



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Promover a implementação da Lei de protecção dos direitos e interesses dos consumidores, a fim de proteger os legítimos direitos e interesses dos consumidores

A Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses dos consumidores), que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro do corrente ano, clarifica os direitos e deveres dos consumidores e dos operadores comerciais, eleva a transparência dos actos comerciais e defende uma relação jurídica de consumo justa e equitativa. Os contratos celebrados à distância, os contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais e os contratos em regime de pré-pagamento são regimes novos e estabelecidos de acordo com a realidade actual da sociedade, assim, importa que os consumidores e os operadores comerciais conheçam bem as matérias reguladas por esta lei.

Logo após a publicação da lei, o Conselho de Consumidores procedeu à respectiva divulgação, por exemplo, criou uma página electrónica temática, organizou sessões de intercâmbio e de divulgação sobre a lei, etc. A lei já entrou em vigor há mais de meio ano, mas os cidadãos desconhecem a situação de execução e os seus efeitos reais, nomeadamente, nos dias de hoje, em que os preços dos produtos em Macau estão a ser afectados pela conjuntura internacional e pelo surto da epidemia, tratando-se de um “teste” para saber se a lei consegue ou não produzir, efectivamente, os seus efeitos. Nestes termos, interpelo sobre o seguinte:

1. No que diz respeito ao tratamento dos dados, na página electrónica do Conselho de Consumidores constam os registos dos casos tratados ao longo dos anos e os dados sobre as queixas, mas as informações são relativamente simples, procede-se apenas à classificação e à indicação do número de casos, o que dificulta a demonstração da situação real da execução da lei. Nos termos do regime sancionatório da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, a violação desta lei constitui infracção administrativa, podendo ser aplicada a sanção acessória de encerramento de estabelecimento comercial, etc., e também está previsto um



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

mecanismo de advertência para sanar as irregularidades, e caso o procedimento sancionatório seja iniciado, haverá decisão sancionatória ou de arquivamento. São precisos dados mais concretos e pormenorizados sobre as queixas e as sanções administrativas, tais como, o número de processos de queixa instaurados e concluídos; o número de casos de advertência e reincidência; o número de processos sancionatórios e de arquivamento; o tipo de decisão sancionatória; as razões do arquivamento, etc., de modo a tornar o funcionamento e a aplicação das respectivas sanções mais transparentes. As autoridades dispõem desses dados? Vão ponderar divulgar, de forma sumária, os casos em que houve aplicação de sanções e arquivamento, por forma a aprofundar os conhecimentos do público sobre a lei?

2. A inspecção e a fiscalização eficazes do mercado de consumo dependem não só da frequência das inspeções, mas também do número de inspectores. Há que reforçar o número e a frequência das inspeções, mas o número de inspectores consegue satisfazer as necessidades? Além do destacamento de pessoal para inspecção, as autoridades chegaram, através das redes sociais e de outros meios, a detectar casos de infracção por parte dos operadores comerciais e tomaram a iniciativa de executar a lei? Mais, a plataforma “Consumidor *online*”, lançada pelo Conselho de Consumidores, veio abrir um novo canal para os cidadãos apresentarem, por exemplo, as suas opiniões directamente na *internet*, no entanto, como os dados divulgados são poucos, é difícil conhecer os efeitos desta plataforma. Quantos casos foram recebidos pelas autoridades através da referida plataforma *online*? Quantos foram resolvidos com sucesso através de conciliação e quantos foram transferidos para arbitragem?

3. No que diz respeito à divulgação e à generalização da lei, alguns cidadãos referem que, aquando da celebração de contratos à distância, de contratos além do estabelecimento comercial e de contratos de pré-pagamento com os consumidores, alguns estabelecimentos comerciais não observam as disposições da Lei de protecção dos direitos e interesses dos consumidores, mas seguem antes o modelo de operação tradicional para a celebração dos contratos, e os consumidores nem sempre sabem que existe uma nova regulamentação na lei vigente, o que impede a



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

protecção adequada dos seus legítimos direitos e interesses. De que novas medidas dispõem as autoridades para resolver o problema? Mais, devido ao surto da epidemia, houve casos de força maior, ou seja, alguns estabelecimentos comerciais e industriais suspenderam actividades, o que levou a conflitos de consumo entre operadores comerciais e consumidores. Tendo em conta a imprevisibilidade da evolução da epidemia, as autoridades devem recorrer à divulgação jurídica para dar a conhecer as soluções legais para os casos específicos acima referidos, e emitir instruções aos operadores comerciais para reduzir a ocorrência de conflitos. Vão fazê-lo?

26 de Julho de 2022

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Ngan Iek Hang