

睇“SHOW” 變“NO SHOW”，有路訴？

HÁ ALGUM MEIO DE REACÇÃO QUANDO SE TORNAR IMPOSSÍVEL ASSISTIR A UM ESPECTÁCULO?

為配合澳門特別行政區政府經濟適度多元發展政策，特區政府在“世界旅遊休閒中心”的基礎上，致力建設“演藝之都”與“體育之城”，近年，在澳門舉辦國際級的大型演唱會及體育盛事連連，吸引世界各地粉絲來澳觀賞，全城熱哄哄，好不熱鬧。

粉絲們要在澳門一睹偶像風采，在開SHOW前幾個月就要搶購門票。但幾個月後可能會出現許多變數，如以個人原因為由，那麼訂購了的門票可以退嗎？

無論相關演藝活動是由澳門機構主辦或僅由其提供場地，根據澳門特別行政區第9/2021號法律《消費者權益保護法》第65條(自由解除合同的權利的例外情況)第1款第(10)項的規定：“1.除當事人另有協議外，消費者不得自由解除涉及下列情況的合同：(10)表演、電影、戲劇及其他公開演出的門票”。因上述屬不得自由解除合同的狀況，故即使持有向主辦機構直接訂購門票的資料，如合同、收據及轉帳等，消費者亦沒有理據向售票方提出退票。

有些來自澳門地區以外的粉絲，為

Em articulação com as políticas governamentais sobre o desenvolvimento de diversificação adequada da economia, o Governo da RAEM empenha-se em construir, à base do “Centro Mundial de Turismo e Lazer”, a “Cidade do espectáculo” e a “Cidade do desporto”. Sendo assim, nos últimos anos, realizam-se sucessivamente em Macau grandes concertos e eventos desportivos ao nível internacional, que atraem fãs vindos de todos os mundos para assistir em Macau, tendo formado em toda a cidade uma atmosfera dinâmica e animada.

Para dar uma olhada aos ídolos em Macau, os fãs necessitam de lutar pela aquisição de bilhetes com vários meses de antecedência. Porém, durante estes meses, pode-se verificar alguns assuntos pessoais supervenientes que impedem a assistência, como o trabalho, os assuntos familiares ou a saúde, então, podem ser reembolsados os bilhetes adquiridos?

Em relação às actividades recreativas, tanto organizadas por uma entidade de Macau, como organizadas num local fornecido por uma entidade de Macau, nos termos da alínea 10) do n.º 1 do artigo 65.º da Lei n.º 9/2021 da RAEM (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), que se refere às excepções ao direito de livre resolução do contrato, “1. Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos que envolvam: 10) bilhetes para espectáculos, cinema, teatro e outras exposições públicas.” Tratando-se isto de uma excepção ao direito de livre resolução do contrato, mesmo que o consumidor possua documentos comprovativos de aquisição de bilhetes junto da entidade organizadora, como o contrato, o recibo e o registo de transferência, não há fundamento nenhum para pedir o reembolso à parte vendedora.

Alguns fãs vindos do exterior podem aproveitar a ocasião do espectáculo

了睇SHOW兼旅遊，可能會同時預訂酒店，一旦要取消，同樣地，因應上述法律的第(9)項規定：“酒店場所住宿服務、商品運送、車輛租賃服務、餐飲，又或其他旅遊服務，只要合同內訂明特定履行日期或期間”，亦屬不得自由解除合同的情況。

而粉絲們於澳門以外的平台付款訂購門票或酒店，則不適用於本澳《消費者權益保護法》的規定，粉絲們可按照與當地註冊平台所訂立之合同所載的取消條款處理，或直接向當地消費者組織反映相關的交易爭議，以便按照當地法律作出處理。

熱爆的SHOW常常一票難求，但消費者應以理性與審慎消費態度，謹記切勿透過不明網站或向個人購票，交易前須作多方考量，包括票價與座位等，求證有關平台的可靠性，勿隨便向不明人士提供個人及信用卡等資料，否則除可能導致無法取得門票或順利入場的風險，甚至會招致金錢損失，若懷疑受騙，應及時報警求助。 

para fazer uma viagem, necessitando também de reservar alojamento num hotel. No caso de pretenderem cancelar a reserva, também é insusceptível por ter incidido numa outra exceção ao direito de livre resolução do contrato, tal como definida pela alínea 9) da mesma disposição legal: “serviços de alojamento em estabelecimentos hoteleiros, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou outros serviços turísticos, se o contrato prever uma data ou período de execução específicos”.

À aquisição de bilhetes ou à reserva de hotel efectuada pelos fãs através de uma plataforma de pagamento do exterior, não é aplicável o disposto na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor da RAEM, portanto, convém-lhes proceder ao tratamento segundo as cláusulas de cancelamento constantes do contrato celebrado com a plataforma registada no seu local, ou reflectir a transacção em litígio junto da organização de consumidores do seu local, para efeitos de tratamento à luz da lei local.

Pese embora seja difícil obter um bilhete de espectáculos populares, os consumidores devem adoptar uma atitude de consumo racional e rigorosa, não adquirir bilhetes junto de uma página electrónica desconhecida ou de um indivíduo, considerar todas os aspectos relevantes antes da transacção, incluindo os preços de bilhetes e os lugares, verificar a credibilidade da respectiva plataforma, e não prestar indiscretamente os seus dados pessoais e informações de cartões de crédito aos desconhecidos, sob pena de incorrer em riscos de não conseguir obter os bilhetes ou entrar no local de realização, ou de até sofrer danos pecuniários. Pelo exposto, em caso de qualquer suspeita de fraude, devem recorrer logo aos apoios policiais.

消費者委員會2025年3月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Março de 2025

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos **880宗**

! 投訴
Queixas **664宗**

? 諮詢
Informações **216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	292	44.0%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	59	8.9%
飲食服務	Serviços de restauração	41	6.2%
旅遊業	Sector de turismo	37	5.6%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	36	5.4%