



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

Lei n.º /2019

(Proposta de lei)

Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor

A Assembleia Legislativa decreta, nos termos da alínea 1) do artigo 71.º da Lei Básica da Região Administrativa Especial de Macau, para valer como lei, o seguinte:

CAPÍTULO I **Disposições gerais**

Artigo 1.º

Objecto

A presente lei estabelece o regime de protecção dos direitos e interesses do consumidor, com vista a garantir a segurança e qualidade dos bens fornecidos ou dos serviços prestados ao consumidor, defender a justiça e a igualdade nas relações jurídicas estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores e combater as práticas comerciais desleais.

Artigo 2.º

Âmbito

1. A presente lei aplica-se às relações jurídicas, relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar na Região Administrativa Especial de Macau, doravante designada por RAEM.

2. A presente lei é subsidiariamente aplicável às relações jurídicas, relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores reguladas por diploma próprio.

3. O regime previsto na presente lei não prejudica a aplicação dos demais diplomas relacionados com a protecção dos direitos e interesses dos consumidores.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

4. A presente lei não é aplicável às relações jurídicas estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores no âmbito de contratos de jogo de fortuna ou azar, de prestação de cuidados de saúde, de serviços jurídicos, de contabilidade e auditoria, de serviços de ensino e de serviços financeiros relativos a valores mobiliários ou a bens e serviços cujo preço flutue de acordo com o mercado financeiro.

5. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se:

- 1) «Cuidados de saúde», a actividade de prevenção, diagnóstico, tratamento ou reabilitação na área da saúde;
- 2) «Serviços de ensino», a actividade educativa no âmbito do ensino superior e do ensino não superior regular.

Artigo 3.º

Consumidor

Para efeitos do disposto na presente lei, entende-se por «consumidor» a pessoa singular a quem sejam fornecidos bens ou prestados serviços, destinados ao seu uso privado, por um operador comercial.

Artigo 4.º

Operador comercial

Para efeitos do disposto na presente lei, entende-se por «operador comercial» a pessoa singular ou colectiva que exerça uma actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, que vise a obtenção de benefícios e que consista na oferta de bens ou serviços ao consumidor.

Artigo 5.º

Políticas de protecção e educação

1. Incumbe ao Governo da RAEM definir e executar políticas de protecção dos direitos e interesses do consumidor, designadamente através da divulgação de informações sobre o consumo, da defesa da ordem das transacções de consumo e da disponibilização de meios acessíveis e céleres de resolução de conflitos de consumo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. O Governo da RAEM deve promover uma política educativa sobre a protecção dos direitos e interesses do consumidor, divulgando ao público as respectivas informações, através de diferentes formas de promoção e proceder, de forma contínua, às respectivas acções educativas junto das escolas e associações.

3. Incumbe ao Governo da RAEM a promoção de uma política de sensibilização e de formação dos profissionais da área jurídica e dos trabalhadores da Administração Pública nas matérias relativas ao consumidor.

Artigo 6.º

Conselho de Consumidores

1. Incumbe ao Conselho de Consumidores, doravante designado por CC:

- 1) Coadjuvar o Governo da RAEM na elaboração, divulgação e promoção de políticas e medidas relacionadas com a protecção dos direitos e interesses do consumidor, bem como pronunciar-se, apresentar relatórios, proceder ao estudo e apresentar sugestões em relação à execução destas políticas e medidas;
- 2) Receber e tratar as queixas apresentadas pelo consumidor e proceder ao reencaminhamento e acompanhamento das queixas que não sejam do seu âmbito de atribuições, assim como ajudar as partes em conflito a resolver os litígios de consumo através da mediação e da arbitragem institucionalizadas;
- 3) Fiscalizar o cumprimento da presente lei no âmbito do fornecimento de informações, das práticas comerciais desleais, bem como das feiras ou exposições, proceder à instauração de processos relativos a infracções administrativas e aplicar as sanções administrativas.

2. Recai sobre o CC o exercício das demais atribuições conferidas por lei.

Artigo 7.º

Dever de colaboração

As entidades públicas e privadas têm o dever de colaborar com o CC, sempre que este o solicite, no âmbito da execução da presente lei.



Artigo 8.º

Feiras e exposições

1. O operador comercial que participar em feiras ou exposições, no âmbito das quais sejam celebrados contratos de fornecimento de bens ou serviços, deve fornecer ao promotor ou entidade organizadora destas actividades as seguintes informações:

- 1) A sua identificação, endereço e contactos;
- 2) A identificação dos bens e serviços que vão ser fornecidos ou prestados.

2. As entidades promotoras ou organizadoras devem fornecer ao CC, dois dias úteis antes do início das feiras ou exposições, informações sobre o local da realização destas actividades e a data do seu início e fim.

3. Se o CC entender necessário pode solicitar à entidade promotora ou organizadora que lhe forneça as informações referidas no n.º 1.

4. Excluem-se do disposto nos números anteriores as feiras realizadas em espaços públicos.

CAPÍTULO II

Direitos do consumidor

Artigo 9.º

Direitos do consumidor

O consumidor tem, nomeadamente, direito:

- 1) À informação;
- 2) À protecção da saúde e da segurança;
- 3) À qualidade dos bens e serviços;
- 4) À protecção dos interesses económicos;
- 5) À indemnização dos danos;
- 6) À participação na definição dos seus direitos e interesses.



Artigo 10.º

Direito à informação

1. O consumidor tem direito a que lhe sejam prestadas as informações necessárias ao seu esclarecimento sobre os bens ou serviços, tanto na fase de negociação como na fase de celebração de um contrato.

2. As informações referidas no número anterior são prestadas de forma clara, exacta e adequada e incluem, designadamente, o seguinte:

- 1) Os elementos de identificação do operador comercial, nomeadamente o seu nome, firma, endereço e os meios de contacto;
- 2) As características, preço e condições de pagamento do bem ou serviço;
- 3) Os benefícios ou descontos e respectiva duração, caso haja;
- 4) O consumo mínimo, caso haja;
- 5) Os aspectos que merecem especial atenção relativos à utilização de um certo bem ou à prestação de um certo serviço e efeitos secundários;
- 6) Os riscos para a saúde e a segurança do consumidor que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos;
- 7) O período de vigência do contrato, caso haja;
- 8) As garantias e os prazos de entrega do bem ou da prestação do serviço;
- 9) Os modos de instalação e de utilização;
- 10) O âmbito de assistência após a venda.

