**消費者委員會**

**新聞稿**

**12-04-2017**

**手提電話商會取消七天內換機**

**消委會密切關注對消費者影響**

消費者委員會對澳門手提電話零售業商會早前自行決定不再履行為消費者提供“七天內更換手機”的承諾表示遺憾，除終止“通訊器材零售業行業守則”外，並會積極關注商會的決定對消費者的影響。

為預先給予消費者更大程度的保障，消委會於2005年制定“通訊器材零售業行業守則”，當時獲澳門手提電話零售業商會認同“行業守則”可促進消費雙方的和諧關係，消委會與商會合作聯合公佈該“行業守則”，商會要求其屬下會員同時執行，條款當中包括消費者購入的手機，如七天內出現非人為因素導致之損毀與故障，商號會員免費為消費者提供換機的承諾。

據商會於2016年12月底向消委會反映的書面意見中指出，因近年手機市場內一些品牌調整其售後服務政策，直接影響到業界經營環境，零售商對兌現“行業守則”內部份承諾有一定限制，並約見消委會提出修改該“行業守則”，及表達商會已有計劃其屬下會員將不再履行該“行業守則”內“七天內更換手機”的承諾。

消委會秉持公平與合理交易的原則下，由2016年底首度與商會會晤至今年3月的期間，一直致爭取與商會尋求共識，以更符合實際的情況來修繕實行近十二年的“行業守則”，並須確保修訂後的“行業守則”可操作性。期間並深入研究手機行業整個銷售鏈各環節的運作，包括與本澳八個手機批發商會會晤後，在2016年12月底雖然多次約見商會磋商未果，消委會仍將修訂後的“行業守則”草案文本送交商會並等候反饋意見。然而，在雙方仍然處於磋商磨合階段中，商會卻已自行取消“七天內免費更換手機”的承諾，消委會除表示遺憾外，並須終止“通訊器材零售業行業守則”，消委會除密切觀察對消費者造成的影響，因應消費者投訴的實際情況提供相應協助外，並已計劃儘快為手機零售業的“誠信店”製定一份新的“行業守則”，監督及要求“誠信店”嚴格執行。

消委會是根據第4/95/M號《重組消費者委員會》法律第二條賦予的職責，協助各行業制定“行業守則”，藉此提高行業自律與保障消費者權益的意識，消委會二十年來推出了17個“行業守則”，並會因應消費市場的演進、消費者訴求等因素，及時對“行業守則”作出修訂，以期為消費者建立一道有效的保護屏障。

附件

照片說明：消委會與本澳手機批發商會面

附件１ ： 消委會近五年投訴數字