

預繳式現金禮券使用條款調查



消費者購買或使用超市百貨及餅店之現金禮券(以下簡稱“禮券”)的情況非常普遍,可按照禮券所載之面值換購貨品,這種預繳消費方式為消費者帶來方便,但就存在一定風險。根據本會資料顯示,2015年共接獲42宗與禮券相關的投訴及諮詢個案,主要涉及因商號結業令禮券失效及不滿禮券設有使用期限等。為此,本會於今年1月份向本澳超市百貨集團及餅店進行了一項“預繳式禮券內所載條款及使用限制問卷調查”,整合了相關資料供消費者詳細瞭解。

問卷回收情況

本次調查分別向16間超市百貨及15間餅店共31間商號發出調查問卷,截至限期前,本會獲得16間商號的回覆,其中11間為超市百貨,5間為餅店。超市百貨問卷的回收率為68.8%,餅店則只有33.3%,問卷回收結果反映本會根據第4/95/M號法律取得資訊之權限仍有加強宣傳之空間,回收成效影響本會對相關服務的分析及建議。

回覆商號售賣禮券的情況

就本次調查結果顯示,回覆的11間超市百貨中有7間表示有向消費者售賣禮券,分別為“新八佰伴”、“百佳超級市場”(以下簡稱“百佳”)、“來來超級市場有限公司”(以下簡稱“來來”)、“新苗超級市場一人有限公司”(以下簡稱“新苗”)、“新花城超級市場”(以下簡稱“新花城”)、“成昌超級市場”(以下簡稱“成昌”)及“泰豐超級市場”(以下簡稱“泰豐”)。至於回覆的5間餅店中,4間表示有向消費者售賣禮券,分別為“咀香園餅家”、“自由咖啡”、“美心餅店有限公司”(以下簡稱“美心”)及“馬里奧餅店有限公司”(以下簡稱“馬里奧”)。

禮券的使用期限

根據回覆的資料顯示,超市百貨所售賣的禮券,使用期限由6個月至3年不等,至於餅店,只有1間所售賣的禮券是沒有使用期限外,其餘商號由1年至不少於3年不等,結果顯示餅店禮券平均使用期限較超市百貨為長,但由於各商號的禮券使用期限存有差異,故消費者於購買禮券時,應瞭解個人實際需要數量,以及能否於使用期限前兌換貨品,否則便會造成損失。

禮券使用期限由何日開始計算,可決定所購買禮券使用時間的長短。然而根據調查結果顯示,10間設有禮券使用期限的超市百貨及餅店中,只有3間商號,其使用期限的起始日為消費者購買日外,其餘7間商號的禮券於售賣前已印上有效日期,並非由購買日開始計算。這可能會導致消費者實際使用期限比商號所聲稱或消費者預期的使用期限為短,故消費者購買時須要留意禮券的有效日期,評估禮券的實際可使用時間。本會亦建議商號,如禮券已印上有效日期,應提醒消費者儘早使用。

禮券普遍沒有規定最少購買數量

為方便消費者靈活使用,禮券一般都設有不同的面額。據本次調查所得,2間餅店的禮券是以西餅件數半打裝及壹打裝計算外,其餘9間商號所出售的禮券以不同的面額出售,分別由澳門幣10元至500元不等。此外,1間餅店表示可因應消費者要求訂定禮券面額。至於禮券購買數量,11間回覆的商號中,1間餅店規定最少為100張之外,其餘10間商號均沒有限制。

購買越多額外優惠越多?

商號會否按消費者購買禮券數量的多寡而提供額外優惠?

據本次調查所得結果，有6間商號表示會按不同的購買數量提供額外優惠。

另外，超市與餅店兩者所提供的額外優惠各有不同，4間超市提供的額外優惠為購買滿特定金額的禮券便提供一定的折扣優惠，且有關折扣優惠並沒有設定推廣時間，屬長期提供。而2間餅店則提供贈送禮券的額外優惠，即購買滿特定數量的禮券便額外贈送禮券，但設有推廣期限，由3個月及2至3年。

近半商號禮券須提前預訂

根據調查結果顯示，5間商號的禮券須要提前預訂，預訂日期由1天至7天不等，消費者如需購買禮券，建議先聯絡商號瞭解購買手續。

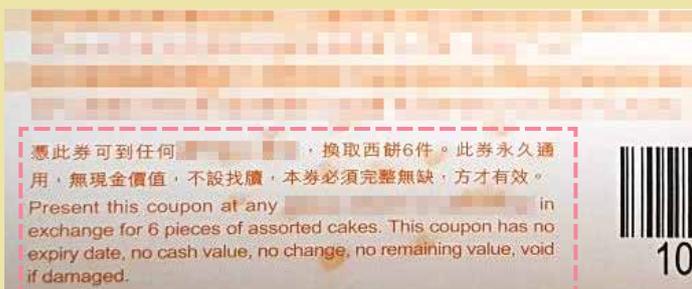
禮券的使用限制

禮券除了必須在有效日期前使用之外，一些常見的使用限制如每次可使用的數量、可使用的面額、可兌換的貨品、以及可否與其他優惠同時使用等，也是值得消費者注意的地方。根據本次調查所得結果，回覆的11間商號均沒有要求消費滿指定金額才能使用。至於每次使用數量及每次使用禮券面額總值，只有1間超市表示上限為澳門元1,000元，其餘10間商號則沒有限制。

