**Informação do Conselho de Consumidores:**

**Os conselhos de consumidores de Guangdong, Hong Kong e Macau divulgam juntamente pela primeira vez as dicas de consumo sobre a compra *online* de produtos do Interior da China pelos residentes de Hong Kong e Macau**

À medida do desenvolvimento integrado da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, cada vez mais residentes de Hong Kong e de Macau compram produtos do Interior da China por via *online*, no entanto, devido a vários factores como as políticas e as legislações, os custos de logística, as características dos produtos e as estratégias comerciais, alguns produtos do Interior da China só são comercializados no Interior da China. Assim sendo, alguns consumidores de Hong Kong e de Macau optam por comprá-lo com recurso ao serviço de transporte dos pontos de recepção de encomendas do Interior da China ou através do levantamento de encomendas nestes pontos. Conduto, o prolongamento das etapas de compra e da cadeia de transporte faz aumentar os riscos de consumo. Recentemente, muitos consumidores de Hong Kong e de Macau encontraram dificuldades em defender os seus direitos, quando se envolveram em litígios de consumo relativos à devolução e substituição dos bens adquiridos que apenas se comercializam no Interior da China. No sentido de aprofundar o conhecimento jurídico dos consumidores de Hong Kong e de Macau e aumentar a sua consciência pela defesa de direitos para comprar produtos do Interior da China por via *onlin*e com maior confiança garantida, o Conselho de Consumidores do Governo da Região Administrativa Especial de Macau, juntamente com o Conselho de Consumidores da Província de Guangdong e o Conselho de Consumidores de Hong Kong, emitiu as seguintes dicas de consumo:

**1. Devido às divergências entre legislações e normas, é preciso ter cuidados na verificação das informações dos produtos**

Actualmente, por falta da uniformização das normas de produtos entre Hong Kong, Macau e Interior da China, podem existir divergências em termos de marcação da etiqueta e dos requisitos e indicadores de qualidade. Como os produtos comercializados apenas no Interior da China só têm de cumprir as legislações e os padrões do Interior da China, se os consumidores de Hong Kong e de Macau tiverem certos requisitos de qualidade, devem verificar bem as informações pormenorizadas e as descrições das funções dos produtos antes da aquisição, e, em caso necessário, consultar as normas de qualidade aplicáveis a esses produtos para confirmar se correspondem às próprias necessidades, de modo a evitar litígios de consumo após a recepção dos produtos.

**2. Perante as etapas de transporte mais complicadas, é importante inspeccionar o estado dos produtos**

Uma compra *online* transfronteiriça percorre várias etapas, a saber: envio da encomenda pelo vendedor, logística no Interior da China, armazenamento temporário no ponto de recepção de encomendas, transporte transfronteiriço, entrega ao domicílio ou levantamento de encomendas no local. Geralmente, os pontos de recepção de encomendas só inspeccionam a integridade da embalagem das encomendas recebidas, não as abrindo para efeitos de examinação. Caso no momento de recepção os consumidores verificarem problemas com o produto, como danos, será difícil determinar a parte culposa, levando à eventual imputação da culpa entre umas e outras. Assim sendo, os consumidores devem dar importância à inspecção dos produtos durante as etapas intermédias. Se comprarem um produto de valor elevado ou frágil, convém recorrer a um ponto de recepção de encomendas que preste o serviço de examinação do produto, ou adquirir serviços adicionais como o de “abrir a encomenda e tirar fotografias”.

**3. Em caso de devolução e substituição, convém convencionar previamente os custos para evitar eventuais litígios e trazer maior confiança**

Comparativamente às compras em lojas físicas, as compras *online* originam mais facilmente a solicitação da devolução e substituição dos bens adquiridos. No entanto, após a chegada dos bens comercializados apenas para o Interior da China ao ponto de recepção de encomendas, cabe aos consumidores organizar a logística subsequente. Portanto, quer seja a aquisição quer seja a devolução, as despesas de transporte daí resultantes são suportadas pelos consumidores. Mesmo que se trate de devolução do bem defeituoso, é possível o vendedor recusar o pagamento dos custos de transporte transfronteiriço. Assim sendo, os consumidores devem escolher prioritariamente um produto que seja acompanhado de seguro de custos de transporte pela devolução. Para um produto com uma alta taxa de devolução ou de grande tamanho, podem negociar-se previamente com o vendedor sobre a política de reembolso do bem defeituoso, só fazendo compras depois de ser alcançado o consentimento ou cumpridas as expectativas.

**4. Convém informar-se previamente das regras de desalfandegamento e isenção fiscal para evitar prejuízos**

Dado que as compras *online* transfronteiriças envolvem a fiscalização alfandegária, ao adquirir um produto comercializado apenas para o Interior da China, os consumidores de Hong Kong e de Macau têm de verificar se esse é proibido de exportar ou importar (como alimentos frescos, animais e vegetais vivos, etc.), informando-se do âmbito de isenção fiscal e da respectiva quantia com recurso à aplicação móvel “China Customs”, de maneira a evitar despesas inesperadas ou prejuízos por não se familiarizar com as políticas nessa matéria. Os consumidores de Hong Kong podem ainda consultar a página electrónica dos serviços de alfândega de Hong Kong sobre o controlo da importação para mais informações.

**5. Não entrem em pânico quando se envolverem em litígio, apresentando reclamação atempada para defender os direitos e interesses**

No momento de compra *online*, os consumidores devem guardar bem as provas como as informações de encomenda e o registo de diálogos com o pessoal do serviço ao cliente. Caso se envolvam num litígio de consumo, podem pedir primeiro a intervenção da plataforma de comércio *online* e, se não for possível a resolução do mesmo, reclamar-se junto do Conselho de Consumidores do local onde residem ou através da plataforma geral de informações para reclamação de consumo de Guangdong (Plataforma de reencaminhamento de conflitos de consumo da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau).

Data: 22 de Julho de 2025