**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**12-01-2018**

**消委會2017年全年處理5,067宗個案**

消委會2017年全年共接獲5,067宗的各類個案，包括1,647宗的投訴個案，以及3,397宗查詢與23宗建議的個案。

首五項的投訴個案數量共有739宗，約佔消委會2017年全年投訴個案總數量的百份之四十五，排列首五位的投訴個案中，數量最多的是公共交通(147宗)，電訊服務以及珠寶首飾兩項同時並列第二位(137宗)，其餘依次是通訊器材(121宗)、食品及飲品類(103宗)與個人護理產品及服務(94宗)。

**的士與航空客運服務共逾百宗投訴個案**

公共交通投訴個案中分別有63宗及44宗涉及的士與航空客運服務的營商手法、價格爭議等的問題，2017年電訊服務投訴個案數字比上一年有輕微的減少，珠寶首飾的投訴個案數字就增加約百份之五十七，當中以旅客提出關於“K金”首飾的價值爭議個案較多，過往較多投訴的通訊器材個案數量持續減少，2017年比上一年減少了近四成，個人護理產品及服務的投訴個案約三成數量涉及各類美容療程的服務質素與推銷手法。

**近千宗個案涉協助遊客**

2017年，遊客的投訴與查詢個案分別有574宗與421宗，約佔消委會全年處理個案總數的兩成，比2016年增加約四成六的數量。旅客投訴個案中數量較多是內地旅客在澳門購買“K金”（或稱“彩金”）首飾時，或涉及商號沒有非常清楚說明該類首飾的黃金成色含量而引致的爭議，消委會去年已加強在內地宣傳相關的維權訊息，有關工作將持續進行，以保障與加強旅客在澳門的消費權益與信心。消委會亦提醒商號須向消費者詳細說明黃金商品的性質，並依法在發票與單據上列明黃金商品的黃金成色含量。

消委會稍後將陸續公佈2017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。