



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

Resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado à  
Assembleia Legislativa Leong Veng Chai

Por determinação de S. Exa. o Chefe do Executivo, relativamente à interpelação escrita, de 26 de Novembro de 2015, apresentada pelo Sr. Deputado Leong Veng Chai, encaminhada através do ofício da Assembleia Legislativa n.º 1033/E803/V/GPAL/2015, datado de 1 de Dezembro de 2015, cumpre-nos, consultado o parecer da Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, responder o seguinte:

O Governo da RAEM deu início ao desenvolvimento de tarefas relativas ao esboço da proposta de “Lei sobre a Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores”, tendo sido baseado no relatório final da consulta pública sobre a revisão do regime relativo à protecção dos direitos e interesses dos consumidores, e tomado como referência a experiência de outros países e regiões com a implementação de leis. Se bem que as tarefas respeitantes à revisão do regime relativo à protecção dos direitos e interesses dos consumidores estão a ser desenvolvidas de forma ordenada, o processo da respectiva elaboração é relativamente mais moroso e implica análises e ponderações cuidadosas em vários aspectos, uma vez que a proposta da “Lei sobre a Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores” envolve conteúdos extensos, abrange vários tipos de produtos e serviços, carece de análise de forma sistemática das leis de Macau que têm a ver com a defesa dos direitos e interesses dos consumidores, e implica uma ponderação global no sentido de conjugar a experiência das regiões vizinhas na implementação de leis com a situação real de Macau.

Após análise e estudo, a elaboração do esboço tem por objectivo otimizar o actual sistema que primazia com os direitos dos consumidores, nomeadamente, o direito de informação, a regulação de novos modelos de consumo, a proibição de práticas comerciais desleais, bem como, o aperfeiçoamento do mecanismo de resolução de litígios de consumo. O esboço inclui um parecer sobre o reforço das funções e competências de supervisão do Conselho de Consumidores, atribuindo-lhe o poder de execução de tarefas de fiscalização indicadas na proposta de “Lei sobre a Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores”, e competência para aplicação de sanções em casos de infracções administrativas, por forma a assegurar mais ainda os direitos e interesses dos consumidores.

Nesta fase actual, o grupo de trabalho jurídico composto por Direcção dos



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

Serviços de Assuntos de Justiça, Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e Conselho de Consumidores, sendo encabeçado pela Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, tem vindo a entrar em diálogo e trocar informações de forma contínua com os membros do referido grupo. O grupo envidará todos os esforços para concluir as tarefas relativas ao esboço da proposta de “Lei sobre a Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores”, por forma a que o mesmo possa entrar em processo legislativo ainda este ano.

Por outro lado, de acordo com as últimas informações estatísticas do Conselho de Consumidores, verifica-se que a maioria das reclamações se prende com os serviços de telecomunicações, a compra de aparelhos de telecomunicações e de comida e bebidas, nomeadamente, petiscos, bolos e águas engarrafadas. Sempre que o Conselho de Consumidores recebe uma reclamação de um consumidor, são-lhe disponibilizados mecanismos de mediação, conciliação e arbitragem para a resolução do respectivo litígio de consumo nos termos da alínea g) do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 4/95/M de 12 de Junho, assegurando com empenho os direitos e interesses legítimos do consumidor.

Paralelamente, o Conselho de Consumidores tem mantido uma estreita ligação com as entidades competentes, acompanhando os casos segundo a lei e com base na colaboração interdepartamental. Graças ao esforço de várias vertentes, registou-se uma descida nas reclamações que envolvem os serviços de telecomunicações. De acordo com as estatísticas do Conselho de Consumidores, as reclamações contra os serviços de telecomunicações recebidas entre Janeiro e Outubro de 2015 registaram uma descida de cerca de 37% em comparação com as do ano de 2014. Relativamente às reclamações contra a venda de acessórios de telecomunicações, e, após a análise dos dados estatísticos dos respectivos casos, verificou-se que a maioria deste tipo de conflito acontece no momento da transacção, sobretudo quando a informação que o consumidor recebeu não corresponde à situação real, dando origem a conflito. Nesse sentido, o referido grupo de trabalho jurídico está a desenvolver um estudo sobre a regulação de disposições na “Lei sobre a Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores” que permitem reforçar a descrição dos produtos e serviços, elevando integralmente o direito de informação dos consumidores.

Além disso, o Conselho de Consumidores procede mensalmente a investigações específicas de preços das costeletas de porco frescas, congeladas e refrigeradas, publicando periodicamente as respectivas informações de preços através da página electrónica do Conselho de Consumidores, para que os consumidores consigam acompanhar atempada e eficazmente, através das estatísticas, os preços dos produtos



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

e fazer uma escolha de consumo mais racional, assegurando-lhes mais ainda os direitos e interesses.

O Presidente da Comissão Executiva do  
Conselho de Consumidores,

Wong Hon Neng  
18 de Janeiro de 2016