



Interpelação Escrita

Há que envidar esforços para proteger, antes da respectiva revisão legislativa, os direitos e interesses dos consumidores

Nestes últimos anos, os consumidores de Macau têm estado cada vez mais consciencializados da protecção dos seus direitos e interesses, mas as deficiências registadas na vigente lei e nas funções do Conselho de Consumidores (CC), que se concentra na realização de acções de sensibilização e divulgação ao nível da promoção da defesa dos direitos e interesses dos consumidores, levaram, ao longo do tempo, os consumidores a sentir-se numa posição desfavorável, não sabendo a quem poder recorrer para pedir ajuda quando vêem os seus direitos e interesses prejudicados. Está agora em curso a avaliação da lei relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores, mas estes continuam a ver os seus direitos e interesses prejudicados, situação esta que suscita a atenção da população.

Noticiou-se recentemente: um residente comprou, numa feira de exposição e venda, uns mariscos secos de má qualidade, mercadoria esta que não correspondia aos exemplares em exposição, por isso, pediu ajuda junto do CC. Na sua primeira resposta, o CC limitou-se a afirmar que a mercadoria em questão era verdadeira. Quando o queixoso voltou a pedir ajuda junto desta entidade pública, esta afirmou então, com base nos resultados de um exame químico, que a referida



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

mercadoria era verdadeira, mas que se se suspeitava de que tivesse sido sujeito a um processo de embranquecimento e transformação¹.
Perante este tipo de resposta, é natural que o queixoso duvide da atitude de trabalho do CC e desconfie do Governo, ao nível da defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

Segundo informações recentemente disponibilizadas por residentes, verificam-se sempre falsas informações na publicidade de mercadorias alvo de promoção e venda na internet ou em feiras de exposição e venda, e, mesmo em relação às que são vendidas em lojas, verifica-se também a falta de informações. Um exemplo diz respeito a um tipo de aparelho de tratamento de água potável, vendido em Macau por via de um agente ou distribuidor. Segundo as especificações, este aparelho tem por função transformar a água ordinária em água potável que faz bem à saúde, podendo até atenuar doenças crónicas. Outro exemplo diz respeito à grande diferença entre as fotografias que constam das ementas e os pratos reais em restaurantes. No tocante ao referido aparelho de tratamento de água potável, há já alguns anos, os serviços públicos dos territórios vizinhos, bem como organizações revestidas de alto grau de credibilidade e especialistas do exterior, apresentaram já as suas opiniões, alegando que os efeitos deste aparelho para a saúde carecem de suporte científico. Suspeita-se, então, que os vendedores induzam os consumidores em erro através de informações sem sustentação científica².

¹ “Perante as irregularidades de um empresário participante num evento de exposição e venda, uma residente de Macau decidiu lutar por justiça”, Jornal *Exmo*, página 01, 23 de Março de 2015.

² “Questiona-se sobre os efeitos do aparelho de tratamento de água para a saúde”, *Choice*, Série 357, *Hong Kong Consumer Council*, 14 de Julho de 2006.



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

Desde 1 de Outubro de 2013, foi implementada no Interior da China a Regulamentação da gestão de especificação e rotulagem de produtos envolvendo a segurança e higiene da água potável, segundo a qual, nessa rotulagem e especificação de produtos envolvendo água não podem constar, de forma expressa ou implícita, as funções de prevenção e cura de doenças; palavras e desenhos exagerados que enganem os consumidores; bem como conteúdos que não tenham a ver com água potável, por exemplo, água alcalina, água activada, água oxigenada, água funcional, etc³. Já no ano passado, o CC conheceu que estava à venda em Macau um aparelho do tipo *water-ionizer*, mas limitou-se a apresentar uma recomendação aos consumidores, isto é, é necessário consultar opiniões especializadas antes da compra ou utilização deste aparelho⁴. Tudo isto demonstra que o Governo nem sempre toma a iniciativa de proceder ao acompanhamento das especificações e da publicidade das mercadorias, e carece de entusiasmo no âmbito da defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

Interpelo então o Governo sobre o seguinte:

1. Noticiou-se, recentemente, um incidente sobre a venda de mariscos secos de má qualidade que se fez passar por boa qualidade, situação esta que diz respeito, em determinado grau, à questão da segurança alimentar. Entretanto, os serviços responsáveis pela inspecção, subordinados ao CC, não detectaram qualquer problema no primeiro exame efectuado. Quando o queixoso voltou a pedir ajuda junto do CC, este detectou, afinal, a

³ “Regulamentação da gestão de especificação e rotulagem de produtos envolvendo a segurança e a higiene da água potável” – documento n.º 13 (2013) elaborado pela Administração de Saúde, subordinada à Comissão para a Saúde Nacional e o Planeamento Familiar do Estado da República Popular da China.

⁴ “Dicas para os consumidores”, Revista Consumidor, Série 248, página 20, Conselho de Consumidores.



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

anomalia dos alimentos, depois de ter efectuado várias inspecções. O Governo vai proceder à avaliação deste incidente? Será adequado o método adoptado no tratamento da queixa? Perante as queixas relacionadas com mercadorias, apresentadas pelos residentes, como é que vai o Governo proceder à respectiva inspecção?

2. Segundo informações de residentes, está à venda em Macau um tipo de aparelho de tratamento de água potável. De acordo com a publicidade, este aparelho reveste-se de uma função que fará bem à saúde, mas que não tem suporte científico. Quantos residentes pediram ajuda ou apresentaram queixas contra este aparelho? O Governo já recebeu qualquer notificação dos territórios vizinhos?
3. Está em curso a revisão da legislação relativa à protecção dos direitos e interesses dos consumidores. Como os consumidores continuam a ver os seus direitos e interesses prejudicados, então, antes da respectiva revisão legislativa, de que medidas concretas dispõe o Governo para reforçar a defesa dos direitos e interesses dos consumidores? Em relação às informações falsas que constam da publicidade feita a mercadorias, como é que vai o CC resolver esta situação?

10 de Abril de 2015.

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