**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**13-01-2017**

**消委會2016年投訴個案減一成二**

**仲裁中心19宗個案七成已獲解決**

消委會2016年共接獲6,420宗個案投訴、查詢與建議個案，整體接案數量比2015年減少13.7%，結案率達到九成以上。消費爭議仲裁中心2016年受理了19宗的個案。

消委會1,673宗投訴個案比2015年下跌約12.6%，排行前五位的通訊器材、房地產、電訊服務、公共交通以及食品及飲品類合共有717宗的投訴個案，約佔該會2016年投訴個案總數量的四成三，除房地產的投訴個案有約兩成增幅外，其餘四項就有三成半至輕微跌幅。

**減少通訊器材爭議須增消費雙方溝通**

通訊器材是2016年最多被投訴的個案項目，198宗投訴個案中近六成，共118宗投訴是因為手機的質素與售後服務問題，包括消費者投訴新買手機經多次維修仍未修好導致爭議，或維修站指消費者曾自行拆機，拒絕為消費者提供免費保養等。

消委會已建議維修站應加強與消費者溝通，尊重消費者的知情權下，讓消費者清晰知道其手機喪失免費保養的原因，消費者亦應清楚瞭解購入手機的品牌保修條款，以保障自身的權利，該會相信透過加強互動可減少有關的爭議。

**本地居民內地置業投訴個案逾130宗**

其次較多的投訴個案是房地產項目。2016年的184宗投訴個案中，有136宗涉及本澳居民在內地購入的物業，其公共場所與單位內配套設施有貨不對辦之嫌。至於本澳居民在內地因購入違規預售商品房的投訴個案，在消委會與鄰近地區消保組織合作與宣傳下，2016年未錄得該方面的投訴個案。

**投訴數據用量收費的個案略減**

電訊服務144宗的投訴個案中，有51宗是關於手機數據流量收費的個案，數量比上一年有輕微減少，其中有16宗是手機漫遊據數收費的爭議，投訴數量比上一年度的4宗有較明顯的增加。

消委會再次提醒消費者，要經常注意手機使用數據流量的狀況，在澳門以外地區時應將漫遊服務上鎖，供應商應適時向用戶發放用量提示，相信相關的爭議會所有改善。

**公共交通投訴航空客運與的士服務共佔八成數量**

2016年相對較少出現因不可抗力取消航班，而讓消費者受影響的事件，2016年涉及航空客運的投訴個案比上一年減少約兩成二。

公共交通99宗投訴個案有約四成集中在航空客運服務，12宗是涉及廉航取消或延誤航班的投訴個案。

的士服務方面亦佔四成的投訴個案數量，2016年接到41宗投訴的士司機服務態度、濫收車資與兜路的個案數量比上一年增加近六成，涉及旅客的投訴就有22宗。

就消費者投訴的士服務，消委會在跨部門合作與定期會議中，與相關部門作出通報，合作遏止的士服務違規行為，以保障乘客的消費權益。

**旅客整體投訴個案數量明顯下降**

遊客的投訴與查詢個案總數為683宗個案，比2015年減少三成二，約佔消委會投訴個案一成的數量。

旅客投訴個案總數量有342宗，較多投訴項目依次是通訊器材、鐘錶、珠寶首飾、公共交通、衣履皮革以及飲食服務的投訴個案，約佔旅客總投訴個案總數量七成，投訴個案約八成五來自內地居民。

旅客投訴通訊器材的個案比2015年減少接近六成，有30宗是投訴手機質素以及懷疑購入的手機非新機等問題。

**預防消費爭議利建“誠信、優質、安全”的消費環境**

總體而言，長期排行前列的消費投訴個案數量，在2016年有較明顯的減少，這除了是消委會長期的宣傳工作，提高消費者維權意識，以及企業認知保障消費者權益乃消費兩方雙贏之道外，消委會亦在2016年首次實施與較多投訴的行業商會/協會以約談機制會晤，探討個案爭議的源因及提供改善建議。

消委會將加強有關的措施力度，配合“誠信店”優質標誌計劃，期望在本澳朝向發展成為世界旅遊休閒中心的進程中，致力構建澳門成為“誠信、優質、安全”的旅遊消費城市。

**2016年網購有57宗的投訴個案**

57宗與網購有關的投訴個案較上一年度38宗有五成的增幅，消委會注意到現時有企業或人士透過一些社交平台向消費者兜售產品或服務，就此情況，該會建議消費者選擇網購交易時，應優先考慮對方是否有實體店作支援、有沒有第三方支付平台以降低可能的風險，同時，該會認為目前通過社交平台進行的消費，對消費者存有較高的風險。

**消費爭議仲裁中心七成個案已結案**

消費爭議仲裁中心2016年受理了19宗的個案，有5宗由仲裁中心裁決；9宗在調解過程已獲解決，其餘5宗的爭議個案在排期處理階段，個案類型以首飾及工藝品、傢具類產品較多，涉及的爭議金額約澳門幣十八萬元。

另：消委會早前在該會網站內公佈的“光纖寬頻月費計劃比較調查”，關於澳門電訊有限公司月費計劃中“免費Wi-Fi用量資料”有訂正版，敬請消費者垂注及致歉。

消委會查詢電話：8988 9315與網頁 ([www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo))。