3. O disposto nos números anteriores aplica-se também aos bens ou serviços fornecidos ou prestados ao consumidor em conjunto ou de forma complementar com os bens e serviços principais.

4. O consumidor tem ainda direito a que lhe seja prestada a informação sobre o contacto do CC, o qual deve ser afixado no estabelecimento comercial pelo operador comercial, de forma visível, ou disponibilizado por outra forma.



Artigo 11.º

Dever de informação

1. O dever de informação resultante do artigo anterior impende sobre o operador comercial e, igualmente, sobre o fabricante, o importador, o distribuidor, e demais fornecedores ou prestadores, de modo a que cada interveniente do processo de produção ou comercialização do bem ou serviço possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o interveniente seguinte até ao consumidor, destinatário final da informação.

2. O dever de informação referido no número anterior pode ser recusado, por invocação de segredo de fabrico, mediante a devida fundamentação apresentada ao CC.

Artigo 12.º

Informações específicas

1. Os bens cuja utilização, manuseamento ou consumo exijam particulares cuidados ou recomendações ou obedeçam a determinado procedimento ou modo específico de utilização, manuseamento ou consumo, só podem entrar no mercado se forem acompanhados de instruções ou manual de utilização.

2. Se os bens referidos no número anterior forem importados, o importador deve fornecer as instruções ou o manual de utilização correspondentes, redigidos em chinês, português ou inglês ou ser acompanhados da respectiva tradução numa daquelas línguas, não podendo o seu conteúdo ser mais simples do que as instruções ou o manual de utilização do país de origem.

3. A determinação dos bens referidos nos n.ºs 1 e 2 é da competência do Chefe do Executivo, mediante despacho a publicar no *Boletim Oficial da Região Administrativa Especial de Macau*, doravante designado por *Boletim Oficial*.

4. O Chefe do Executivo pode delegar no Secretário para a Economia e Finanças, ou no dirigente do serviço público ou entidade pública responsável pela protecção dos direitos e interesses do consumidor, a competência referida no número anterior, mediante despacho a publicar no *Boletim Oficial*.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

5. No caso previsto no número anterior a determinação dos bens referidos nos n.ºs 1 e 2 é igualmente feita mediante despacho a publicar no *Boletim Oficial*.

Artigo 13.º

Forma de indicação dos preços

1. O operador comercial tem a obrigação de apresentar o preço dos bens ou dos serviços, de forma visível, legível e isenta de dúvidas, para permitir a consulta prévia por parte do consumidor.

2. O preço dos bens ou serviços é obrigatoriamente expresso na moeda com curso legal na RAEM.

3. O preço do bem deve ser apresentado no próprio bem ou na sua embalagem e, não sendo isto possível ou adequado devido ao reduzido tamanho do bem, à forma de venda a granel ou por outro motivo de natureza especial, a apresentação do preço deve ser substituída por outra forma que seja suficiente para captar a atenção do consumidor.

4. O preço dos serviços deve ser afixado no estabelecimento ou disponibilizado através de um preçário.

5. Não se verificando uma coincidência entre o preço do bem ou serviço apresentado e o preço que é solicitado ao consumidor no momento do pagamento, o consumidor tem direito a exigir que o pagamento seja feito pelo preço apresentado.

Artigo 14.º

Controlo e divulgação da informação

A fim de assegurar que os deveres de informação previstos nos artigos 10.º a 13.º são rigorosamente cumpridos e de forma a poder proceder à divulgação pública de informações com interesse para os consumidores no âmbito do comércio de venda a retalho, o CC pode solicitar ao operador comercial a prestação das informações acima referidas dentro de um prazo razoável.



Artigo 15.º

Protecção da saúde e da segurança

1. O operador comercial não deve fornecer bens ou prestar serviços que prejudiquem a saúde e a segurança do consumidor, nomeadamente os bens ou serviços que, em condições de uso normal ou razoavelmente previsível, impliquem riscos não aceitáveis de acordo com os critérios de protecção da saúde e da segurança dos consumidores.

2. Incumbe ao Governo da RAEM adoptar as medidas necessárias para impedir o fornecimento de bens ou a prestação de serviços que impliquem perigo para a saúde ou para a segurança dos consumidores.

Artigo 16.º

Garantia da qualidade dos bens e serviços

O operador comercial deve assegurar que os bens que fornece ou os serviços que presta são aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 17.º

Protecção dos interesses económicos

1. Nas relações jurídicas estabelecidas entre o operador comercial e o consumidor, impõe-se a igualdade substancial, a lealdade e a boa fé dos intervenientes, seja nos preliminares, na formação ou ainda na vigência dos contratos.

2. O operador comercial deve assegurar ao consumidor que adquire o bem a prestação da devida assistência após a venda, incluindo o fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos bens fornecidos.

3. É vedado ao operador comercial fazer depender o fornecimento dos bens ou a prestação dos serviços que o consumidor pretende adquirir da aquisição obrigatória de determinado bem ou serviço.



Artigo 18.º

Recolha de informações sobre bens e serviços

1. No intuito de proteger os interesses económicos do consumidor, quando os preços dos bens fornecidos ou dos serviços prestados ao consumidor se encontrem em situações de oscilação acentuada ou injustificadamente elevados, o CC pode, para efeitos de investigação e estudo sobre a formação dos mesmos, proceder à recolha das informações que forem necessárias, as quais devem ser actuais, objectivas e completas.

2. O dever de facultar as informações referidas no número anterior impende sobre o operador comercial e, igualmente, sobre o fabricante, o importador, o distribuidor e demais fornecedores ou prestadores que intervenham no processo de produção ou comercialização do bem ou serviço.

3. O cumprimento do dever de informação referido no número anterior não pode ser recusado por invocação de segredo comercial.

4. Antes de efectuar a recolha das informações referidas no n.º 1, o CC deve ouvir as opiniões dos organismos consultivos públicos no âmbito da protecção dos direitos e interesses do consumidor.

5. A recolha das informações referidas no n.º 1 deve ser realizada em conformidade com um plano previamente elaborado pelo CC e aprovado pela sua entidade tutelar e de acordo com os princípios da boa fé e da proporcionalidade.

