



**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado à Assembleia
Legislativa, Si Ka Lon**

Em cumprimento das instruções de Sua Excelência o Chefe do Executivo, tendo ouvido a opinião do Conselho de Consumidores (CC), relativamente à interpelação escrita de 11 de Junho de 2021 do Senhor Deputado Si Ka Lon, encaminhada através do ofício da Assembleia Legislativa n.º 685/E486/VI/GPAL/2021, de 23 de Junho de 2021, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 23 de Junho de 2021, cumpre-nos responder o seguinte:

O Governo da RAEM está altamente atento à situação de abastecimento e de preços de bens essenciais à vida da população, apoiando os fornecedores a introduzirem activamente produtos de mais diferentes mercados e locais de proveniência para que os consumidores tenham mais opções e seja garantida a estabilidade de abastecimento. Em articulação com o lançamento do “Plano de benefícios de consumo por meio electrónico”, os nossos Serviços e o CC reuniram-se, sucessivamente e várias vezes, com os representantes das associações comerciais, fornecedores, retalhistas e sector de supermercados, tendo instado o sector empresarial a manter a estabilidade de abastecimento e de preços de produtos e incentivado o mesmo a disponibilizar mais descontos e benefícios, a fim de coordenar as políticas e medidas promovidas pelo Governo da RAEM em prol de estímulo ao consumo e de estabilidade da economia de Macau.

Ao mesmo tempo, os nossos Serviços e o CC procedem à sensibilização e divulgação da lei por diferentes canais, também enviam pessoal a apresentar *in loco* as regras de utilização dos “benefícios de consumo por meio electrónico” a solicitação das firmas comerciais, bem como alertam as firmas comerciais para cumprirem a lei e fazerem negócios com honestidade.

No que diz respeito à fiscalização, com vista a prevenir a ocorrência das situações de aumento de preços sem justa causa, os nossos Serviços já exigiram aos retalhistas de grande dimensão de Macau como supermercados e armazéns



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
經濟及科技發展局
Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico

para oferecerem, duas vezes por mês, informações relativas aos preços de todos os produtos para efeitos de registo. Até ao momento, os nossos Serviços registaram cumulativamente mais de 3,1 milhões de informações de preços de produtos proporcionadas pelas firmas comerciais, incluindo relativas a todos os produtos disponíveis nas 264 lojas subordinadas a 16 grupos de comércio a retalho de tipos de supermercados e armazéns.

Desde o anúncio feito em Março do ano em curso sobre o lançamento do “Plano de benefícios de consumo por meio electrónico”, até aos finais de Junho, os nossos Serviços realizaram um total de mais de 3.500 inspecções a firmas comerciais e inspeccionaram aleatoriamente cerca de 40.000 tipos de mercadorias. De outro lado, continuarão a acompanhar os casos suspeitos de irregularidades através de fontes de dados de diferentes canais, fiscalizando a situação de variação dos preços mediante a colaboração interdepartamental e dando acompanhamento com rapidez aos casos denunciados pelos residentes. No dito período, foram totalmente instaurados 63 processos, dos quais 28 que envolvem as mensagens deixadas nas redes foram acompanhados por iniciativa dos nossos Serviços. Relativamente aos casos cuja investigação foi concluída pelos nossos Serviços, ainda não foi encontrada nenhuma irregularidade.

Além disso, durante o período entre Janeiro e Junho deste ano, o CC efectuou mais de 2.000 inspecções a supermercados, tendo recolhido os dados de aproximadamente 220 mil de produtos. Em geral, o CC publica, no mesmo dia de investigação de preços de produtos, as respectivas informações na aplicação informática e na página electrónica do “Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados”, no sentido de que os residentes possam fazer opções mais adequadas no consumo.

Segundo os dados fornecidos pela Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, o Índice de Preços no Consumidor Geral diminuiu ligeiramente, em Maio deste ano, 0,07 pontos percentuais em relação a Fevereiro. Além disso, o CC fez a estatística dos preços gerais de mercadorias à venda nos supermercados, referente à segunda dezena de Junho do corrente ano, registando-se uma descida ligeira de 0,47% neste respeito, em comparação com



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
經濟及科技發展局
Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico

a primeira dezena de Março. Os dados acima expostos mostram que os preços gerais de produtos em Macau se mantêm relativamente estáveis.

Ainda se reitera aqui que ao abrigo do Regulamento Administrativo n.º 15/2021 (Plano de benefícios de consumo por meio electrónico), quando o estabelecimento comercial praticar actos que prejudiquem os direitos e interesses dos consumidores, nomeadamente a prestação de informações enganosas sobre o preço ou o aumento do preço sem justa causa, os nossos Serviços podem, conforme a gravidade e o grau de culpa do acto, fazer cessar, no prazo indicado, a aceitação do pagamento com benefícios de consumo por meio electrónico por todos ou parte dos estabelecimentos comerciais do empresário comercial ao qual pertence aquele estabelecimento.

Relativamente à plataforma “Consumidor Online” referida na interpretação, o CC, para além de dispor de postos de atendimento na zona da Avenida de Horta e Costa e no Bairro Norte para que os consumidores apresentem as suas queixas, proporciona também outros meios de recepção de reclamação como correio electrónico e telefone. Ao mesmo tempo, em Novembro do ano transacto, foi ainda lançada a plataforma electrónica de serviços integrados denominada “Consumidor Online”, que facilita a apresentação, por parte dos residentes, através da Internet e com recurso a um dispositivo móvel como telemóvel, de reclamações de consumo ou denúncias relacionadas com actos irregulares praticados pelas firmas comerciais. Sempre que receba o caso, o CC irá proceder ao acompanhamento e dar resposta o mais rápido possível, comunicando as irregularidades dos operadores comerciais aos serviços competentes para efeitos de tratamento.

A criação da plataforma electrónica de serviços integrados “Consumidor Online” em substituição da linha de denúncia no Whatsapp, tem como objectivo elevar a eficácia de trabalho, nomeadamente no registo, fiscalização do andamento e análise estatística dos casos de reclamação, bem como reforçar a protecção da segurança de dados pessoais dos interessados. Desde o lançamento da plataforma “Consumidor Online” em Novembro do ano anterior até Junho do presente ano, cerca de 44% das reclamações foram apresentadas



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
經濟及科技發展局
Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico

pelos residentes através da referida plataforma. O CC irá continuar a promover a plataforma “Consumidor Online” junto dos residentes, encorajando-os a reclamar através desta plataforma quando encontrarem questões em matéria de consumo.

Aos 9 de Julho de 2021.

A Directora dos Serviços, substituta,
Chan Tze Wai