



## Resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado José Maria Pereira Coutinho

De acordo com as instruções de Sua Excelência o Chefe do Executivo, e, após ouvidas as opiniões das áreas de administração e função pública e assuntos sociais e cultura, venho por esta via responder à interpelação escrita do Sr. Deputado José Maria Pereira Coutinho, de 17 de Fevereiro de 2015, recebida através do ofício n.º 213/E173/V/GPAL/2015, de 3 de Março de 2015, da Assembleia Legislativa e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo no dia 4 de Março de 2015 :

Em Outubro de 2012, foi estabelecido, através do Despacho do Chefe do Executivo, um 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, destinado a rever de um modo geral o regime legal da defesa dos direitos e interesses dos consumidores de Macau.

O grupo de trabalho lançou, no dia 12 de Junho de 2014, o documento de consulta sobre “Revisão da legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores”, deu início à consulta pública com duração de dois meses, e, publicou, em Fevereiro de 2015, um relatório final da referida consulta pública. Actualmente, o grupo de trabalho encontra-se a elaborar o projecto relativo à Lei de Defesa dos Direitos e Interesses dos Consumidores.



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

Nesse sentido, o Governo da RAEM optou pela revisão completa do método legislativo da Lei de Defesa dos Direitos e Interesses dos Consumidores [incluindo, sobretudo, a Lei n.º 12/88/M (Lei de Defesa do Consumidor) e a Lei n.º 4/95/M (Lei que Reestrutura o Conselho de Consumidores)]. De acordo com as opiniões recolhidas durante a consulta pública, os cidadãos deram reconhecimento e mostraram a favor da viabilidade e da revisão do método legislativo e do referido projecto. Actualmente, o grupo de trabalho jurídico já elaborou um esboço do projecto com base no relatório final de consulta pública, e, os conteúdos a serem revistos incluem: a proibição de práticas desleais de comércio (tendo estabelecido critérios de reconhecimento, sanções administrativas, montante da multa e diferentes sanções acessórias para o “abuso da posição dominante no mercado” e a “concertação de preços”); garantia do direito de informação dos consumidores (estudando sobre a atribuição de competência ao Conselho de Consumidores na obtenção de informações sobre consumo, e, a forma de obrigar os operadores a disponibilizarem de forma adequada as respectivas informações e a passarem recibo aos consumidores, e, para aqueles que não fornecem informações ou não emitem recibos nos termos da lei, ou, que fornecem informações falsas, devem estar sujeitos a uma multa correspondente e têm que responder criminalmente); aperfeiçoamento do mecanismo de resolução de litígios de consumo (realizando estudo sobre a criação de mais centros de mediação, bem como, a resolução de litígios a ser efectuada por um conciliador através de um processo simples e



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

conveniente. Realizando também estudo sobre a simplificação do actual processo de arbitragem, incluindo a possibilidade do papel de árbitro ser desempenhado por um jurista ou um profissional de outra área, e de aumentar o número de árbitros), e, elaboração de legislação reguladora dos novos modelos de consumo (realizando estudo sobre a viabilidade de estabelecer um regime relativo a “período de reflexão” que permite a resolução do contrato sem justa causa dentro do mesmo período. Ponderando a obrigatoriedade dos operadores de terem que explicar previamente e com clareza os “potenciais riscos” que o consumo pré-pago, as compras online, entre outros meios de consumo podem trazer. Sendo também importante ponderar a criação de limite máximo para o consumo pré-pago para os sectores que fornecem serviços pré-pagos).

De um modo geral, as tarefas de revisão da “Lei de Defesa dos Direitos e Interesses do Consumidores”, atendendo os princípios legislativos e a opinião da esmagadora maioria das pessoas, conseguiram reunir consensos. Por outro lado, para atingir o objectivo de revisão completa e optimização do regime legal sobre defesa dos direitos e interesses dos consumidores em vigor, dar-se-á continuidade aos estudos centralizados sobretudo nas questões relativas ao método de resolução concreta, à viabilidade e operacionalidade, à conjugação entre a situação real de Macau e o seu futuro percurso de desenvolvimento, e, à obtenção de experiências mais avançadas das regiões vizinhas e do âmbito da legislação internacional. Paralelamente, dar-se-á esforço para que a “Lei



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

de Defesa dos Direitos e Interesses dos Consumidores”, depois de ser submetida à revisão, possa entrar oficialmente em processo legislativo na segunda metade de 2015.

