




購買會籍

Adesão ao programa de fidelização

本會最近收到有關電話推銷酒店會籍的投訴，案中來自香港的消費者表示收到推銷電話，對方聲稱為在澳門經營的企業，並與澳門多間大型酒店合作，消費者加入會籍後可以優惠價格入住有關酒店。但消費者購買會籍後，當要預約酒店時，對方卻一直推諉未能安排酒店客房，又或以正價作預訂，甚至難以聯繫對方。

本會發現相關企業提供予當事人之澳門聯絡地址並不存在，而當事人提供的企業聯絡電話為香港電話。本會嘗試以電話聯繫有關企業，但對方否認為推銷會籍的企業。本會曾就有關事宜透過公函，向相關宣傳資料所載的酒店查詢，接獲的回覆均表示與相關企業沒有任何合作關係。最後，有消費者認為可能涉及詐騙犯罪，故在當地報警求助。

消委會提醒大家，因消費者無法掌握來電者的背景，也難以單單從一個電話便了解到商品和服務的質素如何。如果太過倉猝作出決定，很容易會墮入消費陷阱。

當消費者收到推銷電話時，應先了解對方獲得你的個人資料的途徑，保護好自己的個人資料，尤其涉及信用卡資料更要留神。購買商品或服務前，除非你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，不宜立即盡信推銷人員的推銷內容，最好在網絡查找商號資料，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，你有權利在購買前作出正確的決定。 

Recentemente, o CC recebeu várias reclamações contra as chamadas de telemarketing referentes ao programa de fidelização de hotel. Num caso, um consumidor de Hong Kong disse que recebeu uma chamada de telemarketing e o autor da chamada alegou que é de uma empresa a operar em Macau e que tem uma relação de cooperação com vários grandes hotéis de Macau. Através da sua empresa, o consumidor pode aderir ao programa de fidelização de um dos hotéis relevantes para pernoitar no hotel ao preço de desconto. Contudo, após a adesão, quando o consumidor queria fazer uma reserva, essa empresa pretextou que não havia quarto disponível ou que só podia reservar quarto ao preço normal, ou até o consumidor não conseguiu contactá-la.

O CC descobriu que não existe em Macau o endereço fornecido pela empresa relacionada, bem como o número de telefone indicado é de Hong Kong. O CC tentou entrar em contacto com a empresa por telefone, mas esta negou ser a empresa que promovia o programa de fidelização. O CC informou-se, por ofício, junto dos hotéis listados nos materiais promocionais relevantes, mas em todas as respostas recebidas apurou que os hotéis não tinham qualquer cooperação com a empresa em causa. No final, tendo a suspeita de estar a ser alvo de fraude, o consumidor denunciou o caso à polícia local.

O CC alerta a todos os consumidores para que não façam decisão por impulso ou de forma apressada, porque podem cair em armadilha de consumo sem ter conhecimento claro da qualidade do bem ou serviço promovido e do background da empresa apenas através de uma chamada telefónica.

Quando recebem uma chamada de telemarketing, os consumidores devem primeiro verificar por que meio é que o chamador teve acesso aos seus dados pessoais, protegendo-os bem e tendo maiores cuidados quando se trata de dados de cartão de crédito. Antes de comprar um produto ou serviço, a menos que já tiverem conhecido a empresa promotora, devem ser melhor informados do background da empresa e dos detalhes dos seus produtos e serviços. Não devem acreditar imediatamente nas palavras dos agentes promotores. É melhor procurar as informações do estabelecimento comercial na Internet para assegurar a sua credibilidade, assim como identificar as suas necessidades antes de entrar em contacto com a empresa para avançar com a compra. Enquanto um consumidor inteligente, você tem sempre o direito de tomar uma decisão correcta antes de fazer compras.