

免運費雖吸引，提防 隱形消費陷阱你要知！

Apesar de ser atraente a entrega gratuita, é preciso ter cuidado com a armadilha de consumo invisível!



林先生被某澳門電商在社交媒體刊登“免運費”、“限時優惠!貨品低至半價!全場免運費!”的宣傳字眼吸引，於是選購了數件家電和傢具。

林先生家住唐樓，沒有電梯，當這些家電和傢具送到林先生住所時，快遞公司要求林先生支付500元“樓梯搬運費”。林先生不滿意被加收額外的運費，認為店家宣傳“免運費”的宣傳內容不符，於是向本會投訴。

根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》第11條，經營者應以清楚、準確及易明的方式向消費者提供經營者的認別資料、商品或服務的價格及計量單位等資訊，同時還須包括費用及任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費或交付費。為此，提醒經營者按實際情況向消費者提供可能存在各類收費。

Chamou a atenção do Sr. Lam a expressão “entrega gratuita” num anúncio publicado por um vendedor *online* nas redes sociais, do qual consta a alegação de “Promoção por tempo limitado! Preço reduzido a metade! Entrega gratuita!”. Portanto, o Sr. Lam comprou vários electrodomésticos e móveis.

A casa do Sr. Lam situa-se num prédio sem elevador. Quando os electrodomésticos e móveis comprados foram entregues ao domicílio do Sr. Lam, a empresa de logística solicitou-lhe que pagasse a taxa de entrega por escadas no valor de 500 patacas. Insatisfeito com a cobrança de taxa adicional, o Sr. Lam considerou que essa não correspondia com a “entrega gratuita” promovida pelo vendedor, pelo que veio reclamar junto deste Conselho.

Nos termos do disposto no artigo 11.º da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), o operador comercial presta ao consumidor, de forma clara, precisa e compreensível, as informações que incluem os seus elementos de identificação, o preço e a unidade de medida do bem ou do serviço, bem como as despesas e quaisquer outros encargos, nomeadamente os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega do bem. Nesse sentido, lembra-se ao operador comercial que deve informar o consumidor das despesas eventuais a ser cobradas, consoante a situação real.

**本會提提你，3招避開隱形消費陷阱：
第一招：務必仔細閱讀商品詳情及服務條款！了解“免運費”的具體範圍是什麼。**

- “免運費”的具體範圍是什麼？哪些商品或情況不適用？
- 是否涵蓋你選購的商品類型（特別是 大件、重型或特殊物品）？
- 配送區域、是否提供上樓服務、特殊搬運費（如樓梯費、大件物品處理費）如何規定？隱藏限制往往藏身於此！

O CC apresenta 3 truques para se afastar de armadilhas de consumo invisíveis:

Truque 1: Leia atentamente os detalhes dos bens e as cláusulas dos serviços!

Conheça bem o âmbito de aplicação da “entrega gratuita”:

- Qual é o âmbito de aplicação da “entrega gratuita”? A que produtos ou situações não se aplica?
- A “entrega gratuita” abrange o tipo de bens que pretende comprar (sobretudo os bens volumosos, pesados ou especiais)?
- Quais são as regras sobre a área de entrega, a prestação ou não do serviço de entrega à porta do domicílio e as despesas de transporte especial (como

第二招：付款前，務必主動向商家確認清楚。

- 商品最終總價（是否包含所有可能需附加的費用？）
- 運費細則（是否有附加費，如大件搬運費、樓梯費、額外附加費等？）
- 退換貨政策（是否有退換條件、退運費誰支付？）

重要提示：盡量獲取商家的書面回覆（如電郵、聊天記錄），並妥善保存，作為日後可能的維權資料。

as de entrega por escadas e de tratamento de bens de grande tamanho)? Aí podem ser ocultas algumas restrições!


Truque 2: Antes do pagamento, informe-se proactivamente do seguinte:

- Preço final dos bens (já inclui todas as despesas eventuais a ser cobradas?)
- Regras relativas às despesas de entrega (já inclui as taxas adicionais, como as de transporte de bens volumosos, de transporte por escadas, entre outras?)
- Política de substituição e devolução dos bens (existem condições para a substituição e a devolução? A quem cabem as despesas de envio neste caso?)

Aviso importante: Obtenha, o mais possível, a resposta escrita do vendedor (como e-mail e registo de diálogos) e guarde-a de forma apropriada, para que sirva de fundamento para defender os seus direitos se for necessário no futuro.

第三招：選擇信譽良好、口碑佳的網上商戶進行消費。

謹記優惠未必真划算！表面的折扣可能被未預計的費用成本，如運費抵消。下單前，務必計算清楚包含所有費用後的總支出，理性判斷是否真正實惠，避免掉入“消費陷阱”，造成不必要的損失。

如遇消費爭議或疑問，歡迎聯絡本會協助處理，維護自身合法權益。 

Truque 3: Faça consumo junto de um vendedor online com boa reputação

Lembre-se que a promoção pode não ser realmente vantajosa, pois o desconto poderá ser compensado pelos custos imprevisíveis, como as despesas de entrega. Antes de uma ordem de compra, é necessário calcular bem as despesas totais que incluem já todas as taxas a ser cobradas, deduzir sensatamente se o desconto ou a promoção é realmente vantajoso, de maneira a não cair em “armadilha de consumo” que lhe cause prejuízos desnecessários.

Caso encontre um litígio ou uma dúvida em matéria de consumo, pode entrar em contacto com o CC para efeitos de tratamento, no sentido de proteger os seus direitos e interesses legítimos.

消費者委員會2025年12月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Dezembro de 2025

Nº 接獲個案總數 **545宗**
Total de atendimentos

! 投訴 **448宗**
Queixas

? 諮詢 **97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	63	14.1%
旅遊業	Sector de turismo	61	13.6%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	37	8.3%
娛樂事業	Entretenimentos	35	7.8%
中西藥	Medicamentos chineses e ocidentais	28	6.3%