

2016年接獲逾六千四百宗個案 按年下跌近一成四



本會2016年全年受理了6,420宗個案，分別為1,673宗投訴個案，以及4,711宗與36宗諮詢與建議個案，整體接案數量比2015年的7,439宗下跌約13.7%。各類個案涉及的總金額超過兩億四千五百萬澳門元，結案率超過95.4%。

2016年的投訴個案比2015年下跌約12.6%，排行前五位的通訊器材、房地產、電訊服務、公共交通以及食品及飲品類共有717宗投訴個案，約佔本會全年投訴個案總數的四成三，除房地產的投訴個案有較明顯的增加外，其餘四項均有不同程度的跌幅。

第一位：通訊器材投訴個案約減三成

2016年198宗個案中，大部份投訴來自手機的質素與售後服務，分別為69宗與49宗。手機經多次維修後仍未修好導致消費者不滿，或維修站指消費者曾自行拆機，拒絕為消費者提供免費保養，是產生售後服務爭議的主要原因。

本會建議維修站應加強與消費者溝通，尊重消費者的知情權，讓消費者清晰知道其喪失免費保養的原因，消費者亦應清楚瞭解手機品牌的保修規定條款，以保障自身的權利，本會相信透過加強互動可減少有關的爭議。

以往宗數較多的價格爭議個案數量明顯下跌，2016年共有9宗，比上一年度錄得接近七成的跌幅。

第二位：房地產投訴個案升兩成

近年關於本澳居民在內地置業引致的爭議備受關注，本會加強與鄰近地區消保組織合作，提醒本澳居民必須瞭解內地規管銷售商品房的法律法規，以及應聘用當地律師協助跟進交易程序。

2016年共接獲184宗相關投訴個案，其中136宗個案涉及在內地置業，均關係於多個樓盤建成後，消費者發現購入的物業其公共場所與單位內配套設施貨不對辦，相關的個案涉及約澳門幣一億五千萬元。2016年未再有

接獲本澳居民在內地因購入違規預售商品房的投訴。

至於涉及本澳物業交易的爭議、代理營商手法與租務等投訴個案有48宗。

第三位：投訴數據用量收費的個案佔四成五

有關電訊服務的投訴個案共錄得144宗，其中51宗是關於手機數據流量收費的爭議，而當中涉及手機漫遊數據價格爭議有16宗，數量比上一年度的4宗有較明顯的增加。

本會再次提醒消費者，要經常注意手機數據流量的使用狀況，出外時應將漫遊服務上鎖，供應商亦應適時向用戶發放用量提示，相信相關的爭議會持續減少。

投訴互聯網服務質素的個案有12宗，當中7宗是投訴光纖寬頻計劃的上下載速度與服務質素。

至於4G制式手機服務，本會密切關注市場內各種月費計劃組合與收費、網絡服務質素等，並於2016年進行相

關的調查，提高該項電訊服務的透明度，以及發出“消費提示”供消費者參考。

第四位：航空客運與的士服務佔公共交通投訴的八成

由於2016年相對較少出現因不可抗力因素致取消航班、而讓消費者受影響的事件，故公共交通方面的投訴個案比去年減少22.6%。

99宗個案中，約有四成為航空客運的投訴，當中12宗涉及廉航取消或延誤航班。本會建議消費者選擇搭乘廉航時，須考慮可能發生的各種風險，例如突然停航後涉及的保障與賠償問題。

有41宗為的士服務方面的投訴，包括的士司機服務態度、濫收車資與“兜路”，個案數量比上一年增加逾七成，涉及旅客的投訴就有22宗。

就消費者投訴的士服務方面，本會在跨部門合作與定期會議中，與相關部門作出通報，合作遏止的士服務違規行為，以保障乘客消費權益。

第五位：投訴食品及飲品個案減兩成半

2016年92宗的投訴個案數字比上年減少31宗，約三成涉及各種食/飲品的品質及衛生與安全問題。

消費者因懷疑煙酒、蔘茸海味等各類食/飲品過期、冒假而投訴的個案有18宗，反映消費者對維護自身安全與健康的意識有所提高。

旅客整體投訴個案數量明顯下降

遊客的投訴及查詢個案分別為342宗及341宗，總數為683宗個案，比2015年減少三成二，佔本會整體個案數字約為10.6%，涉及澳門幣約五百萬元。

旅客投訴首五個項目依次是通訊

器材(54宗)、鐘錶(54宗)、珠寶首飾(49宗)、公共交通(32宗)、衣履皮革(27宗)以及飲食服務(22宗)共238宗投訴個案，約佔旅客投訴個案總量的七成，當中約有八成五的個案來自內地居民。

