



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 pela Sra. Deputada à Assembleia Legislativa, Lo Choi In

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e ouvidos o Gabinete do Secretário para a Segurança (GSS), a Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL), o Instituto Cultural (IC) e o Instituto do Desporto (ID), o Conselho de Consumidores (CC) vem apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Lo Choi In, de 21 de Dezembro de 2023, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 026/E22/VII/GPAL/2024, de 3 de Janeiro de 2024, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 4 de Janeiro de 2024:

Empenhado em proteger os direitos e interesses do consumidor, o CC mantém, proactivamente, uma comunicação estreita com diversos serviços, realizando periodicamente reuniões de trabalho interdepartamental, em que são trocadas informações na área de defesa dos direitos de consumo e definidas medidas de cooperação interdepartamental no âmbito das competências dos serviços, de modo a proteger conjuntamente os direitos e interesses do consumidor.

Actualmente, os actos ilícitos relativos à venda de bilhetes são regulados pela Lei n.º 6/96/M, de 15 de Julho (Regime jurídico das infracções contra a saúde pública e contra a economia), e pelas disposições penais relevantes, mediante a execução da lei e a aplicação das sanções.



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

O GSS apontou que, através do mecanismo de comunicação com o sector hoteleiro, o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) mantém uma ligação e coordenação estreita com os hotéis que oferecem espaços para a organização de concertos, de modo a acompanhar o estado de segurança à volta dos tais espaços e de venda de bilhetes de concertos. Os departamentos de segurança dos hotéis irão denunciar à polícia logo que descobrirem actividades de revenda de bilhetes na área dos hotéis. No dia de organização de concerto, as autoridades também enviarão agentes fardados e à paisana para patrulhar a área ao redor do espaço.

Em simultâneo, a Polícia Judiciária (PJ) empenha-se constantemente em combater contra a especulação na venda de bilhetes *in-loco* ou *online*, reprimindo crimes relativos aos bilhetes, bem como em 2023 estabeleceu com o IC um mecanismo de comunicação que visa averiguar actividades criminais nessa matéria de forma rápida. No caso de verificar a prática de burla, irá fazer combate e tratamento nos termos legais. Aliás, recolhe informações por meios *online* e *offline*, combatendo à luz da lei os actos de aquisição de uma grande quantidade de bilhetes por programa *Plug-In* se descobrir a existência de burla informática ou perturbações no sistema informático.

Por outro lado, o CC tem promovido a sensibilização do consumidor por vários meios, como a divulgação aos consumidores das precauções no consumo *online*, no sentido de chamar a sua atenção aos riscos associados às transacções com desconhecidos na *Internet*. Se os consumidores adquirirem bilhetes por um meio que não seja do canal oficial de venda, para além dos riscos de serem revelados os seus dados pessoais, podem sofrer prejuízos como não



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

conseguir obter bilhetes ou entrar no espaço com os bilhetes comprados, pelo que devem avaliar riscos e fazer consumo de forma ponderada.

O CPSP também divulga as informações mais actualizadas acerca da prevenção de burlas por meios diversificados, nomeadamente a divulgação oportuna dos casos de burla por redes sociais e a organização de sessões temáticas mediante o mecanismo de ligação comunitária. Ao paralelo, a PJ reforça a promoção sobre a prevenção de burlas relativas aos bilhetes, alertando ao público para os cuidados a ter com “o pagamento prévio para a entrega posterior”, que é uma forma de transacção de alto risco.

Relativamente à venda de bilhetes com verificação de identidade, com os intuitos de evitar que os bilhetes para actividades culturais e desportivas sejam revendidos a preços mais elevados, ou utilizados para quaisquer fins comerciais, e de proteger os direitos e interesses dos adquirentes de bilhetes por meio regular, o IC e o ID implementaram diferentes mecanismos de venda de bilhetes e entrada para actividades de diversas naturezas. No que diz respeito aos espectáculos culturais e artísticos, para os programas mais populares, o IC já aplicou, em 2023, o sistema de aquisição de bilhetes com verificação de identidade, sob o modelo de “registo prévio, seguidos de sorteio e aquisição de bilhetes”, bem como a verificação da identidade à entrada dos eventos, a fim de reforçar a fiscalização de assuntos de bilhetes. Atendendo às actividades celebrativas artísticas e culturais e espectáculos de espécies, aplica vários métodos de venda de bilhetes. Em situações excepcionais, será estabelecido um mecanismo de reembolso de bilhetes. Além disso, face à revenda de bilhetes a preços elevados, o IC já estabeleceu um mecanismo de comunicação com os serviços responsáveis pela execução da lei,



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

no sentido de combater em conjunto os actos ilegais, permitindo ao público adquirir bilhetes num ambiente justo e ordenado.

O ID, por seu turno, implementa o apropriado plano de venda de bilhetes e entrada nos espaços tendo em conta a situação real de determinados grandes eventos desportivos. A título exemplificativo, o Grande Prémio de Macau começou, desde 2020, a vender e a verificar bilhetes com recurso a equipamentos electrónicos através de passes electrónicos e de um sistema electrónico de bilhetes, efectuando uma gestão mais eficaz em relação ao fluxo de pessoas nas zonas das bancadas e do *paddock* durante o evento. No futuro, o ID irá aperfeiçoar constantemente as medidas de bilhetes de diversos eventos.

Em relação à questão referida no ponto 3 da interpelação, o IC tem vindo a adquirir serviços de apresentação e produção de espectáculos culturais nos termos legais, dando prioridade à aquisição de serviços a serem prestados por fornecedores locais de Macau qualificados, para além de lhes exigir que contratem em prioridade os trabalhadores locais. Ademais, com vista a impulsionar as empresas integradas de turismo e lazer a fornecerem auxílio ao desenvolvimento dos empreendimentos culturais e desportivos de Macau, o Governo da RAEM criou, já em 2023, um mecanismo de encaminhamento de projectos culturais e desportivos, destinado ao apoio à recolha de programas a apresentar por associações das áreas culturais e desportivas locais, empresas ou indivíduos .

Além disso, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) continua a acompanhar de perto o desenvolvimento dos sectores, a explorar e criar mais tipos de acções de formação profissional para os sectores e a aperfeiçoar os serviços de apoio ao emprego,



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

consoante as necessidades de emprego dos profissionais de diferentes sectores, envidando todos os esforços para ajudar os residentes de Macau a aumentar as suas competências técnicas e a se integrar no mercado do trabalho, assegurando deste modo os direitos e interesses do emprego dos residentes de Macau.

As autoridades policiais têm sempre dado grande importância aos direitos e interesses do emprego dos residentes de Macau, assim sendo, realizam diversas acções inspectivas conjuntas com a DSAL e demais serviços competentes, de modo a combater rigorosamente os actos ilegais e irregulares, tais como os trabalhos ilegais, e a utilização de trabalhadores não residentes em local ou actividade profissional alheios aos autorizados.

Aos 19 de Janeiro de 2024.

A Presidente do Conselho de
Consumidores,
(Assinatura)
Leong Pek San