



# 電話推銷

## Chamadas Promocionais

現代人手機不離身，企業通過電話向客戶推銷是其中一種開拓商機的手段。負責電話推銷的可能是企業的職員，或受委託的公司。推銷人員通常以體驗價或贈品來吸引消費者，消費者基於這些誘因，可能會嘗試到商號進行商品或服務體驗，甚至通過電話提供信用卡等資料以立即購買相關商品或服務。

本會曾接獲消費者反映，在體驗期間才獲職員通知電話推銷的價格僅為服務價格，消費者要支付其他如材料等額外費用，甚至被職員極力游說加錢進行升級服務，消費者往往為了儘快脫身，被迫購買計劃以外的附加服務。

亦有消費者反映，收到推銷會籍的電話，推銷人員在電話中表示有很多優惠，更誇口企業有哪些合作伙伴，但消費者購買會籍後，當要預約服務時，對方卻一直推諉未能提供服務，甚至從此無法成功聯繫商號。

由於消費者單憑電話無法掌握來電者的背景，也未必認識提供商品或服務的企業，亦不知道商品和服務的質素如何，如果太過倉猝作出決定，很容易墮入消費陷阱。

本會建議，當消費者收到推銷電話時，應先瞭解對方獲得消費者個人資料的途徑，以保障好自己的私隱，尤其涉及信用卡資料更要留神。購買商品或服務前，除非已對該企業有所認識，否則應多向對方瞭解其企業背景，以及商品和服務的詳情，不宜立即儘信推銷人員的推銷內容，最好先停一停及想一想，在網絡等途徑查找並確認資料，確保對方的信譽，以及認清自己的需要，再聯繫對方商討購買細節。作為一個精明的消費者，在購買前應思量如何保障自身的消費權益，從而作出正確的決定。 **F**

Hoje em dia, os telemóveis tornaram-se em algo inseparável das nossas vidas e portanto a promoção de vendas e serviços por telefone é um canal para as empresas explorarem oportunidades de negócio. Pode ser um trabalhador da empresa ou uma outra empresa por ela encarregada a fazer chamadas promocionais. Os promotores de vendas geralmente oferecem um preço de desconto ou prendas para atrair consumidores, que, incentivados com essas ofertas, poderão deslocar-se à empresa para experimentar o produto ou serviço promovido, ou até mesmo comprá-lo imediatamente fornecendo, por telefone, dados pessoais como o número do cartão de crédito.

Alguns consumidores reflectiram ao CC que apenas durante a experimentação foram informados pelos empregados que o preço de venda indicado nas chamadas só incluía o serviço e deviam pagar custos adicionais como os produtos utilizados na prestação do serviço. Os empregados tentaram ainda os convencer a pagar mais para fazer o upgrade do serviço. Muitas vezes, os consumidores, para poder ir embora o mais rápido possível, ficaram forçados a comprar mais serviços do que pretendiam.

Também houve casos como: Os consumidores receberam as chamadas promocionais e os promotores tentaram persuadi-los a tornar-se sócios da sua empresa alegando que podiam obter muitas ofertas e a empresa tinha muitos parceiros de negócio. No entanto, quando, após tornados sócios, os consumidores queriam agendar os serviços comprados, a empresa recusou sempre e não prestou serviços, ou até desapareceu.

Como só por telefone os consumidores não conseguem identificar o chamador e talvez não conheçam bem a empresa promotora nem a qualidade do produto e serviço promovido, podem cair facilmente na armadilha de consumo se tomarem decisões sem prudência.

A sugestão do CC é que, quando os consumidores recebem uma chamada promocional, devem, em primeiro lugar, saber por que meio o chamador obteve os seus dados pessoais, de modo a proteger a sua privacidade, especialmente quando se trata de informações do cartão de crédito. Antes de comprar um produto ou serviço, a menos que já tenham conhecido bem a empresa, devem questionar mais ao promotor sobre a sua identificação bem como sobre as informações relacionadas com o produto ou o serviço, não devendo acreditar completa e imediatamente no que o promotor alega. É melhor parar e pensar em primeiro lugar, e pesquisar e confirmar se o promotor tem boa reputação através de vários meios como por internet. Além disso, devem conhecer as suas próprias necessidades antes de avançar com a transacção com o promotor. Sendo um consumidor experiente, deve-se pensar como proteger os seus direitos antes de fazer compras, para poder tomar uma decisão correcta.