Por outro lado, o Governo da RAEM, através de várias vertentes, tem vindo a reforçar a recolha de informações respeitantes aos produtos indispensáveis à vida quotidiana dos cidadãos, nomeadamente, a importação de produtos alimentares e produtos derivados do petróleo e os preços praticados em diferentes fases da distribuição e venda dos mesmos, informações estas servirão como um dos fundamentos para análise e tomada de decisão pelo Governo da RAEM no sentido de saber se o ajustamento do respectivo preço de venda a retalho é razoável ou não, tendo, para o efeito, estabelecido um grupo de trabalho interdepartamental de fiscalização dos produtos derivados do petróleo composto pela Direcção dos Serviços de Economia (a qual lidera o grupo), Conselho de Consumidores, Direcção dos Serviços de Estatísticas e Censos, Gabinete para o Desenvolvimento do Sector Energético e Comissão de Segurança dos Combustíveis, grupo este que se destina a acompanhar uma série de questões que estão por trás da determinação dos preços dos produtos derivados do petróleo. Ao mesmo tempo, com o objectivo de obter com mais exactidão e mais completo os dados numéricos relacionados com a importação e a quantidade a ser armazenado dos produtos derivados do petróleo, o Governo da RAEM, a partir de 16 de Fevereiro de 2015, implementou novamente o regime de licença de importação dos produtos derivados do petróleo, tendo já



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

reforçado o grau de transparência na emissão das informações referentes aos respectivos preços.

Por outro lado, no que concerne aos preços dos produtos que estão intimamente ligados com a vida quotidiana dos cidadãos, o C.C., através das competências consagradas em lei, assumiu as tarefas de investigação dos preços dos produtos vendidos nos supermercados, nomeadamente, a recolha mensal de informações relativas aos 338 tipos de produtos vendidos em uma centena de supermercados espalhados em todos os cantos da cidade, tendo o CC recolhido e divulgado cerca de 400 mil dados correspondentes. No que toca às informações do mercado de combustíveis, o CC lançou uma aplicação para os telemóveis intitulada “Posto das Informação de Preços dos Combustíveis de Macau”, cujo conteúdo da concepção inclui a “Máquina de Calcular dos Preços dos Combustíveis para Abastecimento de Veículos” e a “Máquina de Calcular dos Preços do Gás Doméstico”. A primeira “máquina de calcular” fornece as informações mais actualizadas dos descontos oferecidos por todos os postos de abastecimento de Macau e dos preços dos produtos derivados do petróleo, permitindo assim dar a conhecer, em concreto, aos consumidores qual é o posto de abastecimento que vende o respectivo produto a preço mais baixo para o mesmo tipo de produto derivado do petróleo, bem como, a forma de se efectuar um pagamento “a preço mais barato” e “de modo racional”, através da referida aplicação, enquanto que a segunda “máquina de calcular” fornece as informações mais actualizadas dos descontos e dos preços do gás propano praticados pelas



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

lojas de venda a retalho de gás doméstico localizadas em todos os cantos da cidade, podendo os consumidores, através da referida aplicação, saber em concreto o preço de venda a retalho mais baixo após desconto. A referida aplicação contém uma função denominada por “Push Notification” (notificações por push) que emite de imediato as informações mais actualizadas dos preços ajustados pelos fornecedores de combustíveis.

O Governo da RAEM dará continuidade ao reforço das tarefas de recolha de informações respeitantes aos preços dos bens de primeira necessidade da vida quotidiana dos cidadãos, e aumentará mais ainda o grau de transparência na emissão das informações ligadas aos respectivos preços, por forma a que os cidadãos em geral possam efectuar as comparações, supervisionando em conjunto a oscilação dos preços.

