

## Tema do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor 2018: Tornar o mercado electrónico mais justo



A Consumers International (CI) definiu “Tornar o mercado electrónico mais justo” (*Making Digital Marketplaces Fairer*) como tema do “Dia Mundial dos Direitos do Consumidor” de 2018, que se celebra anualmente em 15 de Março, e pediu às organizações mundiais de protecção dos direitos do consumidor para desenvolverem iniciativas e trabalhos de promoção em articulação com este tema, chamando assim mais atenção para o mesmo.

O comércio electrónico tem mudado completamente o mercado de consumo mundial nos últimos anos, podendo os consumidores actualmente comprar produtos e serviços através da internet e de ferramentas de pagamento online. Tanto música, comida, transporte ou alojamento, como bilhetes e ingressos podem ser comprados com um clique simples. O consumo pela internet trouxe aos consumidores uma escolha diversificada sem precedentes e muitas conveniências. No entanto, os consumidores também enfrentam dificuldades e desafios que não existem no modelo de consumo tradicional.

O desenvolvimento da tecnologia digital teve um efeito profundo ao consumo mundial, permitindo uma comunicação mais conveniente, uma obtenção mais fácil e rápida de informações, e mais escolhas para os consumidores. Conforme a CI, em 1995 apenas cerca de 1% da população mundial tinha acesso à internet, subindo esse número para 50% em 2017. Ao mesmo tempo, com o rápido desenvolvimento do comércio electrónico, somente em 2016 cerca de 1,6 bilhões de pessoas fizeram compras on-line, atingindo o volume dos negócios electrónicos 1900 bilhões dólares americanos. No entanto, os consumidores ainda enfrentam diversas dificuldades nas compras on-line.

A CI pede aos seus membros que tomem medidas relativamente a três aspectos que têm efeitos directos nos consumidores, sendo eles: promover o uso do comércio electrónico, evitar fraudes cibernéticas, e tornar mais eficaz a segurança cibernética. A CI também pede aos seus membros para informarem os departamentos do governo local e as empresas sobre as fraudes cibernéticas e as práticas comerciais injustas e enganosas, bem como chamar a atenção e aumentar a consciência dos consumidores para os aspectos acima referidos.

O CC tem-se preocupado com o desenvolvimento do consumo online e a protecção dos direitos nesta área ao longo do tempo, e, em colaboração dedicada com as políticas da CI, tem activamente prestado informações e educado os consumidores, promovido os valores correctos, os conhecimentos na matéria de consumo online aos consumidores, a fim de assim evitar o prejuízo dos seus direitos. Em 2017, o CC lançou o projecto do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online, tendo como objectivo ampliar as medidas de salvaguarda dos direitos de consumo em Macau. Agora, as lojas que já obtiveram o símbolo de qualidade de Loja Certificada e fazem negócios online, poderão obter o símbolo de qualidade de Loja Certificada Online após pedir requerimento e ser aprovado pelo CC, com vista a garantir a prestação de produtos e serviços seguros e de alta qualidade aos consumidores.

A CI é uma organização independente e sem fins lucrativos, contando com mais de 200 membros provenientes de mais de cem países e regiões do mundo. O CC tornou-se um membro oficial da CI em 1997. 