**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**12-07-2019**

**消委會上半年接獲近2,300宗個案**

**關注爭議起因發出提示增維權意識**

消費者委員會2019年上半年共接獲2,295宗查詢及投訴個案，總體個案數字比2018年同期下跌約百分之十五，其中1,323宗的投訴個案比上年同期增加約百分之四十。

旅客查詢與投訴的個案有515宗，佔總體個案數字的兩成二，446宗投訴個案同比增加約百分之七。

首五位最多投訴個案數量的項目依次是個人護理產品及服務(112宗)、公共交通（105宗）、衣履皮革（104宗) 、珠寶首飾（87宗）以及食品及飲品（85宗），以上493宗個案約佔上半年投訴個案總數百分之三十七的數量。

**上半年逾50宗個案涉各類美容療程**

上半年最多投訴的是個人護理產品及服務的個案，比上年同期增加近兩倍，當中有約一半數量是涉及美容療程的個案，全部投訴人士為澳門居民，主要爭議是商號的推銷手法及服務質素等問題，部份個案經消委會中介或調解獲得解決。

消委會提醒消費者購買任何美容療程計劃，要先考慮個人需求、經濟能力，以及多瞭解美容院的營運及服務水平，切記不要因為優惠而超出預定的消費計劃；不要貿然進行大金額的消費或即場簽署交易合約。

公共交通的投訴個案有兩成三的增幅，當中有69宗是投訴的士司機濫收車資，又以旅客提出的投訴個案佔了大多數，共數有53宗。

關於投訴衣履皮革的個案中有七成多是涉及旅客不滿商品品質等消費爭議個案，當中大部份個案基於欠缺跟進條件或理據致歸檔。

**涉旅客投訴珠寶首飾個案下降**

珠寶首飾的投訴個案比上年同期下跌百分之十三，個案中有七成半個案是來自旅客的投訴。

隨著消委會近年加強向內地旅客發出“來澳旅遊消費錦囊”，及早讓旅客認識澳門黃金商品消費市場的運作，提高旅客自我保障的意識與能力，預防爭議發生，相信與相關投訴個案數量減少有關。

食品及飲品的投訴個案比上年同期增加六成多，主要涉及各類食及飲品的衛生與價格的爭議，消委會已就有條件跟進的個案向權限部門作出轉介。

上半年多項投訴個案達到倍數增幅的包括有電器、鐘錶、交通工具等產品的品質與價格爭議，同時投訴燃料產品價格的個案亦有較多數量的增加。

**“消費提示＂起保障消費者權益之效**

消委會因應消費市場及交易模式的演變，密切關注各種消費爭議發生起因，向商號提出改善建議，並在必要時將個案轉介至權限部門跟進外，亦會編製不同的“消費提示＂提醒消費者注意可能的消費陷阱，預防權益受損。

消委會2019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。