Informação do Conselho de Consumidores

**Organizações de consumidores de Macau e de Portugal aprofundam a cooperação estudando a criação conjunta da plataforma de mediação e arbitragem transfronteiriça**

O Conselho de Consumidores do Governo da RAEM (CC) realizou acções de intercâmbio com a Direcção-Geral do Consumidor de Portugal (DGC) nos dias 13 e 14 de Maio, tendo as partes alcançado um consentimento preliminar sobre o aprofundamento da cooperação, assim como sobre o fomento da criação do mecanismo de mediação e arbitragem transfronteiriça entre o CC e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) e da designação do CC como plataforma de encaminhamento de casos para mediação e arbitragem transfronteiriça entre a China e Portugal.

Na reunião de trabalho decorrida em Macau estiveram presentes, da parte do CC, a Presidente, Leong Pek San, o Vice-presidente, Ao Weng Tong, a Chefe do Departamento de Protecção dos Direitos e Interesses de Consumo, U Kam e o Chefe da Divisão de Queixa e Fiscalização de Actividades de Consumo, Wong Chi Cheong, e, da parte da DGC, a Directora-Geral, Dra. Carla Barata, e a Directora de Serviços de Comunicação ao Consumidor, Dra. Sónia Passos.

Na reunião, o CC e a DGC revisaram o resultado da cooperação entre as partes nos últimos anos, tendo debatido sobre o desenvolvimento dos seus trabalhos na área de defesa dos direitos de consumo e os temas relacionados com o consumo que actualmente enfrentam. As partes concordaram com o reforço da comunicação e da compartilha e divulgação de informações para aprofundar o conhecimento dos residentes de Macau e de Portugal acerca dos mecanismos de defesa do consumidor dos dois locais, no sentido de proteger os direitos e interesses dos residentes no âmbito de consumo e aumentar a confiança no consumo interactivo.

**Estudada a criação do mecanismo de cooperação sobre os serviços transfronteiriços por videoconferência**

No seguimento da dita reunião, sob a coordenação da DGC, o CC, a DGC e o CACCL realizaram uma reunião *online*, em que debateram sobre a cooperação na criação do mecanismo de mediação e arbitragem transfronteiriça de conflitos de consumo entre Macau e Portugal e na designação do CC como plataforma de encaminhamento de litígios de consumo para mediação e arbitragem entre a China e Portugal, tendo chegado a um consentimento preliminar sobre esse assunto.

A presidente do CC, Leong Pek San esperou que a referida iniciativa de cooperação fosse implementada com sucesso, assinalando que, em articulação com o posicionamento de Macau enquanto Centro Mundial de Turismo e Lazer, o CC tem optimizado e elevado a qualidade dos serviços de mediação e arbitragem transfronteiriça de conflitos de consumo com vista a trazer maior confiança aos turistas para fazer consumo em Macau, na expectativa de aproveitar melhor a função do CC enquanto plataforma de serviços entre as organizações de consumidores da China e de Portugal mediante a cooperação com a DGC.

**Melhoria da qualidade dos trabalhos através de aprender com as experiências europeias**

Na sessão de partilha realizada no dia seguinte, a DGC apresentou as suas práticas e experiências nas matérias de educação do consumidor em escolas, fiscalização da publicidade e do sistema de resolução alternativa de litígios de consumo em termos genéricos. Os trabalhadores do CC levantaram várias questões, com intuito de aprender as experiências do país europeu na respectiva área, por forma a melhorar a qualidade dos trabalhos de defesa dos direitos de consumo em Macau.

**Melhor proveito do papel de ponte entre a China e Portugal para a defesa do consumidor**

Desde a celebração do protocolo de cooperação em 2013, as organizações de consumidores de Macau e de Portugal têm mantido uma cooperação na formação sobre a defesa do consumidor, na troca de informações e no tratamento de litígios de consumo.

O CC afirmou que este intercâmbio servirá de base consolidada para a futura cooperação transfronteiriça na área de defesa dos direitos de consumo, esperando que, através do aprofundamento da cooperação com a DGC, seja patenteado o papel do CC como ponte entre a China e Portugal no âmbito de defesa dos direitos de consumo, bem como alargado o âmbito da função de plataforma de encaminhamento de queixas entre as organizações chinesas e portuguesas de consumidores, da maneira a fomentar o desenvolvimento da rede de defesa do consumidor entre a China e Portugal.

Data: 16 de Maio de 2025