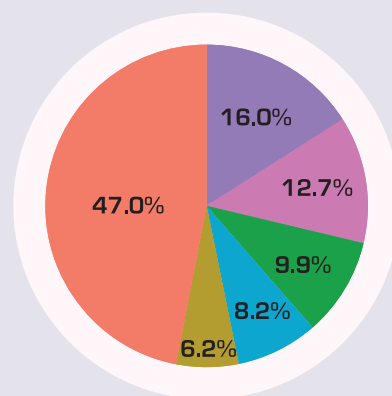


Situação sobre os casos recebidos em 2023

Em 2023, o CC recebeu um total de 6.118 casos, incluindo 5.508 queixas, no valor total de aproximadamente 14,2 milhões de patacas, e 610 informações.



● Sector de turismo ● Serviços de restauração ● Produtos e serviços de cuidados pessoais
● Entretenimentos ● Comidas e bebidas ● Outros

Sector de turismo: Foram 880 queixas relacionadas com as políticas de venda dos hotéis e dos *sites* turísticos, em muitas das quais os reclamantes manifestaram insatisfação por não poderem cancelar a reserva do alojamento na situação de alteração do programa de viagem por motivo pessoal. Outras queixas prenderam-se com as formalidades de reembolso ou o prazo demasiado longo para reembolso.

Entretenimentos: Contabilizaram-se 702 queixas, principalmente ligadas aos concertos e originadas pela insatisfação dos consumidores contra o sistema de venda *online*, os assuntos relativos aos bilhetes e aos lugares distribuídos. Além disso, vários casos dizem respeito à recusa de reembolso sem fundamento, após terem adquirido bilhetes dos concertos realizados em Macau mediante as plataformas *online* do exterior.

Serviços de restauração: Foram recebidas 543 queixas respeitantes à qualidade dos serviços e às práticas comerciais dos estabelecimentos comerciais (incluindo a falta de clareza nas informações e as cláusulas de utilização dos *vouchers* pré-pagos), aos litígios de preço, à situação higiénica e à segurança. Nota-se que 64 casos envolveram as plataformas de encomenda de refeições (*take away*).

Comidas e bebidas: Houve 453 queixas sobre o preço e a qualidade dos produtos alimentares. Menos de 10% dessas foram ligadas às práticas comerciais, nomeadamente a prestação de informações relativas aos bens e de serviços, assim como a recusa do reembolso (devolução dos bens).

Produtos e serviços de cuidados pessoais: Das 344 queixas, cerca de 60% envolve problemas relativos à prestação de serviços, sendo litígios relacionados com as maneiras de venda, a qualidade dos serviços prestados, o preço e o encerramento permanente do estabelecimento. Outras disseram respeito ainda à qualidade dos produtos.

Variadas medidas para reforçar a consciência pela defesa dos direitos

Tendo em conta os pontos de litígio das queixas recebidas, e prevendo os possíveis riscos de consumo, a fim de tornar os residentes e os turistas mais cientes da salvaguarda dos direitos e mais capazes de se proteger, em 2023 foram divulgados 85 artigos relativos às dicas de consumo por diferentes meios dentro e fora de Macau, assim como realizadas 36 sessões de esclarecimento e *workshops* de temas diversificados a distintas comunidades. O CC também divulgou as “Dicas para viajar e fazer consumo em Macau” em cooperação com a Associação de Consumidores da China e as organizações de consumidores da Grande Baía por ocasião das semanas douradas no Interior da China, para além de proceder constantemente às acções de sensibilização jurídica destinadas a reforçar a consciência do operador comercial pelo cumprimento da lei. Mantém a coordenação estreita com vários serviços competentes, no sentido de consolidar o ambiente de consumo com honestidade e de qualidade em Macau, assegurando que os direitos e interesses legítimos do consumidor sejam devidamente protegidos. Face à evolução do mercado de consumo, bem como ao desenvolvimento dos novos modelos de consumo, nomeadamente o consumo transfronteiriço e as compras *online*, para efeitos de prevenção, o CC tem efectuado e reforçado os trabalhos de promoção e educação, no intuito de garantir uma protecção mais abrangida aos direitos e interesses do consumidor. Ainda mais, alerta aos consumidores para fazer consumo de forma racional com vista a evitar riscos de consumo desnecessários.