**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**18-07-2017**

**消委會上半年處理兩千四百多宗個案**

**電訊服務佔首位多涉及收費爭議投訴**

消費者委員會2017年上半年處理各類個案總數量共有2,451宗，包括761宗的投訴個案，查詢及建議個案分別有1,677宗及13宗。

**首五位投訴個案共計三百宗**

首五位最多投訴個案數量的項目依次是電訊服務(76宗)、通訊器材(63宗)、公共交通(59宗)、珠寶首飾(54宗)及電器用品(48宗)，以上個案數量約佔上半年投訴個案總數的四成。

電訊服務中約四成是關於月費計劃與漫遊數據等收費的爭議個案，服務質素的投訴個案就有三成半，佔了該個項目投訴個案的七成半數量。

通訊器材主要集中在手機質素與售後服務的問題，這類投訴個案共有40宗。

公共交通方面接近六成是投訴的士司機濫收車資與服務質素，而珠寶首飾投訴個案中，就消費者購買非足金成色首飾時引致的格價爭議有增加的情況。

**購買非足金首飾注意黃金含量與實際價值**

消委會指出，根據本澳相關法例，足金金飾的黃金含量純度不得少於千分之990，商號在售賣低於以上黃金含量純度的首飾時，例如“18K金”或更低的黃金含量純度的首飾時，通常不會以當天飾金牌價計算金飾的售價，而是以一個“定價”的形式出售，為此，消委會建議消費者選購非足金黃金首飾時要考慮其黃金含量的純度與其實際價值，而商號必須按照第1/2003號法律《黃金商品化法律》規定如實標示黃金首飾的黃金含量純度及須標註在單據內，同時，應標示及說明是否有接受回收非足金首飾的做法。

**上半年沒有接獲居民在內地置業的投訴個案**

至於與房地產有關投訴個案，2017年上半年比2016年同期減接近九成，這與消委會加強與內地，尤其毗鄰省市消保單位的合作，減少了本澳居民因不諳內地相關法律或實況在內地購買商品房而引致的爭議。

**49宗涉及預繳式消費與網購性質的投訴個案**

各類投訴個案中涉及預繳式消費與網購的個案分別有29宗與20宗，主要關於美容療程的服務質素與網上訂購機票等問題引致的爭議個案。

消委會稍後將公佈2017年上半年整體個案數字詳情於消委會出版的《澳門消費》供市民查閱，請留意消委會有關的出版消息。