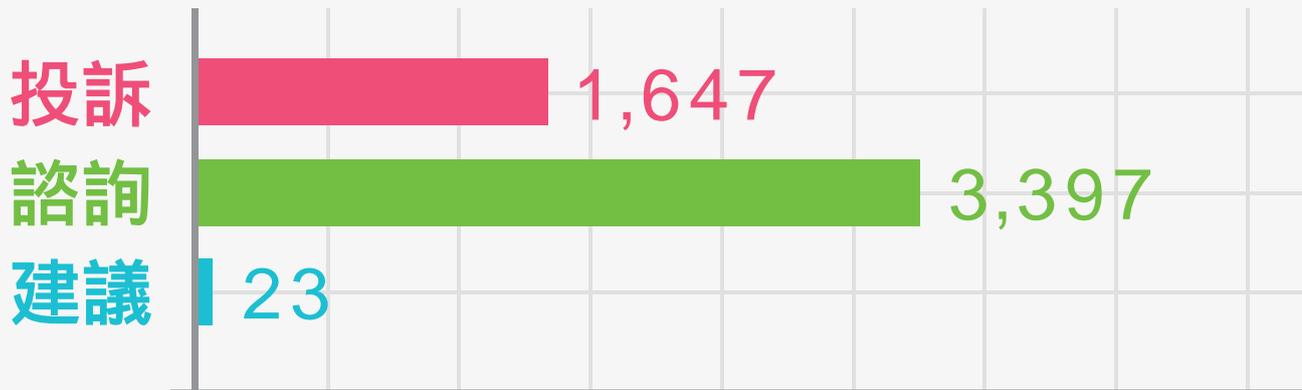


2017年接獲逾五千宗個案 同比下跌二成一

本會2017年全年共接獲5,067宗各類個案



本會2017年全年共接獲5,067宗各類個案，分別有1,647宗投訴個案，以及3,397宗諮詢與23宗建議個案，整體個案數量比2016年的6,420宗下跌約21%。各類個案涉及的總金額超過四千四百萬澳門元，當年結案率達到95%。

第一位：的士服務投訴增五成，部份個案已轉權限部門跟進

在147宗公共交通投訴個案中，超過五成是涉及的士服務，投訴個案比2016年增加了一半，其中有六成個案是旅客提出的投訴。

投訴個案首五位的排名

項目	數量
公共交通	147
電訊服務	137
珠寶首飾	137
通訊器材	121
食品及飲品類	103
個人護理產品及服務	94

投訴個案首五位的排名

2017年的投訴個案比2016年下跌約1.6%，當中通訊器材、房地產合共減少近兩百四十宗的投訴個案，2017年投訴個案數量最多的項目是公共交通，其次是電訊服務與珠寶首飾兩項同時並列第二位，其餘依次是通訊器材、食品及飲品類、個人護理產品及服務，以上前五位的投訴個案數量共有739宗，約佔本會2017年全年投訴個案數量四成五。

投訴個案中近60宗是投訴的士司機不按計程錶收費，就以上違規情況，本會已將具備轉介條件的個案交權限部門調查及跟進。

雖然2017年與過往幾年比較，航空客運出現因不可抗力原因取消航班，導致受影響消費者集體提出投訴個案的情況有所減少，但該類投訴個案數量仍然有輕微增加，當中包括消費者不滿航空公司更改或取消航班與之後相關的安排，

各類手續費等共44宗。

● 消費提示 – 搭乘的士：

本會提醒消費者如發現的士司機有不按計程錶收費等濫收車資的情況，須記下的士車牌、司機工作證號碼及事發的時間，向本會或權限部門投訴，以維護自身權益。

本會及相關部門近年加強合作，竭力打擊違反《的士載客運輸章程》及損害乘客消費權益的行為，而消費者的舉報資料可有效遏止有關的侵權行為，為此，本會鼓勵消費者利用本會及權限部門投訴渠道作出投訴。

● 消費提示 – 購買機票：

建議消費者在規劃行程前要充份明瞭航空公司的服務條款才作出消費決定，如進行網上購票，務必準確填寫個人資料。

第二位：數據漫遊服務的收費較多爭議

電訊服務137宗的投訴個案中，有超過三份之一個案是關於各類收費的投訴個案，當中有約三成是數據漫遊服務收費的爭議。

● 消費提示 –

外遊時須為數據漫遊功能上鎖：

本會提醒消費者應經常留意手機數據流量的使用狀況，如認為無需要可停用數據漫遊服務，在有需要時才申請恢復相關服務，及清楚提出使用時限。另外，在境外時，如不須使用數據漫遊功能，謹記先行將該服務上鎖。

