



預繳消費 有利有弊

Consumo em forma de pré-pagamento enquanto duas faces da moeda

近年很多經營者都有推出現金券、禮券和電子充值包，當中會提供各種優惠或折扣以吸引消費者購買，例如購買一定金額的現金券會再加送少額的現金券，以“買得多送得多”作推銷。甚至以俗稱“秒殺”（限時優惠）或“團購券”等方式，看透消費者“搶到優惠再算”的心態，相信不少消費者看到有好處或限時都會購買。其實消費者購買現金券可獲得優惠，而經營者又可增加營業額，是兩者皆有利的情況。但是，由於消費者早已付出一筆款項予經營者，待日後再分期或分次取得商品或服務，對於消費者而言會存在一定風險，輕則期限屆滿用不完，重則經營者結業用不到。

再三提醒消費者購買前留意所有合同條款，由於絕大部份的現金券都設有使用期限，過往有例子是消費者購買了大量現金券，到期後仍用不完的情況。同時也要注意使用上有否其他附帶條件或限制，例如必須在指定日期或地點使用、只可用作購買指定商品、優惠不能同時使用等等情況。消費者每每一看見經營者有“秒殺”優惠推出，便第一時間想到的就是“搶到再算”，不一定會先去瞭解清楚合同條款。

針對消費者上述衝動消費的情況，於2022年1月1日生效的第9/2021號法律《消費者權益保護法》有就訂立預繳式合同作出規範，加強對消費者的保障，規定消費者享有七日自由解除合同的權利（俗稱“冷靜期”），以便消費者有時間再想清楚是否要購買有關商品或服務。但是，法律亦有規定消費者不得自由解除

Nos últimos anos, muitos operadores comerciais lançam *vouchers*, cupões e pacotes de carregamento electrónico, de modo a incentivar as compras de consumidores, mediante diversos benefícios ou descontos, como por exemplo, a promoção de “comprar mais, oferecer mais”, ou seja, a oferta de *vouchers* de pequena quantia para a aquisição de *vouchers* de um determinado valor. Aproveitando o pensamento dos consumidores de “não deixar escapar os benefícios”, os operadores comerciais até lançam “benefícios por um tempo limitado” ou “aquisição de *vouchers* em grupo”, por acreditar que muitos consumidores fazem compras perante vantagens ou um tempo limitado. De facto, neste contexto, os consumidores obtêm benefícios com a aquisição de *vouchers*, e em contrapartida, os operadores comerciais aumentam o seu volume de negócios, sendo por isso uma situação ganha-ganha. Contudo, como os consumidores pagaram antecipadamente uma quantia aos operadores comerciais para obterem depois a entrega de bens ou a prestação de serviços por diversas prestações ou por diversas vezes, assumem assim um certo grau de riscos, desde a utilização não integral no prazo definido, até à indisponibilidade de bens ou serviços pela cessação de actividades dos operadores comerciais.

É de alertar novamente que os consumidores tenham de prestar atenção a todas as cláusulas contratuais antes de aquisição. Dado que na maioria de *vouchers* se define um prazo de utilização, houve casos em que os consumidores adquiriram *vouchers* em quantidade abundante, mas não os conseguiram utilizar integralmente no prazo definido. Além disso, devem observar se estão previstas algumas condições acessórias ou restrições, por exemplo, é necessário utilizar numa determinada data ou num determinado local, ou só podem ser utilizados para comprar certos bens, ou não podem ser utilizados cumulativamente. Acontece muitas vezes que, ao os consumidores saberem dos benefícios lançados por operadores comerciais, surge logo na sua mente a ideia de “não deixar escapar os benefícios”, sem ter leitura cuidadosa das cláusulas contratuais.

Face às referidas situações de consumo por impulso, a Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção de direitos e interesses do consumidor) vem regularizar os contratos em forma de pré-pagamento, com o intuito de fortalecer a protecção dos consumidores, estipulando o seu direito à livre resolução do contrato (vulgarmente conhecido por “período de reflexão”), de modo a permitir-lhes reconsiderar se pretendem mesmo comprar os respectivos bens ou serviços. Contudo, a Lei prevê excepções ao direito de livre resolução do contrato, quando envolver, nomeadamente, serviços que tenham

合同的例外情況，例如該服務已完整提供，或客製商品等。

總之，購買現金券、禮券和電子充值包前，不要抱着“買得多平得多”或“搶得快有著數”的心態，尤其是要考慮相應風險，一旦經營者結業便無法使用，更可能要循民事訴訟追討損失。

謹記要做真正精明消費者，用到多少才買多少！

sido integralmente prestados ou bens personalizados.

De qualquer maneira, antes de adquirir *vouchers*, cupões e pacotes de carregamento electrónico, não pensem em “comprar mais, descontar mais” ou “vantagens pela obtenção imediata” e tomem em consideração os riscos eventuais, uma vez que os adquiridos se podem tornar inutilizáveis em caso da cessação de actividades dos operadores comerciais, deste modo, só é admissível pedir indemnização por via de processo civil.

Lembrem-se que, sejam consumidores inteligentes e adequem o consumo às necessidades!

消費者委員會2022年10月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Outubro de 2022

Nº 接獲個案總數 **440宗** Total de atendimentos **!** 投訴 **370宗** Queixas **?** 諮詢 **70宗** Informações

首5項被投訴的項目 (由多至少排列) Os cinco temas mais reclamados (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
飲食服務	Serviços de restauração	53	14.3%
俱樂部	Clubes	48	13.0%
食品及飲品類	Comida e bebida	30	8.1%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	30	8.1%
旅遊業	Sector de turismo	24	6.5%
電器產品	Produtos electrodomésticos	23	6.2%

2022年10月份成為加盟商號之名單 Lista de novas Lojas Aderentes em Outubro de 2022

外賣店 Take-away

一番壽司外賣連鎖

澳門氹仔大學大馬路澳門大學S8薈萃坊
1樓口福美食坊5號攤位

ICHIBAN SUSHI TAKE-AWAY CHAIN STORE

Avenida da Universidade, Universidade de Macau S8 UMall,
1 andar, loja 5, Taipa, Macau

燒一燒

澳門渡船街53-A新僑大廈地下D2座

FIRE BURN SKEWERS

Rua da Barca 53A Edf. San Kiu r/c D2, Macau

糖貴妃

澳門氹仔路氹連貫公路
新濠影匯酒店第1a期裙樓1樓K05

TANG GUI FEI DESSERTS

Estrada do Istmo Studio City,
Phase 1a, 1 andar K05, Taipa, Macau