



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, Wong Kit Cheng**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, este Conselho vem apresentar a seguinte resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Wong Kit Cheng, de 28 de Março de 2025, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 317/E271/VII/GPAL/2025, de 7 de Abril de 2025, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo, em 8 de Abril de 2025:

Ao longo do tempo, este Conselho tem reforçado proactivamente a cooperação interregional, no sentido de assegurar os direitos e interesses do consumidor no âmbito de consumo transfronteiriço. Actualmente, este Conselho já celebrou acordos de cooperação na área de defesa dos direitos de consumo com 48 organizações de consumidores do país (incluindo as organizações de consumidores da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau e da Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas), de modo a criar mecanismos simples, céleres e fluentes de encaminhamento de casos e de partilha de informações. Por exemplo, caso um residente de Macau se envolva num litígio de consumo transregional que tenha lugar fora da RAEM, este Conselho ajuda-o a encaminhar a reclamação para a organização de consumidores desse local para um acompanhamento nos termos da lei local e no exercício das suas funções. A par disso, este Conselho mantém uma comunicação com a mesma organização de consumidores, com vista a dar respostas oportunas ao residente de Macau acerca do andamento do tratamento do caso.



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

Em 2024, este Conselho encaminhou, por mecanismos de cooperação, 19 casos para as organizações de consumidores do Interior da China, comprometendo na carta de qualidade que os casos sejam encaminhados para a organização de consumidores do respectivo local no prazo de três dias úteis. A maioria dos casos pode ser resolvida pelas organizações de consumidores do respectivo local dentro de um mês, enquanto a duração do tratamento dos outros casos específicos pode variar consoante o caso, em função do grau de complexidade e da negociação da solução entre as partes litigantes. Este Conselho pode ainda apoiar os residentes de Macau para intervir nas sessões de mediação *online* a ser realizadas pelas organizações de consumidores do respectivo local, de modo a colaborar na defesa dos direitos e interesses legítimos dos residentes de Macau por meios diversos.

Além disso, este Conselho oferece informações sobre os serviços disponibilizados pelas organizações de consumidores do Interior da China, por exemplo, na sua página electrónica está disponível uma ligação à “Plataforma de encaminhamento de reclamações de consumo da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”, que é criada e gerida pelo Conselho de Consumidores da Província de Guangdong, facilitando assim aos residentes de Macau para tratar directamente as formalidades de reclamação dos conflitos de consumo ocorridos na Grande Baía através da referida plataforma. Também são fornecidas, as informações do serviço “Plataforma para Consumo Transfronteiriço”, disponibilizado pela Associação de Consumidores da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin, para que os residentes de Macau conheçam este serviço e o aproveitem para consultar as informações jurídicas do Interior da China.

Por outro lado, os novos modelos de consumo, tais como os contratos celebrados à distância, são regulados pela Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), de acordo com



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 qual, o consumidor tem direito à informação suficiente antes da celebração do contrato, fortalecendo assim a protecção do consumidor. Quanto aos novos modelos de consumo, como à venda de produtos via transmissão ao vivo, este Conselho irá manter-se atento e proteger os direitos e interesses do consumidor nos termos legais. No futuro, o Governo da RAEM irá também escutar com seriedade as opiniões e sugestões apresentadas por todos os sectores sociais sobre as questões relacionadas, continuar a aprofundar a cooperação transregional, e otimizar continuamente as medidas e os trabalhos na área de protecção dos direitos e interesses do consumidor.

Aos 16 de Abril de 2025.

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