Informação do Conselho de Consumidores:

**Macau e Henan celebram acordo para reforçar a protecção dos direitos e interesses do consumidor**

No sentido de melhor proteger os direitos e interesses legítimos do consumidor na Região Administrativa Especial de Macau (adiante designada por RAEM) e em Henan, e de aprofundar a cooperação contínua dos dois locais na área de defesa do consumidor, o Conselho de Consumidores do Governo da RAEM (CC) e a Associação de Consumidores da Província de Henan celebraram um acordo de cooperação, que foi assinado pela Presidente do CC, Leong Pek San, e pelo Presidente da Associação de Consumidores da Província de Henan, He Jinping.

Face aos conflitos de consumo transfronteiriço, as partes lançaram um projecto inovador de mediação à distância. Quando um residente de Henan se envolver num conflito de consumo ocorrido em Macau, com o consentimento do consumidor envolvido e do operador comercial reclamado, a Associação de Consumidores da Província de Henan pode ajudar o residente a participar no processo de mediação e arbitragem do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau mediante videoconferência; por outro lado, quando um residente de Macau encontrar conflito de consumo em Henan, caberá ao CC ajudá-lo a participar no respectivo processo de mediação igualmente através de videoconferência.

Segundo o acordo celebrado, o CC irá desempenhar o papel de plataforma de encaminhamento de conflitos de consumo entre as organizações de consumidores da província de Henan e dos Países de Língua Portuguesa (PLPs), no intuito de se articular com o 14.º Plano Quinquenal Nacional e tirar melhor proveito do posicionamento de Macau enquanto Centro Mundial de Turismo e Lazer e Plataforma de serviços para a cooperação comercial entre a China e os PLPs. Além disso, as partes irão desencadear intercâmbio nos âmbitos de educação e orientação de consumo, teste comparativo a bens e investigação de consumo, bem como criar um mecanismo de compartilha rápida de informações e recursos na área de consumo, de maneira a assegurar uma protecção mais plena aos direitos e interesses dos consumidores dos dois locais através de interconexão de dados.

Data: 20 de Agosto de 2025