

[Aula de consumo]

Comparação de semelhanças e diferenças entre as leis de defesa do consumidor do Interior da China e de Macau

Na medida em que os ambientes de consumo da Grande Baía e da Zona de Cooperação Aprofundada se vêm integrando, muitos consumidores optam por fazer consumo transfronteiriço. Visto isto, em resposta às perguntas emergentes na nossa vida quotidiana, o editor do boletim “O Consumidor” organiza o disposto nas leis de protecção dos direitos e interesses do consumidor do Interior da China e de Macau, assim como compara as semelhanças e as diferenças dessas leis no âmbito de defesa dos direitos e interesses do consumidor, aproveitando alguns casos para apresentar as disposições legais, no sentido de permitir aos consumidores conhecerem as leis essenciais dos dois locais na matéria de defesa dos direitos do consumidor e elevarem a sua capacidade de auto-protecção. Nesta edição, é apresentado o direito à informação, previsto pelas leis de protecção dos direitos e interesses do consumidor desses dois locais.

[Caso]

Durante um passeio num centro comercial, o Chun encontrou uma promoção *offline* lançada por uma aplicação local, com o conteúdo seguinte: “basta \$1 para se subscrever na aplicação e ganhar o direito de comprar os produtos postos à venda na aplicação a preços descontados durante um mês”. Por considerar a promoção bastante atraída, o Chun descarregou logo a aplicação e efectuou o pagamento. Porém, decorrido um mês, foi-lhe cobrada, sem aviso por SMS, uma taxa de \$99, a título de renovação automática da subscrição pelo mesmo período. Visto isto, o Chun abriu a aplicação para verificar novamente as cláusulas interpretativas sobre o cancelamento da

subscrição, mas reparou que estas apenas se apresentavam em letras cinzentas no fundo branco. Recordou ainda que o promotor nunca lhe apresentou quaisquer informações respeitantes à renovação automática ou à taxa a ser cobrada depois de um mês, nem sequer houve nenhum aviso em destaque no folheto, portanto, o Chun não tinha tomado conhecimento disso até que lhe foi cobrada a taxa inconscientemente. Por se sentir chateado, o Chun recorreu aos apoios junto da organização de consumidores do seu local.

[Esclarecimento das disposições legais com recurso ao caso]

Interior da China: Quando se subscreve numa aplicação, encontra-se muitas vezes uma opção “renovação automática”, que oferece aos novos utilizadores um desconto quanto ao primeiro mês de subscrição, sujeitando-se posteriormente a uma cobrança mensal da taxa de subscrição sem necessidade de inserir a senha. Aliás, como é bastante difícil encontrar a maneira de desactivar a renovação automática, os consumidores devem prestar atenção particular para não incorrer em riscos. No caso em apreço, o artigo 8.º da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor da República Popular da China prevê o seguinte: “o consumidor tem o direito de conhecer a situação real do bem que adquire ou utiliza, ou do serviço que aceita.” Por outro lado, nas Normas de execução da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor da República Popular da China, vigoradas desde o passado mês de Julho, é expressamente previsto que, o operador comercial que presta serviço de subscrição com renovação automática deve captar a atenção do consumidor por meios destacados, quer

antes da prestação do serviço ao consumidor, quer antes da renovação automática. Como acima referido, o consumidor tem o direito de conhecer a situação real do bem que adquire ou do serviço que aceita, isto é, a cobrança automática da taxa de serviço deve ser efectuada com a autorização do utilizador à base de informações suficientes, sob pena da eventual violação do direito do consumidor à informação do serviço que aceita, o que contraria igualmente os princípios de comércio justo no mercado. Neste caso, o infractor pode sujeitar-se à indemnização civil, sem prejuízo de demais responsabilidades legais aplicáveis.

Macau: O artigo 11.º da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor prevê o direito do consumidor à informação, por exemplo, neste caso, o operador comercial deve prestar ao consumidor em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível algumas informações, nomeadamente, o preço e a unidade de medida do bem ou do serviço, as modalidades de pagamento do preço, e em caso de contrato de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respectivas consequências, sob pena de multa aplicável de 2 000 a 10 000 patacas. Alerta-se que, em relação à cobrança automática da taxa do serviço ou à renovação automática, o operador comercial tem o dever de apresentar as respectivas cláusulas de forma clara e informá-las certamente ao consumidor; e que, ao efectuar o pagamento, o consumidor deve ler rigorosamente as cláusulas de renovação constantes da aplicação, para ficar ciente da data de cobrança automática e da respectiva quantia, assim como ter uma ideia geral, evitando assim dano desnecessário resultante da decisão sem ponderação rigorosa.