




濫收費用

Cobrança abusiva

有消費者反映，最近去光顧一間茶餐廳，點了兩個套餐\$186.00，加上10%服務費\$18.60，收銀稱要收取\$205.00，見消費額差不多，心想就算有毫子找回都當貼士，不以為意就付款離開。但回家後突然看到有“微調”兩個字列印在單據上，細心一看，單據上不見有用餐加服務費的總數\$204.60，只見有微調\$0.40的標示，估計原來餐廳早就打算收取整數，不找零錢。

對於商號這種硬收費，有商號回應表示是收銀系統的設定，亦有商號稱因銀行對存入輔幣要收取手續費，所以有些商號不肯收五毫及一毫硬幣，亦不設硬幣找續。但無論何種做法對消費者而言，都是被商號侵害了消費者應有的權益。

本會強調，商號與消費者的交易應該是公平的、公開的，商號要清楚展示或者列明各種貨品或服務的價錢，讓消費者在知悉的情況下自行選擇購買，雙方照價交易。商號向消費者提供的消費單據，亦要列明各項貨品或服務的收費及合共總額收費。至於以“微調”拒找尾數，對付款總額尾數進行四捨五入，都是多收金額的行為，雖然只是幾毫子，但商號亦應該如實找回予消費者。

順帶一提，只要是澳門現行流通使用的貨幣，即使是小額至一毫，只要合共不超過一百個硬幣，根據澳門第7/95/M號法令《訂定在澳門地區發行貨幣之制度》相關規定，商號亦不應該拒收。 

Um consumidor reflectiu-nos que, há alguns dias, foi a um café, pediu dois menus no valor de 186 patacas, sendo adicionalmente cobrada uma taxa de serviços de 10% (neste caso, 18,6 patacas). No pagamento, o empregado de caixa disse-lhe que devia pagar 205 patacas. Considerando que o montante da factura era quase mesmo que o valor de consumo e que o troco era apenas de alguns avos podendo servir de gorjeta, o consumidor pagou e saiu sem prestar mais atenção. No entanto, quando voltou para casa, viu a expressão de “ajustamento ligeiro” na factura. Portanto, leu-a cuidadosamente e descobriu que na mesma não foi indicado o valor total de consumo que era de 204,6 patacas (valor da refeição + taxa de serviço), mas sim apenas o ajustamento de 0,4 patacas, pelo que deduziu que desde o princípio o café planejava cobrar valores arredondados não devolvendo trocos.

Quanto a esta prática, alguns estabelecimentos comerciais indicam que se trata de definições do sistema de cobrança, bem como alguns afirmam que não querem receber as moedas de 50 avos e 10 avos e não devolvem trocos em moeda, dado que o depósito de moedas divisionárias implica a cobrança de emolumentos. Contudo, seja qual for o motivo, esta prática lesa os direitos e interesses dos consumidores.

O CC enfatiza que as transacções entre as lojas e os consumidores devem ser justas e abertas. As primeiras devem mostrar ou listar, de forma clara, o preço dos bens ou serviços, para que os segundos façam escolha com pleno conhecimento e assim seja efectuada a transacção em conforme com o preço exposto. A factura emitida pelas lojas aos consumidores, também deve listar o valor de cada bem ou serviço adquirido e o valor total. O ajustamento do valor total da factura e a recusa de devolução de trocos são actos de cobrança abusiva. Os trocos de alguns avos, de facto, devem ser devolvidos aos consumidores, apesar de serem de valor reduzido.

Merece anotar que, desde que se trate de moedas com curso legal em Macau, os estabelecimentos comerciais não se podem recusar a receber moeda metálica em número não superior a cem unidades, mesmo que seja de valor pequeno como até 10 avos, nos termos do disposto no do Decreto-Lei n.º 7/95/M (Define o sistema de emissão monetária no território de Macau).