



**RESPOSTA À INTERPELAÇÃO ESCRITA APRESENTADA PELO DEPUTADO À
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA, CHE SAI WANG**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, tendo em consideração os pareceres do Conselho de Consumidores (CC), a AMCM apresenta a seguinte resposta relativa à interpelação escrita do Sr. Deputado Che Sai Wang, de 3 de Novembro de 2023, enviada a coberto do ofício n.º 1142/E884/VII/GPAL/2023, da Assembleia Legislativa, de 15 de Novembro de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 16 de Novembro de 2023.

Tendo em conta que a determinação do valor dos custos e das taxas aplicáveis aos serviços financeiros prestados pelo cartão “MACAU Pass” a determinadas instituições constitui uma decisão comercial. Em simultâneo, as instituições financeiras envolvidas devem divulgar, com clareza, aos seus clientes todos os termos e condições de utilização destes serviços, incluindo as comissões e os encargos envolvidos, de modo a proteger efectivamente os direitos e os interesses dos seus clientes.

De acordo com as informações disponíveis na AMCM, no período compreendido entre Janeiro e Novembro do ano em curso, o número de casos em que os cartões tiveram de ser substituídos, pela caducidade originada por problemas de qualidade do cartão, representou 0,18% do número total de cartões emitidos (o número registado no ano passado foi de 0,21%). Segundo os termos e as condições de serviço em vigor, nas situações em que os cartões da “MACAU Pass” não se encontrem em condições de serem utilizados regularmente durante o período de garantia (são conferidos períodos de garantia de 6 meses aos cartões anónimos e de 12 meses aos cartões personalizados registados), estes cartões podem ser substituídos gratuitamente, desde que a “MACAU Pass” confirme que a avaria ou irregularidade não tenha sido causada por mão humana.

Por outro lado, a AMCM, nos últimos anos, tem-se empenhado na promoção do desenvolvimento diversificado dos pagamentos electrónicos em Macau, a fim de proporcionar aos residentes uma grande variedade de opções de pagamentos. Sob a coordenação da AMCM, as instituições financeiras lançaram, em 2021, os serviços de pagamentos agregados sob a sigla “Simple Pay”, sendo que o pagamento móvel passou a ser o principal meio de pagamento para realização do consumo diário dos residentes.

Aliás, a AMCM deu seguimento à procura dos residentes no que respeita a pagamentos rápidos nas suas deslocações, pelo que, em Agosto do ano corrente, foram coordenadas várias instituições financeiras no lançamento do serviço de “Código QR de pagamento para autocarros”, no âmbito do “Simple Pay+”, o qual oferece aos residentes uma grande diversidade de ferramentas de pagamento de código bidimensional (2D), para pagamento das tarifas de autocarro. No futuro, a AMCM continuará a incentivar as instituições financeiras a optimizarem os seus serviços de pagamento e a exigir-lhes a adopção de medidas para melhoria da segurança e estabilidade do sistema, bem como da proteção dos direitos e interesses dos clientes, de modo a satisfazer melhor a procura de serviços de pagamento por parte da generalidade dos residentes.

Além disso, o CC trata sempre as reclamações do consumidor nos termos da lei, dedicando-se a concertar os conflitos de consumo e proceder ao encaminhamento de casos mediante a cooperação interdepartamental. Por outro lado, o Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau oferece serviços de mediação e de arbitragem às partes litigantes, podendo estas optar por recorrer a esses serviços conforme a sua vontade, ou a meios processuais civis para obter decisão judicial. O CC incentiva ainda o operador comercial a optimizar constantemente a qualidade dos seus bens ou serviços, prestar ao consumidor aqueles com melhor qualidade, especificar expressamente as cláusulas contratuais e assegurar os direitos e interesses do consumidor.

Autoridade Monetária de Macau

Pel’O Conselho de Administração

Lau Hang Kun

Presidente Substituto

Aos 30 de Novembro de 2023