**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**05-01-2017**

**消委會去年全年處理逾六千四百宗個案**

消費者委員會**2016年全年共處理**6,420宗的各類個案，包括1,673宗的投訴個案，以及 4,711宗查詢與36宗建議的個案。

消委會2016年接獲的各類投訴個案中，首五項的投訴個案數量共有717宗，約佔該會全年投訴個案總數量的百份之四十三，首五項投訴個案依次是通訊器材(198宗)、房地產(184宗)、電訊服務(144宗)、公共交通(99宗)以及食品及飲品類(92宗)。

2016年整體的投訴個案數量比2015年減少約百份之十二，排行榜首的通訊器材的投訴數字比上一年度減少近三成五，除房地產投訴個案因上半年有近百宗涉及本澳居民在內地置業引致的爭議外，其餘三個投訴項目的投訴個案數量都有不同程度的跌幅，而消委會去年亦首次實施與以上多個行業商會/協會以約談機制會晤，探討個案爭議的肇因。

遊客的投訴與查詢個案，在2016年合共有683宗個案，約佔消委會全年個案總數一成的數量，主要投訴較多的是鐘錶、珠寶首飾與通訊器材的質素與售價等問題。

消委會稍後將陸續公佈該會2016年整體個案數字詳情與消費提示等建議，請留意消委會有關的報導或消息。