

尋找“幸福”的背後

Por trás da procura
de “felicidade”

陳小姐欲透過婚介公司尋找伴侶，初次與公司推銷員接觸時，只聽到對方講述的一個成功配對例子，推銷員不斷向她保證，公司的專業團隊一定會依照客人的要求，審查對象背景的真實，嚴格精選配對對象，務求為陳小姐找到最合適的終身伴侶，當下陳小姐只感覺到幸福很快就來臨了。在簽配對服務合同的時候，未有細看合同內容便在簽名欄上簽名作實並隨即繳付相關服務費用，且未有保留所簽署之合同。之後陳小姐發覺服務完全不到位，婚介公司找來配對的人士完全不符合預期要求或遲遲未有安排配對服務，於是陳小姐馬上向婚介公司提出解除服務合同。

No intuito de arranjar um parceiro de vida, a Sr.ª Chan recorreu aos serviços duma agência matrimonial. No primeiro contacto com o promotor da agência, este contou-lhe variados casos de “matchmaking” bem-sucedidos, não parando de assegurar que a sua equipa seleccionasse escrupulosamente, conforme as exigências do cliente, um parceiro potencial verificando a autenticidade do seu *background*, bem assim comprometendo-se a procurar um parceiro potencial que fosse o mais adequado à Sr.ª Chan, o que lhe deixou prever a chegada da felicidade muito em breve. Durante a celebração do contrato de serviços de “matchmaking”, a Sr.ª Chan efectuou logo a assinatura e o pagamento sem ter verificado atentamente o conteúdo, nem conservando o contrato então por si celebrado. Posteriormente, a Sr.ª Chan considerou que os serviços eram integralmente inúteis, pois que, por um lado, os indivíduos apresentados se mostravam totalmente desconformes com as suas exigências, e por outro lado, decorria muito tempo de espera para arranjar uma “matchmaking”, pelo que decidiu pedir a resolução do contrato junto da agência matrimonial.

從陳小姐的案例中不難看到，消費者普遍疏忽的問題。首先，不要輕易相信銷售人員的推銷內容，在簽訂任何合同前要詳細瞭解合同的所有內容條款，若發現合同內容和銷售人員口述的內容不相符，應當及時指出，協商修改合同條款。其次，留意合同條款有否不合理地免除或減輕經營者的責任、加重消費者責任及對消費者權利有所限制的條款，或者列出不合理、不公平的退款條款。第三，小心墮入不斷加錢接受升級服務的陷阱及購買不必要的服務。第四，應在接受服務之前，進行資料搜集及徵詢他人的意見，選擇信譽良好的經營者。第五，簽署的合同一定要妥善保存。最後提醒大家，有些沒有成效標準的服務是否不對辦在舉證上是相對困難的，所以建議消費者由磋商到簽訂合同及接受服務等過程中應看清合同內容及盡量保留證據，以維護自身權益。 

No caso da Sr.^a Chan, observam-se facilmente alguns problemas que geralmente o consumidor pode ignorar. Primeiro, não acreditem facilmente no conteúdo promocional alegado pelo vendedor, assim como devem entender completamente todas as cláusulas contratuais antes de celebração do contrato, e indicar logo a desconformidade eventualmente verificada entre o conteúdo do contrato e as declarações verbais do vendedor, para que seja rectificada através de negociação. Segundo, verifiquem se estão constadas no contrato algumas cláusulas que, por motivo injustificado, excluam ou atenuem as responsabilidades do operador comercial, onerem os consumidores ou limitem os seus direitos, bem como algumas cláusulas de reembolso irrazoáveis ou injustas. Terceiro, não caiam na armadilha de pagar continuamente para conseguir um *upgrade* de serviços, nem adquiram serviços desnecessários. Quarto, antes de aceitar os serviços, realizem uma pesquisa de informações e consultem as opiniões de outrem, para escolher um operador comercial com boa reputação. Quinto, conservem devidamente o contrato celebrado. Por fim, alerta-se que é difícil provar a desconformidade dos serviços a que não corresponde nenhum critério de eficácia, pelo que os consumidores são recomendados para tomar atenção ao conteúdo do contrato, quer desde a negociação até a celebração do contrato, quer durante a aceitação dos serviços, assim como conservar sempre possível as provas, com vista a assegurar os seus próprios direitos e interesses.



消費者委員會2024年11月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Novembro de 2024

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos **485宗**

! 投訴
Queixas **293宗**

? 諮詢
Informações **192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
娛樂事業	Entretenimentos	43	14.7%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	32	10.9%
旅遊業	Sector de turismo	29	9.9%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	25	8.5%
飲食服務	Serviços de restauração	23	7.8%