



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

## Interpelação Escrita

A tendência de generalização do acesso à internet através de telemóvel pode ser comprovada pelo aumento acelerado da utilização de dados móveis, de 33 mil GB, em 2008, para 264 mil GB, em 2012. Contudo, os planos e os métodos de cálculo das tarifas de dados móveis são diversificados e complexos, e as queixas e os litígios de consumo em relação aos serviços de telecomunicações posicionam-se sempre no topo da lista das reclamações apresentadas ao Conselho de Consumidores de Macau.

Neste momento, não são poucos os utentes que subscrevem planos de dados que estabelecem custos fixos mensais, mas, quando os dados utilizados atingem o limite mensal fixo, os operadores permitem aos cidadãos continuar a utilizá-los, no entanto, os cidadãos não conseguem ter informações exactas e concretas sobre a quantidade de dados utilizados. Muitas vezes, quando não há cautela, esta quantidade acaba por ultrapassar bastante o limite mensal fixo, resultando, assim, no pagamento de tarifas bastante elevadas.

Com vista à protecção dos direitos e interesses dos utentes dos telemóveis, os operadores de telecomunicações do exterior normalmente adoptam o método de “primeiro, aviso, e de seguida, compra”, ou seja,



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

quando os dados utilizados pelos utentes se aproximam do limite fixado no seu plano, é enviado um SMS para lhes perguntar se precisam de comprar um pacote de dados adicional. Se os utentes não responderem a esse SMS, então os dados são utilizados até atingir o limite máximo, havendo então um bloqueio automático, a fim de evitar o pagamento das tarifas elevadas daí resultantes. Este método funciona bem no exterior, apenas exigindo uma simples formalidade, e assim já se pode evitar o pagamento de tarifas elevadas. O Governo exigiu já, publicamente, junto dos operadores, no ano passado, o seguimento do referido método, muito embora, até ao momento, o mesmo ainda não tenha sido adoptado. Há tempos, na resposta dada a uma interpelação oral minha, em relação à adopção do método de “primeiro, aviso, e de seguida, compra”, a Direcção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) até alterou repentinamente o que tinha referido, declarando que os quatro operadores já tinham implementado uma medida, ou seja, a cobrança da tarifa máxima no valor de 500 patacas, no caso de excesso de utilização de dados, o que quer dizer que a utilização do referido método deixará de ser activada pela força do próprio mercado.

Face ao exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Ao surgir um litígio em relação à utilização de dados do telemóvel, se o utente pretender consultar a factura, os operadores apenas disponibilizam as informações que mostram os dados utilizados pelo utente num determinado dia ou período de tempo, facto que não consegue, de modo



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

algum, confirmar se houve erros nos sistemas dos operadores ou se o utente gastou efectivamente esses dados, a que se acresce o facto de o utente ter dificuldade em apresentar contraprovas, tratando-se então de uma injustiça para o consumidor. Segundo consta, há já operadores que disponibilizam a utilização diária dos dados. O Governo deve exigir a todos os operadores que disponibilizem nas facturas de telemóvel as informações sobre a utilização diária de dados e o período real de utilização dos mesmos, para que os utentes os possam consultar, no sentido de permitir que o consumidor fique a saber qual é o seu ritmo de utilização de dados, contribuindo para reduzir os conflitos relativos à utilização de dados de telemóvel. O Governo vai fazer isto?

2. Os casos ocorridos anteriormente demonstram que é difícil, através da força do mercado, restringir efectivamente a cobrança das tarifas por parte dos operadores. Mesmo que o Governo tenha envidado os seus esforços na questão em causa, os operadores locais só lançaram um plano de utilização de dados que fixa um limite máximo de 500 patacas para a utilização excessiva, pois a tarifa cobrada para o excesso da utilização mensal de dados fixos é muito elevada, ou seja, mesmo que a utilização de dados ultrapasse 10 MB, há que pagar apenas o limite máximo, isto é, 500 patacas! Com vista a evitar que mais utentes sofram prejuízos por não saberem que a sua utilização de dados já está fora do limite máximo, vai o Governo, através de meio administrativo, exigir que todos os operadores



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

adoptem o método de “primeiro, aviso e de seguida, compra”?

3. Face ao aumento cada vez maior dos conflitos de consumo ocorridos nos serviços públicos, nomeadamente na área de telecomunicações, aquando da revisão da “legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores”, e tendo em conta não só complexidade e o âmbito abrangente dos serviços de telecomunicações, como também a protecção desses direitos e interesses, vai o Governo introduzir um mecanismo de arbitragem obrigatória?

11 de Julho de 2014.

---

A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM

Kwan Tsui Hang