



## 家居裝修要留神！收費條款要睇真！ Tenha cuidado com a obra de decoração de interiores e leia bem as cláusulas de cobrança

在澳門許多人如張先生和張太太一樣，經過多年辛勤工作，終於賺夠首期實現置業夢。他們在網上看到一間裝修公司的廣告，被其精美的圖片和優惠價格所吸引，與裝修公司商討後，在沒有仔細閱讀合同內容的情況下就簽訂了合同。裝修過程中，他們多次修改設計方案，每次裝修公司都先口頭報價，其後出示付款單他們也如數支付。直到工程尾聲，他們才驚覺還有了大量未預期的車輛運輸費和人力搬運費，用這些收費早已寫在合同中的隱含條款內。

在簽署裝修文件前，消費者應仔細閱讀每一項條款，尤其對不明確的收費要當場詢問清楚，又或確定報價後，但又另附條款作另加額外費用等。

根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》第26條第1款規定：“禁止經營者向消費者實施不正當營商行為”，同時，根據同一法律第25條之定義，“不正當營商行為”是指不按職業操守而作出扭曲或可實

O senhor Cheong e a sua mulher, como muitas pessoas em Macau, acabaram de concretizar o sonho de comprar casa pagando a entrada com o dinheiro que tinham poupado após muitos anos de trabalho árduo. O casal encontrou na *internet* o anúncio publicitário de uma empresa de decoração de interiores e ficou atraído pelas imagens delicadas e pelo preço promocional. Após ter comunicado com a empresa, assinou o contrato sem ter lido detalhadamente o seu conteúdo. Durante a realização da obra, o casal alterou várias vezes o projecto de *design*. A cada alteração a empresa apresentou primeiro a cotação verbal e posteriormente emitiu a factura, que o casal pagou. Só na fase final da obra acabou por descobrir que ainda devia pagar um montante significativo resultante dos custos de transporte por veículo e de recursos humanos no transporte, as quais, porém, não tinha previsto.

Antes de assinar um documento relativo à obra de decoração, o consumidor deve ler rigorosamente cada cláusula e questionar-se sobre as taxas a cobrar que não sejam claras; ou são adicionadas novas cláusulas relativas à cobrança de taxas adicionais na cotação após ter sido convencionada.

O n.º 1 do artigo 26.º da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) estipula que “*são proibidas as práticas comerciais desleais do operador comercial para com o consumidor.*” Ao mesmo tempo, nos termos do artigo 25.º da mesma lei, “*entende-se por «prática comercial desleal», prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja*

質扭曲消費者交易決定的行為，或作出基於某類商品或服務而令消費者的交易決定受影響的行為。若報價單或預算中的收費條款描述得含糊不清、不確定或沒有明確標示價格，又或註明相關價格在履行合同時方可訂定，則有可能違反上述法律第27條第(13)項之規定，視為誤導性營商行為，結合第25條之規定，則可能構成不正當營商行為。

本會提醒，裝修合同通常金額較大，消費者更應謹慎，在簽訂裝修合同前，消費者應要求裝修公司提供詳細和清晰報價單，尤其應明確以下內容：(1) 工程總價、單價、計量單位及價金的支付方式等；(2) 工程完成時間日期或期限；(3) 物料單價及特徵，尤其是成分、規格及型號等；(4) 工程變更的計價方式；(5) 其他費用及任何其他負擔，尤其是運輸、搬運的附加費用及計算標準等；(6) 要求商家將所有承諾寫入合同中，切勿因信任或急於開工而忽略查閱合約細節。同時建議可請專業人士協助解讀合約條款，或選擇有信譽的裝修公司，盡可能向多家裝修公司索取報價單，了解市面上的收費標準，只有這樣，才能避免落入消費陷阱，真正實現安居樂業的夢想。 TL

susceptível de distorcer de maneira substancial a decisão de transacção do consumidor ou que afecte este relativamente a certo bem ou serviço.” Caso na cotação ou no orçamento as cláusulas sejam redigidas de forma ambígua e incerta ou o preço não seja claramente apresentado, ou caso seja indicado que o preço só é determinado no cumprimento do contrato, essa prática poderá violar o disposto na alínea 13) do artigo 27.º da dita lei, sendo considerada como uma prática comercial enganosa e assim constituindo uma prática comercial desleal em cojugação com artigo 25.º.

O CC aproveita para lembrar que o contrato da obra de decoração de interiores envolve geralmente um montante mais elevado, pelo que o consumidor deve estar mais cauteloso. Antes de assinar esse tipo de contrato, o consumidor deve solicitar à empresa de decoração de interiores que apresente uma cotação detalhada e clara, da qual deve constar o seguinte conteúdo: 1) o preço total da obra, os preços unitários, as unidades de medida e as modalidades de pagamento; 2) o tempo, a data ou o prazo de conclusão da obra; 3) os preços unitários e as características dos materiais, sobretudo a composição, as especificações e o modelo; 4) a forma de cálculo do preço em caso de alteração do projecto da obra; 5) outros custos e quaisquer outros encargos, sobretudo os custos adicionais de transporte e o respectivo critério de cálculo; 6) Deve-se solicitar ao comerciante que integre todos os compromissos no contrato. Nunca se esqueça de verificar cuidadosamente os detalhes do contrato mesmo que tenha confiança ou tenha pressa para começar a obra. Em simultâneo, aconselha-se que recorra ao apoio de um profissional na leitura das cláusulas contratuais, ou que seleccione uma empresa de decoração de interiores com boa reputação. Pode solicitar, sempre que possível, a cotação junto de várias empresas e informar-se do padrão de cobrança no mercado, de modo a evitar cair em armadilhas de consumo e assim concretizar realmente o sonho de viver feliz em casa própria.

## 消費者委員會2025年11月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Novembro de 2025

**Nº** 接獲個案總數 **549宗**  
Total de atendimentos

**!** 投訴 **416宗**  
Queixas

**?** 諮詢 **133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
飲食服務	Serviços de restauração	46	11.1%
旅遊業	Sector de turismo	40	9.6%
娛樂事業	Entretenimentos	32	7.7%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	30	7.2%
交通工具	Meios de transporte	28	6.7%