另外，消費者於7間超市使用禮券時，可與商號的其他優惠同時使用，當中6間超市對兌換貨品方面並沒有限制，其餘1間超市對其出售予指定團體的禮券有特定的使用條款。而4間餅店均表示禮券不能與其他優惠同時使用，至於使用禮券兌換貨品部份，1間餅店無兌換貨品的限制，其餘3間餅店均表示只能兌換正價餅食或該店產品等。

11間商號均表示禮券不能兌換現金，也不能退回券內未使用的金額。

回覆的11間商號均有將使用限制及條款載於禮券上，消費者購買禮券時，應留意所購的禮券有否清楚列明相關資料，如有不明之處應即時向商號瞭解清楚。



購買禮券要留意使用條款

商號轉讓或停運的處理方式

如果商號出現轉讓時，消費者仍持有購於該商號的現金禮券該如何處理？1間超市表示會根據當時情況協助消費者使用或兌換現金，而1間超市表示消費者可持禮券到商號兌換現金，其餘9間商號則表示消費者可於有效日期前繼續使用。

倘商號出現停止營運情況的處理方式，1間超市回覆時表示須按實際環境採取相應措施，1間餅店表示出現此情況會為消費者作出安排，1間超市表示可前往其他門市使用，而1間超市表示可在同集團的其他店舖及超市繼續使用，其餘的7間商號則表示消費者可帶同禮券前往商號兌換現金。

然而出現上述情況，消費者在獲取資訊上是相當被動，商號會否主動通知消費者，對已購買禮券的消費者而言變得相當重要，結果顯示除1間超市表示，須按實際環境採取相應措施外，其餘10間商號表示會透過於店舖當眼處張貼通告、官方網頁或報章刊登廣告方式等通知消費者。本會建議商號如預見有關情況的出現，應停止出售禮券及以各種不同方式通知已購買禮券的消費者，以確保消費者的權益。

消費提示：

1. 應衡量個人實際需要再決定禮券購買數量，不要因優惠而大量購買。若過了使用期限仍未用完會造成經濟損失。
2. 注意使用期限，不應購買太接近有效日期的禮券。
3. 購買禮券前應瞭解使用限制等相關資訊，倘有不明之處，應向商號清楚瞭解後再決定。
4. 禮券內未使用的餘額不能退回，使用時應衡量實際需要配合預計使用的禮券面額，不要胡亂購買不必要的物品，造成浪費。
5. 禮券應妥善保管避免遺失。
6. 購買禮券為預繳式消費，存在一定的風險，消費者應向信譽良好的商號購買。 

超市百貨及餅店現金禮券使用條款調查

基本資料	商號名稱	超市百貨					
		新八佰伴	百佳超級市場	來來超級市場有限公司	新苗超級市場一人有限公司	新花城超級市場	
購買資訊	使用期限	6個月	禮券上已註明使用期限	至少1年	1年	2-3年	
	使用期限之開始日	購買日	並非購買日,禮券上已註明有效日期	購買日	並非購買日,禮券上已註明有效日期	並非購買日,禮券上已註明有效日期	
	禮券面值(澳門元)	10、50、100及500元	50及100元	50、100及500元	20、50及100元	50及100元	
	不設最少購買張數	✓	✓	✓	✓	✓	
	額外優惠	按購買數量提供	✗	✗	✓	✓	✓
		不設推廣期限	----	----	✓	✓	✓
	優惠種類	----	----	大額購買折扣優惠,只限公司或團體客戶。	折扣優惠,一萬元以上優惠2%,十萬元以上優惠3%。	0-7%折扣優惠	
	贈送禮券與原購買的禮券之使用期限相同	----	----	----	----	----	
不需預訂	✓	✓	✓	提前7天預訂	提前1天預訂		
使用限制	無須消費滿指定金額才可使用禮券	✓	✓	✓	✓	✓	
	不限每次使用數量	✓	✓	✓	✓	✓	
	不限每次使用面額總值	✓	✓	✓	✓	✓	
	不限兌換貨品	✓ ^[1]	✓ ^[1]	✓ ^[1]	✓ ^[1]	✓ ^[1]	
	可與其它優惠同時使用	✓	✓	✓	✓	✓	
	可兌回現金	✗	✗	✗	✗	✗	
	可退回禮券未使用餘額	✗	✗	✗	✗	✗	
	使用地點	本澳所有分店	本澳所有分店	本澳所有分店	本澳所有分店	本澳所有分店	
消費者的保護措施	禮券上所載資訊 ^[2]	a, g, h, i	a, b, c, d, e, f, g, h, i	a, b, c, d, e, f, g, h, i	a, e, f, g, h, i	a, g, h, i	
	如商號出現轉讓的情況,對於已出售之禮券的處理方式 ^[3]	i	ii	ii	ii	ii	
	如商號出現停止營運的情況,對於已出售之禮券的處理方式 ^[4]	A	B	C	A	A	
	如出現轉讓或停止營運的情況,商號會預先通知消費者	✓	✓	C	✓	✓	
	通知方式 ^[5]	j, k	k	----	j, k, l	j, l	

