

# A celebração do acordo de cooperação entre Macau e Hubei facilita a defesa dos direitos de consumo transfronteiriço

O CC e o Conselho de Consumidores da Província de Hubei celebraram um acordo de cooperação na defesa de direitos e interesses de consumo, com vista a criar um mecanismo simples e célere para o encaminhamento mútuo de casos.

## Cooperação estreita em variadas áreas

O “Acordo de Cooperação na Área de Defesa do Consumidor entre o Conselho de Consumidores da Província de Hubei e o Conselho de Consumidores do Governo da Região Administrativa Especial de Macau” (adiante designado por “Acordo de Cooperação”), celebrado pelos dois Conselhos de Consumidores, visa desenvolver uma cooperação estreita nas variadas áreas, designadamente a informação e a reclamação relativas aos conflitos de consumo ocorridos entre esses dois locais, a promoção de educação do consumidor, a realização de testes comparativos e a partilha de informações sobre a defesa do consumidor, assim como criar um mecanismo de comunicação para se colaborar em estudar as questões verificadas nos trabalhos de protecção do consumidor e trocar as respectivas experiências, no sentido de melhor assegurar os direitos e interesses dos consumidores desses dois locais.

## Tratamento célere de casos de conflitos transfronteiriços

Para tratar devidamente os conflitos de consumo transfronteiriço entre os residentes de Macau e da Província de Hubei de forma mais rápida, foi criado por força do “Acordo de Cooperação” um mecanismo facilitador de encaminhamento mútuo de reclamações, com meios de defesa dos direitos para os residentes dos dois locais em caso de conflitos de consumo transfronteiriço. Além disso, nos termos do “Acordo de Cooperação”, os Conselhos de Consumidores de Macau e

de Hubei podem prestar aos residentes do outro local serviços transfronteiriços através de videoconferência, ou seja, o Conselho de Consumidores de Macau presta aos consumidores da Província de Hubei serviços transfronteiriços de mediação ou arbitragem, e vice-versa.

O “Acordo de Cooperação” também determina o Conselho de Consumidores de Macau como plataforma de encaminhamento de conflitos de consumo entre o Conselho de Consumidores da Província de Hubei e as associações de consumidores dos Países de Língua Portuguesa.

## Desempenho positivo das funções de “uma plataforma”

Actualmente, o CC já tem acordos de cooperação celebrados com 45 associações de consumidores provinciais e municipais do país, com vista a fortalecer a cooperação e reforçar a confiança e a garantia de consumo entre os residentes dos respectivos locais, e no exercício das atribuições conferidas pelos acordos de cooperação, continuar a desempenhar bem a função de “uma plataforma”, nomeadamente para o encaminhamento de conflitos de consumo transfronteiriços entre o Interior da China e os Países de Língua Portuguesa.

O CC está a alargar constantemente a sua rede de cooperação, para fornecer uma garantia mais plena ao consumidor. Relativamente à cooperação com o exterior, já foram celebrados acordos de cooperação com as associações de consumidores de Portugal, do Brasil, de Timor-Leste, de Moçambique, da Singapura e da Coréia do Sul, com o intuito de promover proactivamente a cooperação na defesa dos direitos e interesses de consumo e aumentar a confiança de consumo de visitantes em Macau, em articulação com o posicionamento de desenvolvimento de Macau enquanto “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.