



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

(Tradução)

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia
Legislativa, Lam U Tou**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, o Conselho de Consumidores (adiante designado por CC) vem apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Lam U Tou, de 11 de Fevereiro de 2022, enviada a coberto do ofício n.º 212/E158/VII/GPAL/2022 da Assembleia Legislativa, de 28 de Fevereiro de 2022, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 1 de Março de 2022:

Aplica-se a Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) às relações jurídicas sobre o fornecimento de bens ou a prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar em Macau, enquanto à compra e venda de edifícios em construção em Macau é aplicável a Lei n.º 7/2013 (Regime jurídico da promessa de transmissão de edifícios em construção).

Nos termos do artigo 11.º da referida Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, o consumidor tem direito a que lhe sejam prestadas as informações necessárias ao seu esclarecimento sobre os bens ou serviços, na fase de negociação ou na fase de celebração de um contrato, sendo as mesmas prestadas pelo operador comercial ao consumidor em tempo útil e de forma clara, precisa e



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

compreensível. Essas informações necessárias incluem o preço do bem ou do serviço, as modalidades de pagamento do preço, as modalidades de entrega do bem ou da prestação de serviço, entre outras.

Apesar de o disposto na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor em relação ao “contrato de fornecimento de bem de consumo” não se aplicar a “imóveis”, ainda lhes são aplicáveis outras disposições do mesmo diploma, nomeadamente o direito à informação dantes mencionado. Além disso, no caso de o consumidor encontrar conflitos que envolvam contratos relativos a “imóveis”, os seus direitos são protegidos pelo Código Civil.

Em simultâneo, a Lei n.º 7/2013 (Regime jurídico da promessa de transmissão de edifícios em construção) também prevê que o contrato-promessa de compra e venda de edifícios em construção deve conter os elementos necessários constantes do Anexo à dita lei, como a designação, finalidade, altura do andar, área útil, compartimentos, área de repartição da parte comum (com planta anexa) da fracção autónoma objecto de transmissão; entidade de administração do condomínio do edifício, conteúdo principal dos respectivos serviços e critérios de cobrança; valor total da fracção autónoma objecto de transmissão e outros.

Por outro lado, sempre que recebe reclamação do consumidor, o CC, nos termos do disposto na Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) e no âmbito das competências conferidas pela Lei n.º 4/95/M, de 12 de Junho (Reestrutura o Conselho de Consumidores), trata o conflito de consumo das partes através da negociação, bem como estuda outras alternativas apropriadas para a resolução do mesmo.



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

Em 2021, foram dirigidas ao CC 9 reclamações relacionadas principalmente com a qualidade do equipamento das fracções dos edifícios, enquanto, entre Janeiro e Fevereiro de 2022, 51 casos que se prendem principalmente com o atraso na entrega de imóvel e litígios das taxas.

Tratando-se de caso de negociação, se as partes não chegarem a acordo para a resolução, o CC irá sugerir-lhes a submissão do litígio ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para efeitos de mediação ou arbitragem. Nos termos da Lei n.º 19/2019 (Lei da arbitragem), a decisão arbitral tem a mesma força executiva que as sentenças do Tribunal Judicial de Base. Ao paralelo, em conformidade com o disposto no Regulamento do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, anexado ao Despacho do Chefe do Executivo n.º 228/2020, os processos de mediação e arbitragem cujo valor não exceda a alçada (100 mil patacas) dos tribunais de primeira instância são gratuitos para as partes, pelo que o CC encoraja as partes a resolver o litígio através da mediação ou arbitragem, assim como o Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau presta às partes um devido apoio substancial (prestação gratuita do serviço de mediação e arbitragem nas situações que sejam correspondentes às respectivas disposições).

Além disso, as partes em conflito também podem optar pela realização de mediação ou arbitragem em outras instituições de Macau, ou actuar por via de processo civil para a resolução do litígio.

No que concerne aos códigos de conduta estabelecidos pelo CC em coordenação com diferentes sectores ou associações comerciais, destinados às Lojas Certificadas do CC, em caso de não cumprimento por parte das Lojas Certificadas, o CC procede ao tratamento acerca da sua qualidade de



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

Loja Certificada à base nos procedimentos definidos. Outros operadores comerciais também são bem-vindos a seguir os respectivos códigos de conduta no exercício das suas actividades, no sentido de criar em conjunto um ambiente de negócios saudável e credível e assim proteger os direitos e interesses do consumidor. O Governo da RAEM ouve sempre, de forma severa, as opiniões e sugestões da sociedade sobre o aperfeiçoamento da regulamentação da venda de edifícios em construção.

Aos 15 de Março de 2022.

O Presidente
da Comissão Executiva
do Conselho de Consumidores,
(Assinatura)
Wong Hon Neng