Relativamente às campanhas de sensibilização destinadas aos consumidores, o Governo da RAEM tem desenvolvido várias tarefas, nomeadamente, o C.C. tem vindo a realizar actividades temáticas, exposições, palestras, bazares ao ar livre, entre outras actividades junto dos serviços públicos, associações cívicas, diferentes centros de educação cívica, novas zonas comunitárias recém surgidas em Macau, no sentido de divulgar as tarefas relativas à sensibilização e difusão sobre direitos e interesses dos consumidores e os serviços prestados pelo C.C. aos consumidores.



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 2014, o CC realizou sucessivamente duas acções diferentes intituladas “Concurso de Texto Jornalístico em Chinês sobre a Defesa do Consumidor” e “Guardar Facturas nas Compras”. O “Concurso de Texto Jornalístico em Chinês sobre a Defesa do Consumidor” destina-se a todos os estudantes do ensino secundário de Macau, visando incentivar os jovens a darem atenção aos assuntos da sociedade e obterem conhecimentos correctos sobre a defesa dos direitos do consumidor, enquanto que a acção sobre “Guardar Facturas nas Compras” destina-se a incentivar os donos das lojas a emitir facturas nas compras e sensibilizar os consumidores a solicitarem as facturas por iniciativa própria. Ao mesmo tempo, para reforçar as tarefas de sensibilização dos direitos de consumo junto das camadas mais vulneráveis, foram realizadas e continuarão a ser realizadas palestras sobre defesa dos direitos de consumo junto dos idosos e dos portadores de deficiência mental, com vista a elevar a capacidade de auto-defesa das pessoas da camada mais vulnerável no consumo.

Por outro lado, o Conselho de Consumidores realizou em 2014 várias exposições temáticas junto das diferentes comunidades em Macau. Foram realizadas ao todo 29 exposições que abarcavam matérias relacionadas com os direitos básicos dos consumidores, a segurança dos produtos e a divulgação sobre protecção do ambiente, como também, 11 palestras de sensibilização dos direitos de consumo. Foram realizadas também outras actividades com temas diferentes, nomeadamente, a actividade sobre divulgação do Centro de Arbitragem de Conflitos de



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

Consumo de Macau que conta com o jogo de preenchimento de letras em falta, a qual foi realizada ao todo 4 vezes, tendo atraído milhares de cidadãos a aderir ao evento. Foram divulgadas ao todo 16 vezes as dicas de consumo, nomeadamente, as armadilhas a ter em conta no consumo, os riscos que têm nos produtos e na segurança alimentar, os conhecimentos jurídicos gerais, entre outros.

Durante o “Dia da Não Utilização dos Sacos de Plástico” que ocorre duas vezes por mês, o Conselho de Consumidores solicitou a Rádio Macau para difusão do som gravado que avisa os cidadãos para trazerem consigo um saco de compras, e, em conjugação com as políticas da Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental, o CC tem vindo a incentivar as “Lojas Aderentes” e as “Lojas Certificadas” para participar e aderir na acção intitulada “Reduzir o plástico e valorizar os alimentos” lançada pela DSPA. Paralelamente, o C.C. que também dá importância ao desenvolvimento sustentável do “consumo ecológico”, tem vindo a realizar palestras e exposições temáticas junto das diferentes comunidades, bem como, desenvolver tarefas de sensibilização sobre protecção do ambiente dirigida especialmente à camada jovem.

