

在網上購買旅遊服務的注意事項

CUIDADOS A TER NA COMPRA ONLINE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS

現時很多消費者都會以自由行方式旅行，除了可自由安排行程外，還能按自己的喜好和預算選擇酒店和交通等，故大部份消費者會透過旅遊網站選購上述的服務。

本會曾接獲消費者反映，在旅遊網站以澳門元計價訂購酒店，在收到信用卡帳單後才發現是以美元作交易計價，消費者向信用卡公司反映，信用卡公司回覆表示交易是按照網站於系統中提交予他們指定扣收幣種(美元)的指示完成，故建議消費者向網站了解。

本會提醒消費者在網上購買旅遊服務時應注意以下事項：

1. 在購買前應充分瞭解網上平台的資訊，包括網上交易平台的安全性及聯絡方式，萬一遇到消費爭議可以聯繫對方跟進。
2. 必須仔細閱讀合同條款、瞭解各項交易費用、付款方式和取消政策，尤其在預訂酒店時，選取不同的付款方式，例如即時付款、延遲付款或現場付款等方式都會因交易日匯率不同而影響交易金額。其次就是選擇貨幣交易，儘可能選擇與自己付款信用卡同一種貨幣，免除信用卡公司因貨幣換算而產生的匯率差異。最後在付款前請核對交易內容，確認無誤後才進行交易。
3. 由於購物網頁資訊隨時變更，建議消費者可以用截圖、列印或以電子檔形式保存各項交易資料(包括合約條款或交易記錄)，作為發生消費爭議時的重要憑證。
4. 當使用網站預訂車輛接送服務時，需瞭解清楚接送車輛是否符合當地法律，是否包括意外保險，如果乘坐不合法的車輛而發生交通意外，旅遊保險有可能不作賠償。

消費者如果遇到網上爭議時，可向本會提出申訴，本會將按法律職權提供協助，如涉及本澳境外的經營者，將會向已簽署合作協議的境外消保組織作出轉介，由有關消保組織按當地法律法規作出處理。 **A**

Hoje em dia, muitos consumidores preferem fazer viagem individual e reservam os serviços turísticos como alojamento e transportes nos websites de viagens, para fazer escolha conforme os seus gostos e orçamento.

Alguns consumidores reflectiram ao CC que, quando reservaram o hotel num website de viagens, o preço se mostrava em patacas, no entanto, descobriram posteriormente no extracto mensal do cartão de crédito que a transacção foi feita em dólares americanos. Perguntaram à emissora do cartão de crédito, mas esta respondeu que a transacção foi processada de acordo com as instruções do website que definiam o dólar americano como moeda de transacção, sugerindo, portanto, que os consumidores se informassem junto do website em causa.

Nesse sentido, o CC chama atenção aos consumidores para cuidados a ter com os seguintes pontos quando adquirem serviços turísticos por internet:

1. Antes da aquisição, tomem conhecimento pleno das informações divulgadas na plataforma online, nomeadamente a segurança da plataforma de transacção online e os seus contactos, para poder comunicar com a mesma em caso de litígio;
2. Leiam atentamente as cláusulas contratuais, verificando todas as taxas a cobrar, a forma de pagamento e as políticas de cancelamento, especialmente porque as formas de pagamento (como o pagamento imediato, o pagamento diferido ou o pagamento no check-in) podem condicionar o preço final a pagar devido à flutuação da taxa de câmbio no dia de pagamento. Ainda mais, convém pagar na mesma moeda que o seu cartão de crédito utiliza, para evitar a diferenciação do montante realmente pago devido à taxa de câmbio. Antes de efectuar o pagamento, verifiquem o conteúdo da transacção e só efectuem o pagamento após confirmado correcto;
3. Como as informações no website se podem alterar a qualquer momento, é recomendável que os consumidores façam capturas de ecrã, imprimam ou guardem o arquivo electrónico das informações relativas à transacção (incluindo as cláusulas contratuais ou registo de transacção), que podem servir de prova no caso de surgir litígio de consumo;
4. Quando reservam o serviço de transfere num website, devem verificar se o serviço é legal no local onde se presta, bem como se é acompanhado de seguro de acidentes, uma vez que o seguro de viagem provavelmente não abrange acidentes de viação que encontrem ao utilizar o serviço de transfere ilegal.

Quando se envolverem num litígio online, os consumidores podem recorrer ao CC, que prestará assistência em cumprimento das suas atribuições legais. Se o caso envolver um operador comercial fora de Macau, o CC irá encaminhá-lo às organizações de defesa do consumidor do exterior com que tem protocolos de cooperação assinados, para que as mesmas procedam ao tratamento conforme as legislações locais.