Artigo 19.º

Comprovativo de aquisição

1. O operador comercial emite, quando solicitado pelo consumidor, um recibo que serve como comprovativo da aquisição dos bens ou serviços.

2. Salvo disposição legal em contrário, o recibo referido no número anterior deve conter a identificação e os meios de contacto do operador comercial, a data da transacção e a designação e o preço de cada bem fornecido ou serviço prestado, bem como o preço total dos mesmos.



Artigo 20.º

Indemnização

O consumidor tem direito à indemnização dos danos resultantes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos nos termos da presente lei e demais legislação aplicável.

Artigo 21.º

Direito à participação

O consumidor tem direito a manifestar a sua posição e opinião no âmbito dos procedimentos legislativos que afectem os seus direitos ou interesses, sendo este direito exercido por intermédio das entidades representativas dos consumidores, as quais devem ser auscultadas no âmbito daqueles procedimentos.

Artigo 22.º

Carácter injuntivo dos direitos do consumidor

1. Os direitos do consumidor não podem ser excluídos ou restringidos por vontade das partes.
2. Qualquer cláusula contratual que exclua ou restrinja os direitos do consumidor é nula.
3. A nulidade da cláusula contratual não determina a invalidade de todo o contrato, o qual subsiste expurgado das cláusulas nulas, salvo quando se mostre que o contrato não teria sido concluído sem a parte inválida.
4. A nulidade da cláusula contratual apenas pode ser invocada pelo consumidor.



CAPÍTULO III

Práticas comerciais desleais para com o consumidor

SECÇÃO I

Disposições Gerais

Artigo 23.º

Práticas comerciais desleais

Constituem práticas comerciais desleais para com o consumidor as práticas comerciais enganosas ou as práticas comerciais agressivas.

Artigo 24.º

Proibição das práticas e invalidade do contrato

1. São proibidas as práticas comerciais desleais do operador comercial para com o consumidor.

2. Os contratos celebrados sob influência de prática comercial desleal prevista no presente capítulo podem ser anulados a pedido do consumidor, nos termos do artigo 280.º do Código Civil.

3. Em vez da anulação, pode o consumidor requerer ao tribunal a modificação do contrato segundo juízos de equidade.

4. Se a invalidade afectar apenas uma parte das cláusulas do contrato, pode o consumidor optar pela manutenção deste, reduzido ao seu conteúdo válido.

Artigo 25.º

Bens ou serviços não expressamente encomendados ou solicitados

1. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constituam fornecimento de bens ou prestação de serviços para cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração do bem.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Para efeitos do disposto no número anterior, a ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento de bens ou da prestação de serviços não encomendados ou solicitados não vale como declaração negocial de aceitação.

3. Caso o consumidor opte por efectuar a devolução do bem ou o operador comercial solicite ao consumidor que efectue a devolução do bem, o consumidor tem direito a ser reembolsado das despesas daí decorrentes no prazo de 30 dias a contar da data em que o bem tenha sido recebido pelo operador comercial.

SECÇÃO II

Práticas comerciais enganosas ou agressivas

Artigo 26.º

Práticas comerciais enganosas

São consideradas enganosas as seguintes práticas comerciais do operador comercial:

- 1) Propor ao consumidor um bem ou serviço a um determinado preço e, com a intenção de promover um bem ou serviço diferente, recusar posteriormente a entrega do bem ou a prestação do serviço inicialmente propostos ao consumidor ou recusar a entrega do bem ou a prestação do serviço num prazo razoável;
- 2) Declarar ao consumidor que um determinado bem ou serviço é fornecido em saldo ou com redução de preço, quando, em comparação com o preço original mais baixo praticado nos últimos 30 dias para o mesmo bem ou serviço daquele estabelecimento, não se verifica diferença entre o valor do saldo ou da redução do preço anunciado e o preço original anteriormente praticado ou o valor, percentual ou numérico, do saldo ou da redução do preço não é exacto;
- 3) Declarar de forma inexacta que o bem ou serviço está disponível apenas durante um período muito limitado ou que só está disponível em condições especiais por um período muito limitado, a fim de obter uma decisão imediata do consumidor;
- 4) Transmitir a mensagem inexacta de que a compra e venda de um bem ou a prestação de um serviço é lícita ou causar essa impressão ao consumidor;



澳門特別行政區政府
Governho da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 5) Declarar, oralmente, por escrito ou mediante a afixação de sinais gráficos no estabelecimento, que o operador comercial adquiriu um certificado emitido por entidades de protecção do consumidor, de segurança alimentar ou de outra natureza que transmita confiança e segurança ao consumidor, quando essa informação não corresponde à verdade;
- 6) Promover um bem ou serviço invocando que o mesmo foi adquirido ou é recorrentemente adquirido por determinadas personalidades ou figuras públicas quando essa informação não corresponde à verdade;
- 7) Apresentar como característica distintiva da sua oferta direitos que, de facto, já estão previstos na lei como direitos do consumidor;
- 8) Fazer afirmações exageradas ou inexactas relativas à natureza e à amplitude do risco para a segurança pessoal do consumidor ou da sua família se o consumidor não adquirir o bem ou assentir na prestação do serviço;
- 9) Promover um bem ou serviço análogo ao produzido ou oferecido por um fabricante ou prestador de serviços específico, de maneira a enganar o consumidor, levando-o deliberadamente a pensar que o bem ou serviço provém desse mesmo fabricante ou prestador de serviços;
- 10) Promover a venda de um bem ou serviço no âmbito de uma determinada acção formativa ou educacional sem ter avisado previamente o consumidor de que a acção em causa integra, é antecedida ou é seguida de um momento promocional para venda de bens ou serviços;
- 11) Declarar de forma exagerada que o bem ou serviço é capaz de curar doenças, disfunções ou malformações;
- 12) Transmitir informações inexactas sobre as condições de mercado ou sobre a possibilidade de encontrar o bem ou serviço com a intenção de induzir o consumidor a adquirir o bem ou a contratar a prestação do serviço em condições menos favoráveis do que as condições normais de mercado;
- 13) Apresentar ao consumidor propostas ou orçamentos de bens ou serviços com itens com descrições ambíguas, indefinidas ou sem assinalação expressa dos preços ou referir que o preço apenas poderá ser fixado durante a execução do contrato;
- 14) Apresentar o bem ou serviço como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou similar, mas de facto exigir ao consumidor o pagamento do custo do bem ou do serviço ou de um custo extra para adquirir o bem ou o serviço;



- 15) Na promoção de um bem ou serviço, manifestar a intenção de oferecer bens ou serviços extras, mas de facto exigir ao consumidor o pagamento do respectivo custo ou de um custo extra para adquirir o bem ou o serviço oferecido.

