



Interpelação Escrita

Ter por base a população, revendo a legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores

Segundo informações de residentes, os preços dos produtos em Macau têm subido incessantemente, e os de vários produtos, nomeadamente, artigos da vida diária, alimentos, combustíveis, etc. são proporcionalmente mais altos do que os praticados nos territórios vizinhos. Os mesmos criticam ainda que existem em Macau práticas comerciais que prejudicam gravemente os direitos e interesses dos consumidores, incluindo monopólio e fixação concertada de preços, entre outras, o que obriga os residentes a suportarem encargos altíssimos decorrentes do consumo de legumes, carnes, combustíveis, etc. Como a vigente lei relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores foi implementada há mais de 20 anos, verificam-se então muitas lacunas. Tendo em conta que as competências atribuídas ao Conselho de Consumidores (CC) por esta lei não são suficientes, o CC tornou-se um “tigre sem dentes”, assumindo apenas o papel de “especialista ao nível da comparação de preços”, sem produzir o efeito de repressão da subida de preços nem de protecção dos direitos e interesses dos consumidores, o que leva a que a população fique



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

descontente.

Recentemente, o Governo divulgou o Relatório Final da Consulta Pública sobre a Revisão da Legislação relativa à Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores, onde já apresenta a sua resposta às opiniões sociais sobre as deficiências da lei em vigência. O grupo de trabalho responsável por esta revisão concorda que devem ser recolhidas opiniões sobre a eventual legislação para proibição de práticas comerciais injustas, nomeadamente, abuso da posição dominante no mercado, fixação concertada de preços e açambarcamento, entre outras. Por outro lado, o CC manifestou também o seu desejo de uma eventual mudança, no futuro, do seu papel e funções, com vista a uma melhor protecção dos direitos dos consumidores. Para além disso, do referido relatório constam opiniões e sugestões de residentes, mas não foram dadas respostas completas em relação a estas opiniões na parte da análise e conclusão.

Interpelo então o Governo sobre o seguinte:

1. Para materializar a determinação do Governo da RAEM, no âmbito da protecção dos direitos e interesses dos consumidores, este deve disponibilizar planos e calendários concretos sobre a legislação das várias matérias, nomeadamente, a legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores, a lei contra o monopólio e a lei da concorrência leal. Quando é que o Governo vai fazer isto?
2. As actuais competências do Conselho de Consumidores (CC) são limitadas. Assim, na ocorrência de práticas comerciais injustas, tais como,



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

o “produto a adquirir não corresponde ao adquirido”, e até se houver a exploração ilegítima de negócio, o consumidor necessita de reivindicar compensação para os seus prejuízos, segundo o Código Civil. Mas, como os procedimentos são morosos, diminui assim o desejo de reivindicação dos consumidores. O Governo tem vindo a aperfeiçoar os procedimentos de conciliação e a encaminhar os casos para o centro de arbitragem para tratamento, mas este centro só efectua arbitragem quando ambas as partes manifestam vontade. Quando há conflitos de consumo e a loja não quer arbitragem, então o CC não vai conseguir efectuar um acompanhamento eficaz do caso. Para reforçar a protecção dos consumidores, o Governo deve proceder à introdução de arbitragem obrigatória e disponibilização de serviço “one-stop”, a fim de resolver os conflitos de consumo, para que o CC consiga tomar a iniciativa de efectuar investigações e acompanhamento. Vai o Governo fazer isto?

3. Com o actual modelo de fazer negócio e a dimensão das práticas comerciais, é natural que seja enorme o número de consumidores envolvidos no caso da ocorrência de conflitos de consumo, e a instauração simultânea de acções vai resultar na sobrecarga do tribunal e no aumento dos custos sociais. Segundo a nova Legislação relativa à Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores implementada na China, o Conselho de Consumidores (CC) pode ser o sujeito do processo de interesse público, podendo este, assim, tomar a iniciativa de intentar, directamente, acções contra os actos que prejudicam os direitos e



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

interesses legais dos consumidores¹, e a responsabilidade de exigir indemnizações para os prejuízos dos direitos e interesses dos consumidores é então, uniformemente, assumida pelo CC. O Governo deve tomar como referência esta medida, pois, por um lado, pode diminuir os custos judiciais e, por outro, pode proteger efectivamente os direitos e interesses dos consumidores. Vai o Governo fazer isto?

12 de Fevereiro de 2015.

**A Deputada à Assembleia Legislativa da
Região Administrativa Especial de Macau,
Wong Kit Cheng**

¹ “Interpretação da nova Legislação relativa à Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores”, <http://www.chinalawinfo.com/Feature/FeatureDisplay1.aspx?featureid=479>