



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Atender aos litígios decorrentes dos novos modelos de consumo e reforçar a protecção dos direitos e interesses dos consumidores

Nos últimos anos, com o crescimento das “compras na China”, “compras transfronteiriças” e “compras *online* transfronteiriças” como modelos de consumo comuns entre os residentes, o intercâmbio de consumo entre Guangdong e Macau tem aumentado continuamente. No entanto, devido às diferenças nos padrões de qualidade de alguns produtos e nas normas de serviços entre as duas regiões, os conflitos de consumo têm vindo a aumentar. Por exemplo, segundo alguns residentes, após a compra de mercadorias em plataformas de comércio electrónico do Interior da China, ocorrem situações de “produtos que não correspondem às descrições” e de “propaganda enganosa ou falsa”.

Com o aprofundamento da integração na Grande Baía, os consumidores têm exigências mais elevadas quanto à protecção dos seus direitos e interesses no consumo transfronteiriço. Segundo os dados mais recentes do Conselho de Consumidores da Província de Guangdong, em 2024, o número de queixas recebidas ultrapassou, pela primeira vez, 700 mil, das quais 247 foram de consumidores de Hong Kong e Macau, envolvendo questões como qualidade irregular das mercadorias, falta de padronização nos serviços pós-venda e lentidão nos processos de defesa dos direitos, demonstrando que o consumo transfronteiriço já se tornou numa prática comum. A nova “Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor”, em vigor



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

desde 2022, tem tido efeitos significativos na protecção dos legítimos direitos e interesses dos consumidores e dos operadores comerciais. No entanto, no que diz respeito aos conflitos de consumo transfronteiriços, o acompanhamento ainda depende da Plataforma de encaminhamento de queixas de consumo da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau. Assim, o aperfeiçoamento do mecanismo de protecção dos direitos e interesses dos consumidores transfronteiriços é um tema importante que os serviços competentes de Guangdong e Macau devem enfrentar.

Com o aumento das “compras *online* transfronteiriças”, surgiram novos modelos de vendas, tais como, transmissões ao vivo e promoções por vídeos curtos. Observando a experiência do Interior da China, foram registados casos problemáticos, por exemplo, “mercadorias populares que se revelaram de baixa qualidade” e “cenários de produção falsos em transmissões ao vivo”. Para reforçar a fiscalização, o Conselho de Estado promulgou, no ano passado, o “Regulamento de Implementação da Lei de Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores da RPC”, exigindo que as transmissões ao vivo indiquem claramente o “vendedor responsável” e a “origem das mercadorias”, garantindo assim o direito à informação e à escolha dos consumidores, medida que também pode servir de referência para Macau.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Actualmente, os residentes de Macau que enfrentem conflitos de consumo transfronteiriço na Grande Baía ou na Zona de Cooperação Aprofundada, para além de poderem ser encaminhados através do Conselho de Consumidores de Macau, podem recorrer à “Plataforma de encaminhamento de queixas de



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

consumo da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”, gerida pelo Conselho de Consumidores da Província de Guangdong, e à “Plataforma de consumo transfronteiriço” da Associação de Consumidores da Zona de Cooperação Aprofundada, as quais prestam serviços específicos de consultoria jurídica e de orientação para a defesa de direitos. O Governo vai estudar a integração destas plataformas na “Conta Única”, incluindo funcionalidades de notificação sobre o andamento dos casos para aumentar a comodidade aos residentes?

2. Os conflitos de consumo transfronteiriços decorrem das diferenças legislativas, do ambiente de mercado e dos sistemas de fiscalização entre as partes envolvidas, exigindo frequentemente a colaboração conjunta dos conselhos de consumidores de várias regiões, o que acarreta demoras nos processos de conciliação e de defesa de direitos. Através da cooperação regional, o Governo vai estudar a optimização do “Protocolo de Cooperação para a Defesa dos Direitos e Interesses dos Consumidores na Região do Grande Delta do Rio das Pérolas”, reforçando a coordenação e a cooperação inter-regional, a fim de reduzir a demora para a defesa dos direitos dos consumidores?
3. O “Regulamento de Implementação da Lei de Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores da RPC” reforçou a supervisão da venda de mercadorias em transmissões ao vivo, entre outros novos modelos de venda, e optimizou o mecanismo de tratamento de conflitos relevantes. Com vista a melhor proteger os direitos e interesses dos residentes e dos turistas em



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

(TRADUÇÃO)

matéria de consumo, o Governo vai proceder a estudos e análises sobre a situação real de Macau, no sentido de garantir que a legislação e o sistema de fiscalização sejam aplicáveis aos litígios e conflitos decorrentes dos novos modelos de consumo?

28 de Março de 2025

**A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM,
Wong Kit Cheng**