M, de 13 de Junho (Defesa do consumidor);
- 2) A Lei n.º 4/95/M, de 12 de Junho (Reestrutura o Conselho de Consumidores).



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. O disposto na alínea 1) do número anterior não prejudica que se mantenha em vigor a legislação elaborada ao abrigo da Lei n.º 12/88/M, de 13 de Junho.

Artigo 86.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

1. A presente lei entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022.

2. A alínea 2) do n.º 1 do artigo anterior apenas produz efeitos após a entrada em vigor do novo diploma orgânico do CC.

Aprovada em de de 2021.

O Presidente da Assembleia Legislativa, _____

Kou Hoi In

Assinada em de de 2021.

Publique-se.

O Chefe do Executivo, _____

Ho Iat Seng