旅客投訴通訊器材的個案比2015年減少接近六成，有30宗是投訴手機質素以及懷疑手機為非新機等問題。

經本會瞭解後，部份是品牌手機使用條款與操作規範等問題，為此，本會仍強調商號應在交易前多向消費者說明，既可保障消費者權益，亦履行企業為消費者提供優質服務的責任。

預防消費爭議是構建“誠信、優質、安全”的引擎

總體而言，長期排行前列的投訴項目個案數量，在2016年有較明顯的減少，這有賴於本會長期的宣傳工作，包括提高消費者維權意識，以及讓企業認識到保障消費者權益乃消費兩方雙贏之道。此外，本會亦在2016年首次實施與較多投訴的行業商會/協會以約談會晤機制，探討個案爭議的肇因及提供改善建議。

本會將加強有關的措施力度，並透過“誠信店”優質標誌計劃，期望本澳在朝向發展成為世界旅遊休閒中心的進程中，致力構建澳門成為“誠信、優質、安全”的旅遊消費城市。

2016年諮詢個案4,711宗

消費諮詢個案首五位與投訴個案排序相若，反映本澳零售市場的經營模式、消費者的消費趨勢與其出現的消費爭議問題。

指導與宣傳工作可提高消費者自我保護的能力，本會在2016年為各團體舉辦了25場的講座，並藉舉辦不同活動將消費者教育帶入中小學校園，鼓勵大眾“先查詢，後消費”，預防消費爭議的發生，另外，圖文巡迴展亦提高消費者辨假的意識。

同時，本會透過部門協作進行消

費風險訊息的互換，向本澳市民及時發出“消費提示”，配合內地長假期發出來澳旅遊“消費錦囊”，向內地各省市介紹本澳“誠信店”維權機制。

2016年網購有57宗的投訴個案

透過網絡購物將會成為消費模式的主流之一，國際消費者聯會已將2017年“世界消費者權益日”的年主題定為“數碼年代之消費者權益”(Consumer Rights in the Digital Age)。

與網購有關的投訴個案共57宗，較上一年度的39宗增幅近五成。投訴數量的增加相信與網購消費的普及、網購交易模式與其保障未及完善有一定的關係。

本會就現時有企業或人士透過社交平台向消費者銷售產品或服務表示關注，本會認為目前通過社交平台進行的交易，對消費者存有較高的風險。本會建議消費者選擇網絡交易時，應優先考慮對方是否有實體店作支援、是否具第三方支付平台以降低可能的風險。另外，如經營者位置在本澳境外，會涉及跨境消費，消費者還須注意當地的法律規定及維權等因素來作出消費決定。

就網購等遠程消費，歐美、內地、台灣地區都已透過法律手段來規範以保障消費者權益，本澳在檢討《檢討消費者權益保護法律制度》時亦有將這課題納入研究範圍。

消費爭議仲裁中心七成個案已結案

消費爭議仲裁中心2016年受理了19宗個案，有5宗由仲裁中心裁決；9宗在調解過程已獲解決，其餘5宗的爭議個案在排期處理階段，個案類型以首飾及工藝品、傢具類商品較多，涉及的爭議金額約澳門幣十八萬元。

2016年接獲投訴個案項目分類 Queixas durante o ano de 2016

類別 Catagoria	2016 數量 em 2015	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2014	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança	
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	198	11.84%	303	-34.65%
房地產	Imóveis	184	11.00%	153	20.26%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	144	8.61%	147	-2.04%
公共交通	Transportes públicos	99	5.92%	128	-22.66%
食品及飲品類	Comida e bebidas	92	5.50%	123	-25.20%
鐘錶	Relógios	90	5.38%	103	-12.62%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	87	5.20%	71	22.54%
旅遊業	Sector de turismo	84	5.02%	65	29.23%
飲食服務	Serviços de restauração	79	4.72%	75	5.33%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	76	4.54%	105	-27.62%
衣履皮革	Vestuário, Produtos de couro	74	4.42%	62	19.35%
電器產品	Produtos electrodomésticos	70	4.18%	94	-25.53%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	32	1.91%	41	-21.95%
中西藥	Medicamentos	32	1.91%	41	-21.95%
娛樂事業	Entretenimentos	28	1.67%	13	115.38%
交通工具	Meios de transporte	25	1.49%	33	-24.24%
金融服務	Serviços financeiros	25	1.49%	24	4.17%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	24	1.43%	55	-56.36%
公用服務	Serviços de utilidade pública	24	1.43%	20	20.00%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	23	1.37%	27	-14.81%
其他事項	Outros assuntos	14	0.84%	17	-17.65%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	14	0.84%	7	100.00%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	13	0.78%	17	-23.53%
燃料產品	Produtos combustíveis	12	0.72%	15	-20.00%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	11	0.66%	20	-45.00%

