

消費者委員會 2016 年 1 月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Janeiro de 2016

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos **577宗**

! 投訴
Queixas **140宗**

? 諮詢
Pedidos de informações **437宗**

💡 建議
Sugestões **0宗**

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
通訊器材	Equipamento de Telecomunicações	25	17.9%
衣履皮革	Vestuário e Produtos de Couro	12	8.6%
食品及飲品類	Comidas e Bebidas	11	7.9%
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	10	7.1%
珠寶首飾	Joalherias e Bijutarias	7	5.0%
公共交通	Transportes Públicos	7	5.0%

傢俬選購貼士 (一)

近年，本澳不少商號推出購物優惠活動，很多市民會趁機更換或添置新傢俬，根據本會資料顯示，消費者在購買傢俬時，經常會遇到疑難，因此，本會希望藉此向消費者提供相關常見問題的資訊，幫助消費者能從眾多商品中選購適合自己所需的貨品。

1. 消費者購買傢俬時，商號很多都會要求消費者“落訂”（即預先繳付定金），倘消費者拒絕履行合約支付餘款，就會被沒收有關“訂金”，但如果是商號沒有履行合同，消費者可以如何處理？

■ 根據澳門《民法典》規定，只要雙方同意買賣，合同便已成立，而消費者向商號支付的部份貨款，如無其他約定的情況下，只可作為提前履行給付；只有雙方約定相關貨款屬“定金”性質時，當發生商號無法提供貨品的情況下，消費者才可要求商號作出雙倍賠定。這裡須注意，法律所使用的用語為“定金”，而慣常交易的寫法卻為“訂金”，因此，建議消費者與商號有意賦予有關貨款具有“定金”性質時，就應該使用法律規定的用語，或在單據上清楚記載“雙倍賠訂”及“沒收訂金”的規定，消費者亦應該向商號索取單據，以保障自身的消費權益。其實只要合同經已成立，商號是有義務依時交付貨品予消費者，消費者亦應向商號支付餘款。

2. 傢俬護理也是門學問

■ 有消費者因為不懂如何保養傢俬，導致新購置的皮製傢俱「甩皮」破損，木製傢俱出現發霉或油漆脫落問題，可謂得不償失。

■ 消費者在添置傢俱時，應多向商號瞭解保養方法，方可提高傢俬的耐用性。相對而言，商號也有告知義務，教導消費者保養之法。

■ 本會早前訪問傢俱行業顧問崔先生，提供傢俱清潔的經驗以供市民參考（詳情請參閱第267期《澳門消費》）。下期“消費提示”仍會為大家介紹選購傢俬須注意的事項。 

Dicas para a compra das mobílias (1)

Atualmente, muitos cidadãos costumam aproveitar as promoções de móveis comprando mobílias novas para decorar a sua casa, no entanto, alguns reflectem-nos que encontram sempre dúvidas na compra. Deste modo, apresentamos aqui algumas informações que podem servir de referência para os consumidores escolherem as mobílias que sejam correspondentes às suas necessidades.

1. **Geralmente, na compra das mobílias, o consumidor é solicitado pela loja a pagar uma caução. Se o consumidor recusa o cumprimento do contrato não pagando o saldo, a caução não lhe será devolvida. Contudo, se a loja não cumpre o contrato, o que é que o consumidor pode fazer?**

■ De acordo com o Código Civil, o contrato de compra e venda considera-se concluído por mútuo consentimento das partes. Salvo se houver outro acordo entre as partes, o consumidor pagar o valor parcial do produto ou serviço ao comerciante é apenas considerada como antecipação parcial do cumprimento. No caso de o último não conseguir entregar o bem ou prestar o serviço, o primeiro só pode ter o direito de exigir o dobro do que houver prestado quando as partes quiserem atribuir ao valor pago entregue o carácter de sinal. Merece atenção que normalmente se diz “caução” quando se pagar antecipadamente um valor parcial, mas na lei usa-se o termo “sinal”, pelo que é aconselhável adoptar precisamente o dito termo jurídico no contrato ou anotar explicitamente o seguinte: “Indemnização equivalente ao dobro do valor pago em caso do incumprimento” ou “a caução não será restituída em caso do incumprimento”. O consumidor deve ainda solicitar a emissão do recibo com vista a proteger os seus direitos e interesses. De facto, desde que o contrato seja concluído, cabe obrigatoriamente ao comerciante entregar o bem ao consumidor dentro do prazo definido por consentimento das partes, enquanto o segundo deve pagar o saldo ao primeiro.

2. **Manutenção das mobílias também necessita do conhecimento específico**

■ Ouvem-se sempre casos em que as mobílias ficam facilmente gastas por o utente não saber como fazer manutenção às mesmas.

■ Portanto, na compra das mobílias, os consumidores devem informar-se bem das formas de manutenção junto à loja, a qual, por seu turno, deve fornecer, por iniciativa, estas informações aos seus clientes.

■ Para conhecer melhor sobre a limpeza das mobílias os consumidores podem consultar a revista “O Consumidor” n.º 267, na qual se publicou a conversa com o profissional do sector de mobiliário, o Sr. Choi, sobre esta matéria. Na próxima edição desta revista apresentaremos mais dicas sobre a escolha das mobílias. 