



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

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Novos tipos de litígios no consumo e no modelo de consumo transfronteiriço

Nos últimos anos, o modelo de pagamento móvel de Macau tem vindo a popularizar-se rapidamente. De acordo com os dados da Autoridade Monetária de Macau (AMCM), no ano passado, registaram-se cerca de 380 milhões de transacções através de pagamento móvel em Macau, número muito superior ao das transacções com cartão de crédito e em numerário. Estes números reflectem que os pagamentos móveis dominam os consumos diários locais de baixo valor. Nesse contexto, emergiram novos modelos de consumo, nomeadamente, os consumos através de pontuação, ou seja, os comerciantes lançam, através das referidas plataformas, uma forma de consumo misto de pagamentos em “pontos + dinheiro” e, isto, por um lado, aumenta a conveniência de consumo dos residentes e, por outro, ajuda as pequenas e médias empresas (PME) a atrair mais clientes.

No entanto, segundo alguns cidadãos, quando se troca os pontos por produtos, os preços desses produtos são mais caros do que nas lojas, e as cláusulas de troca da plataforma electrónica indicam que não se reembolsam os valores pagos e os



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

(TRADUÇÃO)

pontos, causando, assim, prejuízos aos consumidores. De facto, a utilização efectiva dos pontos para consumo deve ser considerada como uma extensão dos direitos de consumo, portanto, deve reflectir-se na norma de protecção em que *“nas relações jurídicas estabelecidas entre o operador comercial e o consumidor, impõe-se a igualdade, a lealdade e a boa-fé dos intervenientes”* da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor. No entanto, este modelo de consumo não consegue salvaguardar eficazmente os consumidores.

No que toca à defesa dos direitos dos consumidores transfronteiriços, o Conselho de Consumidores assinou acordos de cooperação com várias cidades da Grande Baía e lançou os “serviços transfronteiriços de mediação e arbitragem”, tendo sido resolvidos alguns casos com sucesso. Só que, para além dos consumos quotidianos mais comuns, tais como, restauração, compras, etc., os consumos ainda incluem os cursos de educação e os serviços de pré-pagamento, entre outros tipos de consumo a longo prazo. Segundo alguns residentes, eles foram lesados por este tipo de consumo transfronteiriço com pré-pagamento devido à falência repentina da instituição ou à interrupção dos serviços e, como no processo de reclamação transfronteiriço é mais difícil pedir o reembolso, no futuro, o Governo deve ponderar em aperfeiçoar a publicidade e a divulgação sobre os direitos e interesses dos consumidores transfronteiriços e a respectiva articulação jurídica, tratando-se, portanto, de uma questão que merece a nossa atenção.

Assim sendo, interpelo sobre o seguinte:



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

(TRADUÇÃO)

1. Face ao lançamento do modelo de consumo de “pontos + dinheiro” na plataforma de pagamento electrónico, o Governo deve tomar a iniciativa de proceder aos respectivos trabalhos de revisão, reforçar a fiscalização das medidas de benefício de consumo e estudar a implementação de orientações específicas, nomeadamente, criar um mecanismo de reembolso dos pontos e do valor pago, por forma a salvaguardar os direitos e interesses dos consumidores. O Governo vai fazê-lo?

2. Embora o Conselho de Consumidores tenha disponibilizado os “serviços transfronteiriços de mediação e arbitragem”, o grau de conhecimento do público é limitado. Assim, o Governo deve reforçar a divulgação da “Plataforma de encaminhamento de queixas de consumo da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau” e sensibilizar o público sobre o consumo transfronteiriço, nomeadamente, os cursos de educação e os serviços de pré-pagamento, no sentido de reforçar a protecção dos direitos e interesses dos consumidores e de resolver, com maior eficácia, os conflitos de consumo transfronteiriços. O Governo vai fazer isto?

3. O Conselho de Consumidores de Macau e a Associação de Consumidores da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin já iniciaram o mecanismo de reconhecimento mútuo das Lojas Certificadas de Hengqin e Macau, e, recentemente, foram criados quatro locais de educação de consumo para residentes de Hengqin e Macau na Zona de Cooperação,



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

(TRADUÇÃO)

promovendo a integração do ambiente de consumo nestas duas regiões, entre outros trabalhos. O Governo deve estudar a extensão dos trabalhos de integração do ambiente de consumo a outras cidades da Grande Baía, a fim de reduzir os potenciais riscos e os custos de protecção dos direitos e interesses dos consumidores transfronteiriços. O Governo vai fazê-lo?

20 de Março de 2026

A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM,

Wong Kit Cheng