



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo
deputado à Assembleia Legislativa, Leong Sun Iok**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo em consideração o parecer do Conselho de Consumidores, relativamente à interpelação escrita apresentada pelo Sr. Deputado Leong Sun Iok, de 4 de Maio de 2020, encaminhada através do escritório da Assembleia Legislativa n.º 397/E297/VI/GPAL/2020, de 6 de Maio de 2020 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 7 de Maio de 2020, cumpre-nos responder o seguinte:

A Direcção dos Serviços de Economia (DSE) presta muita atenção à estabilidade do fornecimento local de bens para a vida quotidiana e às flutuações dos preços de produtos praticados no mercado local, reforçando continuamente o envio de pessoal aos supermercados e estabelecimentos comerciais espalhados por diversas zonas para realizar operações de fiscalização aleatória dos preços de produtos em prateleiras. Desde o início da utilização dos cartões de consumo electrónicos, em 1 de Maio, até ao dia 14 de Maio, foram efectuadas mais de 310 acções de inspecção e inspeccionados mais de 2900 produtos. Durante as acções de inspecção, foram verificados 3 casos em que os preços exibidos dos produtos não coincidiam com os codificados nas caixas registadoras, sendo exigida imediatamente a coincidência entre os dois tipos de preços.

Além disso, a partir de meados de Abril, a DSE tem procedido, de forma contínua, a inspecções a todos os locais de venda a retalho de diversas zonas de Macau para se inteirar dos benefícios e das ofertas preferenciais proporcionados pelos lojistas, bem como tem acompanhado situações relativas a preços anormais praticados no mercado em resposta às opiniões manifestadas *online* por cidadãos, tendo sido, até ao dia 14 de Maio, efectuadas mais de 1650 inspecções e investigados por iniciativa própria 51 casos referentes a preços



anormais divulgados na *internet*. De acordo com as investigações realizadas, os casos de preços anormais devem-se principalmente à falha na fixação de preços resultante de negligência dos trabalhadores, à falta de substituição de etiquetas de preços de mercadorias, à substituição de produtos em saldo por parte das lojas, ao engano dos consumidores relativamente à comparação de produtos de diferentes embalagens, entre outros.

Por outro lado, o Conselho de Consumidores (CC) realiza periodicamente investigação de preços de cerca de cem produtos encontrados à venda nos supermercados dispersos por todas as zonas da cidade, publicando o “Relatório da Investigação de Preços em Supermercados” no Posto da Informações de Preços de Macau, disponível na aplicação informática e no *website* do CC, bem como em suporte papel, com vista a divulgar ao público os preços a retalho dos produtos como cereais, óleos, alimentos derivados e bebidas, para que os cidadãos estejam a par das informações sobre os preços praticados nos supermercados sites em diferentes zonas da cidade.

No sentido de assegurar uma maior transparência de preços em supermercados e fiscalizar as variações de preços, desde Março, o CC passou a proceder semanalmente à investigação de preços de cerca de cem produtos, de seis categorias, encontrados à venda em 44 supermercados locais, divulgando o relatório no mesmo dia de investigação para que os consumidores façam comparação. Em simultâneo, atendendo à situação real, através da cooperação interdepartamental, nos últimos dias o CC aumentou a frequência da investigação de preços e divulga a respectiva informação duas vezes por semana, no intuito de aumentar a transparência de preços em supermercados. O relatório da investigação de preços em supermercados recentemente divulgado (dia 13 de Maio) mostra que 48% dos produtos investigados se mantiveram com o mesmo preço médio de venda a retalho obtido na última investigação (dia 10 de Maio), enquanto 24% sofreram aumento e 28% registaram ligeira



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

descida no preço.

No que diz respeito aos meios de reclamação disponíveis aos consumidores, actualmente o CC proporciona ao público vários meios para a apresentação de reclamações, como através do sistema de reclamações disponibilizado *online* pelo CC, por *e-mail*, por correio ou presencialmente a dois escritórios que tratam reclamações de consumo apresentadas pelos cidadãos. Além disso, desde 2017, o CC criou uma linha aberta de *Whatsapp* para denúncia que facilita a apresentação pelos cidadãos ao CC de fotos respeitantes a questões de consumo, em circunstâncias especiais como durante o hastear do sinal 8 de tufão ou o período de combate à epidemia. Em paralelo, tendo em conta a prática, o CC necessita de contactar com o reclamante para verificar as informações por ele prestadas, pelo que optou por instalar a linha aberta para denúncia numa aplicação de comunicação instantânea que exige um número de telefone real para realizar inscrição. Segundo os dados, este ano a linha aberta de *Whatsapp* do CC recebeu mais de 600 denúncias, o que mostra que é um meio de denúncia eficaz.

No que diz respeito à suspeita de uso irregular dos cartões de consumo, os nossos Serviços acompanharam um total de 19 casos, destacando-se os respeitantes à vontade de comprar ou vender o cartão de consumo, manifestada através de *posts* publicados nas plataformas na *Internet* para compra e venda de artigos em segunda mão ou nas plataformas de redes sociais, e já entraram em contacto com as partes para se inteirar da situação, tendo alertado as sobre as respectivas disposições legais e exigido que as partes ou os gestores das plataformas eliminassem os respectivos *posts*. Como não houve indícios da existência efectiva de compra ou venda de cartão de consumo, não se iniciou o procedimento de suspensão do cartão nem o de restituição de verba. Além disso, dentre os casos suspeitos de actos irregulares, um está relacionado com



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

Tradução

經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

infracção criminal, portanto, a DSE já colaborou com as autoridades de polícia judiciária nos trabalhos de investigação.

Tendo em conta que o Plano de Subsídio de Consumo constitui uma medida provisória e lançada pela primeira vez, o Governo da RAEM vai continuar a auscultar as opiniões e sugestões dos residentes e dos diversos sectores da sociedade, bem como rever o funcionamento geral do plano para que sejam atingidos os objectivos pretendidos.

Aos 20 de Maio de 2020.

O Director dos Serviços

Tai Kin Ip