**Informação do Conselho de Consumidores:**

**Resolvido pela primeira vez conflito de consumo através de arbitragem transfronteiriça realizada entre Macau e Shenzhen, contribuindo para a construção conjunta de um ambiente de consumo harmonioso**

Recentemente, o Conselho de Consumidores de Macau (CC), em cooperação com o Conselho de Consumidores da Cidade de Shenzhen, ofereceu pela primeira vez um serviço de arbitragem transfronteiriça por videoconferência para um consumidor da Cidade de Shenzhen e um estabelecimento comercial de Macau, tendo dirimido devidamente o conflito de consumo em questão, o que marcou um novo progresso no âmbito de cooperação aprofundada entre as organizações de consumidores de Macau e de Shenzhen.

Com a implementação das Linhas Gerais do Planeamento para o Desenvolvimento da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, estão cada vez mais frequentes a circulação de pessoas e a interacção económica na Grande Baía, tendo tornado o consumo transfronteiriço numa nova normalidade. Neste sentido, o Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau tem fornecido os serviços transfronteiriços de mediação e arbitragem, tendo já estabelecido um mecanismo de cooperação para a realização *online* de mediação e arbitragem transfronteiriças por videoconferência com diversas organizações de consumidores das cidades integrantes da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau e da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin.

Ultimamente, quando um consumidor de Shenzhen fez consumo durante a sua visita em Macau, incorreu em conflito de consumo com um estabelecimento comercial. Depois de ter recebido a respectiva reclamação, o CC interferiu no conflito, tentou concertar as partes litigantes e recomendou-lhes que submetessem o caso ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para uma resolução por arbitragem.

Sob a coordenação e a co-organização entre as organizações de consumidores de Macau e Shenzhen, o referido consumidor interviu em Shenzhen, através de uma videoconferência à distância, numa sessão de arbitragem realizada em Macau, sem necessidade de se deslocar a Macau. A sessão de arbitragem foi presidida totalmente por um árbitro do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, estando presente também o estabelecimento comercial de Macau envolvido. Por fim, após uma comunicação entre as partes litigantes, estas alcançaram um acordo de transacção, tendo dirimido devidamente o conflito transfronteiriço de consumo em causa.

Nos últimos anos, as organizações de consumidores de Macau e Shenzhen têm aprofundado a cooperação entre si. À base do reforço da interconexão e do aproveitamento conjunto de informações e recursos na área de consumo, do lançamento constante de testes comparativos conjuntos a bens, e da optimização do mecanismo de tratamento de conflitos de consumo transfronteiriços, foi lançado pela primeira vez um serviço conveniente de arbitragem transfronteiriça por videoconferência, tendo resolvido rapidamente o conflito de consumo em causa com sucesso, assim como reduzido efectivamente os custos com a defesa dos direitos pelo consumidor.

Com a tendência cada vez mais crescente entre os residentes de Macau e das cidades do Interior da China no âmbito de interacção de consumo, o CC irá avançar proactivamente a promoção dos serviços transfronteiriços de mediação e arbitragem, de modo a estender a aplicação do modelo bem-sucedido dos projectos-pilotos de cooperação com as organizações de consumidores das cidades integrantes da Grande Baía a mais cidades do Interior da China, e até explorar o estabelecimento de eventuais cooperações com as organizações de consumidores do exterior, no intuito de defender os direitos e interesses legítimos do consumo e aumentar assim a confiança dos turistas no consumo durante a sua visita em Macau com os ditos serviços profissionais e convenientes.

Data: 11 de Setembro de 2025