註: 上表中“✓”表示會、可以或有,“✗”表示否或沒有,“----”則表示不適用,且有關排序按商號英文名稱順序排列,資料搜集為本年1月份。

[1]: 可兌換與禮券金額相同等價值的任何貨品。

[2]: 禮券上所載的資訊

a: 有效日期

b: 會否限制消費滿指定金額才可使用

c: 會否限制每次使用數量

d: 會否限制每次使用金額上限

e: 兌換貨品限制

f: 與其他優惠一同使用限制

g: 兌回現金限制

h: 可否退回禮券面值餘額限制

i: 使用地點

[3]: 如商號出現轉讓情況之處理方式為:

i: 公司表示會根據情況,協助消費者使用或兌換現金。

ii: 消費者可於有效日期前繼續使用。

iii: 不能使用,消費者可帶同禮券前往商號兌換現金。

		餅店			
成昌超級市場	泰豐超級市場	咀香園餅家	自由咖啡	美心餅店有限公司	馬里奧餅店有限公司
2年以內	18個月	1-3年	不少於3年	沒有使用期限	三年
並非購買日,禮券上已註明有效日期	並非購買日,禮券上已註明有效日期	並非購買日,禮券上已註明有效日期	購買日	----	並非購買日,禮券上已註明有效日期
100及500元	20、50及100元	50及100元,或應消費者要求訂定金額	25元	27元(半打裝餅券) 54元(壹打裝餅券)	27元(半打裝餅券) 54元(壹打裝餅券)
✓	✓	✓	最少100張	✓	✓
✗	✓	✗	✓	✗	✓
----	✓	----	✗ 暫定為3個月	----	✗ 二至三年
----	澳門幣5,000元以上2%折扣,對購買數量多之團體有5%折扣優惠。	----	購買100張送25張 購買200張送55張 購買300張送80張	----	買十送一 買十送三(視購買數量)
----	----	----	✓	----	✓
提前2天預訂	提前1天預訂	提前1-2天預訂	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓
----	✓	✓	✓	✓	✓
上限為澳門幣1,000元	✓	✓	✓	✓	✓
✓ ^[1]	一般向消費者售賣的禮券沒有限制,但對一些團體等特定客戶所售賣的禮券會有限制。	只可換取正價餅食,不適用於購買香煙、酒類、罐頭、特價品及嫁喜餅食。	不能與其他優惠貨品同時使用	✓ ^[1]	只可兌換本餅店產品
✓	✓	✗	✗	✗	✗
✗	✗	✗	✗	✗	✗
✗	✗	✗	✗	✗	✗
成昌超級市場(氹仔分店)及新惠康超級市場	本澳所有分店	本澳所有分店	本澳所有分店	本澳所有分店	本澳所有分店
a, d, e, g, i	a, b, c, d, e, f, g, h, i	a, e, f, g, h, i	a, e, f, g, h, i	g, h, i	a, e, f, g, h, i
ii	iii	ii	ii	ii	ii
D	A	A	A	A	E
✓	✓	✓	✓	✓	✓
j	j	j, k, l	j, k	j, l	j, l

[4] : 如商號出現停止營運情況時之處理方式為:

- A:** 可帶同禮券前往商號兌換現金。
- B:** 消費者可前往其他門市使用。
- C:** 該公司回覆表示因為假設性問題,須按當時實際環境採取相應措施。
- D:** 可於同集團的其他店舖(即新惠康超級市場)繼續使用。
- E:** 該公司回覆表示,若出現此情況會為消費者作出安排。

[5] : 通知方式為:

- j:** 店舖當眼位置張貼通告。
- k:** 官方網頁。
- l:** 報章刊登廣告。