

Serviços transfronteiriços de mediação criam ganhos mútuos

As frequentes interações e o grande número de turistas na Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau têm impulsionado as actividades de consumo transfronteiriço. No entanto, uma vez envolvido num litígio de consumo fora do seu local de residência, o consumidor pode desistir facilmente de defender os seus direitos devido ao custo elevado. Portanto, o CC reforça a cooperação com as cidades da Grande Baía, possibilitando a realização de mediação e arbitragem transfronteiriça por videoconferência para a resolução de litígios de consumo, de modo a criar conjuntamente um ambiente de consumo seguro na Grande Baía.



Abertura dos serviços transfronteiriços de arbitragem e mediação traz maior confiança aos turistas

A fim de aumentar a confiança dos turistas em Macau e aperfeiçoar as medidas e os serviços no âmbito de defesa do consumidor, o CC assinou, em Abril de 2018, o Memorando de Cooperação na Área de Defesa do Consumidor da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, no sentido de implementar os serviços transfronteiriços de mediação e arbitragem. Quando os turistas não conseguirem resolver os litígios de consumo em que se tenham envolvido durante a estadia em Macau após a intervenção do CC, esses poderão recorrer às organizações de consumidores nos locais onde residem, submeter os litígios de consumo relevantes ao “Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau” (CMACCM) com o consentimento de ambas as partes e participar em processo de mediação e de arbitragem do CMACCM através de videoconferência, o que dispensa a deslocação para a defesa do consumidor.

CMACCM com serviços flexíveis para resolver litígios de consumo transfronteiriço

Há algum tempo, o CMACCM ajudou a resolver um litígio de consumo que envolveu um turista de Guangzhou em Macau. Este turista de Guangzhou comprou um relógio no valor aproximado de 4.000 patacas numa relojoaria em Macau. Após o regresso para Guangzhou, descobriu que o relógio não apresentava uma cor uniforme, pelo que reclamou online junto do CC e depois pediu ajuda ao Conselho de Consumidores da Cidade de Guangzhou para solicitar a devolução do relógio.

As partes não chegaram a acordo para a resolução do litígio por o reclamante não ter aceitado a solução proposta pela relojoaria. Como a reclamada é uma Loja Aderente que se sujeita ao compromisso da

realização de mediação e arbitragem a casos no valor não superior a 100 mil patacas e a pedido do consumidor, após ouvido o CC, as partes concordaram com a submissão do litígio ao CMACCM.

Atendendo ao facto de que o reclamante não podia participar em mediação em Macau devido às medidas restritivas de entrada e saída entre Macau e Guangzhou impostas no início do surto epidémico, e a fim de reduzir os seus custos na salvaguarda dos direitos, o CC e o homólogo de Guangzhou, no âmbito do protocolo de cooperação assinado, colocaram em funcionamento, de imediato, o mecanismo de mediação e arbitragem transfronteiriço do CMACCM. Após concluídas as formalidades de requerimento no Conselho de Consumidores da Cidade de Guangzhou, o reclamante compareceu nesta organização de Guangzhou para participar na sessão de mediação por videoconferência com a relojoaria de Macau. Após a mediação, as partes acabaram por chegar a acordo para a resolução do litígio.

O CC continua a aperfeiçoar as medidas e serviços de defesa do consumidor, no intuito de fornecer serviços convenientes e flexíveis aos turistas. Ao mesmo tempo, os residentes de Macau que encontrem litígios de consumo em Zhuhai (incluindo Hengqin), Zhongshan e Jiangmen, podem também utilizar o serviço do “Mecanismo transfronteiriço de mediação por videoconferência para defesa de consumidor” criado pelo CC em cooperação com as organizações de consumidores das cidades acima mencionadas, sendo assim protegidos os seus direitos em matéria de consumo. O CC espera aprofundar, de forma contínua, a cooperação com várias organizações de consumidores da Grande Baía, trazendo, através da complementariedade e do ganho mútuo entre todas as partes, maior confiança e protecção aos residentes da Grande Baía no consumo interactivo, por forma a dar um contributo para o estímulo do desenvolvimento da Grande Baía.