

[Aula de consumo] Comparação de semelhanças e diferenças entre as leis de protecção dos direitos e interesses 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 de “reembolso sem justificação no prazo de 7 dias”, previstos pelas leis de protecção dos direitos e interesses do consumidor desses dois locais.

[Caso]

Por ocasião do dia “VIP” de uma plataforma electrónica local, a Nana comprou cinco pacotes de gelado de durião da Malásia. Porém, como ela estava a fazer dieta, arrependeu-se logo após a recepção dos bens, por considerar que tinha adquirido uma quantidade excessiva. Sendo assim, pretendeu fazer valer o seu direito de “reembolso sem justificação no prazo de 7 dias”.

[Esclarecimento das disposições legais com recurso ao caso]

Interior da China: Em relação às compras *online*, pode-se pedir à vontade reembolso sem justificação no prazo de 7 dias? De acordo com a Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor da República Popular da China, no caso de o operador comercial vender bem nomeadamente através de rede, televisão, telefone ou correios, o consumidor tem o direito de pedir reembolso no prazo de sete dias contados a partir da recepção desse bem, sem necessidade de justificação. O “reembolso sem justificação no prazo de sete dias” pressupõe a integridade do bem de que o consumidor pretende pedir o reembolso. Além disso, a disposição relativa ao reembolso sem justificação no prazo de 7 dias não é aplicável aos bens personalizados, frescos ou deterioráveis, aos conteúdos digitais descarregáveis, às gravações audiovisuais seladas, aos programas informáticos selados, aos jornais e às publicações periódicas já entregues, assim como aos bens que, pela sua natureza, sejam inconvenientes para a devolução, sobre o que o consumidor já reconhece no momento de compras.

Dado à especificidade de compras *online*, o “reembolso sem justificação no prazo de 7 dias” não implica a sua

incondicionalidade. No caso em apreço, os gelados de durião são bens frescos ou deterioráveis descritos pela lei, por ser fáceis de derreter, sendo impossível a sua revenda pelo operador comercial. Pelo exposto, não é aplicável a disposição relativa ao reembolso sem justificação no prazo de 7 dias.

Macau: De acordo com a Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor da RAEM, nos contratos celebrados à distância, contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e contratos em forma de pré-pagamento, o consumidor goza do direito de livre resolução do contrato, no prazo de sete dias, sem necessidade de indicar o motivo da resolução, salvo as 12 excepções, nomeadamente, os bens personalizados, os bens de natureza especial (que não possam ser reenviados), os serviços turísticos com a data de cumprimento prevista (como os serviços de alojamento hoteleiro), os bilhetes para exposições públicas e publicações não assinadas. Nestes casos excepcionais, o consumidor não pode resolver o contrato, salvo com a convenção entre as partes.

No caso em apreço, os gelados de durião adquiridos pela Nana são bens de natureza especial, que não possam ser reenviados e devem ser bem conservados em determinadas condições, sendo assim não aplicável a disposição sobre o reembolso sem justificação no prazo de 7 dias. Lembra-se que o direito de reembolso sem justificação no prazo de 7 dias não é “remédio de arrependimento”, que permite o reembolso sem restrições e à vontade. Antes de fazer consumo, os consumidores devem pausar e pensar, de modo a fazer escolha conforme as suas necessidades próprias e defender os seus direitos de forma racional e à luz da lei.