



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo deputado à
Assembleia Legislativa, Mak Soi Kun**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo em consideração o parecer do Gabinete do Secretário para a Segurança e do Conselho de Consumidores, é submetida a resposta à interpelação escrita da Senhor Deputado Mak Soi Kun, de 7 de Março de 2016, enviada a coberto do ofício n.º 200/E170/V/GPAL/2016 da Assembleia Legislativa de 14 de Março de 2016:

O Governo da RAEM está muito atento ao modelo de consumo na internet que tem granjeado cada vez mais acolhimento dos consumidores. Com vista a reforçar a protecção dos direitos e interesses dos consumidores na transacção de bens e prestação de serviços, o grupo de trabalho de carácter jurídico liderado pela Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça deu já início aos processos de produção normativa da revisão da legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores. Nesta revisão da legislação, que ainda está em curso, sugere-se a intensificação, ainda mais, das competências do Conselho de Consumidores (CC) na obtenção de informações sobre o consumo, e a prevenção e suprimir de diversas condutas impróprias de natureza comercial, através da introdução de sanções administrativas adequadas. Igualmente, em conformidade com o “Relatório Final da Consulta Pública sobre a revisão da legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores”, foi acrescentada, ao respectivo projecto da lei, a regulação relativa ao consumo à distância (incluindo consumo através da internet).

Além disso, actualmente, as compras feitas pelos consumidores são garantidas pelos vigentes regimes jurídicos da responsabilidade civil e penal, devendo os comerciantes salvaguardar a qualidade e segurança de mercadorias que vendam ou serviços que prestem e cumprir as obrigações previstas em contrato. Em caso de fraude, os infractores deverão enfrentar consequências graves por responsabilidade penal, e serem provavelmente punidos com pena de prisão ou multa. No que diz respeito a fraude sobre mercadorias relacionadas com actividades comerciais desenvolvidas tanto em lojas físicas como via da internet, os infractores serão sujeitos à lei penal vigente. Assim, se se detectarem fraudes em mercadorias quando se fizer



compras, incluindo pela internet, os consumidores poderão relatar a situação às autoridades policiais.

Por outro lado, actualmente, quando o CC receber casos de conflito de consumo online, envolvendo empresas locais, o CC contactará directamente os interessados para promover a resolução do conflito, através da mediação, conciliação e arbitragem. Porém, se o caso envolver atribuições de outros serviços competentes ou o facto criminoso de matéria penal, como fraude na internet, o CC transferirá os dados às autoridades competentes ou procederá à denúncia obrigatória junto dos órgãos judiciais. De acordo com os dados revelados pelo CC, entre 2015 e Fevereiro de 2016, houve cinco casos suspeitos de crimes pela internet que foram denunciados obrigatoriamente pelo CC aos órgãos judiciais. Quanto aos casos conflitos de consumo online, envolvendo de operadores registados no exterior para efeitos de exploração, o CC transferirá os dados às organizações de protecção dos consumidores no exterior que tenham assinado acordo de cooperação com o CC, para que estas ou as respectivas autoridades competentes possam acompanhar e tratar directamente dos casos.

A Polícia Judiciária (PJ), como órgão responsável pela investigação de crimes praticados via da internet, tem depositado maior atenção à situação e às tendências desses crimes, avaliando a situação, ajustando e planeando atempadamente estratégias preventivas para o combate a esses crimes. Perante o conceito “informações lideram a investigação criminal”, a PJ dá grande atenção às novas tendências de crime praticado pela internet em Macau, para acompanhar e investigar casos atempadamente, em obediência à lei, e em especial, através do reforço da inspecção online, pesquisa e análise de informação potencialmente criminosa.

Com a generalização do uso de computador e da internet, os malfeitores aproveitam a internet para a prática de fraude ou outras actividades criminosas. Em resposta à Lei de Combate à Criminalidade Informática, que entrou em vigor em 2009, além da intensificação do combate ao crime praticado na internet, nos últimos anos a PJ tem promovido várias acções de sensibilização para a prevenção de crimes online, conforme as situações, através de diversos meios.



Por exemplo, a partir de Outubro de 2009, foram promovidas em diversas escolas palestras sobre crimes informáticos, para apresentar, através de vídeos, aos alunos os conhecimentos sobre segurança na internet, e explicar quais os actos na internet são definidos como crime, com vista a evitar que os mesmos caiam, por engano, nas malhas da justiça. Através da publicação de artigos em colunas nos jornais e no boletim mensal da PJ, apresenta-se a Lei de Combate à Criminalidade Informática, indicando quais actos que possam violar a lei. A par disso, divulgam-se os avisos sobre “informação policial”, através dos meios de comunicação social e da sua conta oficial *Wechat*, com o fim de explicar as diferentes formas de prática de crimes online, bem como apresentar medidas preventivas. Paralelamente, a PJ produziu curtas-metragens sobre a segurança online que são transmitidas na sua página oficial e nos canais televisivos, e as mesmas estão carregadas no canal oficial da PJ no YouTube, apelando à população para ter atenção à segurança online. Igualmente, exibem-se curtas-metragens no programa televisivo “Informações ao Público”, no sentido de explicar como usar a internet de forma segura, alertando a população para evitar violar a legislação. Ainda, distribuem-se, nas escolas, associações e instituições de Macau, folhetos de publicidade “Sugestões para Prevenção do Crime Informático”, que especificam particularmente os assuntos que o público deve ter em conta aquando de compras online, alertando-o para evitar tornar-se vítima de crime informático. O público pode aceder ao website da PJ para ler os folhetos publicitários.

Ao mesmo tempo, o CC tem vindo a executar, de acordo com a lei, acções de sensibilização relacionadas com os interesses dos consumidores, como por exemplo, a divulgação regular de dicas sobre consumo, ou publicação, através dos meios de comunicação social, de mensagens sobre consumo, de modo a reforçar a noção sobre os riscos percebidos nas compras online pelo consumidor e apresentar os aspectos a considerar durante as compras. Alertam-se os consumidores para procederem a transacções via internet, com empresas ou plataformas de reputação reconhecida, ou podendo ler, antes do acto, os comentários dos outros sobre a empresa que sejam positivos ou não, bem como verificar se há processos rigorosos de fiscalização e controlo de plataforma e sistema de tratamento de queixas. O CC alerta ainda os consumidores para ler cuidadosamente, antes de transacções online, os termos do contrato (como prazo de entrega, serviços pós-venda, emolumentos, modos de



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

transporte, reembolso ou reposição e pode ou não cancelar transacção, etc.), alerta que os consumidores só podem apresentar as informações pessoais e de cartão de crédito, depois de verificar a identificação do destinatário, evitam, com maior possibilidade, fazer transacções com grandes quantias de dinheiro. Além disso, os consumidores devem recolher todas as informações relacionadas com a transacção (especialmente informação precisa para contacto com empresa e as facturas), para que disponham de informações ou de elementos de prova para pedir indemnização, em caso de controvérsia.

Os serviços públicos do Governo da RAEM continuarão a promover as acções de divulgação e trabalhos educativos para aumentar a sensibilização do público quanto à prevenção de riscos, a fim de proteger os direitos dos consumidores.

Aos 18 de Abril de 2016.

O Director dos Serviços,
Tai Kin Ip