

說“不”的時候

Ocasião para dizer “não”



陳小姐路過一間商舖門口，放慢腳步凝望她的偶像、某個品牌化妝品的代言人宣傳照片一眼，正欲離開之際，店內兩名店員隨即走到她身邊，其中一名店員微笑地拿着一張香噴噴的香水試紙在她面前晃動，另一名店員熱誠地拉着她並提議她進店內逛逛以推介一些適合她的秋冬護膚用品，陳小姐見自己反正都閒着沒事做就跟隨店員入內。進店後，幾名店員拉着她為她免費做皮膚測試，稱做完後更會贈送小禮物。起初陳小姐也表示不需要，但該幾名店員在她左右兩旁不停游說，將護膚品往她手背上塗完又塗，又向她極力介紹不同的護膚品，以“今天這品牌有優惠，錯過就很可惜”為名，並已為她選好一大堆潔膚及護膚用品。雖然陳小姐已向店員表示因家中還有存貨，不太需要購買，但店員就非常親切友善地拉着她，並滔滔不絕地繼續推介。最終陳小姐因對店員的盛情難卻，亦抵擋不住她們的攻勢及折扣優惠，不太情願地掏出信用卡購買了幾盒護膚品。

陳小姐回家安靜下來之後，發現自己其實已有不少護膚品，似乎不太需要購買剛才的產品，於是聯絡店方要求退貨，卻遭店方拒絕。

A Sra. Chan passou por uma loja e abrandou os passos para dar uma olhada à fotografia promocional do seu ídolo enquanto embaixador duma marca de cosméticos. No entanto, quando ela pretendia ir embora, duas empregadas da loja aproximaram-se dela. A primeira sorriu e abanou um papel de teste de perfume com cheiro cativante perante ela, enquanto a outra a segurou entusiasticamente e lhe sugeriu para visitar a loja e conhecer alguns cosméticos do Inverno que lhe fossem adequados. Como estava livre, a Sra. Chan entrou na loja com as empregadas.

Na loja, várias empregadas disseram à Sra. Chan que se podia sujeitar a um teste cutâneo gratuito e de seguida obter uma lembrança. No início, a Sra. Chan recusou a oferta, mas as empregadas não pararam de persuadi-la, aplicando cosméticos na sua mão e apresentando-lhe veementemente diferentes tipos de cosméticos. Em simultâneo, já escolheram para ela um monte de produtos de limpeza e cuidados de pele sob o pretexto de que “seria pena deixar escapar a promoção desta marca a decorrer hoje”. Apesar de a Sra. Chan ter revelado que ainda tinha cosméticos não utilizados em casa, a empregada não deixou de persuadi-la com simpatia. Afinal, a Sra. Chan acabou por comprar involuntariamente vários cosméticos com cartão de crédito, por não conseguir escapar à persuasão das empregadas e ser seduzida pelos descontos.

Após o regresso para casa, a Sra. Chan acalmou-se e descobriu que já tinha muitos cosméticos e não precisava dos produtos comprados, pelo que solicitou a devolução dos mesmos junto da loja, que, porém, recusou o pedido.

由於陳小姐是即場繳付全費而不是以預繳方式購買商品或美容服務，故這次交易中，消費者並不享有第9/2021號法律《消費者權益保護法》第57條所規定的七日自由解除合同的權利，能否退貨，她只可與商號協商。

另外，根據《消費者權益保護法》第28條第1款的規定，若商號作出“令消費者產生如不購買商品或服務或不購買其不欲購買或未要求購買的額外商品或服務則無法離開商業場所或經營其業務的地方的印象”之營商行為，則屬威嚇性營商行為。對於這種不正當營商行為，本會依法可對違法者科處澳門元二萬元至六萬元的罰款。倘消費者在購買商品或服務的交易過程中遇到上述不正當營商行為，應保留證據並及時向本會舉報；若因銷售行為而懷疑人身自由被限制，甚至感到人身不安全等，應立即報警求助。

溫馨提示，消費者在購物前應要計劃好需要購買物品的清單，消費時即使銷售員如何推銷亦要保持冷靜及理性分析，適時說“不”，否則就可能浪費時間及金錢購買了一大堆用不着的東西。 

Como a Sra. Chan efectuou o pagamento total, ou seja, não adquiriu o bem ou o serviço em forma de pré-pagamento, ela não goza do direito de livre resolução do contrato no prazo de 7 dias, previsto no artigo 57.º da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), só podendo negociar com a loja sobre a devolução dos cosméticos comprados.

Aliás, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 28.º da mesma Lei, é considerada prática comercial agressiva quando o operador comercial cria a impressão no consumidor de que este não pode deixar o estabelecimento comercial ou o local onde se encontre a exercer a sua actividade se não adquirir um bem ou serviço ou se não adquirir um bem ou serviço adicional que ele não pretende ou que não solicitou. O infractor dessa prática comercial desleal pode ser sancionado pelo CC, nos termos legais, com multa de 20 mil a 60 mil patacas. Portanto, quando o consumidor se envolver na dita prática comercial desleal durante a aquisição do bem ou serviço, deve conservar provas e denunciar atempadamente ao CC. No caso de suspeitar que a sua liberdade pessoal seja limitada pelo acto de venda, ou sentir a sua segurança pessoal ameaçada, deve pedir imediatamente auxílio à Polícia.

Lembra-se que os consumidores devem fazer previamente uma lista de compras, manter-se calmos e racionais perante a promoção dos empregados e dizer “não” em tempo oportuno, para evitar gastar tempo e dinheiro em comprar coisas inúteis.

消費者委員會2023年10月份個案分類

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

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos

565宗

! 投訴
Queixas

532宗

? 諮詢
Informações

33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	141	26.5%
飲食服務	Serviços de restauração	46	8.6%
交通工具	Meios de transporte	38	7.1%
娛樂事業	Entretenimentos	33	6.2%
食品及飲品類	Comida e bebida	31	5.8%