

Lei da Protecção dos Consumidores de Macau

por: **Candice Pun**, Jurista

A Lei da Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor de Macau foi aprovada a 24 de Junho de 2021 e entrou em vigor no dia 1 de Janeiro 2022.

Esta lei destina-se a proteger os direitos e interesses do consumidor, nomeadamente definindo e regulando:

- A protecção dos direitos do consumidor;
- A proibição das práticas comerciais desleais para com o consumidor;
- Os contratos de fornecimento de bens de consumo e de prestação de serviços;
- Os contratos celebrados à distância, fora do estabelecimento comercial e em forma de pré-pagamento;
- Os mecanismos de resolução de conflitos de consumo, que ficam assim aperfeiçoados.

Desenvolvimento dos Direitos do consumidor:

A «Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor» estipula a definição de consumidor e de operador comercial, prevendo que o consumidor, segundo o art 9.º, tem direito à formação e à informação; à protecção da saúde e da segurança; à qualidade dos bens e serviços; à protecção dos interesses económicos; à indemnização pelos danos; à participação na definição legal dos seus direitos e interesses; à protecção jurídica e a uma justiça acessível.

Com especial importância, o art 11.º incide sobre o direito à informação. Muitas pessoas não sabem que têm o direito de saber ou adquirir as informações de operador comercial. Todavia, o consumidor tem sempre direito à informação e a que lhe sejam prestadas as informações necessários ao seu esclarecimento sobre os bens ou serviços, quer na fase de negociação, quer na fase de celebração de um contrato.

O operador comercial deve prestar ao consumidor de forma clara os seus elementos de identificação, nomeadamente o seu nome ou firma; o seu meio de contacto; as modalidades de pagamento, de entrega do bem ou da prestação de serviços; bem como a forma de tratamento de queixas dos consumidores relativamente ao operador comercial. O operador comercial deve ainda prestar ao consumidor em tempo útil e de

forma clara o nome e o endereço do estabelecimento comercial; as despesas e quaisquer outros encargos; os riscos para a saúde e segurança do consumidor; o período de vigência do contrato; as condições para a sua denúncia e para a cessação antecipada quando se tratar de um contrato com um período mínimo.

De acordo com a nova lei, os bens ou serviços que exijam especiais cuidados devem ser acompanhados de instruções ou manual de utilização em línguas chinesa e portuguesa ou em línguas chinesa e inglesa para entrar no mercado.

A forma de apresentação dos preços também é essencial: os mesmos devem ser apresentados de forma visível, legível e isenta de dúvidas, no próprio bem ou na sua embalagem. Caso haja incongruência de preço, o consumidor tem direito a exigir que o pagamento seja feito com base no preço apresentado. Após o pagamento, o consumidor tem sempre o direito a pedir o recibo, o qual deve incluir a identificação e os meios de contacto do operador comercial, a data da transacção, a designação e o preço de cada bem fornecido ou serviço prestado, bem como o preço total dos mesmos.

Nos termos da lei, o consumidor tem ainda direito a ser indemnizado por eventuais danos causados pelo fornecimento de bens ou da prestação de serviços em desconformidade com o contrato ou pela violação do contrato.

A salvaguarda dos direitos do consumidor é obrigatória e são nulas quaisquer cláusulas contratuais que os excluam ou restrinjam. Todavia, o consumidor pode optar pela manutenção do contrato reduzido ao seu conteúdo válido.

Esta lei traz maior protecção aos interesses e direitos de cada um de nós, já que todos somos consumidores. Para obter mais informações sobre este assunto e as particularidades do seu caso, por favor contacte a C&C Advogados e Notários.



Candice Pun, Jurista

candice@ccadvog.com