Além disso, de acordo com as informações da Direcção dos Serviços de Educação e Juventude relativas à educação de ensino não superior, e, nos termos da Lei n.º 9/2006 (Lei de Bases do Sistema Educativo Não Superior) que define claramente sobre os objectivos gerais de educação, é necessário cultivar, junto dos educandos, os



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

“hábitos de vida saudável” e “exercício adequado dos seus direitos cívicos”. As “exigências das competências académicas básicas” associadas a valores morais e educação cívica que são estabelecidas pela DSEJ, são direccionadas aos educandos do ensino primário, ensino secundário geral e ensino secundário complementar, com o objectivo de incuti-los a ideia de ser um consumidor responsável e autónomo, e, para isso, pode-se, como por exemplo, dar conhecimentos aos educandos sobre a forma de conseguir adquirir uma atitude de consumo racional e capacidades de gestão financeira básica, estabelecer prioridades para proceder a melhor escolha no consumo, e, compreender a relação entre o poder e o dever, salvaguardando assim de forma adequada os seus direitos. Relativamente ao aconselhamento para estudantes, a DSEJ tem estabelecido cooperações com as respectivas entidades, e, para responder as necessidades de desenvolvimento dos jovens, a mesma tem prestado, de forma contínua, serviços de aconselhamento dentro das instituições escolares, incluindo temas relacionadas com a gestão financeira e consumo racional.

Paralelamente, o Gabinete de Apoio ao Ensino Superior tem vindo a entrar em contacto com o C.C., no sentido de estudar a possibilidade de criar um mecanismo de cooperação e de reforçar a assistência às instituições do ensino superior na divulgação, junto dos estudantes, dos conceitos correctos de consumo, como também, na sensibilização sobre a defesa dos direitos e interesses de consumo.



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

Além disso, com o objectivo de salvaguardar o direito de consumo e os outros direitos e interesses legítimos dos cidadãos no âmbito da assistência médica e sanitária, compete aos Serviços de Saúde, nos termos do Decreto-Lei n.º 84/90/M de 31 de Dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 20/98/M de 18 de Maio, proceder ao controlo de profissionais ou entidades que exercem actividades de prestação de cuidados de saúde em regime privado, incluindo a publicidade relativa à prestação de assistência médica, produtos farmacêuticos, próteses, tratamentos médicos ou paramédicos. Compete também aos Serviços de Saúde, nos termos do Decreto-Lei n.º 30/95/M de 10 de Julho e da Lei n.º 7/89/M de 4 de Setembro, proceder à aprovação e fiscalização da publicidade relativa aos produtos farmacêuticos em Macau, incluindo a publicidade de produtos benéficos à saúde, tais como, produtos alimentares de fortalecimento de saúde. Nesse sentido, os Serviços de Saúde têm indicado trabalhadores para proceder inspecções periódicas nas farmácias, clínicas/consultórios médicos, salões de beleza e lojas que vendem chás feitos de ervas medicinais chinesas, e dado empenho no combate a práticas ilegais de publicidade relativa a produtos farmacêuticos e produtos destinados ao fortalecimento de saúde. Por outro lado, os mesmos Serviços criaram uma linha aberta de queixas destinada aos cidadãos para efeitos de acompanhamento e investigação das situações que envolvem irregularidades relativas à actividade farmacêutica. Os Serviços de Saúde criaram também um mecanismo interdepartamental de troca de informações de defesa dos direitos do



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

consumidor em conjunto com o IACM, DST e CC, de forma a elevar progressivamente a eficácia do tratamento de queixas dos consumidores, protegendo à luz da lei os direitos e interesses legítimos dos consumidores.

O Governo da RAEM dará continuidade à optimização e aperfeiçoamento dos mecanismos relativos à queixa e assistência ao consumidor, quer na defesa dos seus direitos, quer no exercício do direito ao reembolso e à indemnização, e, por outro lado, os respectivos serviços públicos irão continuar a encontrar formas de estreitar cooperações, no sentido de desenvolver, com todo o empenho, tarefas relativas à defesa dos direitos e interesses dos consumidores, bem como, campanhas de sensibilização sobre o consumo autónomo e responsável, permitindo assim regular as práticas comerciais à luz da lei e salvaguardar os direitos e interesses dos cidadãos.

O Presidente da Comissão Executiva  
do Conselho de Consumidores,

Chan Hon Sang

30 de Abril de 2015