Artigo 27.º

Práticas comerciais agressivas

São consideradas agressivas as seguintes práticas comerciais:

- 1) Criar a impressão de que o consumidor não pode deixar o estabelecimento se não adquirir um bem ou serviço ou se não adquirir bens ou serviços adicionais que ele não pretende ou que não solicitou;
- 2) Contactar o consumidor através de visitas ao seu domicílio, ignorando o pedido daquele para que o operador comercial parta ou não regresse, excepto na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual;
- 3) Fazer solicitações persistentes ao consumidor não solicitadas pelo mesmo, por telefone, telecópia, correio electrónico ou qualquer outro meio de comunicação à distância, excepto na medida em que tal se justifique para o cumprimento de obrigação contratual;
- 4) Obrigar o consumidor, que pretenda exercer os seus direitos, a apresentar documentos, a adoptar comportamentos ou a cumprir formalidades que sejam desnecessários, irrazoáveis, desproporcionados ou injustos, incluindo, nomeadamente, a obrigatoriedade de o consumidor se deslocar ao estabelecimento comercial durante horários impróprios, a obrigatoriedade de se deslocar a um local situado fora da RAEM ou a obrigatoriedade de preencher formulários desrazoavelmente extensos ou complexos, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos;
- 5) Obrigar o consumidor, que pretenda solicitar indemnização ao abrigo de uma apólice de seguro, a apresentar documentos que, de acordo com os critérios de razoabilidade, não possam ser considerados relevantes para a autorização do pedido, ou deixar sistematicamente sem resposta o pedido pertinente, com o objectivo de dissuadir o consumidor do exercício dos seus direitos contratuais;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 6) Causar a impressão falsa de que o consumidor já ganhou, vai ganhar ou, mediante a prática de um determinado acto, ganha um prémio ou outro benefício, quando não existe na realidade qualquer prémio ou benefício ou quando a prática de actos para reclamar o prémio ou o benefício implica, para o consumidor, pagar um montante em dinheiro ou incorrer num custo.

CAPÍTULO IV

Contratos em especial

SECÇÃO I

Regimes gerais

SUBSECÇÃO I

Contratos que envolvem o fornecimento de bem de consumo

Artigo 28.º

Âmbito

Os contratos que envolvem o fornecimento de bem de consumo aos quais é aplicável a presente subsecção incluem os contratos de compra e venda de bem de consumo, bem como outros contratos que tenham por objecto o fornecimento desses bens, designadamente o contrato de empreitada.

Artigo 29.º

Bem de consumo

Para efeitos do disposto na presente lei, por «bem de consumo» entende-se qualquer bem móvel corpóreo fornecido por um operador comercial a um consumidor, desde que seja destinado ao seu uso privado.

Artigo 30.º

Conformidade do bem de consumo com o contrato

1. O operador comercial tem o dever de entregar ao consumidor bem de consumo que seja conforme com o contrato.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Considera-se que o bem de consumo é conforme com o contrato nas situações em que o mesmo:

- 1) Corresponde à quantidade, qualidade e tipo estipulados no contrato;
- 2) Está acondicionado ou embalado de acordo com a forma estipulada no contrato;
- 3) É fornecido com os acessórios, instruções de instalação ou ainda outras instruções previstas no contrato;
- 4) Possui as qualidades e o desempenho anunciados em qualquer declaração pertinente sobre as características concretas do bem de consumo feitas por qualquer pessoa situada a montante da cadeia contratual, designadamente pelo produtor, pelo representante do produtor ou pelo importador;
- 5) Assegura a segurança da sua utilização, de forma a que, em condições de uso normal ou razoavelmente previsível, não coloque em causa a saúde ou a integridade física do consumidor.

3. A conformidade do bem de consumo com o contrato presume-se quando este:

- 1) É apto para a utilização para a qual normalmente são destinados os bens de consumo desse tipo;
- 2) É apto para o uso específico para o qual o consumidor o destine e do qual tenha informado o operador comercial quando celebrou o contrato e que o mesmo aceitou;
- 3) É conforme com a descrição que dele é feita pelo operador comercial e possui as qualidades dos bens de consumo que o mesmo apresentou como amostra ou modelo;
- 4) Apresenta as qualidades e o desempenho habituais nos bens de consumo do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem de consumo e, eventualmente, às declarações públicas feitas pelo operador comercial, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

Artigo 31.º

Bem de consumo defeituoso

1. Considera-se defeituoso o bem de consumo que não é conforme ao contrato, nos termos do artigo anterior.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Considera-se igualmente defeituoso o bem de consumo que tenha sido incorrectamente instalado, nos casos em que a instalação tenha sido efectuada pelo operador comercial ou sob a sua responsabilidade, ou em que, sendo o bem de consumo destinado a instalação pelo consumidor, a instalação incorrecta por este se deva a erro nas instruções de instalação.

Artigo 32.º

Momento da aferição da conformidade do bem de consumo com o contrato

A conformidade do bem de consumo com o contrato deve ser aferida por referência ao seu estado no momento em que este é entregue ao consumidor, independentemente do seu estado no momento da celebração do contrato.

Artigo 33.º

Falta de conformidade posterior à entrega do bem de consumo

1. O operador comercial é responsável por qualquer falta de conformidade do bem de consumo com o contrato que se verifique até um ano a contar da data de entrega do bem de consumo ao consumidor.

2. A falta de conformidade do bem de consumo com o contrato que se manifeste no prazo de seis meses a contar da data de entrega do bem de consumo presume-se que já existia no momento da sua entrega.

3. A presunção prevista no número anterior é afastada quando esteja em causa um bem perecível, quando a falta de conformidade, atendendo às suas características, nunca poderia ter existido no momento da entrega do bem, ou quando o operador comercial provar que a falta de conformidade é posterior à entrega do bem de consumo.

