

網絡購物經驗談

Experiências de Compras *Online*

Online Shopping Experiences

阿敏

在這十多年間，網上購物的發展已不止一日千里，眾多網購平台如雨後春筍般不斷湧現。時至今日，網購已不僅是年輕人的玩意，也是不少成年人生活中不可缺少的一部分。以下幾名澳門人與大家分享他們的網購經驗，大家會否也有過相似的經歷呢？

Nos últimos dez anos, as compras *online* têm vindo a desenvolver-se de forma muito rápida. Constantemente, vêm surgindo novas plataformas de comércio *online*. Hoje em dia, fazer compras *online* já não é uma coisa só para jovens mas faz, também, parte indispensável da vida de muitos adultos. De seguida, relatam-se várias experiências, de alguns habitantes de Macau, de compras *online*. Serão estas experiências semelhantes à sua?

A Ieng trabalha em Xangai. Fazer compras *online* já faz parte da sua vida quotidiana. "Aqui, em Xangai, fazer compras *online* é muito mais popular do que em Macau. Ao almoço, uso uma aplicação de telemóvel para

Over the past decade or so, the development of online shopping has progressed with giant strides. Online shopping platforms have also sprung up like bamboo shoots after a spring rain. Currently, online shopping has become not only a favourite pastime among the youngsters, but an indispensable part of the lives of many adults. The following is the sharing of a few Macau residents about their online shopping experiences. Have you had similar experiences?

Ah Yeng serves as a business clerk in Shanghai. She cannot do without online shopping in her daily life. "Online shopping is far more popular in Shanghai than in Macau. At lunch I place an order with the help of the website's mobile app. After that





阿瑩在上海從事業務員工作，每天的生活都離不開網購。“網購在上海比澳門普及得多。午膳時我會用網站的手機應用程式點餐，點單完成後用支付寶付款，便可安坐辦公室等候外賣。我也會利用中午的空檔上網買好晚飯需要的食材，只需幾小時，食材便會送到我家，這樣我就可節省買菜的時間處理其他事情。但上網購物也有風險，例如會無故買了很多不需要的東西，有時更會買到次貨，像上次我網購一件衣服，實物與網站相片完全是兩回事，質量也不好，所以像衣服鞋子等商品，我還是較喜歡到實體店選購。”

encomendar comida e pago com o *Alipay*, ficando assim a aguardar a entrega da comida no meu escritório. Aproveito, também, o intervalo de almoço para comprar, através do telemóvel, os produtos alimentares necessários para o jantar e, umas horas depois, fazem-me a entrega em casa. Deste modo poupo muito tempo, o que me permite fazer outras coisas. No entanto, as compras *online* também têm os seus próprios riscos, por exemplo, as pessoas compram mais coisas desnecessárias e, às vezes, coisas com defeito, como me aconteceu da última vez que fiz uma encomenda de roupa. O produto, ao vivo, é totalmente diferente do visionado no *website* e, para além disso, é de má qualidade. Por essa razão prefiro comprar roupa e sapatos nas lojas de venda directa ao público.”

O Sr. Shi tem 40 anos e é um amante de música; de vez em quando, navega pelos *websites* estrangeiros de objectos em segunda mão, para procurar e comprar equipamentos musicais. “Alguns produtos já deixaram de ser produzidos pelos fabricantes e não é possível comprá-los em lojas de venda directa ao público. Resta a possibilidade de os encontrar *online*. Para fazer compras *online* em *websites*

I pay with the use of the mobile payment app “Chi Fu Bao”. Then I can sit back in the office waiting for the food to be delivered. I can also make use of the lunch break to shop online for ingredients needed for supper. In a matter of a few hours, the ingredients will be delivered to my home. The time thus saved can be spent dealing with other matters. However, online shopping may entail risks. For example, a lot of unnecessary goods are purchased for no reason at all. Sometimes, I may even have bought substandard products. For example, I bought a garment online last time. The actual product was totally different from what was displayed in the website’s photo. It was also inferior in quality. That is why for products such as clothes and shoes, I would rather shop in a physical store.

Mr. Sze, who is forty years old, is a music enthusiast. He often visits the websites of second-hand stores overseas for a treasure hunt and for the purchase of music facilities.

“Some of the manufacturers of the products have stopped their production. So the products are not available from physical shops and can only be searched

40 歲的施先生是音樂發燒友，他常到外國的二手商品網站尋寶和購買音樂設備。“有些商品廠商已經停產，不可能在實體店買得到，只能在網上尋找。在國外網站購物，必須有良好的英語能力，否則很難與賣家溝通，也會增加被騙的機會！除音樂設備外，我也愛在網絡商店瀏覽電子產品，了解產品的功能和價格後，再到實體店購買。我一般不會網購新出的電子產品，因為電子產品的售後服務很重要，實體店在這方面明顯較為優勝。”

estrangeiros, a gente tem de falar bem inglês, se assim não for terá dificuldade em comunicar com o vendedor e haverá mais possibilidades de ser enganado! Nas lojas virtuais, para além de equipamentos musicais, gosto também de ver produtos electrónicos. Depois de me informar das suas utilidades e preços, vou comprá-los nas lojas de venda directa ao público. Geralmente, não compro os novos produtos electrónicos *online*. Acho que o serviço pós-venda deles é muito importante e as lojas de venda directa ao público destacam-se neste aspecto.”

