



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

Resposta à interpelação escrita da Sra. Deputada Wong Kit Cheng

De acordo com as instruções de Sua Excelência o Chefe do Executivo, venho por esta via responder à interpelação escrita da Sra. Deputada Wong Kit Cheng, de 10 de Abril de 2015, recebida através do ofício n.º 348/E270/V/GPAL/2015, de 17 de Abril de 2015, da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 21 de Abril de 2015 :

Tendo em conta que em Macau não existem, actualmente, técnicas de inspecção que permitem descobrir adulteração de alguns produtos derivados de mariscos, e, para o tratamento deste tipo de queixas, o Conselho de Consumidores, normalmente, convida peritos dos sectores relacionados do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para proceder a respectiva identificação, proporcionando pareceres profissionais. No que diz respeito ao caso ligado com a inspecção dos produtos derivados de mariscos escrito num artigo publicado no jornal, os três peritos convidados, após proceder a identificação do produto em causa, chegaram ao entendimento de que o produto em causa se trata de uma “bexiga natatória”. Contudo, o consumidor em causa insiste em rejeitar o parecer dos três peritos, pelo que, o C.C. convidou de cariz especial peritos da respectiva área oriundos de Hong Kong, no sentido de proceder a uma nova identificação ao produto, e, após reunião dos pareceres dados por um total de quatro peritos, todos eles indicaram em unânime que a amostra do respectivo produtos derivado de marisco se trata de uma “bexiga natatória”, embora haja possibilidade do referido produto ter passado por processamento.

Durante o processo de acompanhamento do respectivo caso, e, tendo em conta a salvaguarda da segurança do consumidor, o CC conduziu o respectivo caso ao Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, o qual respondeu que não encontrou qualquer anomalia quanto à aparência na



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

amostra do produto derivado de marisco do respectivo caso, e, são as causas da falta de objectivo de inspecção a questão de tempo, entre outros factores de influência, tendo, na altura, o IACM já efectuado a apreciação do respectivo caso para verificar se existe ou não a questão de risco alimentar, contudo não houve registo de casos semelhantes nem recebido relatórios de haver pessoas que ficaram doentes após ingestão do respectivo produto alimentar.

Paralelamente, tendo em conta que o parecer dos peritos que procederam a respectiva identificação indicava que a amostra do produto derivado de marisco do respectivo caso tenha possibilidades de ter sido sujeito à mistura de outros produtos derivados de mariscos, o respectivo caso foi remitido pelo C.C. à Polícia Judiciária nos termos dos artigos 28.º e 36.º da Lei n.º 6/96/M (regime jurídico das infracções contra a saúde pública e contra a economia) e da alínea b), do n.º 1 do artigo 225.º do Código de Processo Penal, cumprindo assim o dever de denúncia.

No âmbito da defesa dos direitos e interesses pessoais dos consumidores, e, tendo em conta que o local operacional do reclamado envolvido no respectivo caso se situa em Hong Kong, o C.C., através do mecanismo de encaminhamento mútuo de casos definido no protocolo de cooperação assinado entre o C.C. de Macau e o Conselho de Consumidores de Hong Kong, encaminhou o caso para o Conselho de Consumidores de Hong Kong, na expectativa do mesmo proceder o mais breve possível ao tratamento da referida queixa, incluindo, exigir à loja a devolução do montante pago pelo consumidor. Paralelamente, segundo as informações do Conselho de Consumidores de Hong Kong, o respectivo consumidor também chegou a apresentar queixa directamente e por iniciativa própria junto do Conselho de Consumidores de Hong Kong, e, com a cooperação entre os dois Conselhos, a loja em causa mostrou a favor da devolução do montante como meio de resolução do litígio, contudo o consumidor rejeitou a referida devolução.



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

Durante o processo de tratamento do referido caso, o C.C. recorreu a todos os meios possíveis e de diálogo para salvaguardar os direitos e interesses do consumidor. A par disso, o C.C. recorreu a meios de notificação de informações entre serviços e cumpriu o dever de denúncia em prol da defesa dos direitos e interesses e da segurança em geral do consumidor de Macau. Dentro de todo o processo de tratamento acima referido, o C.C. cumpriu o estipulado na lei e seguiu todo o processamento em termos de serviços, tendo o respectivo consumidor mostrado a favor do respectivo método de tratamento, e, até 6 de Novembro de 2014, foi emitida uma notificação ao respectivo consumidor na qual se refere que, em cumprimento do dever de denúncia, o referido caso foi remetido para a entidade de aplicação do Direito, terminando daí acompanhamento do respectivo caso pelo C.C. Nesse sentido, e antes disso, o C.C. sempre respondeu ininterruptamente às solicitações do respectivo consumidor, com vista a salvaguarda dos seus direitos e interesses legítimos.

Relativamente às queixas ou pedidos de assistência relativos aos aparelhos para o tratamento das águas consumíveis, o C.C., entre 2013 e Abril de 2015, recebeu 7 pedidos de informação e 6 queixas, todos eles dizem respeito à questão de manutenção, não tendo recebido ainda queixas relacionadas com a falsificação da eficácia do respectivo produto, e, por outro lado, o C.C., até agora ainda não recebeu notificações em forma de alerta de consumo emitida pelas regiões vizinhas.

Para as práticas susceptíveis de serem falsas ou enganosas de promoção de produtos e para salvaguardar mais ainda os direitos e interesses dos consumidores, existem em Macau diplomas legais em vigor que exigem a veracidade das informações sobre produtos, nomeadamente, a Lei n.º 7/89/M (regime geral da actividade publicitária), o Decreto-Lei n.º 50/92/M (Estabelece as condições a que deve obedecer



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 rotulagem dos géneros alimentícios prontos a serem fornecidos ao consumidor final), a Lei n.º 6/96/M (Regime jurídico das infracções contra a saúde pública e contra a economia), a Lei n.º 1/2003 (Lei da comercialização do ouro) e o Regulamento Administrativo n.º 17/2008 (Regime Geral da Segurança dos Produtos). Contudo, com o aparecimento de novas práticas desleais de comércio, e, tendo em conta que os acontecimentos que ocorrem na sociedade de Hong Kong e de Macau são relativamente próximos, as práticas desleais de comércio poderão trazer impacto para ambas as partes, pelo que, aquando da revisão das leis, serão tomadas como referência o modelo do exterior, sobretudo a experiência na legislação das regiões vizinhas, na expectativa de conseguir otimizar o regime legal respeitante à defesa dos direitos e interesses dos consumidores de Macau e de proteger com mais eficácia os direitos e interesses dos consumidores.

O grupo de trabalho jurídico composto pela Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça (que lidera o grupo), Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e Conselho de Consumidores, irá desenvolver estudos ligados à regulação de práticas comerciais desleais, e proceder à adaptação parcial, atendendo à situação concreta de Macau, dos conteúdos constantes na “Lei sobre Descrições de Produtos” (Trade Descriptions Ordinance) recém revista pela Região Administrativa Especial de Hong Kong, ou seja, dos conteúdos que ainda não estão regulados nas actuais leis vigoras em Macau.

Presidente substituto da Comissão Executiva
do Conselho de Consumidores

Chan Hon Sang

8 de Maio de 2015