



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

(Tradução)

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado à Assembleia
Legislativa, Ngan Iek Hang**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo ouvido a Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSEDTE), o Conselho de Consumidores (CC) vem apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Ngan Iek Hang, de 26 de Julho de 2022, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 736/E560/VII/GPAL/2022, de 2 de Agosto de 2022, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 3 de Agosto de 2022:

Nos termos do art. 2.º, n.º 1, alínea g), da Lei n.º 4/95/M, de 12 de Junho (Reestrutura o Conselho de Consumidores), o CC trata, mediante o mecanismo de conciliação, mediação e arbitragem, as reclamações respeitantes aos conflitos de consumo (nomeadamente, aos problemas qualitativos de bens ou serviços), ajudando as partes a resolverem os litígios de consumo de natureza civil por meios extrajudiciais. Além disso, a Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2022, confere ao CC as funções de fiscalização e de aplicação de sanções administrativas às infracções previstas na mesma Lei.

A plataforma electrónica de serviços gerais “Consumidor Online”, desenvolvida pelo CC, tem como objectivo facilitar aos cidadãos a apresentação de reclamação e o pedido de informação por via *online*, através de dispositivos móveis, tais como telemóveis. Desde o seu lançamento em Novembro de 2020 até Julho de 2022, registaram-se 3.862 reclamações apresentadas mediante “Consumidor



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

Online”, traduzindo-se em cerca de 52% de entre todos os meios de reclamação. Após a recepção das reclamações dos consumidores, o CC procede a uma organização e análise dos casos em concreto, no sentido de tomar medidas adequadas para o tratamento.

Em caso de litígios contratuais de consumo (por exemplo, reparação ou substituição do bem adquirido pelo consumidor devido a problemas qualitativos, ou desconformidade dos efeitos do serviço com o contrato), o CC irá conciliar os conflitos entre as partes, dedicando-se a promover a comunicação entre as mesmas para encontrarem uma resolução possível. Se as partes não conseguirem chegar a um consenso, o CC irá recomendar às partes que submetam o caso ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, para que as disputas civis sejam resolvidas mediante mediação ou arbitragem, clarificando assim as responsabilidades contratuais das partes. Entre Janeiro e Julho de 2022, o Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau instaurou 3 processos de mediação e 2 processos arbitrais.

Caso se verifiquem suspeitas de violações do disposto na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, o CC irá investigar e aplicar sanções aos respectivos infractores, efectivando as suas responsabilidades pela infracção administrativa. No sentido de cumprir as atribuições conferidas pela dita Lei, sob a coordenação interna do Governo da RAEM, são destacados neste Conselho 4 inspectores de outros serviços públicos. A par disso, o CC designa vários trabalhadores para colaborar nos trabalhos de fiscalização, incluindo o acompanhamento das informações publicadas nas plataformas de redes sociais, com vista a proceder ao acompanhamento e tratamento com a maior brevidade possível. Entre Janeiro e Julho de 2022, o CC realizou 67



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

investigações acerca de suspeitas de violações da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor. Aliás, o CC irá aperfeiçoar de forma contínua a divulgação das informações relativas às reclamações e à aplicação de sanções.

Por outro lado, a DSEDT mantém uma cooperação estreita com o CC, continuando a proceder à fiscalização e a combater, nos termos legais, as práticas comerciais desleais, a fim de salvaguardar os direitos e interesses legítimos dos consumidores. Por exemplo, tendo em conta o lançamento da “Terceira ronda do Plano de benefícios de consumo por meio electrónico contra a epidemia”, foi reforçada a fiscalização dos preços e foram acompanhadas rapidamente as denúncias feitas por residentes. Desde o início do corrente ano até ao início de Agosto, foi realizado um total de 5.660 inspecções a firmas comerciais, tendo sido inspeccionadas aleatoriamente mais de 39.000 mercadorias.

Para efeitos de divulgação jurídica da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, durante o período entre a sua promulgação em Julho de 2021 até Julho de 2022, o CC lançou uma página especializada para facilitar a consulta, por parte da população e dos sectores, do texto integral e conteúdo principal da mesma Lei, assim como elaborou infografias, vídeos promocionais, perguntas frequentes e modelos de recibo e de vários contratos, designadamente contratos celebrados à distância, contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e contratos em forma de pré-pagamento, para servir de referência aos sectores, tendo a referida página registado um total de 19.629 visualizações. Ainda para tais efeitos, o CC realizou, em cooperação com os sectores e diversas associações, 54 sessões de intercâmbio de trabalho e esclarecimento, bem como



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

destacou trabalhadores a 6.152 estabelecimentos espalhados em todas as zonas de Macau para divulgar e esclarecer a lei, face a face, junto dos cidadãos e sectores.

O CC irá continuar a promover acções de educação e sensibilização da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor para toda a sociedade, com expectativa de elevar as consciências do consumidor na defesa dos seus direitos e do operador comercial no cumprimento de lei, de modo a criar em conjunto um ambiente de consumo saudável.

Aos 23 de Agosto de 2022.

A Presidente
da Comissão Executiva,
(Assinatura)
Leong Pek San