

未曾明示訂購的 商品無需支付費用

Não é necessário pagar os
bens não expressamente
encomendados



消女士有一日無緣無故收到一盒化妝品，初時以為是贈品，滿心歡喜準備收下。豈知細看之下，盒內放了優惠宣傳單張及收據，於是打電話詳細詢問，原來這盒化妝品是推銷品，要付錢購買的！

消女士心想，如果是免費的贈品，就算了。現在收到的商品不是她心儀的，於是與商號人員周旋之後，明確表示拒絕收貨，折騰一輪把商品寄回給商號，心想真倒霉，自己還倒貼了郵費。

Num certo dia, a Sr.^a Sio recebeu inesperadamente um pacote de cosméticos. No início, pretendia aceitá-lo por pensar que era oferta gratuita. No entanto, depois de examinar o pacote, encontrou aí um folheto promocional e um recibo, pelo que fez uma chamada para pedir esclarecimento. Nessa sequência, tomou conhecimento de que esse pacote era um bem promocional, sendo assim necessário pagar um preço para o comprar!

A Sr.^a Sio considerou que o pacote não traxaria nenhum incómodo se fosse uma oferta gratuita. Porém, como os bens recebidos não ganharam nenhum interesse da Sr.^a Sio, esta entrou na disputa com o pessoal do estabelecimento comercial e recusou expressamente a recepção dos bens. Depois de várias negociações, acabou por devolver os bens por correio, mas se sentiu com azar por ter de suportar por si própria uma taxa para o efeito.

思前想後，消女士致電向消費者委員會查詢。

消委會人員回覆，根據《消費者權益保護法》(下稱《消保法》)第19條，對“未曾明示訂購或要求的商品或服務”有以下規定：

1. 消費者對未曾明示訂購或要求的商品或服務，或不構成履行為有效合同而提供的商品或服務，是無需支付費用，亦無需承擔退還商品或作出補償的負擔，以及商品腐壞或毀損的風險責任。
2. 消費者不作出回應，並不代表同意與商號交易，接受有關的商品或服務。
3. 如消費者選擇退還商品或經營者要求消費者退還商品，消費者有權自該商品被經營者接收之日起30日內獲償還由此引致的開支，例如郵費。

最後，消女士按上述規定，向該商號收回寄送的郵費。 

Após várias ponderações, a Sr.ª Sio telefonou ao CC para uma consulta da situação em questão.

O pessoal do CC respondeu que, nos termos do artigo 19.º da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, que se refere aos “bens ou serviços não expressamente encomendados ou solicitados”, se estipulam os seguintes:

1. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constituam fornecimento de bens ou prestação de serviços para cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração do bem.
2. A ausência de resposta do consumidor não constitui o consentimento da celebração de negócio com o estabelecimento comercial, nem a aceitação do respectivo bem ou serviço.
3. Caso o consumidor opte por efectuar a devolução do bem ou o operador comercial lhe solicite que efectue a devolução do bem, o consumidor tem direito a ser reembolsado das despesas daí decorrentes, por exemplo a taxa de correio, no prazo de 30 dias a contar da data em que o bem tenha sido recebido pelo operador comercial.

Por fim, a Sr.ª Sio foi reclamar junto do estabelecimento comercial a taxa de correio para a devolução do pacote.

消費者委員會2025年6月份個案分類

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

Nº 接獲個案總數 **649宗**
Total de atendimentos

! 投訴 **420宗**
Queixas

? 諮詢 **229宗**
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	58	13.8%
娛樂事業	Entretenimentos	48	11.4%
飲食服務	Serviços de restauração	48	11.4%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	34	8.1%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	29	6.9%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	27	6.4%