**消費者委員會**

**新聞稿**

**21-07-2017**

**消委會公佈手機零售業行業守則**

**誠信店必需恪守保障消費者權益**

消費者委員會因應手機零售業市場的發展與變化，經研究及諮詢後重新公佈“手機零售業行業守則”。消委會表示，經營手機零售的“誠信店”必需嚴格遵守“行業守則”內的各項規定，否則將可能不獲發年度“誠信店”優質標誌，而修訂後的“手機零售業行業守則”主要達到讓消費者更清楚地知悉手機貨源、退換條件，以及消費者享有售後服務的權利，以保障消費者合理權益。

**新公佈“行業守則”增商品資訊透明度**

因近年手機市場內一些品牌調整其售後服務政策，為保證“手機零售業行業守則”的可操作性，以達到更妥善保障消費者的合理權益，消委會早前展開修繕“手機零售業行業守則”工作。

新公佈的“行業守則”提高手機零售業市場資訊的透明度，讓消費者可以作出合適的選擇，包括要求經營手機零售的“誠信店”就手機品牌的退換與保修規定等必需預先與更清晰地讓消費者知悉，尤其退換條件，以及保修範圍等，同時，“誠信店”要將有關品牌設在本澳的維修站等相關資訊標示在商號當眼處及單據內，而“誠信店”更必需將手機屬於“澳門行貨”或“香港行貨”以及售後服務等與商品有關的資訊羅列在單據內。

**“誠信店”遵守“行業守則”提供優質服務**

修訂後的“手機零售業行業守則”仍然保障在“誠信店”購買的手機如出現材料或工藝上的瑕疵時，除品牌商有另行明文規定外，“誠信店”會為消費者提供七天內更換同款同型號的商品，非涉及人為使手機發生的故障或損毀，仍可獲一年免費保養的時間，同時，維修時間不會多於45個工作天，如手機需要寄往本澳以外地區修理，由過去的運費全免，明確至次數不限，以體現“誠信店”能夠為消費者提供質優服務的特點。

**“誠信店”不遵守規定不會獲發優質標誌**

消委會呼籲經營手機零售的“誠信店”恪守“行業守則”內的各項規定，維護“誠信店”優質標誌計劃以客為尊的精神，消委會強調，“誠信店”如不遵守評核準則或“行業守則”規定，尤其必需以澳門元標示價格等關鍵題，將被評級為不合格，不被獲發年度“誠信店”優質標誌。

消委會表示，“行業守則”除要求“誠信店”為消費者提供優質的商品與服務外，亦能夠提高相關行業運作的透明度，預先釐清交易雙方的權利與責任，可有效減少交易雙方的誤會與爭議，消委會歡迎“誠信店”計劃以外的商號使用各“行業守則”，讓消費者獲得更全面的保障。

消委會已製印“手機零售業行業守則”的中、葡、英版本單張，擺放在消委會接待處供公眾免費索取，單張的電子版亦已上載到消委會網頁([www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo))供各界瀏覽。

消委會查詢電話：8988　9315。