


遠程購物注意事項

Precauções nas compras à distância



通訊科技迅速發展為生活帶來便利，消費者只要透過手機便可以線上購物。但這種遠程購物方式，消費者因無法親身到場選購商品或服務，又未必清楚經營者的來歷，交易前就要多加留神。

2022年1月1日正式生效的第9/2021號法律《消費者權益保護法》，規範了“遠程訂立的合同”，但限於在澳門特別行政區從事業務，且在澳門特別行政區交付或寄送商品或提供服務的經營者。首先，“遠程訂立的合同”是指在經營者為提供商品或服務而準備的遠程模式內，由協商至訂立合同僅利用遠程通訊技術，且在消費者與經營者未有同時親身出席的情況下訂立的合同。例如網購便是其中一種“遠程訂立的合同”。

《消費者權益保護法》規定“遠程訂立的合同”的經營者應向消費者提供一系列的資訊，是為了讓消費者在交易前儘可能具條件去瞭解經營者的來歷，以及商品或服務詳情等資訊。由於經營工商業性質的任何活動的自然人或法人，須向財政局辦理稅務登記及繳納稅務，故《消費者權益保護法》規定“遠程訂立的合同”的經營者應向消費者提供其納稅人編號資料，以便消費者在交易前知悉對方是否屬經營者。倘對方未能提供其納稅人編號，對方可能為私人自售物品的情況，要注意如屬私人交易是不適用《消費者權益保護法》。另外，即使對方屬經營者，也可能因欠缺其認別資料，日後未必可以聯繫到對方處理爭議。因此，消費者在交易前應充分掌握經營者資訊，才決定是否與對方進行交易。 

Hoje em dia, graça ao desenvolvimento das técnicas de comunicação, os consumidores podem fazer compras online com o telemóvel, mas devem prestar maior atenção antes de fazer compras à distância, porque não podem escolher o bem ou serviço de forma presencial ou desconhecem a origem do operador comercial.

A Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022, prevê a regulação dos “contratos celebrados à distância”, mas apenas às situações em que o operador comercial exerça actividades na RAEM e em que a entrega ou o envio do bem ou a prestação de serviço sejam efectuadas na RAEM. Considera-se como “contrato celebrado à distância” contrato celebrado entre o consumidor e o operador comercial, sem a presença física simultânea de ambos, mediante a utilização exclusiva de técnicas de comunicação à distância desde a negociação até à celebração do contrato, no âmbito de um modelo de fornecimento de bens ou prestação de serviços à distância para o qual o operador comercial se encontra preparado. As compras online, portanto, referem-se a um tipo de “contrato celebrado à distância”.

Nos termos da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, na celebração do contrato à distância, o operador comercial é obrigado a prestar uma série de informações pré-contratuais ao consumidor, com vista a permitir que este identifique o operador comercial e tome conhecimento dos detalhes sobre o bem ou serviço a adquirir. Como estão sujeitos ao registo e à contribuição industrial junto da Direcção dos Serviços de Finanças todas as pessoas singulares ou colectivas que exerçam qualquer actividade de natureza comercial ou industrial, a Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor define a obrigatoriedade, do operador comercial que celebre contrato à distância, de prestar o seu número de contribuinte ao consumidor, de modo a ajudá-lo identificar o operador comercial antes da transacção. Se o vendedor não conseguir apresentar o número de contribuinte do operador comercial, neste caso pode tratar-se de venda por negociação particular, a que não é aplicável a Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor. Além disso, embora seja operador comercial, poderá tornar-se impossível a comunicação em caso de conflito por falta dos elementos de identificação do operador comercial. Portanto, os consumidores devem tomar conhecimento prévio e pleno das informações relativas ao operador comercial para decidir se efectua a transacção com o mesmo.