

澳門特別行政區消費者委員會

消費警示

日前香港消費者委員會公開點名指兩間位於尖沙嘴的商號，以不實手法經營，導致旅客買到價格高昂，但物非所值的電子產品。澳門消委會表示，鑒於在近期以相同經營手法而被投訴之商號在澳門偶有出現，因此該會除聯絡有關政府部門與業界作出關注與跟進工作，也透過與內地消保組織的合作關係，向內地消費者發出相關之消費警示。

根據香港消委會透露的個案，相關被投訴的商號主要以利誘及誤導方式經營，如以低價招徠，待旅客付款後始告知無貨，或以誤導手法出售產品，旅客事後始發現產品物非所值，或無店員所聲稱的功能。

據澳門消費者委員會之資料顯示，該會在 2011 年上半年接案 3438 宗，其中涉及電子產品（包括：電腦產品、攝影器材以及通訊器材）之個案共有 321 宗，佔整體個案 9.3%。而在上述 321 宗電子產品個案中，涉及遊客的個案共有 101 宗，包括：電腦產品 13 宗，攝影器材 25 宗，而通訊器材則有 63 宗。佔該會處理電子產品個案總數的 31.5%。相關類別個案雖非完全與香港出現之，以不實手法經營，導致旅客買到價格高昂，但物非所值產品之狀況相同，但有關情況還是偶有出現，這對促進澳門建設成為世界旅遊休閒中心的定位，將構成負面影響。與此同時，個案數字顯示相關產品銷售過程中涉及之消費者權益，還是非常值得關注。

澳門消委會表示，會根據法律規定之權限，經常與相關有執法權之政府機關聯繫，對以不良手段經營之商號依法予以處理；並透過與業界的溝通，促進相關行業之誠信經營。該會也透過與內地消保組織

之合作關係，向內地近四十個省市的消保組織發出相關之消費警示，提醒來澳旅客作出注意。

澳門消費者委員會促請來澳旅客注意以下事項：

- 在澳門當地出售之手機與電子產品並無『三包』的義務。
- 建議所有消費者應先向親友諮詢，或透過互聯網上各類產品之官方網頁，以取得所欲購買產品之型號與相關資料。
- 一定要『貨比三家』，最好在不同區份之商號進行比較。
- 港、澳兩地皆可以出售俗稱『水貨』(即平衡輸入之商品)，由於『水貨』不經相關產品之當地代理商輸入，相關產品在當地之代理商就不負維修保養或在另外付費之情況下方提供產品之維修保養。因此，消費者若選購『水貨』，就會承擔相關的風險。而商號也應將產品為『水貨』列於發票上。
- 清楚瞭解產品之售後服務情況及條件，特別是所購買的產品屬於經代理進口的行貨，必定附有廠方發出的維修保養卡。消費者應妥善保存相關保養卡及購貨發票，以便在產品保養期間或得應有之售後服務。
- 建議在澳門消費者委員會發出『誠信店』標誌之商號選購產品。消費者也可以瀏覽澳門消費者委員會網頁(www.consumer.gov.mo)，以獲得『誠信店』的相關資訊。