Artigo 34.º

Indemnização e modo de exercício

1. O consumidor a quem seja fornecido um bem de consumo defeituoso, salvo se disso tivesse sido informado e esclarecido antes da celebração do contrato, pode exigir a reparação do bem de consumo, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato sem encargos e tem o direito a ser ressarcido pelos danos resultantes da resolução do contrato.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o consumidor está dispensado de provar a culpa do operador comercial, ainda que tenha de provar os demais pressupostos de que depende a responsabilidade do operador comercial.

3. O consumidor pode exercer qualquer um dos direitos referidos no n.º 1, salvo se o seu exercício em concreto for impossível, for desproporcionado para o operador comercial ou constituir abuso de direito nos termos gerais.

4. Presume-se que o exercício em concreto de um dos direitos referidos no n.º 1 é desproporcionado se implicar para o operador comercial custos que, em comparação com outra solução, não sejam razoáveis, tendo em conta:

- 1) O valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade;
- 2) A importância da falta de conformidade;
- 3) A solução alternativa não ter grave inconveniente para o consumidor.

5. A reparação ou substituição do bem de consumo devem ser feitas no prazo de 30 dias, a contar da devolução do bem de consumo ao operador comercial, salvo se, por motivo atendível, devidamente comprovado, não for possível fazê-lo dentro daquele prazo.

Artigo 35.º

Denúncia

1. Para o exercício dos direitos conferidos pelo artigo anterior, o consumidor denuncia o defeito ao operador comercial, no prazo de 30 dias, contados a partir do conhecimento do defeito pelo consumidor e dentro de um ano contado a partir da entrega do bem de consumo ao consumidor.

2. O decurso do prazo de um ano previsto no número anterior suspende-se durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso do bem de consumo em virtude dos procedimentos de reparação ou substituição resultantes da falta de conformidade do bem de consumo com o contrato.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 36.º

Direito de regresso

O operador comercial responsável nos termos do artigo 34.º goza de direito de regresso contra quem lhe forneceu o bem de consumo defeituoso ou contra quem tenha subcontratado para a prestação do serviço, por todos os prejuízos suportados ou a suportar, salvo se o demandado provar que o defeito do bem não existia quando o entregou ao operador comercial.

SUBSECÇÃO II

Contrato de prestação de serviços a consumidor

Artigo 37.º

Âmbito

1. A presente subsecção é aplicável aos contratos em que um operador comercial se obriga a prestar um serviço a um consumidor, excepto se a prestação envolver o fornecimento de um bem de consumo, caso em que se aplica a subsecção anterior.

2. A presente subsecção não se aplica aos serviços prestados por profissionais liberais constantes da Tabela das Profissões Liberais e Técnicas, do Regulamento do Imposto Profissional, aprovado pela Lei n.º 2/78/M, de 25 de Fevereiro (Imposto profissional), cujo regime de responsabilidade esteja previsto em diploma próprio.

Artigo 38.º

Conformidade dos serviços com o contrato

1. O operador comercial tem o dever de prestar ao consumidor um serviço conforme com o contrato.

2. Considera-se conforme com o contrato o serviço que:

- 1) Tenha sido prestado com a diligência normal expectável de um prestador razoável de serviços da mesma natureza;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 2) Esteja em conformidade com os padrões de conduta profissional aplicáveis ao sector de actividade em que o operador comercial se insere, quando existam;
- 3) Corresponda às especificações ou instruções dadas pelo consumidor;
- 4) Não ponha em causa a saúde ou a integridade física do consumidor.

Artigo 39.º

Serviço defeituoso

1. Considera-se defeituoso o serviço prestado que não seja conforme com o contrato, nos termos do artigo anterior.
2. O serviço prestado não se considera defeituoso por existir ou poder vir a existir um serviço mais aperfeiçoado, no momento da prestação ou posteriormente.

Artigo 40.º

Indemnização e modo de exercício

1. O consumidor a quem seja prestado um serviço defeituoso pode exigir uma nova prestação do serviço, a redução do preço ou a resolução do contrato sem encargos e tem o direito a ser ressarcido pelos danos resultantes da resolução do contrato.
2. Para efeitos de aplicação do número anterior, a culpa do operador comercial presume-se, necessitando ainda o consumidor de provar os demais requisitos de que depende a responsabilidade do operador comercial.
3. O consumidor pode exercer qualquer um dos direitos referidos no n.º 1, salvo se o seu exercício em concreto for impossível, for desproporcionado para o operador comercial nos termos previstos no n.º 4 do artigo 34.º, com as devidas adaptações, ou constituir abuso de direito nos termos gerais.
4. A nova prestação do serviço deve ser feita no prazo de 30 dias, a partir da denúncia do cumprimento defeituoso ao operador comercial, salvo se, por motivo atendível, devidamente comprovado, não for possível fazê-lo dentro daquele prazo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

5. Para o exercício dos direitos conferidos pelos números anteriores, o consumidor denuncia o defeito ao operador comercial no prazo de 15 dias, contados a partir do dia do fim da prestação dos serviços.

Artigo 41.º

Direito de regresso

O operador comercial responsável nos termos do artigo anterior goza de direito de regresso contra quem tenha subcontratado para a prestação do serviço ou contra quem lhe tenha fornecido o bem defeituoso causador da prestação defeituosa, por todos os prejuízos suportados ou a suportar, salvo se o demandado provar que a prestação defeituosa não foi causada por si ou que o defeito do bem não existia quando o entregou ao operador comercial.

SECÇÃO II

Regimes especiais

SUBSECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 42.º

Regime aplicável

Aos contratos previstos nas duas subsecções seguintes é também aplicável, consoante o caso, o disposto na secção anterior.

Artigo 43.º

Exclusões

As disposições da presente secção não se aplicam a:

- 1) Contratos relativos a serviços bancários, financeiros e de seguros;
- 2) Contratos relativos à construção, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento;
- 3) Contratos de fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens de consumo doméstico corrente, entregues fisicamente pelo operador comercial em deslocações frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 4) Contratos em que intervenha notário, responsável pelo fornecimento de todas as informações jurídicas necessárias, garantindo que o consumidor apenas celebra o contrato após ponderação e com pleno conhecimento das suas consequências jurídicas;
- 5) Contratos de serviços de transporte de passageiros;
- 6) Contratos celebrados no âmbito de feiras ou exposições.

SUBSECÇÃO II

Contratos celebrados à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Artigo 44.º

Definições

1. Por «contrato celebrado à distância» entende-se o contrato celebrado entre o consumidor e o operador comercial, sem a presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda de bens ou de prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de técnicas de comunicação à distância.