A Sra. Chan, que está a estudar em Portugal, reservou o seu apartamento pela *internet*, antes de partir para Portugal. “Para arranjar um apartamento com melhores condições, alguns meses antes da partida, comecei a pesquisar nos *websites* de arrendamento de casas. Hoje em dia, estes *websites* já disponibilizam fotos dos apartamentos e informações relativas à localização, trânsito e instalações periféricas, até com vídeos, permitindo aos clientes conhecerem todas as informações desde a entrada na porta até qualquer parte do apartamento, simulando assim uma experiência real. Se não houvesse estes

for online. Shopping at overseas online stores requires good English competence; otherwise, it will be difficult to communicate with the seller, and the shopper is also more likely to be cheated. Besides music facilities, I am also fond of browsing electronic products in online stores. Having learned about the functions and prices of the products, I will make the purchase at a physical point of sale. Because the after-sales service of electronic products matters a lot, physical shops obviously have the edge over online shops in this respect.”

Miss Chan, who is now furthering her studies in Portugal, is living in a rented apartment, for which she had made a reservation before leaving for Portugal. “I had been browsing apartment rental websites a few months in advance. At present, the websites provide basic information including pictures of the apartment, its location, transport and the facilities in the vicinity. Even videos are provided, showing what happens the moment the client enters the apartment and then explores every corner as if he were actually there himself. Without these websites, I would probably have had to spend a lot of money and time searching for the right



現正於葡萄牙留學的陳小姐所租住的公寓是赴葡前在網站預訂的。“為了訂到條件較好的公寓，我提前幾個月開始在租屋網站尋找合適的公寓，現時的租屋網站除附有公寓的照片、地點、交通以及周邊設施等基本資料外，更提供短片，可讓客人看到由進門後走到公寓每一個角落的情況，如同置身實景一般。如果沒有這些網站，我可能要花費大量的金錢和時間，親自到當地尋找。”然而，陳小姐在網站預訂公寓時曾發生一段小插曲。“我在網站預訂了一間公寓，並用信用卡支付了網站的服務費及訂金，但屋主在一個月後突然取消預

websites, teria de gastar muito dinheiro e tempo a procurar no local". No entanto, ocorreu um pequeno episódio nesta reserva de apartamento. "Reservei um apartamento pela *internet* e paguei as comissões do *website* e as cauções com cartão de crédito. Porém, um mês depois, o dono da casa cancelou, repentinamente, a reserva e restituiu-me todo o dinheiro que eu já tinha pago. Acho irresponsável o cancelamento do arrendamento sem justificação. Por estar prestes a partir para Portugal, receava que, num curto espaço de tempo, não pudesse encontrar um alojamento adequado e fui pedir parecer jurídico e apresentar queixa ao *website*. Afinal, tomei conhecimento de que, em Portugal, se o dono da casa cancelar o contrato de arrendamento de uma casa sem justificação, deve pagar uma indemnização, num valor correspondente a 2 meses de renda, ao cliente."

Das experiências dos inquiridos, sabemos que fazer compras *online* facilita a nossa vida e traz-nos muita diversão, no entanto, também comporta riscos, tais como, discrepância entre o produto virtual e o produto real, produtos falsificados, produtos danificados

place in the city personally. However, a minor incident occurred while Miss Chan was making the reservation at the website. "I made a reservation for an apartment, paying the service fee and the deposit with a credit card. But the owner cancelled the reservation a month later and gave me the full refund. I found it very irresponsible of him to have returned the rent for no reason at all. As my departure for Portugal was imminent, I was worried that I could not find a desirable apartment within such a short time. For this reason, I sought legal advice and filed a complaint against the website. Finally, I was informed that regarding renting a house or a flat in Portugal, if a flat owner returned the rent without a proper reason, he was obliged to compensate the client with two months' rent.

From the above-mentioned experiences of the interviewees, it is clear that although online shopping brings a lot of fun and convenience, it is also exposed to risks everywhere. Common examples are goods different from the samples, counterfeit goods, and damaged goods not exchangeable or returnable. Serious cases include credit card theft, non delivery of goods already paid for, etc. Therefore,



訂，並向我退回所有費用。我覺得對方無故退租的行為很不負責任，因當時已經接近赴葡，擔心未必能在短時間找到心儀的住所，於是請教法律意見，並向網站投訴。最終得知在葡萄牙租住房屋，倘屋主無故退租，須賠償客人 2 個月租金！”

由上述受訪者的經驗可知，網購雖然為生活帶來不少便利和樂趣，但同樣危機處處，諸如貨不對辦，買到假貨，商品損壞無法退換等情況屢見不鮮，嚴重的可能發生信用卡資料被盜、付款後店主不發貨等情況。因此，網購前細心閱讀服務條款和私隱聲明，深入了解付款方式的風險及選用風險較低的付款方法，在外地網站購物，要了解清楚商品入境的合法性和稅項政策，才能減少蒙受損失的機會，安心享受網購的樂趣。

sem possibilidade de troca, podendo, até, ocorrer o roubo de dados do cartão de crédito ou a não expedição dos produtos encomendados, pelo dono da loja virtual, após o pagamento. Por essas razões, antes de começar a fazer compras *online*, é importante ler, cuidadosamente, os termos de serviço e a declaração de privacidade, bem como informar-se dos riscos associados aos meios de pagamento e escolher o meio mais seguro. Para compras em *webistes* estrangeiros, temos de conhecer bem as leis de entrada de produtos e a política fiscal, a fim de reduzir a possibilidade de sofrer prejuízos e desfrutar melhor das compras *online*.

it is important to read carefully the terms of service and privacy statements, to have a thorough understanding of the risks involved in the methods of payment and to choose the payment method that involves less risk. When shopping at overseas websites, it is important to have a clear concept of the legality and taxation policy of the import of goods to minimize the chance of loss and to enjoy the fun of online shopping without worries.

