

在商業場所以外購得的服務如何獲得保障

Como garantir ser protegido em caso de aquisição de serviços fora do estabelecimento comercial?



本會早前接獲消費者黃小姐查詢，指其母親獨自在家時，某公司上門推銷清洗機，聲稱可清洗傢俱的塵埃及高溫去除床褥的蟲蟻等，講解有關優點後組裝器具並演示操作方法，其母親見床褥經過清洗後的確淨白許多，對除污效果滿意就即時付款購買，並與商號約定了送貨及付尾數的時間。交易期間商號有提供可退款的文件予其母親，並表示可於7日內取消交易並獲退款。

及後黃小姐知悉事件，雖然很滿意清洗機的除污效果，但考慮到其母親年紀老邁，日後若要獨自操作機器會有一定困難，甚至在使用高溫除污的功能時或會因錯誤操作導致燙傷，黃母認同並希望改購其他較小型及可簡便操作的清洗機。遂向本會查詢，黃母簽署由商號提供的“7日自由解除合同”是否具有法律效力？可否要求商號取消交易並退款？

根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》的規定，上門推銷是屬於“商業場所以外訂立的合同”。消費者在訂立合同（交易）後可享有7日的自由解除合同的權利（俗稱“冷靜期”）。同時亦規定經營者應向消費者提供必須的資訊（包括上述所指的自由解除合同的權利，又或因屬該法第65條所指不具備自由解除合同的權利的例外情況）。因此，本會建議若要取消相關交易及要求商號退款，消費者須以書

Recentemente, o CC recebeu um pedido de informação de consumo apresentado pela Sr.ª Wong, que consultou a situação seguinte: quando a sua mãe estava sozinha em casa, um promotor de uma certa empresa deslocou-se aí para vender uma máquina de limpeza, declaradamente com funções de remover o pó em móveis e de eliminar os ácaros na cama a alta temperatura. Depois de apresentar as vantagens, o promotor montou a máquina e demonstrou os métodos de utilização. A mãe da Sr.ª Wong, depois de ter observado que a cama tornou bastante mais branqueada com a limpeza demonstrada, ficou satisfeita com o desempenho de limpeza e pagou logo um sinal para a aquisição, tendo convencionado com o promotor a data para a entrega do bem e o pagamento do remanescente do preço. Na celebração do contrato, o promotor emitiu à mãe da Sr.ª Wong um documento referente ao direito de reembolso, que lhe permitiu pedir a anulação do negócio e o reembolso no prazo de sete dias.

Posteriormente, a Sr.ª Wong ficou a conhecer a situação. Apesar de se mostrar satisfeita com os efeitos de limpeza da máquina, tinha em conta a idade avançada da sua mãe, que podia ter dificuldade em utilizar a máquina por si própria, assim como podia sofrer queimadura aquando da utilização da função de limpeza a alta temperatura ou por motivo de utilização incorrecta, sendo assim, a sua mãe concordou com as opiniões referidas e pretendeu comprar uma outra máquina mais pequena com os métodos de utilização mais simples em vez daquela máquina. Neste sentido, veio consultar junto do CC se aquele documento fornecido pelo promotor do estabelecimento e assinado pela sua mãe, referente ao direito de livre resolução do contrato no prazo de sete dias, produziria efectivamente qualquer efeito jurídico, e se seria possível pedir a anulação do negócio e o reembolso.

À luz da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), a venda ao domicílio é qualificada com um “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”. Depois da celebração deste contrato, o consumidor goza de um direito de livre resolução do contrato no prazo de sete dias (vulgarmente conhecido por “período de reflexão”). Aliás, prevê-se que o operador comercial presta ao consumidor as informações necessárias (incluindo o direito de livre resolução do contrato, ou em alternativa, a exclusão deste direito por estar em causa as excepções previstas no artigo 65.º da mesma lei). Pelo

面形式向商號通知。本會其後向商號了解，商號回覆已收到黃母的退款要求，並會於稍後聯絡黃母退回已付的款項。

商號有時會派工作人員上門向消費者進行推銷以增加營業額，本會呼籲，若有陌生人按門鈴推廣宣傳，不要隨便開門，須先檢查其員工證並以電話向商號確認，在核實推銷員身份後才決定是否准許其入屋推銷。對於上門推銷，消費者應要加強警惕，時刻以保障個人安全為首要，如有懷疑應立即拒絕，如仍受到滋擾，可致電警方求助。

商號於推銷時，一般會重點宣傳商品或服務的優點，或推出期間限定的優惠，以求薄利多銷吸引消費者購買。本會建議消費者在交易前應先了解有關資訊及商號的聯絡方式，並按自身實際需要而作出是否購買的決定；同時購買後亦應保留所有商號提供的發票及保養卡等資料，倘有消費糾紛就可以作為維權的憑據。

此外，在獲取商品及服務後要盡快檢查，確保符合需求，如有懷疑應向商家查詢，或聯絡本會，以便本會提供相應的協助。 

exposto, o CC recomendou que, se pretendesse pedir a anulação do negócio e o reembolso, devia comunicar o estabelecimento comercial por escrito. Posteriormente, o CC informou-se junto do estabelecimento comercial, o qual respondeu que já tinha recebido o pedido de reembolso apresentado pela mãe da Sr.ª Wong, e que iria contactar com a mesma mais tarde para negociar o reembolso da quantia paga.

Dado às práticas comerciais de mandar trabalhadores ao domicílio de consumidores para promover os produtos e aumentar deste modo o volume de vendas, o CC apela que, caso os consumidores encontrem um desconhecido a tocar a campainha da sua porta e promover produtos, não abrem logo a porta, mas devem verificar antes o cartão de identificação profissional desse indivíduo, pedir confirmação junto do estabelecimento e só decidir a abertura da porta após verificada a identificação do promotor. Face à promoção ao domicílio, os consumidores devem prestar mais cautela e assegurar sempre em prioridade a sua segurança pessoal. Em caso de dúvida, devem recusar logo a promoção, e no caso de ser perturbado, podem solicitar o apoio policial através de telefone.

Geralmente, durante a promoção, são apresentadas as vantagens do bem ou serviço, ou os benefícios por tempo limitado, com vista a adoptar um modelo de “vendas em grande quantidade com poucos lucros” para aumentar a vontade de compras por parte de consumidores. O CC recomenda que, antes de consumo, os consumidores devem estudar as informações referidas e obter os contactos do estabelecimento, assim como decidir a compra conforme as suas necessidades concretas. Ademais, depois de consumo, devem guardar os documentos fornecidos pelo estabelecimento, tais como a factura e o certificado de garantia, para servirem de provas para a defesa dos seus direitos em caso de eventual conflito de consumo.

Além disso, logo após a recepção do bem ou serviço, devem verificá-lo para assegurar a correspondência ao que foi exigido. Em caso de dúvida, devem consultar o estabelecimento, ou contactar com o CC para uma prestação de apoios devidos.

消費者委員會2024年10月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Outubro de 2024

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos **525宗**

! 投訴
Queixas **355宗**

? 諮詢
Informações **170宗**

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
旅遊業	Sector de turismo	54	15.2%
飲食服務	Serviços de restauração	38	10.7%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	32	9.0%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	30	8.5%
娛樂事業	Entretenimentos	30	8.5%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	13	3.7%