2. Por «contrato celebrado fora do estabelecimento comercial» entende-se o contrato celebrado na presença física simultânea do consumidor e do operador comercial, numa das seguintes situações:

- 1) Celebrado no domicílio do consumidor;
- 2) Celebrado no local de trabalho do consumidor;
- 3) Celebrado numa situação em que os bens ou serviços sejam promovidos por demonstração perante uma pessoa ou um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do operador comercial ou do seu representante ou mandatário;
- 4) Celebrado num local que não seja o estabelecimento comercial do operador comercial, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação feita pelo operador comercial ou pelo seu representante ou mandatário;
- 5) Celebrado após o consumidor ter sido contactado pessoalmente, por iniciativa do operador comercial ou pelo seu representante ou mandatário, em espaços públicos.



Artigo 45.º

Informação pré-contratual

1. Antes de celebrar os contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial, o operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

- 1) O nome do operador comercial ou a sua firma;
- 2) O número de contribuinte do operador comercial;
- 3) O endereço onde se encontra estabelecido;
- 4) O número de telefone, de telecópia e o endereço electrónico;
- 5) O endereço e identidade da pessoa que actua por conta ou em nome do operador comercial, quando aplicável;
- 6) As características do bem ou do serviço;
- 7) O preço do bem ou do serviço, incluindo taxas e impostos;
- 8) Os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos;
- 9) As modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite para a entrega do bem ou para a prestação do serviço e, se for o caso, o sistema de tratamento de queixas dos consumidores pelo operador comercial;
- 10) A existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o procedimento para o exercício do direito;
- 11) A indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens ou do reembolso dos pagamentos em caso de exercício do direito de livre resolução, quando seja o caso;
- 12) Quando não haja direito de livre resolução, a indicação e respectivo fundamento de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, das circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução.

2. As informações a que se refere o número anterior integram o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respectivo conteúdo ser alterado, salvo acordo das partes em contrário anterior à celebração do contrato.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

3. Cabe ao operador comercial a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.

Artigo 46.º

Requisitos de forma

1. Nos contratos celebrados à distância, as informações a que se refere o n.º 1 do artigo anterior, são prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé e da lealdade nas transacções comerciais.

2. Quando, num contrato celebrado à distância por via electrónica, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o operador comercial deve assegurar que o consumidor, antes de concluir a encomenda, confirma de forma expressa e consciente a referida obrigação.

3. Quando a comunicação à distância for efectuada por via telefónica, a identificação do operador comercial ou da pessoa que actue em seu nome ou por sua conta e o objectivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início do contacto com o consumidor.

4. Quando o contrato for celebrado à distância por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao operador comercial, excepto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efectuado pelo próprio consumidor.

5. O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve conter, de forma clara e compreensível, as informações determinadas pelo artigo anterior.

6. O contrato celebrado em violação dos requisitos de forma estabelecidos nos números anteriores é nulo, nos termos gerais.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

SUBSECÇÃO III

Contratos em forma de pré-pagamento

Artigo 47.º

Definição

Por «contrato em forma de pré-pagamento» entende-se o contrato pelo qual o consumidor efectua o pagamento prévio da quantia devida ao operador comercial, sem ser a título de sinal, a fim de obter a entrega de bens ou a prestação de serviços por diversas prestações ou por diversas vezes.

Artigo 48.º

Informação pré-contratual

1. Antes de celebrar os contratos em forma de pré-pagamento, o operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as informações previstas no n.º 1 do artigo 45.º e, adicionalmente, as seguintes informações:

- 1) O montante total a pagar previamente pelo consumidor;
- 2) Os benefícios ou os descontos oferecidos ao consumidor em caso de pré-pagamento;
- 3) O plano de execução do contrato;
- 4) O período de vigência do contrato;
- 5) O direito de o consumidor obter o título previsto no artigo 50.º.

2. As informações a que se refere o número anterior integram o contrato em forma de pré-pagamento, não podendo o respectivo conteúdo ser alterado, salvo acordo das partes em contrário anterior à celebração do contrato.

3. Cabe ao operador comercial a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 49.º

Requisitos de forma

1. O contrato em forma de pré-pagamento é reduzido a escrito e deve conter, de forma clara e compreensível, as informações determinadas pelo artigo anterior.
2. O contrato celebrado em violação dos requisitos de forma estabelecidos no número anterior é nulo, nos termos gerais.

Artigo 50.º

Título comprovativo de pagamento

Aquando da celebração do contrato, o operador comercial está obrigado a emitir um título comprovativo de pagamento, o qual permite ao consumidor a posterior solicitação da entrega dos bens ou da prestação dos serviços contratados, em prestações ou por diversas vezes.

SUBSECÇÃO IV

Disposições comuns

Artigo 51.º

Direito de livre resolução do contrato

1. Nos contratos previstos na presente secção, o consumidor goza do direito de livre resolução do contrato, no prazo de sete dias, sem necessidade de indicar o motivo da resolução.
2. O consumidor deve suportar o custo relativo à devolução do bem, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 54.º.
3. Se o operador comercial não cumprir o dever de informação pré-contratual a que se encontra vinculado nos termos da alínea 10) do n.º 1 do artigo 45.º e do n.º 1 do artigo 48.º, ao prazo para o exercício do direito de livre resolução acrescem 30 dias, a contar do termo do prazo previsto no n.º 1.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

4. São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Artigo 52.º

Contagem do prazo

1. A contagem do prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato inicia-se no dia da celebração do contrato, excepto se o contrato envolver a entrega de um bem, caso em que a contagem se inicia no dia em que o consumidor, ou um terceiro por si indicado, adquira a posse física do bem ou do último bem, tratando-se de vários.

2. Nos contratos em forma de pré-pagamento, a contagem do prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato inicia-se no dia da celebração do contrato ou, caso não seja entregue nesse dia o título comprovativo de pagamento, no dia em que o título seja entregue ao consumidor.

Artigo 53.º

Modo de exercício

1. O direito de livre resolução é exercido pelo consumidor mediante declaração inequívoca dirigida ao operador comercial manifestada por carta, pela devolução do bem ou por outro meio susceptível de prova nos termos gerais.

2. Considera-se que o direito de livre resolução é exercido dentro do prazo quando a declaração referida no número anterior é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo 51.º.

