

## 消費者委員會 2016 年 2 月份個案分類

Typo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Fevereiro de 2016

Nº 接獲個案總數 504宗  
Total de atendimentos

! 投訴 95宗  
Queixas

? 諮詢 409宗  
Pedidos de informações

💡 建議 0宗  
Sugestões

### 首 5 項被投訴的項目 (由多至少排列)

As cinco principais reclamações (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	16	16.8%
通訊器材	Equipamento de Telecomunicações	15	15.8%
食品及飲品類	Comida e Bebidas	8	8.4%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	8	8.4%
鐘錶	Relógios	7	7.4%
公共交通	Transportes Públicos	6	6.3%

### 傢俬選購貼士 (二)

本會已於上期“消費提示”介紹了選購傢俬時定金的效用及保養傢俬的重要，今期再續介紹選購傢俬應注意的事項。

#### 1. 購買傢俬時發現有瑕疵，應如何處理？


為了避免日後的爭議，不論是原價出售的傢俬，或以特價出售的陳列品，消費者在購買前應盡量仔細查看商品的外觀及內部完整性，向商號瞭解如貨品存有瑕疵的退換條款，並應列明在單據上。

若因為有瑕疵而特價出售的貨品或陳列品，商號須事先向消費者說明，給予其選擇之權利，消費者也要衡量瑕疵的情況是否能夠接受才購買，消費者要注意的是，購買已知存有瑕疵的貨品，消費者未必能享有退貨的權利。當然，貨品的瑕疵不應影響消費者的安全使用，否則商號也要為此負上責任。

#### 2. 除上述注意事項外，是否仍有其他細節需要留意？

消費者要核對單據上是否有清楚顯示產品的價格、材質、尺寸、顏色、所含配件及送貨日期，還有傢俬運送服務費用及裝嵌服務細則亦不容忽視，因為本澳不少住宅單位屬無電梯式住宅，人手搬運的費用計算方法，以及組件和組裝服務是否須支付附加費用，雙方都要事先溝通協商，如商號不提供運輸及裝嵌服務也應事先向消費者說明。

另外，如果消費者自行度尺購買傢俬，除要確保尺寸準確外，也要與商號溝通量度方法是否一致，才能避免購買過大或過小的傢俬。

消費者購買時除著眼於價格外，傢俬的實用性及可使用持久性為更重要考量因素，消費者購買前應當清晰瞭解，以便更全面保障自身消費權益。另外，為了保障消費者的權益，本會已制定了《傢俬零售業行業守則》(行規)供消費者及業界參考。 

### Dicas para a compra das mobílias (2)

Na edição anterior falámos sobre a importância da caução na encomenda das mobílias e da sua manutenção. No entanto, ainda há outros assuntos importantes que merecem atenção na compra das mobílias.

#### 1. O que se deve fazer quando se descobre na compra que a mobília é defeituosa?

Antes da compra, os consumidores devem examinar bem a mobília, quer seja vendida a preço original quer seja em saldos, para garantir que esteja em bom estado, e devem informar-se junto à loja sobre as cláusulas de devolução de produtos defeituosos solicitando que estas sejam listadas no recibo.

No caso de as mobílias serem vendidas a um preço descontado por serem defeituosas ou expostas em montras ou vitrinas, a loja deve informar previamente os consumidores de tal facto, por forma a assegurar o seu direito à opção. Estes, por seu turno, devem pensar bem se realmente aceitam um produto defeituoso antes de o decidir comprar. Merece atenção que podem não ter o direito à devolução de um produto defeituoso no caso de ter tomado conhecimento do defeito na compra. Claro que este defeito não deve afectar o uso seguro do produto por parte dos consumidores, senão a loja irá responsabilizar-se pelo problema por ele causado.

#### 2. Além do acima exposto, há outros assuntos a que se deve prestar atenção?

Os consumidores devem verificar se constam do recibo as informações necessárias como o preço, material, tamanho, cor do produto, os acessórios incluídos e a data de entrega, ao mesmo tempo que devem conhecer bem o preçário em relação ao serviço de transporte e ao de montagem, dado que é possível implicar custo adicional aos ditos serviços por ser a entrega em edifício sem elevador e às vezes o serviço de transporte não inclui a montagem. As partes devem negociar-se sobre esta matéria na compra para evitar conflito. A loja que não fornece os serviços de transporte e montagem deve avisar previamente os consumidores.

Ainda mais, quanto à encomenda das mobílias, os consumidores devem assegurar se as medidas apresentadas sejam precisas, informando-se da forma de fazer medidas junto à loja, de maneira a evitar que as mobílias feitas não correspondam ao que pensam.

O preço é sempre um factor que afecta a decisão dos consumidores na compra das mobílias, mas estes devem também considerar se as mobílias são realmente úteis e duráveis. O CC, a fim de proteger os direitos e interesses dos consumidores, elaborou um código de conduta para o sector de mobiliários. 