

消費者點餐前要看清楚價單內容， 免費送贈有些什麼項目

Os consumidores devem verificar detalhadamente a tabela de preços e o conteúdo da oferta gratuita antes de pedir comida



金先生一家人到餐廳吃晚餐為兒子慶祝生日，店員向他們推介了一款優惠套餐，12位用餐，不需4,000澳門元，總價包含紙巾、小食及茶位等費用。金先生和家人商量，認為以這個價格就享用到這麼豐富的菜餚，很劃算，於是便決定落單。

接近用餐尾聲，店員上前說：“今日有一批新鮮空運來到的清甜蜜瓜，是否也來一份水果拼盤？”

金先生以為水果拼盤已經包含在套餐總價之內，是免費送贈的，便示意店員提供水果拼盤，卻沒想到這份水果拼盤是要另外收費的。

到結賬時金先生發現賬單的總價近4,600澳門元，較他原先預算的4,000澳門元多出了500餘澳門元，此時，他才注意到賬單上除了那個優惠套餐的價格之外，還多了一項“空運蜜瓜水果拼盤”，價單為550澳門元。

O Sr. Kam foi jantar com a sua família a um restaurante para celebrar o aniversário do seu filho. O empregado recomendou um menu de grupo promocional para 12 pessoas, no valor inferior a 4.000 patacas, incluindo os lenços de papel, os petiscos e as taxas de entrada. O Sr. Kam falou com a família e decidiu pedir o dito menu por considerar que era vantajoso ter tantos pratos a um preço tão reduzido.

Já no fim do jantar, o empregado veio perguntar: “Hoje temos melões importados por via aérea. Querem provar um prato de frutas?”



Pensando que era incluído no menu como oferta gratuita, o Sr. Kam aceitou a recomendação, mas não sabia que esse prato de frutas era cobrado adicionalmente.

No momento de pagamento, o Sr. Kam descobriu que o preço final da conta era aproximadamente de 4.600 patacas, mais elevado do que tinha estimado. Só nessa altura notou que, além do preço do menu de grupo, estava listado na conta o “prato de frutas com melão importado por via aérea”, que era no valor de 550 patacas.

O Sr. Kam solicitou ao empregado para explicar porque é que o prato de

金先生要求店員解釋為何水果拼盤要另外收費，雙方爭持不下，直至餐廳負責人過來了解，並出示餐牌，餐牌上明確標示“空運蜜瓜水果拼盤”的價格。店員表示以為客人已經查閱過餐牌，應該知悉該水果拼盤的價格。最後經過協商，餐廳負責人與金先生達成和解共識，餐廳免收該水果拼盤部分費用。

金先生這次經歷提醒了消費者，部分飲食場所或會有贈送“水果盤”、“紙巾”或“餐前小食”等，但不代表所有餐飲食肆都會免費提供這類食品或物品，故消費者下單前應核實每個項目，同時，如非屬套餐內的項目，而需額外收費的任何項目，經營者亦應事先清晰告知消費者，免生誤會。

本會提醒經營者，為保障消費者取得資訊權利，第9/2021號法律《消費者權益保護法》第11條第2款的規定：經營者須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供經營者的認別資料及商品或服務的價格及計量單位等，否則可能會違反《消費者權益保護法》的相關規定。  

frutas era adicionalmente cobrado. As partes discutiram e ficaram em impasse, até que o responsável do restaurante veio verificar a situação e mostrou o menu, em que é indicado claramente o preço do “prato de frutas com melão importado por via aérea”. O empregado assinalou que pensava que o cliente já tinha lido o menu e tomado conhecimento do preço desse prato. Após a negociação, o responsável e o Sr. Kam acabaram por chegar a acordo, sendo descontado o preço do prato de frutas em questão.

A experiência do Sr. Kam lembra aos consumidores que alguns restaurantes oferecem o “prato de frutas”, os “lenços de papel” ou os “petiscos”, mas isto não quer dizer que estes tipos de comida ou objectos sejam gratuitos em todos os estabelecimentos de restauração. Portanto, antes de pedir comida, os consumidores devem verificar bem cada item na tabela de preços. Por outro lado, se não se tratar de item incluído no menu e que exija cobrança extra, os operadores comerciais devem informar previamente os consumidores de forma clara com vista a evitar mau entendimento.

O CC lembra aos operadores comerciais que, no sentido de proteger o direito do consumidor à informação, o n.º 2 do artigo 11.º da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) estipula que operador comercial deve prestar ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, informações como o preço e a unidade de medida do bem ou do serviço, senão poderá incorrer na violação do respectivo disposto na lei supramencionada.

消費者委員會2026年3月份個案分類 Categorização de casos recebidos pelo Conselho de Consumidores em Março de 2026

Nº 接獲個案總數 **884** 宗 CASOS
Total de casos

! 投訴 **677** 宗 CASOS
Queixas

? 諮詢 **207** 宗 CASOS
Informações

✓ 立案 **458** 宗 CASOS
Admitidos

*** ✗** 不立案 **219** 宗 CASOS
Rejeitados

*不立案原因涉及境外平台、境外交易、消保法排除、非消費範疇。
*A rejeição fundamenta-se em motivos como plataforma do exterior, transacção realizada no exterior, exclusões previstas na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor ou actividade fora do âmbito de consumo.

首5項立案個案 (由多至少排列) As cinco categorias com mais casos admitidos [por ordem decrescente]

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
飲食服務	Serviços de restauração	58	12.7%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	36	7.9%
體育及戶外項目	Actividades desportivas e ao ar livre	32	7.0%
個人護理產品	Produtos de higiene pessoal	29	6.3%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	28	6.1%