**消 費 者 委 員 會**

**21-12-2018**

**消委會新一期《澳門消費》載調查報告**

**旅行社代訂海外酒店及拍攝證件相片服務**

 充份與足夠透明度的訊息有助消費者作出更好的消費選擇。消費者委員會調查旅行社代訂海外酒店以及攝影店拍攝數碼證件相片兩種服務的條款及收費，調查報告已刊登於新一期的第304期《澳門消費》供消費者參考。

 **要留意旅行社代訂海外酒店是否收手續費**

 目前亦有不少消費者出外旅遊時會選擇經旅行社代訂海外酒店，消委會早前以問卷調查方式收集到逾百間旅行社有提供相關服務，調查反映，約六成受訪的旅行社在提供以上服務時會向消費者收取手續費，同時會要求消費者全數預繳酒店的費用，但亦有旅行社回覆不需收取手續費，並接受消費者先落訂就可以預留酒店房間。

 至於消費者如欲取消酒店房間或更改入住時間，以及旅行社處理消費者因颱風等不可抗力等原因無法依預訂時間入住酒店時的做法，調查就反映大部份旅行社都是視乎相關酒店的服務條款來決定是否接受消費者的要求，以及是否需要收取手續費，但有少數旅行社直接回覆是會另行收取手續費。

 消委會建議消費者在選擇旅行社代訂海外酒店時，可參考準備預訂酒店的官方網站，瞭解酒店的服務條款，再比較旅行社的規定才決定交易與否，同時，在查詢過程中要多瞭解旅行社的服務內容與限制，例如抵達當地取房間時的方式等，消費者須準確提供訂房所需的資料，以免影響辦理入住房間的手續及所需時間。

 消委會建議旅行社要主動向消費者說明服務條款，包括消費者更改、取消服務涉及的規定與費用。

 **消費者保留數碼相片原檔案要額外付費**

 本澳居民申請各類證件時，發證部門或機關都需要申請人提供個人相片，消委會調查了24間提供拍攝《澳門特別行政區居民身份證》、《澳門特別行政區護照》與《港澳居民來往內地通行證》數碼相片服務的攝影店，調查發現受訪的商號最平與最貴之間的收費有超過一倍的差距，同時，如消費者需要取回數碼相片原檔案或要求修圖檔，部份攝影店要另行收費，甚至不會向消費者提供原檔案，調查顯示，有一間攝影店的修圖檔費用最低要200澳門元。

　　**報導消委會近期工作**

 新出版的第304期《澳門消費》公佈13間獲評為2018年度A級“誠信店”的名單，以及報導消委會早前舉行頒發A級“誠信店”獎座及“消費爭議仲裁中心”顧問聘書頒授儀式的情況。

 消委會與橫琴新區消費者協會根據合作協議，於月前首次通過“跨境視頻調解平台”為本澳居民成功調解一宗關於與橫琴一家房地產中介發生的消費爭議，新一期的《澳門消費》報導了這次跨域調解的合作成果。

 市民除可在消委會網站(www.consumer.gov.mo)及微信(WeChat)帳號瀏覽到有關內容，亦可於高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈，黑沙環新街52號政府綜合服務大樓1樓M區消委會專區、水坑尾方圓廣場政府資訊中心、文化局屬下各公共圖書館、八角亭圖書館及澳門文化廣場等地點免費索取第304期《澳門消費》。

消費者如有任何查詢，可致電消委會服務熱線：8988 9315。