

# Interpelação Escrita

Deputado José Maria Pereira Coutinho

**“Os direitos dos consumidores e a relação com o crescimento dos crimes de burla informática e nas redes sociais”**

Apesar de nas últimas décadas, ter havido uma maior consciencialização da população sobre os seus direitos como consumidores, tem-se observado, nos últimos anos, um aumento significativo dos crimes de burla praticados através de meios informáticos e redes sociais.

As campanhas de informação, legislação de protecção do consumidor e uma maior familiaridade com os mecanismos de reclamação e resolução de litígios, tem contribuído para uma maior consciência dos **Direitos do Consumidor**, estando os consumidores mais prevenidos e mais propensos a reivindicar os seus direitos e a denunciar fraudes e abusos.

No entanto, o aumento desta consciencialização da população relativamente aos direitos do consumidor pode ter contribuído indirectamente para o crescimento dos crimes de burla informática e nas redes sociais, potenciados pela proliferação de meios digitais e o anonimato proporcionado pela internet, que facilitam a prática desses crimes, porquanto os criminosos identificam os consumidores mais informados como alvos mais atractivos, pois crêem que terão mais dificuldade em reconhecer e denunciar burlas e embustes.

**No início do corrente ano, o Conselho de Consumidores divulgou um inquérito realizado com estudantes do ensino secundário das escolas locais. O inquérito chegou à conclusão de que cerca de 81% dos aproximadamente sete mil inquiridos fizeram compras online, e que 13% deles adquiriram essa primeira experiência ainda durante o ensino primário.**

**O Conselho de Consumidores confirma também que os jovens tendem a ter acesso à internet cada vez mais cedo, demonstrando maior autonomia e propensão para realizar compras online.**

É importante também destacar que de acordo com este inquérito realizado, o Conselho de Consumidores chegou a algumas conclusões importantes, com a maioria dos alunos inquiridos a demonstrar **"uma alta consciência sobre a defesa dos direitos do consumo e dos consumidores"**, tendo esse nível de consciência

atingido **"um elevado nível de popularidade"** entre os estudantes, através de um comportamento cauteloso com **93% dos alunos a afirmarem que costumam visualizar os comentários de outros clientes antes de fazer compras online, sendo essa prática adoptada** para evitarem serem ludibriados.

No entanto, e apesar do aumento da consciência dos direitos do consumidor entre os estudantes, o relatório também destaca um cenário preocupante, com o aumento dos casos de burla informática, afectando cada vez mais os jovens das escolas secundárias, e estando as autoridades competentes a procurar encontrar soluções para responder ao aumento de alunos universitários que foram vítimas de burla.

**Os dados estatísticos alarmantes demonstram que, somente no primeiro trimestre do ano, houve 96 fraudes telefónicas, e que de entre estas, 40 visaram estudantes, resultando em perdas de dezenas de milhões de yuan, revelando que as vítimas dessas fraudes demonstraram "uma baixa consciência dos seus direitos cívicos".**

**Em resposta a este fenómeno, e através da Direcção dos Serviços de Educação e de Desenvolvimento da Juventude (DSEDJ), o Governo de Macau propôs às universidades locais a introdução de conteúdos curriculares sobre prevenção de casos de burla na internet e redes sociais.**

Neste contexto, os desafios de prevenção e protecção ainda continuam a ser significativos, porque apesar da maior consciência dos seus direitos, os consumidores ainda estão amplamente vulneráveis aos esquemas de burla online, enfrentando as autoridades dificuldades acrescidas em acompanhar a evolução dos métodos criminosos e em fornecer respostas eficazes, pelo que as campanhas de educação e consciencialização sobre a segurança digital precisam de ser intensificadas para capacitar os consumidores, sendo necessária uma abordagem abrangente, combinando esforços de prevenção, repressão e educação para proteger melhor os consumidores neste ambiente digital em constante evolução.

**Este cenário aponta para um paradoxo: apesar da crescente consciência dos direitos do consumidor, os jovens ainda estão vulneráveis a esquemas de burla informática e fraudes. Para além disso, os dados apresentados pelo Conselho de Consumidores reflectem também a crescente familiaridade e dependência dos jovens em relação ao comércio electrónico.**

O combate eficaz aos crimes de burla informática e nas redes sociais requer uma abordagem multifacetada envolvendo medidas preventivas, investigação criminal e cooperação entre os sectores público e privado, sendo importante analisar a relação entre a crescente consciência dos direitos dos consumidores e o aumento dos crimes de burla informática e nas redes sociais, pelo que **solicito ao Governo, que me sejam dadas respostas, de uma forma CLARA, PRECISA, COERENTE, COMPLETA, e em tempo útil, às seguintes questões:**

**1.** Como se explica ou justifica esta aparente discrepância entre a alta consciência dos direitos do consumidor e o aumento dos casos de burla envolvendo os jovens, revelados no inquérito do Conselho dos Consumidores? Quais os factores sociais, educacionais ou tecnológicos que podem estar contribuindo para esta discrepância entre a percepção e a realidade? Irá o Governo considerar efectuar uma análise mais aprofundada para entender os factores subjacentes a esta realidade aparentemente contraditória e, assim, propor soluções eficazes para proteger os jovens contra fraudes e esquemas de burla, apesar de sua suposta "alta consciência" sobre os direitos do consumidor?

**2.** Que estratégias irão as autoridades competentes implementar além da introdução de conteúdos curriculares para prevenir este tipo de crime? Irão as autoridades competentes sugerir que na introdução de conteúdos lectivos das universidades locais, e nas escolas secundárias, sejam incluídos tópicos como 1) prevenção contra phishing, quishing, deepfake e tapjacking; 2) uso indevido de inteligência artificial para imitar rostos e vozes reais; 3) fraudes informáticas; 4) acesso não autorizado a contas bancárias das vítimas; 5) criação de perfis falsos em redes sociais utilizando a identidade de outras pessoas; e 6) produção de documentos falsos com dados pessoais de terceiros?

**3.** Que medidas irão ser implementadas para promover e aprofundar a cooperação entre várias entidades públicas, seja a nível nacional, regional ou internacional, com responsabilidades na área criminal, especialmente em crimes informáticos na área económico-financeira, visando uma investigação eficaz dos crimes, preservação de provas materiais, captura dos criminosos e sua efectiva punição? Que medidas eficazes e eficientes irão ser adoptadas para modernizar a recolha de provas digitais, que normalmente são difíceis de obter devido à facilidade de alteração e eliminação de rastros em crimes informáticos? Além disso, como pretendem as autoridades

governamentais lidar com o desafio da volumosa quantidade de provas digitais que podem impactar investigações, levando os investigadores a dedicar uma grande quantidade de tempo, recursos de computação, espaço de armazenamento e análise, bem como na recolha de elementos determinantes, para a resolução de casos mais complexos?