3. Cabe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução.

Artigo 54.º

Consequências da resolução

1. O exercício do direito de livre resolução cessa de imediato as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Exercido o direito de livre resolução do contrato pelo consumidor, o operador comercial reembolsa o mesmo das quantias recebidas no prazo de sete dias, a contar do dia em que tiver tomado conhecimento da decisão de resolução do contrato ou em que tiver recebido o bem devolvido pelo consumidor, consoante o caso.

3. No prazo de sete dias a contar da data em que tiver exercido o direito de livre resolução do contrato, o consumidor devolve o bem ao operador comercial ou a pessoa autorizada para o efeito, excepto se o operador comercial se oferecer para recolher ele próprio o bem.

4. Cabe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, excepto quando o operador comercial acordar em suportar esse custo ou quando o consumidor não tenha sido previamente informado pelo operador comercial do dever de o suportar.

5. O consumidor deve manter em bom estado os bens, a sua embalagem ou suporte e as instruções de utilização, caso existam, de modo a poderem ser restituídos nas devidas condições de utilização no prazo previsto no n.º 3.

6. Quando se tratar do exercício do direito de livre resolução dos contratos em forma de pré-pagamento:

- 1) O consumidor deve devolver o título comprovativo de pagamento ao operador comercial ou a pessoa autorizada para o efeito, no prazo de sete dias a contar da data em que tiver exercido o direito de livre resolução do contrato;
- 2) O operador comercial deve reembolsar ao consumidor o montante recebido, no prazo de sete dias a contar da data em que tiver tomado conhecimento da decisão de resolução do contrato.

Artigo 55.º

Inspecção, manipulação e conservação do bem

1. O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. O consumidor é responsável pela depreciação do bem, se a manipulação efectuada para inspeccionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial ou não cumprir os requisitos específicos para manter o bom estado de conservação do bem.

3. Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o operador comercial não o tiver informado do seu direito de livre resolução.

Artigo 56.º

Prestação de serviços durante o período de livre resolução do contrato

1. Sempre que o consumidor solicite que a prestação do serviço se inicie durante o prazo previsto no n.º 1 do artigo 51.º, o operador comercial deve exigir ao consumidor que apresente um pedido por escrito.

2. Se o consumidor exercer o direito de livre resolução, após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve pagar ao operador comercial um montante proporcional ao serviço que foi efectivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, o qual é calculado com base no preço contratual total.

Artigo 57.º

Excepções ao direito de livre resolução do contrato

1. Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos que envolvam:

- 1) Serviços que já tiverem sido integralmente prestados, se houver um pedido prévio do consumidor, efectuado nos termos do n.º 1 do artigo anterior, e o consumidor aceitar que perde o direito de resolução do contrato quando o mesmo seja integralmente executado;
- 2) Bens produzidos de acordo com as especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
- 3) Bens que, pela sua natureza, não possam ser reenviados, sejam susceptíveis de se deteriorarem, exijam requisitos específicos para poderem ser mantidos em bom estado de conservação, ou tenham um curto prazo de validade;



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- 4) Bens selados não susceptíveis de devolução, por motivos de protecção da saúde ou da higiene quando abertos após a entrega;
- 5) Bens que, após a sua entrega e por natureza, sejam inseparáveis de outros bens;
- 6) Gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;
- 7) Jornais, periódicos ou revistas, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- 8) Celebração em hasta pública;
- 9) Serviços de hotelaria, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços turísticos, se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;
- 10) Bilhetes para espectáculos, cinema, teatro e outras exposições públicas;
- 11) Conteúdos digitais em suporte não material, se a sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e este aceitar que o seu consentimento implica a perda do direito de resolução do contrato;
- 12) Serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.

2. Nos casos previstos na alínea 12) do número anterior, é aplicável o direito de resolução de contrato relativamente a serviços prestados além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou ao fornecimento de bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação.

CAPÍTULO V

Fiscalização

Artigo 58.º

Dever especial de colaboração

1. O operador comercial, o seu representante e todos os seus trabalhadores, incluindo os administradores, directores, gerentes ou auxiliares, estão obrigados perante o pessoal do CC, no exercício de funções de fiscalização, quando devidamente identificado, a apresentar os documentos e informações necessários à acção fiscalizadora.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. Caso o pessoal do CC, no exercício das suas funções de fiscalização, encontre oposição ou resistência ao exercício das suas funções, pode solicitar, nos termos da lei, às autoridades policiais a colaboração que se mostre necessária.

Artigo 59.º

Dever de sigilo

1. As informações relativas à aplicação da presente lei que, pela sua natureza, estejam abrangidas por segredo profissional ou comercial são confidenciais, estando todos aqueles que, em execução da presente lei, delas tomem conhecimento, obrigados, mesmo após cessação de funções, a guardar sigilo.

2. Exceptuam-se do disposto no número anterior as informações sobre características dos produtos cuja divulgação se imponha para garantia da saúde e segurança das pessoas.

CAPÍTULO VI
Infracções administrativas

Artigo 60.º

Infracções

A violação do disposto na presente lei constitui infracção administrativa sancionada com multa de:

- 1) 2 000 a 10 000 patacas, tratando-se de infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 8.º, nos artigos 10.º a 14.º, no n.º 3 do artigo 17.º e nos artigos 19.º e 50.º;
- 2) 5 000 a 20 000 patacas, tratando-se de infracção ao disposto no artigo 45.º, nos n.ºs 1 a 3 e no n.º 5 do artigo 46.º, no artigo 48.º, no artigo 49.º, nos n.ºs 1 a 3 do artigo 51.º e no n.º 2 do artigo 54.º;
- 3) 20 000 a 60 000 patacas, tratando-se de infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 18.º, no n.º 1 do artigo 24.º, nos artigos 26.º, 27.º e 58.º.



Artigo 61.º

Concurso de infracções

1. Se o mesmo facto constituir, simultaneamente, crime e infracção administrativa, o agente é punido sempre a título de crime.

2. Caso um facto constitua simultaneamente uma infracção administrativa prevista na presente lei e uma outra prevista noutra diploma legal é apenas sancionada a infracção administrativa cuja sanção é mais grave.

