



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

Dificuldade em garantir os direitos e interesses dos consumidores de Macau que fazem compras online junto do Interior da China, durante a pandemia

Chan U Iong

2/7/2020

Com a crescente popularização do pagamento electrónico em Macau, fazer compras online já se tornou parte da vida quotidiana dos residentes de Macau. Além disso, nestes dias, várias plataformas de comércio electrónico do Interior da China lançaram campanhas de compras online, pelo que é muito comum ver grandes filas de residentes que esperam pelas suas encomendas fora das lojas de recepção. Antes da pandemia, muitos residentes de Macau costumavam pedir às lojas de recepção em Gongbei ou recorrer aos postos de serviço de recepção em Zhuhai para receberem as encomendas e depois transportavam-nas por si mesmos ou pediam ajuda de transporte para Macau. Neste caso, os direitos e interesses dos consumidores relativamente à devolução de encomendas eram garantidos de acordo com as respectivas formas do Interior da China. Os residentes de Macau podiam dirigir-se a Gongbei para enviar de volta as encomendas ou pediam às respectivas lojas que as transportassem para o Interior da China, concluindo a devolução. Embora este modo demorasse muito e tivesse um custo alto, os direitos e interesses mais básicos dos consumidores de compras online eram garantidos. Mas, com o surgimento da pandemia, a passagem fronteiriça entre Macau e Zhuhai foi gravemente afectada pelas medidas aplicadas, sendo muito inconveniente para os residentes dirigirem-se a Zhuhai ou pedirem o serviço de transporte para a devolução de encomendas, pelo que muitas lojas suspenderam tal serviço por sofrer o impacto. Mais ainda, a devolução tem que ser feita dentro do prazo de garantia. Os direitos e interesses dos consumidores também são afectados pela inconveniência na passagem fronteiriça. Portanto, gostaria de propor os seguintes aspectos:

1. Normalizar, nas medidas de passagem durante a pandemia, o transporte de pequenas cargas de Macau para Zhuhai.;
2. Lançar políticas de apoio em matéria logística, incentivar o sector logístico a desenvolver serviços de entrega entre Macau e Zhuhai no sentido de agilizar e favorecer a vida dos cidadãos envolvidos, ajudando assim, a longo prazo, o sector logístico de Macau a integrar-se de melhor forma na rede de logística de transporte do Interior da China;
3. Propor que o Conselho de Consumidores do Governo da RAEM promova a divulgação sobre os direitos e interesses dos consumidores de compras *online*, para dar aos



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

residentes a conhecer mais sobre os seus direitos e interesses e, ao mesmo tempo, evitar o surgimento de mais conflitos em relação às compras *online*.