



## 向外地平台購買的演唱會門票， 可要求主辦方無理由退票嗎？

O bilhete adquirido numa plataforma do exterior pode ser reembolsado junto da entidade organizadora sem justificação?

近年本澳興起一陣演藝風，不少內地及國際知名藝人接連來澳門舉辦一場又一場的演唱會及見面會，當中的觀眾有不少是來自各地的旅客，這些旅客來澳觀賞演藝活動除了可以帶動本澳旅遊消費，也為本澳製造了不少熱話，收宣傳之效。

隨着演藝活動的風潮，難免會衍生一些消費問題。例如，有境外人士透過外地網購平台訂購本澳演藝活動門票後，因個人原因想取消交易及申請退票，而向本會尋求協助。

根據本澳《消費者權益保護法》第二條《適用範圍》的規定：“一、**本法律適用於在澳門特別行政區內經營者與消費者之間因提供商品或服務而建立的法律關係。**二、**為適用上款的規定，透過遠程通訊技術建立的法律關係亦視為在澳門特別行政區內建立的法律關係，但以經營者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為限。**”換言之，即使相關演藝活動是由本澳機構主辦，但向本澳以外的平台訂購，則不適用於本澳《消費者權益保護法》的規定，購票人士必須按照與該平台所訂立之合同所載的取消條款作處理，境外人士可直接向當地消費者保護組織反映平台的交易爭議，以便按照當地法律作出處理。

本會呼籲消費者，為保障自身消費權益，在進行遠程消費，例如網上購票時，應選擇信譽良好的經營者，不應透過不明網站或與不知名人士進行交易，以免造成無法取得門票或無法順利

Dado que as actividades recreativas ficam mais populares em Macau nos últimos anos, muitos artistas conhecidos do Interior da China ou internacionais vêm sucessivamente a Macau realizar concertos e encontros com os seus fãs. Como a maioria desses destinatários provém de diversos locais, a sua assistência a espectáculos pode dinamizar o consumo durante a sua visita em Macau, bem como criar imensos tópicos sobre Macau, surtindo assim efeitos promocionais.

Com a tendência popular de actividades recreativas, é inevitável gerar alguns problemas de consumo. Como por exemplo, alguns residentes do exterior, depois de ter comprado numa plataforma de compras *online* bilhetes de certa actividade recreativa a ser realizada em Macau, pretendem anular o negócio e pedir o reembolso dos bilhetes por motivos pessoais, decidindo recorrer aos apoios do CC.

Nos termos do artigo 2.º da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor de Macau, que se refere ao seu âmbito de aplicação, “1. *A presente lei aplica-se às relações jurídicas, relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar na Região Administrativa Especial de Macau, doravante designada por RAEM.* 2. *Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se como sendo estabelecidas na RAEM as relações jurídicas resultantes de técnicas de comunicação à distância, desde que o operador comercial exerça actividade na RAEM e a entrega ou o envio do bem ou a prestação de serviço sejam efectuadas na RAEM.*” Por outras palavras, mesmo que as actividades recreativas sejam organizadas por uma entidade de Macau, a dita Lei não se aplica à aquisição de bilhetes numa plataforma do exterior, assim sendo, o adquirente deve proceder ao reembolso nos termos das cláusulas de anulamento constantes no contrato celebrado com a plataforma, podendo reflectir o respectivo litígio de negócio à associação de consumidores do local onde se situa, de modo a ser tratado à luz da lei desse local.

O CC apela aos consumidores para assegurar os seus direitos e interesses de consumo na celebração de contrato de consumo à distância, como na aquisição de bilhetes por via *online*, escolher um operador comercial de boa reputação, não devendo fazer negócio com desconhecidos numa página

入場等風險；同時消費者須了解相關交易平台的資訊，包括該經營者是否合法註冊、註冊地資料、售後服務、退換的條件及對消費者提供的保障範圍等。此外，消費者不應輕易向私人提供個人及信用卡等資料，亦不應盲目相信對方的宣傳資料，應客觀及理性分析後才購買，以免蒙受損失。如懷疑受騙，應及時報警求助。 **H**

electrónica qualquer, de modo a evitar riscos como não conseguir obter bilhetes ou entrar no local de realização com sucesso. Devem ainda informar-se da plataforma de negócio, incluindo a verificação do registo legal do seu operador, o local de registo, os serviços pós-venda, as condições de substituição e reembolso e o âmbito de garantia para os consumidores. Além disso, não prestem descuidadamente os seus dados pessoais e de cartão de crédito aos indivíduos, nem acreditem cegamente nas informações promocionais alegadas pela contraparte, devendo apenas comprar após uma análise objectiva e racional, no sentido de prevenir danos. Em caso de fraudes suspeitas, devem recorrer oportunamente aos apoios policiais.

## 消費者委員會2024年1月份個案分類

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

**Nº** 接獲個案總數 **516宗** **!** 投訴 **437宗** **?** 諮詢 **79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<br>Quantidade | 百分比<br>Porcentagem |
|-----------|--|------------------|--------------------|
| 旅遊業       | Sector de turismo                      | 87               | 19.9%              |
| 飲食服務      | Serviços de restauração                | 44               | 10.1%              |
| 個人護理產品及服務 | Serviços e produtos de higiene pessoal | 29               | 6.6%               |
| 食品及飲品類    | Comida e bebida                        | 25               | 5.7%               |
| 珠寶首飾      | Joalherias e bijutarias                | 25               | 5.7%               |
| 娛樂事業      | Entretenimentos                        | 20               | 4.6%               |

## 2024年1月份成為加盟商號之名單

### Lista de novas Lojas Aderentes em Janeiro de 2024

#### 珠寶玉器 Bijutaria

##### 盛豐珠寶金行

澳門路氹連貫公路新濠天地一樓東區W-15號舖

##### OURIVESARIA E RELOJOARIA SENG FUNG

Shop Unit W-15 Zone P07 L01 Floor City of Dreams Macau Cotai

##### 盛豐珠寶金行

澳門路氹連貫公路新濠影匯一樓1133號

##### OURIVESARIA E RELOJOARIA SENG FUNG

Estrada do Istmo Studio City 1 andar loja no. 1133, Taipa Macau

##### MJADE

澳門新馬路營地街趙家巷27號

##### MJADE

Travessa da Porta no. 27, Macau

#### 化妝及護理用品 Cosméticos e produtos de cuidados

##### 屈臣氏

澳門氹仔路氹連貫公路金光大道

澳門巴黎人巴黎人購物中心5樓3549號舖

##### Watsons

Estrada do Istmo The Parisian,

Shoppes at Parisian, 5 andar loja no. 3549, Taipa Macau

#### 紀念品 Lembrança

##### 方寸/方口寸

澳門氹仔告利雅施利華街69號

##### JOC Quadrado

Rua Correia da Silva n.69, Taipa Macau

#### 手信(食品) Lembrança (comestível)

##### 澳門英記餅家

澳門路氹連貫公路新濠影匯一樓1093室

##### Pastelaria Yeng Kee

Estrada do Istmo Studio City Level 1 no. 1093, Taipa Macau