

Lei da Protecção dos Consumidores de Macau: Práticas comerciais desleais para com o consumidor

por: **Nuno Sardinha da Mata**, Sócio Sénior & **Ng Pui U**, Advogada Estagiária

A Lei de Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor de Macau (Lei 09/2021) (LPDC) entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022. De entre as várias formas que a lei vem defender os consumidores, prevêem-se as práticas comerciais desleais contra os consumidores.

"Práticas comerciais desleais" são definidas como práticas comerciais que não são conduzidas profissionalmente e que têm o efeito de:

1. Distorcer ou distorcer substancialmente a decisão de contratar de um consumidor;
2. Afectar a decisão de contratar de um consumidor com base num determinado tipo de bem ou serviço.

Em geral, os padrões usados para determinar a legitimidade de um negócio são os do consumidor médio. No caso dum grupo de consumidores específico, deve ser feita referência às normas dos membros gerais desse grupo.

As práticas comerciais desleais são expressamente proibidas por lei. Se os consumidores tomarem conhecimento de que foram afectados por práticas comerciais desleais, podem iniciar uma acção judicial para o contrato que celebraram influenciados por essa prática. Por outro lado, os consumidores podem optar por seguir os princípios da equidade e requerer uma revisão do contrato, que pode limitar-se às cláusulas inválidas, permanecendo as restantes partes válidas.

A LPDC divide e distingue as práticas comerciais desleais em dois grandes grupos: práticas comerciais enganosas e práticas comerciais agressivas.

Práticas comerciais enganosas:

Práticas comerciais enganosas disseminam informações falsas sobre bens ou serviços aos consumidores. Alguns exemplos disso são a disseminação de falsas representações de preços especiais ou reduzidos, deturpações sobre a legalidade das vendas ou riscos de não adquirir o bem de serviços, recursos exagerados, falsas alegações sobre seu

período de disponibilidade, falsas certificações de segurança alimentar ou da confiança do consumidor .

Práticas comerciais enganosas também podem ocorrer ao comercializarem-se bens ou serviços. Alguns exemplos são alegar que uma celebridade ou figura pública os obteve, sugerindo um preço específico mas recusando-se a fornecer tais bens ou serviços com a intenção de vender outros, ou promovendo itens falsamente como sendo de um determinado fabricante.

Vale a pena notar que os operadores muitas vezes promovem bens ou serviços por meio de formação ou actividades educacionais. No entanto, a falha em fornecer um aviso prévio aos consumidores sobre o momento de tais promoções é considerada uma prática comercial enganosa.

Além disso, o comportamento inadequado ao fornecer orçamentos com descrições ambíguas ou a exigência do pagamento de taxas por produtos ou serviços anunciados como gratuitos ou oferecidos também constituem práticas comerciais enganosas. Por exemplo, um operador pode oferecer uma cotação ambígua aos consumidores, inicialmente declarando que não cobrará pelos bens ou serviços relevantes ou anunciando que distribuirá itens adicionais, mas depois exigindo que os consumidores paguem por eles.

Práticas de negócios agressivas:

As práticas comerciais agressivas são aquelas em que o operador age de forma a criar uma impressão negativa do consumidor, atinge-o de forma inadequada e faz exigências particulares para dissuadir o consumidor de exercer os seus direitos.

Um exemplo é gerar medo ou ansiedade no consumidor – criando nele a impressão de que não pode sair do estabelecimento comercial sem adquirir bens ou serviços, ou dar ao consumidor a falsa impressão de que tem ou ganhará um prémio ou benefício por praticar determinada conduta.

Métodos de contacto inadequados entre um operador e um consumidor também podem constituir práticas comerciais agressivas. Por exemplo, se um operador continuar a fazer pedidos por telefone, fax, e-mail ou outros meios de comunicação à distância sem ser solicitado pelo consumidor, ou se o operador ignorar a recusa do consumidor e voltar ao seu domicílio para estabelecer contacto com o consumidor. No entanto, tal pode ser excluído se o operador agir dessa forma para cumprir as suas obrigações contratuais.

Por fim, em determinadas circunstâncias, considera-se uma prática comercial agressiva se um consumidor for desencorajado de exercer seus direitos contratuais por uma conduta desnecessária, indevida, inadequada ou injusta de um operador, exigindo que ele apresente determinados documentos ou execute determinados atos ou procedimentos. Por exemplo, se um operador exigir que um consumidor preencha formulários demasiado redundantes ou complicados, ou exija que o consumidor visite um estabelecimento comercial ou outro local em horário impróprio, ou se desloque para um local fora da RAEM.

As proibições das práticas elencadas devem ser tidas em conta não só pelos consumidores, mas também pelas empresas fornecedoras de bens e serviços, de forma a evitarem a celebração de contratos que possam ser contestados posteriormente pelos consumidores. Para obter mais informações sobre este assunto e as particularidades do seu caso, por favor contacte a C&C Advogados e Notários.



Nuno Sardinha da Mata, *Sócio Sénior*

sardinha@ccadvog.com



Ng Pui U, *Advogada Estagiária*

kafy@ccadvog.com