

網購條款仔細閱 售後風險事先計


Ler com atenção as cláusulas sobre as compras na internet para reduzir riscos de consumo



因應科技進步，傳統消費模式逐步被取代而呈多樣化發展。新消費模式當中以網絡購物(下簡稱“網購”)最為盛行，消費者足不出戶即可隨時隨地進行購物，網購衍生的業務亦隨之應運而生，其中包括代替消費者收取商品之服務(下簡稱“代收服務”)。

現時市場上出現不少提供代收服務之經營者，運作模式大致為：經營者設立會員制度，消費者事前入會並依規定提供聯絡資料，消費者自行於網上購買商品後將商品運至經營者指定海外收貨地點，再由經營者將商品運至自身營業場所，商品送抵後通知消費者取貨並繳付相關商品寄存費用。此服務可令消費者購買只限海外當地配送之商品及選擇以更便宜之郵寄方式寄送商品，故大受消費者歡迎。

然而，當消費者於時限性折扣期間(例如中國內地“雙十一”、“雙十二”及歐美地區“黑色星期五”等)或年末時期消費，物流運輸業界必須於同一短時段內處理來自全球各地之訂單，商品無可避免地延長運送至本澳的時間，令代收服務經營者將商品由倉庫運至營業場所亦會相對地延後，故此，消費者應預先考慮相關風險再決定是否使用此服務購買急需使用的商品。另外，當消費者購買體積較為大型的商品時，更須瞭解寄存費用，越大型的商品須支付的寄存費用越高。

由於消費者進行網購時並未能檢查商品之實際尺寸及質量，本會建議消費者購買前詳細查閱商品之退換貨條款、代收服務經營者相關條款，包括退貨之保障範圍、退貨期限、何者負擔退貨之運輸費用等等。因為商品經過多次物流運輸方送至消費者手中，個別情況下商品難免出現損毀破壞，如無法釐清責任誰屬就難以追究損失。 

Hoje em dia, surgiram novos modelos de consumo devido ao desenvolvimento científico e tecnológico. As compras na internet são muito populares, dado que os consumidores podem fazer compras a qualquer tempo sem precisar de sair de casa. Apareceram assim diferentes negócios derivados do comércio on-line e um deles é o serviço de reencaminhamento de encomendas.

Actualmente, no mercado podem encontrar-se muitos comerciantes que prestam o serviço de reencaminhamento de encomendas, que geralmente funciona como o seguinte: O comerciante exige que os consumidores se tornem associados com a apresentação dos dados pessoais tais como os contactos; depois, os consumidores fazem compras na internet e enviam os produtos comprados ao endereço designado pelo comerciante, que os reencaminha para a sua loja e avisam os consumidores do levantamento dos mesmos. Com recurso a este serviço, os consumidores podem adquirir produtos num website estrangeiro em que não se permitem os envios internacionais, bem como podem optar por enviar produtos comprados de uma forma mais barata.

No entanto, se os consumidores fazem compras on-line durante o período de promoções (nomeadamente, as promoções “11.11” e “12.12” no Interior da China e “sexta-feira negra” nos EUA e na Europa), devem ter cuidado com que o envio de encomendas para Macau pode demorar mais tempo devido ao grande volume de encomendas a ser tratadas pelo sector de logística durante estes períodos. Além disso, no caso de comprar produtos de maior volume, devem informar-se bem sobre o tarifário referente ao serviço de reencaminhamento de encomendas, uma vez que quanto maior é o produto, mais elevada é a taxa.

Tendo em conta que os consumidores não podem ter contacto directo com o produto a comprar na internet, sugere-se que se informem bem sobre as cláusulas relativas ao serviço de reencaminhamento de encomendas, incluindo a troca e devolução de produtos, o prazo de devolução e os custos de logística resultantes da devolução, por forma a verificar as responsabilidades das partes no caso de os produtos ficarem danificados durante a logística. 