3. O disposto no número anterior não se aplica à infracção prevista no artigo 29.º da Lei n.º 6/96/M, de 15 de Julho (Regime jurídico das infracções contra a saúde pública e contra a economia), quando esteja em causa a emissão de comprovativo de aquisição ou de título comprovativo de pagamento no âmbito de transacções de bens ou prestação de serviços entre operadores comerciais e consumidores, a qual é sancionada nos termos da alínea 1) do artigo anterior.

Artigo 62.º

Reincidência

1. Para efeitos do disposto na presente lei, considera-se reincidência a prática de infracção administrativa da mesma natureza no prazo de um ano após a decisão administrativa sancionatória se ter tornado inimpugnável.

2. Em caso de reincidência, o valor mínimo da multa é elevado de um quarto.

Artigo 63.º

Sanções acessórias

Para além da aplicação de multas, nas infracções ao disposto nos artigos 26.º e 27.º previstas na alínea 3) do artigo 60.º, atendendo à gravidade da infracção administrativa e ao grau de culpa do infractor, podem ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, as seguintes sanções acessórias, com duração máxima de um ano, contado a partir da decisão sancionatória definitiva:

- 1) Encerramento do estabelecimento comercial;
- 2) Interdição do exercício da actividade em causa.



Artigo 64.º

Procedimento

1. Verificada a infracção administrativa, o CC procede à instauração e instrução do processo e deduz acusação, a qual é notificada ao infractor.
2. Na notificação da acusação é fixado um prazo de 15 dias para que o infractor apresente a sua defesa, contados a partir da data em que a acusação lhe foi notificada.
3. A aplicação das multas é da competência do presidente da Comissão Executiva do CC.
4. As multas são pagas no prazo de 30 dias a contar da data da notificação da decisão sancionatória.
5. Na falta de pagamento voluntário das multas no prazo fixado no número anterior, procede-se à sua cobrança coerciva, nos termos do processo de execução fiscal, através da entidade competente, servindo de título executivo a certidão da decisão sancionatória.

Artigo 65.º

Cumprimento da obrigação omitida

Caso a infracção administrativa resulte da omissão de obrigações e estas obrigações ainda sejam susceptíveis de serem cumpridas, a aplicação das sanções e o pagamento das multas não dispensam o infractor do cumprimento dessas obrigações.

Artigo 66.º

Responsabilidade das pessoas colectivas

1. As pessoas colectivas, mesmo que irregularmente constituídas, e as associações sem personalidade jurídica respondem pela prática das infracções administrativas previstas na presente lei, quando cometidas pelos seus órgãos ou representantes em seu nome e no interesse colectivo.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

2. A responsabilidade referida no número anterior é excluída quando o agente tiver actuado contra ordens ou instruções expressas de pessoa com poderes para o efeito.

3. A responsabilidade das entidades referidas no n.º 1 não exclui a responsabilidade individual dos respectivos agentes.

4. Pelo pagamento da multa respondem, solidariamente com a pessoa colectiva, os administradores ou quem por qualquer outra forma a represente, quando sejam julgados responsáveis pela infracção.

5. Se a multa for aplicada a uma associação sem personalidade jurídica, responde por ela o património comum e, na sua falta ou insuficiência, o património de cada um dos associados ou membros em regime de solidariedade.

Artigo 67.º

Destino das multas

O produto das multas proveniente da aplicação de sanções por infracção administrativa à presente lei constitui receita da RAEM.

CAPÍTULO VII
Resolução de conflitos de consumo

Artigo 68.º

Queixa

1. O consumidor lesado nos seus direitos e interesses pode contactar previamente o operador comercial para expor o seu problema, devendo este dar-lhe o tratamento adequado.

2. Caso o operador comercial recuse contactar com o consumidor ou caso não tenha sido possível chegar a um acordo para a resolução do conflito, o consumidor pode apresentar queixa junto do CC.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

3. O CC procede ao tratamento da queixa ou, caso o assunto não seja da sua competência, encaminha a mesma para os serviços competentes da Administração, devendo estes comunicar no prazo de 30 dias ao CC as diligências já efectuadas.

Artigo 69.º

Mediação

1. Sem prejuízo do recurso à via judicial e à arbitragem, os conflitos de consumo entre consumidores e operadores comerciais cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância podem ser resolvidos pelo CC através de mediação institucionalizada.

2. O CC presta os serviços de mediação institucionalizada de conflitos de consumo nos termos a definir em diploma complementar.

Artigo 70.º

Arbitragem necessária

1. Quando o consumidor optar expressamente pela arbitragem para resolver os conflitos de consumo relacionados com a prestação de serviços públicos essenciais, estes conflitos são necessariamente submetidos à apreciação do tribunal arbitral criado no âmbito do CC.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, os serviços públicos essenciais abrangidos são os seguintes:

- 1) Serviço de fornecimento de água;
- 2) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- 3) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- 4) Serviço de telecomunicações;
- 5) Serviços de transportes colectivos terrestres e marítimos.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 71.º
Gratuidade

Os processos de mediação e de arbitragem em matéria de conflitos de consumo referidos nos artigos anteriores são gratuitos para as partes.

CAPÍTULO VIII
Disposições finais

Artigo 72.º
Direito subsidiário

Em tudo o que não se encontra especialmente previsto na presente lei aplica-se, subsidiariamente, o disposto no Código Civil, no Código do Procedimento Administrativo e no Decreto-Lei n.º 52/99/M, de 4 de Outubro (Regime geral das infracções administrativas e respectivo procedimento).

Artigo 73.º
Revogação

1. São revogados os seguintes diplomas:
 - 1) A Lei n.º 12/88/M, de 13 de Junho (Defesa do consumidor);
 - 2) A Lei n.º 4/95/M, de 12 de Junho (Reestrutura o Conselho de Consumidores).

2. Sem prejuízo do disposto na alínea 1) do número anterior, mantém-se em vigor a legislação elaborada ao abrigo da Lei n.º 12/88/M, de 13 de Junho.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

Artigo 74.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

1. A presente lei entra em vigor 180 dias após a data da sua publicação.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a alínea 2) do n.º 1 do artigo anterior apenas produz efeitos aquando da entrada em vigor do novo diploma orgânico do Conselho de Consumidores.

Aprovada em de de 2019.

O Presidente da Assembleia Legislativa, _____
Ho Iat Seng

Assinada em de de 2019.

Publique-se.

O Chefe do Executivo, _____
Chui Sai On