



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社區服務諮詢委員會  
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

## **Reforçar a promoção da Lei de Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor para clarificar os direitos e deveres das partes envolvidas**

**Huang Chengbin**

**5/1/2022**

Tendo entrado oficialmente em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022, a Lei de Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor (doravante designada por “Lei do Consumidor”) tem como objectivo salvaguardar os direitos do consumidor, defender a justiça e a igualdade nas relações jurídicas estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores, elevar a transparência das práticas comerciais, salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores e combater as práticas comerciais desleais.

A fim de promover esta nova lei, o Governo da RAEM realizou recentemente, a nível *online* e presencial, uma série de acções de apresentação e sensibilização, em benefício dos diferentes sectores sociais. Porém, vários comerciantes de diferentes segmentos do sector comercial revelam que continuam sem saber o que devem fazer exactamente para cumprir esta nova lei, mostrando ainda receio de que alguns consumidores com interesses tendenciosos possam usar a Lei do Consumidor como pretexto para trocar ou devolver produtos — por exemplo, para trocar ou devolver peças de vestuário já usadas alegando não servirem, ou para pedir o reembolso de tabaco após o respectivo maço já estar aberto, por o sabor não ser o pretendido, entre outras situações. Outra questão pertinente são os produtos vendidos pelos comerciantes exteriores, durante uma actividade de convenção e exposição realizada em Macau. Caso o consumidor encontre defeitos na qualidade somente depois do evento, como é que os seus direitos e interesses serão salvaguardados?

Por isso, proponho que, durante as acções de promoção sobre a Lei do Consumidor e para assegurar uma melhor protecção dos direitos e interesses dos consumidores, o Governo dê igualmente a conhecer aos comerciantes o nível de protecção que lhes é proporcionado por esta lei e a necessidade da sua implementação, a fim de fortalecer o seu entendimento e o sentido de cumprimento da nova lei e de esclarecer todas as suas dúvidas sobre esta matéria. Além disso, indicações mais claras devem ser apresentadas à comunidade de operadores comerciais, para que estes possam ter noção dos seus deveres, para cumprir com a Lei do Consumidor sem estarem sob um enorme *stress* e sobrecarga de trabalho. Por fim, proponho que sejam criadas uma “Secção de Consumidor” e uma “Secção de Operador Comercial” na página electrónica oficial, que



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
社區服務諮詢委員會  
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

exponham as questões frequentes e os casos típicos nesse âmbito, permitindo um conhecimento mais directo da população sobre a aplicação da Lei do Consumidor no quotidiano.