



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 Sr. Deputado à Assembleia
Legislativa, José Maria Pereira Coutinho**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, ouvidos o Instituto para os Assuntos Municipais (IAM), a Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSEDT) e o Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica (ISAF), o Conselho de Consumidores (CC) vem apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado José Maria Pereira Coutinho, de 19 de Abril de 2023, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 439/E345/VII/GPAL/2023, de 3 de Maio de 2023, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 3 de Maio de 2023:

Tendo em conta as funções fiscalizadoras conferidas ao CC pela Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), o Chefe do Executivo mandou, por ordem executiva n.º 56/2021, alterar o quadro de pessoal do CC, constante do mapa anexo a que se refere o n.º 1 do artigo 3.º da Lei n.º 1/98/M, de 1 de Junho, acrescentando no referido quadro de pessoal a carreira de “inspector”. Em relação ao recrutamento de inspectores estagiários, o procedimento já foi basicamente concluído, sendo posteriormente organizados o ingresso e a formação desses candidatos admitidos. Além disso, no sentido de cumprir as atribuições conferidas pela primeira Lei, e através da coordenação interna entre os diversos serviços públicos desencadeada por parte do Governo da RAEM, alguns inspectores destes serviços já foram requisitados para prestar funções neste Conselho.

As reclamações do consumidor são sempre tratadas pelo CC nos termos legais, através de concertação dos conflitos de consumo entre as partes, assim como do mecanismo de mediação 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

arbitragem providenciado pelo Centro de Mediação e de Arbitragem dos Conflitos de Consumo de Macau, com vista a defender civilmente os direitos e interesses do consumidor.

Ao mesmo tempo, o CC acompanha de forma constante o cumprimento da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, averiguando a responsabilidade pela infracção da mesma Lei e aplicando sanções aos respectivos operadores-infractores.

Por outro lado, na prática, os casos de reclamação podem ainda envolver alguns outros âmbitos profissionais, além das questões de consumo, pelo que, tendo em consideração global a profissionalidade dos assuntos concretos e a operacionalidade da execução da lei, entre outros factores, o legislador define outra entidade competente mais adequada relativamente a essa matéria. E, no tocante a este aspecto, prevê-se na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor um mecanismo de tratamento e, nos termos da qual, ou seja, do n.º 2 do artigo 8.º, quando o consumidor apresentar ao CC assuntos que sejam do âmbito de atribuições de outros serviços, estes assuntos serão encaminhados para os serviços competentes para o exercício oficioso das suas funções, devendo estes comunicar ao CC as diligências já efectuadas, com vista a que o CC possa informar o consumidor da situação de acompanhamento do assunto em causa. Essas regras conseguem intensificar os laços de cooperação interdepartamentais, salvaguardando ainda os direitos e interesses do consumidor, em diversas vertentes.

Na realidade, os serviços públicos seguem, de forma escrupulosa, o mecanismo atrás referido no tratamento dos assuntos em questão. Por exemplo, aquando da realização de supervisão e gestão relativa à segurança alimentar, as acções desenvolvidas pelo IAM são feitas em conformidade com a Lei de Segurança Alimentar e os respectivos diplomas complementares, sendo os casos suspeitos



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

prejudiciais aos direitos e interesses do consumidor, verificados no decurso do referido processo, transferidos para o CC para efeitos de acompanhamento.

Segundo o ISAF, as suas competências e os seus trabalhos práticos de supervisão são claros e inequívocos. Em particular, a Lei n.º 7/89/M, de 4 de Setembro, alterada pela Lei n.º 6/2023, clarifica os âmbitos das competências das respectivas entidades competentes, não se verificando qualquer sobreposição das suas funções com as do CC constantes da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor).

O Governo da RAEM tem vindo a prestar atenção aos trabalhos de execução da lei e de colaboração entre os serviços públicos. E relativamente aos assuntos relacionados com as áreas de direitos e interesses dos consumidores, segurança alimentar e actividades publicitárias, os diversos serviços públicos, para além de procederem, de forma contínua e em conformidade com as suas próprias funções, à inspecção e execução da lei sobre as actividades inseridas no âmbito das suas competências, também encaminham casos e trocam informações através da cooperação interdepartamental, no sentido de elevar, em conjunto, a eficácia global da execução da lei e da fiscalização. O Governo da RAEM irá continuar a escutar as opiniões e sugestões de todos os sectores sociais, considerar globalmente a revisão do regime jurídico sobre os direitos e interesses do consumidor e promover os respectivos trabalhos de acordo com a organização global do planeamento legislativo.

Aos 19 de Maio de 2023.



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

A Presidente
da Comissão Executiva,
(Assinatura)
Leong Pek San