

安全網上購物小貼士(下篇)

Conselhos para fazer compras *online* de forma segura (2.ª parte)



前期有介紹到關於網購的注意事項，今期提醒消費者有其他情況都要留神。

1. 留意網站/程式的安全性

避免以電郵超連結或彈出視窗登入購物網站，如用手機應用程式購物，不要下載不明的程式。注意購物網站尤其是登錄及付款網頁的安全性，要檢查網路瀏覽器的下方一角有沒有一把掛鎖或鎖匙的圖標，它意味着顧客的資料會被加密處理後才傳給網站。另外，網址若是以https開頭則意味着和商家在其網站及消費者電腦之間已經建立起傳輸資訊的加密管道(加密連線SSL)，若是以http開頭則是以一般(非安全)模式在進行互動交談，內容有可能被攔截竊聽。

2. 了解收款方是個人或公司戶口

網上購物以電子支付方式付款非常普遍，在沒有賣方具體營商資料的情況下，如果對方要求將貨款入到其個人戶口，便難以界定是否向經營者支付還是向私人支付，如屬私人交易便不適用《消費者權益保護法》。另外，交易記錄要打印及保留以及最好定期檢查付款信用卡及銀行結算單是否有未授權交易。

3. 付款後追蹤訂單及驗貨

大多數網購平台都會在消費者完成付款後，發電郵或訊息確認訂單，建議要檢查內容是否與信用卡付款記錄一致，如發現不明支付項目，應立即通

Na 1.ª parte, foram já apresentadas algumas precauções para fazer compras *online*. Nesta 2.ª parte, vimos chamar a atenção dos consumidores a outras circunstâncias eventuais.

1. Atenção à segurança das páginas electrónicas/aplicações

Evitem aceder às páginas de compras através das ligações constantes de emails ou janelas *pop-ups*. Não descarreguem aplicações de origem desconhecida para fazer compras. Tomem atenção à segurança das páginas de compras, nomeadamente quando acederem à sua conta e efectuarem pagamento, assim como verifiquem se se mostra na parte inferior do navegador da *Internet* um símbolo de cadeado ou chave, que implica uma encriptação de dados de clientes antes de ser transferidos para as referidas páginas. Aliás, caso a ligação tenha no seu início "*https*", isso significa que está estabelecido, entre a página por parte do operador comercial e os dispositivos informáticos por parte do consumidor, um canal encriptado (conexão segura SSL) para a transmissão de dados. Caso comece com o prefixo "*http*", a ligação está estabelecida em modo normal (inseguro), sendo assim, os dados são passíveis de ficar interceptados ou espiados.


2. Verificar se a conta recebedora é individual ou empresarial

Nas compras *online*, é muito comum efectuar o pagamento através de meios electrónicos. Porém, na falta das informações comerciais do vendedor, e caso este peça a transferência do preço para a sua conta individual, é difícil determinar se o pagamento é efectuado junto do operador comercial ou de um particular. Neste último caso, ao negócio particular não se aplica a Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor. Além disso, convém imprimir e conservar o registo de transacção, assim como consultar regularmente o extracto do cartão de crédito e da conta bancária para verificar se foram efectuadas algumas transacções não autorizadas.

3. Acompanhar o percurso da encomenda após o pagamento e inspeccionar o bem

Após a conclusão do pagamento por consumidor, a maioria de plataformas de compras *online* emite um *email* ou uma mensagem para efeitos de confirmação da encomenda. Deste modo, convém verificar se o conteúdo constante está em conformidade com o registo de pagamento do cartão de crédito. No caso de verificar algumas verbas desconhecidas, deve-se comunicar de imediato com a entidade emissora do cartão de crédito. Após a recepção do bem, deve-se realizar de imediato

知信用卡公司。收到貨後要盡快驗貨，如有問題要及早聯絡對方作出處理。

根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》的相關規定，消費者與澳門經營者訂立遠程合同(如網購)，享有7日自由解除合同的權利。但須注意，消費者應按商業場所慣常允許的方法檢查商品，否則要對商品造成價值貶損負責。當消費者行使該權利後，7日內須向經營者退還狀況保持良好的商品及包裝，並承擔運費等負擔。 

uma inspeção do mesmo. Em caso de qualquer problema, deve-se comunicar, o mais breve possível, com a contraparte para o devido tratamento.

De acordo com a Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), nos contratos celebrados à distância (por exemplo, compras *online*), o consumidor goza do direito de livre resolução do contrato no prazo de sete dias. Porém, é de reparar que, o consumidor deve inspecionar o bem conforme a manipulação habitualmente admitida em estabelecimento comercial, sob pena de responder pela depreciação do bem. Em consequência do exercício do referido direito, o consumidor tem de devolver ao operador comercial, no prazo de sete dias, o bem e a sua embalagem em bom estado, suportando ainda os custos decorrentes, como o de transporte.

消費者委員會2023年6月份個案分類

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

Nº 接獲個案總數 **506宗** **!** 投訴 **450宗** **?** 諮詢 **56宗**
Total de atendimentos **Queixas** **Informações**

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 | 55 | 12.2% |
| 個人護理產品及服務 | Serviços e produtos de higiene pessoal | 52 | 11.6% |
| 飲食服務 | Serviços de restauração | 48 | 10.7% |
| 食品及飲品類 | Comida e bebida | 44 | 9.8% |
| 娛樂事業 | Entretenimentos | 39 | 8.7% |

2023年6月份成為加盟商號之名單

Lista de novas Lojas Aderentes em Junho de 2023

食品及飲品 Comida e bebida

洪馨椰子

澳門果欄街14號地下

HUNG HENG

RUA DA TERCENA NO.14 R/C, MACAU

美容 Estética

時尚美容中心

澳門黑沙環新街490號東華新村第六座地下D座

G2 BEAUTY CENTRE

RUA NOVA DA AREIA PRETA NO. 490 TONG WA SAN CHUN BLOCO VI R/C D.

時尚美容中心

澳門基馬拉斯大馬路163-169號

濠景花園第21, 23座地下H座

G2 BEAUTY CENTRE

AVENIDA DE GUIMARÃES NO. 163-169

EDF. NOVA GARDEN TAIPA BLOCO 21 & 23 R/C H, TAIPA MACAU

時尚美容中心

澳門荷蘭園大馬路92-A號

澳洲花園地下A鋪

G2 BEAUTY CENTRE

AVENIDA DO CONSELHEIRO FERREIRA DE ALMEIDA NO. 92A

JARDIM AUSTRÁLIA R/C LOJA A, MACAU.