類別 Categoria	2016 數量 em 2016	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2015	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança	
醫療服務	Serviços de assistência médica	11	0.66%	19	-42.11%
保險服務	Serviços de seguro	11	0.66%	14	-21.43%
家居用品	Produtos de uso doméstico	10	0.60%	14	-28.57%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	10	0.60%	9	11.11%
一般商品	Produtos comuns	9	0.54%	12	-25.00%
洗衣服務	Lavandarias	8	0.48%	12	-33.33%
交通運輸	Transporte e logística	8	0.48%	10	-20.00%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área Jurídica	7	0.42%	8	-12.50%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	7	0.42%	8	-12.50%
俱樂部	Clubes	6	0.36%	7	-14.29%
寵物	Animais de estimação	6	0.36%	5	20.00%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	6	0.36%	2	200.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	4	0.24%	10	-60.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	4	0.24%	7	-42.86%
醫療器材	Equipamento médico	4	0.24%	4	0.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	2	0.12%	3	-33.33%
職業介紹代理	Agência de emprego	2	0.12%	2	0.00%
專業服務	Serviços profissionais	2	0.12%	1	100.00%
專上教育	Ensino superior	1	0.06%	2	-50.00%
社會服務	Serviços Sociais	1	0.06%	1	0.00%
樂器	Instrumentos musicais	0	0.00%	2	-100.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	0	0.00%	1	-100.00%
印務	Imprensa	0	0.00%	1	-100.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	0	0.00%	1	-100.00%
總數 Total		1,673	100.00%	1,914	-12.59%

2016年接獲諮詢個案項目分類 Informação durante o ano de 2016

類別 Categoria	2016 數量 em 2016	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2015	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança	
政府部門/法律範疇	Serviços Públicos/Área Jurídica	1,772	37.61%	2,200	-19.45%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	334	7.09%	428	-21.96%
食品及飲品類	Comida e bebidas	205	4.35%	259	-20.85%
房地產	Imóveis	204	4.33%	180	13.33%
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	190	4.03%	182	4.40%
電器產品	Produtos electrodomésticos	165	3.50%	181	-8.84%
個人護理產品及服務	Serviços e Produtos de Higiene Pessoal	132	2.80%	194	-31.96%
公共交通	Transportes Públicos	131	2.78%	155	-15.48%
衣履皮革	Vestuário, produtos de couro	128	2.72%	143	-10.49%
鐘錶	Relógios	125	2.65%	156	-19.87%
旅遊業	Sector de turismo	124	2.63%	135	-8.15%
其他事項	Outros	120	2.55%	83	44.58%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casa	106	2.25%	149	-28.86%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	90	1.91%	112	-19.64%
飲食服務	Serviços de restauração	77	1.63%	92	-16.30%
社團, 機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	72	1.53%	33	118.18%
一般商品	Produtos comuns	69	1.46%	85	-18.82%
交通工具	Meios de transporte	66	1.40%	62	6.45%
公用服務	Serviços de utilidade pública	63	1.34%	42	50.00%
中西藥	Medicamentos	61	1.29%	65	-6.15%
金融服務	Serviço financeiro	50	1.06%	57	-12.28%
進修教育服務	Serviços de educação e formação	42	0.89%	40	5.00%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	38	0.81%	82	-53.66%
保險服務	Serviço de Seguros	37	0.79%	39	-5.13%
燃料產品	Produtos combustíveis	35	0.74%	34	2.94%
醫療服務	Serviços de assistência médica	34	0.72%	37	-8.11%

類別 Categoria	2016 數量 em 2016	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2015	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança	
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	24	0.51%	19	26.32%
家居用品	Produtos de uso doméstico	23	0.49%	27	-14.81%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	21	0.45%	21	0.00%
交通運輸	Transporte e logística	20	0.42%	21	-4.76%
俱樂部	Clubes	15	0.32%	19	-21.05%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passamento	14	0.30%	17	-17.65%
洗衣服務	Lavandarias	14	0.30%	12	16.67%
洗車服務	Serviço de Lavagem de automóveis	13	0.28%	20	-35.00%
職業介紹代理	Agência de emprego	13	0.28%	16	-18.75%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	13	0.28%	15	-13.33%
娛樂事業	Entretenimentos	12	0.25%	17	-29.41%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	10	0.21%	15	-33.33%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	8	0.17%	10	-20.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	8	0.17%	9	-11.11%
專業服務	Serviços profissionais	7	0.15%	1	600.00%
醫療器材	Equipamento médico	6	0.13%	4	50.00%
社會服務	Serviços Sociais	5	0.11%	2	150.00%
寵物	Animais de estimação	4	0.08%	11	-63.64%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	4	0.08%	3	33.33%
專上教育	Ensino superior	2	0.04%	6	-66.67%
樂器	Instrumentos musicais	2	0.04%	2	0.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	1	0.02%	4	-75.00%
印務	Imprensa	1	0.02%	3	-66.67%
影音產品	Audio-visuais	1	0.02%	0	---
總數 Total		4,711	100.00%	5,499	-14.33%