**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**06-07-2018**

**消委會上半年處理2,695宗個案**

消費者委員會2018年上半年共處理2,695宗個案，其中投訴個案有958宗，查詢及建議個案分別有1,733宗及4宗。

**首五位投訴個案共數403宗**

首五位最多投訴個案數量的項目依次是珠寶首飾(100宗)、房地產(88宗)、公共交通(85宗) **、**娛樂事業(67宗)以及飲食服務(63宗)，以上個案數量約佔上半年投訴個案總數的四成二。

珠寶首飾的投訴約八成個案是涉及黃金首飾的交易爭議，相關個案主要與消費者購買非足金首飾後，發生格價爭議與品質等投訴個案，當中旅客提出的投訴個案約有70宗，經協調後包括提供退款等解決方案。消委會提醒商號務必儘量提高商品，特別黃金成色含量、手工費及回購條款等資訊的說明，以免引起爭議，維護本澳國際旅遊購物城市形象。

房地產的投訴個案比2107年同期有明顯的增加，超過一半個案是消費者在本地及內地置業的交易爭議。

公共交通方面，有72宗個案是投訴的士司機不按咪錶收費、兜路以及服務態度等問題，投訴的消費者中約七成是各地旅客，消委會已根據消費者提供的資料將個案轉至相關權限部門跟進處理。

娛樂事業投訴個案中有八成六數量是關於同一場活動的延伸服務引致消費者不滿，要求消委會向主辦機構反映。

上半年，飲食服務已錄得63宗的投訴個案，已接近2017年全年投訴個案四分三的數量，主要都是價格的爭議，當中亦涉及節假日食肆增加各名目收費的問題，相關個案已轉權限部門調查處理。

**加強消費錦囊宣傳工作**

就旅客有較多投訴的問題，當中涉及多方因素，或與商號的營商手法、交易過程中消費者未能掌握充份的資訊、消費文化差異等都有其關係，為此，消委會加強宣傳“來澳旅遊消費錦囊”的工作，並獲內地各省、市消費者組織的配合，能夠更廣泛在內地作出轉載及報導，讓旅客來澳購物前有更多的參考資料。

“來澳旅遊消費錦囊”包括提示旅客在澳購買黃金首飾、鐘錶、手機等商品，光顧食肆、乘搭計程車須知、介紹“誠信店”優質標誌計劃，以及相關部門的查詢或投訴電話熱線號碼，該錦囊亦適用本澳消費者參考與使用，並已上載在消委會網站（www.consumer.gov.mo）及微信號內。

與此同時，消委會已通過與各行業商會溝通，要求其會員商號提高商品與服務的訊息透明度，達到保障消費者訊息權、以及增加消費者的信心，避免發生誤會。

消委會2018年上半年整體個案數字詳情將刊登於稍後出版的《澳門消費》供市民查閱，請留意消委會有關的出版消息。