



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, e após ouvida a Autoridade Monetária de Macau (AMCM), em relação à interpelação escrita da Sra. Deputada Wong Kit Cheng, de 20 de Março de 2026, enviada a coberto do ofício da Assembleia Legislativa n.º 0379/GSG/SAAL/2026, de 31 de Março de 2026, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 1 de Abril de 2026, vem o Conselho de Consumidores (CC) responder o seguinte:

A Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) regula os novos modelos de consumo como o contrato celebrado à distância, estipulando que o operador comercial deve prestar informações suficientes ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, no sentido de garantir maior protecção ao consumidor. Em relação aos modelos de consumo lançados pelas plataformas de pagamento electrónico, nomeadamente o de “pontos + dinheiro”, o CC irá manter a atenção e proteger os direitos e interesses do consumidor à luz da lei.

A AMCM referiu que algumas instituições financeiras, com vista a incentivar a adesão dos clientes aos seus serviços de pagamento electrónico, lhes atribuem recompensas sob a forma de pontos de consumo. Para facilitar a utilização desses pontos, as instituições financeiras disponibilizam aos seus comerciantes canais para promoverem, junto dos clientes, produtos e serviços, permitindo que os clientes procedam ao resgate com pontos. O preço, bem como os termos e condições dos referidos produtos ou serviços, continuam a ser definidos pelos próprios comerciantes. Contudo, a AMCM tem, de forma consistente, exigido às instituições financeiras que divulguem aos clientes, de forma clara, os termos, condições e demais disposições aplicáveis aos serviços, a fim de que, antes de utilizarem os pontos para resgatar produtos e serviços dos comerciantes, os clientes possam compreender plenamente os preços e os termos e condições fixados pelos comerciantes.

Quanto ao encaminhamento de queixas, o CC reforça, de forma proactiva, a cooperação inter-regional para proteger os direitos e interesses do consumidor no âmbito de consumo transfronteiriço. Actualmente, o CC já celebrou acordos de cooperação sobre a defesa do consumidor com 51 organizações de consumidores em



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

todo o País, criando um mecanismo conveniente, célere e livre de encaminhamento de casos e troca de informações. Além disso, através da “Plataforma de encaminhamento de queixas de consumo na Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”, estabelecida e gerida pelo Conselho de Consumidores da Província de Guangdong, são tratados de forma rápida os litígios de consumo transfronteiriço ocorridos na Grande Baía mediante “o encaminhamento por uma plataforma única”. A fim de facilitar os consumidores de Macau, o CC já criou, na sua página electrónica, uma zona exclusiva sobre a referida plataforma de encaminhamento, em que os residentes de Macau podem apresentar queixa de forma directa quando se envolverem num litígio de consumo na Grande Baía. Relativamente à promoção e divulgação, o CC tem aprofundado a cooperação com as organizações de consumidores da Grande Baía, designadamente a divulgação conjunta de dicas de consumo por via *online* e *offline*, de maneira a intensificar a sensibilização.

Por outro lado, o Governo atribui grande importância à protecção dos direitos e interesses do consumidor e à construção da honestidade no mercado. Em plena articulação com o posicionamento estratégico de “Macau + Hengqin”, o CC e a Associação de Consumidores da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin promovem dinamicamente a marca de consumo confiável de Macau e Hengqin, bem como fortalecem constantemente o mecanismo de cooperação regular na defesa dos direitos de consumo transfronteiriço. No futuro, através da interligação entre Macau e Hengqin, o CC irá continuar a procurar aprofundar a cooperação no desenvolvimento de diversos projectos, nomeadamente a criação de lar de educação na área de consumo para os residentes de Hengqin e Macau por intermédio da Associação de Consumidores da Zona de Cooperação, tornando os trabalhos de defesa do consumidor mais regularizados e acessíveis ao público. Em simultâneo, o CC celebrou acordos de cooperação sucessivamente com a Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin, Zhuhai, Zhongshan e Jiangmen, estabelecendo o mecanismo de construção da marca de Loja Certificada entre os dois locais e de promoção conjunta e fomentando a aproximação das regras de reconhecimento de Loja Certificada. Aliás, através do aprofundamento da cooperação no âmbito de consumo confiável na Grande Baía, é dado apoio aos estabelecimentos comerciais de qualidade na exploração do mercado, bem como são reforçadas as acções de educação e sensibilização na área de consumo, de modo a deixar os cidadãos conhecerem melhor os padrões de consumo confiável e os canais de defesa de direitos.



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

Com base nos trabalhos supracitados, o CC irá aprofundar continuamente a cooperação com as cidades parceiras na Grande Baía, explorar mais aprofundadamente a criação da rede regional de consumo confiável e promover a interconexão de regras e mecanismos, por forma a desenvolver, através da cooperação inter-regional na área de defesa do consumidor, a integração do consumo na Grande Baía e construir um círculo de excelente qualidade de vida na Grande Baía.

Aos 16 de Abril de 2026.

A Presidente,
(Assinatura)
Leong Pek San