

收據上的資訊如何保障消費者

Como o consumidor fica protegido pelas informações constantes do recibo?

收據 Recibo

消費者在歲末將傢俬及電器等更換去舊迎新，希望為新一年帶來新氣象。按本會資料顯示，每年農曆新年前後消費者對傢俬、電器及家庭用品等的投訴及諮詢個案也有輕微增加的情況，若消費者遇到消費問題，難免會為新年喜慶帶來不快。

最近，本會接到消費者程小姐的電話查詢，希望了解購買電器時要注意的情況。事由程小姐家中使用多年的電視及微波爐不時發生故障，其父親為免“失禮”新春前來拜年的親友，亦希望讓家中有煥然一新的新年氣氛，計劃購買新家電以更換陳舊的電器，便到住所附近一間已光顧多年的電器店購買了一批家電，因為是相熟的店舖，就即時付清全部貨款。

稍後當程小姐向父親要求查看收據時發現，收據上只列出了電器牌子、數量及款項總金額，至於電器的型號及可否退換貨等都欠奉，程小姐認為收據內的資料過於簡單，擔心在收貨時會發生貨不對辦的情況。

過往，澳門是一個民風純樸的小城，街坊鄰里關係密切，消費者與小店的消費交易，往往都講求一個“信”字，很多買賣承諾大家只是“盡在不言中”，不太注重收據上所載的資訊，有時甚至連收據也沒有。

由於收據是作為雙方買賣交易最基本的憑證，在現今日趨複雜的消費環境中，收據就更為重要，所以消費者要記得向店方索取收據；同時，為免日後出現爭拗，在獲取收據時應即時檢查當中內容是否齊全和準確。根據《消費者權益保護法》第21條的

Nas vésperas do Ano Novo Lunar, os consumidores costumam substituir as mobílias e os electrodomésticos antigos pelos novos, na expectativa de introduzir algumas novidades no ano que se segue. De acordo com os dados do CC, todos os anos nas vésperas do Ano Novo Lunar, regista-se um ligeiro aumento quanto ao número de informações e reclamações apresentadas pelos consumidores acerca de mobílias, electrodomésticos e artigos domésticos, porque seria inevitável o litígio de consumo desagradar os consumidores durante as festividades do Ano Novo Lunar.

Recentemente, o CC recebeu um pedido de informação da Sra. Cheng, que queria se informar das observações sobre a aquisição de electrodomésticos. Como a televisão e a microonda na sua casa já eram utilizadas há anos e funcionavam mal de vez em quando, e o seu pai pretendia receber apropriadamente os familiares e amigos que vierem visitar, assim como criar uma nova atmosfera para assinalar o Novo Ano Lunar, decidiu substituir os electrodomésticos antigos pelos novos, e deslocou-se assim a uma loja de electrodomésticos perto da sua casa que visitava ao longo dos anos, para adquirir alguns electrodomésticos novos. Tratando da loja que bem conhecia, o pai da Sra. Cheng pagou todo o preço numa única vez.

Mais tarde, quando a Sra. Cheng pediu ao seu pai para lhe apresentar o recibo, verificou que nele só estavam listados as marcas, a quantidade e o preço total dos electrodomésticos, faltando mencionar os modelos desses e as cláusulas de reembolso ou de substituição de bens. Como as informações eram demasiado simples, a Sra. Cheng preocupou-se com a eventual desconformidade dos bens adquiridos com o contrato no momento da entrega.

Antigamente, Macau era uma cidade pequena com pessoas puras, que viviam numa relação íntima de boa vizinhança entre si. Geralmente, o negócio de consumo entre os consumidores e as pequenas lojas consistia apenas em confiança. Neste contexto, muitos compromissos de compra e venda não eram expressos em palavras. Muitas vezes, os consumidores não se importavam com as informações constantes no recibo, nem sequer com a emissão do mesmo.

Dado que o recibo serve do título mais fundamental do negócio de compra e venda, desempenha hoje uma função cada vez mais relevante no ambiente complexo de consumo, razão pela qual é prioritário para o consumidor pedir recibo junto do operador comercial. Por outro lado, com o intuito de prevenir disputas, ao receber o recibo, o consumidor deve verificar a reunião

規定，“收據”須載有經營者的認別資料、聯絡方法、交易日期、所提供的每一商品或服務的名稱、價格及總額。以程小姐購買電器的情況為例，為免日後發生爭議，店方發出的收據上，除了應按照法律規定列明上述五項資訊外，程小姐亦可要求列出承諾之送貨日期、已支付金額、電器保養期、維修商的保養條款等資訊。此外，消費者亦應妥善保留收據及保養卡，以防一旦遇到消費爭議時作為維權的憑證。 

de todas as informações necessárias e a precisão das mesmas. Ao abrigo do artigo 21.º da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, “o recibo contém a identificação e os meios de contacto do operador comercial, a data da transacção e a designação e o preço de cada bem fornecido ou serviço prestado, bem como o preço total dos mesmos”. No referido caso de aquisição de electrodomésticos, no sentido de evitar eventuais disputas, além das cinco

informações acima previstas pela dita lei, a Sra. Cheng podia ainda pedir a prestação de outras informações, como a data de entrega dos bens, a quantia paga, o prazo de garantia de electrodomésticos e as cláusulas de garantia por fornecedor dos serviços de garantia. A par disso, os consumidores devem conservar de forma adequada o recibo e o cartão de garantia, que servem de provas para a defesa dos seus direitos e interesses em caso de litígio de consumo.

消費者委員會2023年12月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Dezembro de 2023

Nº 接獲個案總數 Total de atendimentos **369宗** ! 投訴 Queixas **347宗** ? 諮詢 Informações **22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	68	19.6%
娛樂事業	Entretenimentos	66	19.0%
食品及飲品類	Comida e bebida	27	7.8%
飲食服務	Serviços de restauração	22	6.3%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	17	4.9%

2023年12月份成為加盟商號之名單

Lista de novas Lojas Aderentes em Dezembro de 2023

手錶 Relógios

G-SHOCK CASIO

澳門望德聖母灣大馬路

澳門威尼斯人度假村大運河購物中心3樓K48

G-SHOCK CASIO

Kiosk 48, Level 3,

Shoppes Grand Canal at The Venetian Macao Resort Hotel, Taipa Macau

時間廊

中國澳門路氹連貫公路,

澳門倫敦人, 倫敦人購物中心2樓2233舖

CITY CHAIN PRIMO

Shop 2233, Level 2, Shoppes at Londoner, The Londoner Macao,

Estrada do Istmo, s/n, Cotai, Macau SAR, P.R. China

餐廳及食肆 Restauração

宏達麵食

澳門嘉野度將軍街8A興發大廈地下A座

Sopa de Fitas Wang Tat

Rua do General Galhardo 8A Edf. Heng Fat r/c, 'A', Macau

宏達麵食

澳門黑沙環海邊馬路235號南澳花園地下AG舖

Sopa de Fitas Wang Tat

Estrada Marginal da Areia Preta no. 235, Jardim Nam Ou r/c, loja AG, Macau

攝影沖印 Revelação de fotografias

十三月照相館

澳門羅神父街43號時代工業大廈2樓N

13th month studio

Rua do Padre António Roliz no. 43 edf. Industrial Si Toi, 2 Andar N, Macau