第二位：珠寶首飾六成半個案涉黃金商品

珠寶首飾的整體投訴個案明顯增加，主要涉及黃金商品的質素與商號營商手法等投訴，此類個案兩年間錄得超過五成的增長，2017年這類投訴個案有90宗，其中接近四成是消費者認為已購入的“K金”（或稱“彩金”）首飾“物非所值”，當中投訴個案主要由旅客提出。

● 消費提示 –

檢查黃金商品標註的黃金含量：

按澳門現行法例，任何黃金商品的黃金純度低於千分之990都不是、以及不能稱為“足金”商品，消費者購買足金首飾時，要向商號清晰表達要購買足金或商品的黃金含量是990或以上純度的首飾，對其他的金飾名稱要多加小心，並要檢查黃金商品所標註的黃金含量，確認資料及決定購買時須要求商舖在單據內註明“足金”字樣及按澳門法例規定註明黃金的純度。

第三位：通訊器材投訴個案持續減少

2017年通訊器材的投訴個案比上一年減少接近四成，連續兩年累計減幅超過百份之七十。在本會廣泛進行維權教育工作、透過各種措施促使商號增加商品售價透明度，以及部門協作下，手機價格被個別商戶肆意抬高的情況獲得一定程度的改善，這類投訴個案由過往每年的數十宗減少至近年個位數字，2017年錄得8宗的相關投訴個案。

通訊器材項目以產品質素、維修時間過長或消費者懷疑購入的手機非全新貨品的投訴為主，合共近90宗，其中懷疑購入二手手機爭議的主要肇因為消費者對手機激活日期有疑問，經生產商或供應商說明後，大部份個案獲得解決。

● 消費提示 –

瞭解品牌手機服務及保修條款：

在消費前，應至官方網站收集計劃購買的手機相關資訊，包括保修條件、範圍等規定，留意不同品牌手機是否有不同的換機規定。消費時有四要：要測試手機操作、通話及屏幕等是否正常運作；要檢查配件是否整齊；要檢查包裝是否完好；要索取及保留發票。消費者購買手機後可登入品牌手機官方網站或向代理商核對或查詢手機相關資料，如有疑問可向本會尋求協助。

第四位：食品及飲品項目中，15宗個案涉“天鴿”颱風後貨品被抬價

2017年百餘宗的投訴個案數字比上年增一成二，其中過半數是涉及食品及飲品的品質、衛生、食用期及懷疑假冒等問題，有24宗是價格爭議，當中有六成是在2017年“天鴿”颱風後，消費者投訴有個別商號抬高瓶裝飲用水售價的個案。

● 消費提示 –

注意銷售場所的環境及產品的標籤

消費者要到領有牌照、銷售環境良好的商號購買食物。購買時要

檢查食物的外觀，留意預先包裝標籤及有效食用期，謹記不要隨便在網上購買食物。另外，建議消費者參考本會的“澳門物價情報站”，以此比較超市物品的售價。

第五位：個人護理產品及服務個案數字升

2017年的投訴個案數字比上一年增加約兩成四，當中有三成四個案涉及各類美容與纖體療程的服務質素與推銷手法，而投訴化妝品或護膚品的價格、產品質素等個案就有44宗。

● 消費提示 -

注意預繳消費有風險：

以預繳方式購買美容與纖體以至其他療程或套票時，要瞭解商號的信譽，被推銷後應給予自己充份的時間，考慮清楚才決定是否交易。交易時要求店方以書面訂立雙方的權利及責任，不宜一次過預付過高的金額或使用時間太長的療程，繳費後儘快用完有關的服務。

近千宗個案涉協助遊客投訴查詢個案

2017年，遊客的投訴與查詢個案分別有574宗與421宗，約佔本會當年全年處理個案總數的兩成，涉及總金額超過一千一百多萬澳門元，投訴個案數量比2016年約增加四成六的數量。

旅客投訴首五個項目依次是珠寶首飾(119宗)、鐘錶(67宗)、公

共交通(64宗)、通訊器材(61宗)以及衣履皮革(43宗)合共354宗投訴個案，約佔旅客總投訴個案總數量的六成，投訴個案中八成四來自內地居民。

消費爭議仲裁中心2017年的概況

2017年，消費爭議仲裁中心受理了16宗個案，6宗交仲裁中心裁決；9宗在調解過程獲得解決，其餘1宗個案由與訟雙方要求廢止，個案類型以首飾及工藝品最多，其次是洗衣業與傢具類產品，涉及的爭議金額約十七萬澳門元。

“天鴿”風災設報料熱線收集舉報資料



2017年8.23颱風“天鴿”襲澳，

本會為預防有個別商號在風災後抬高民生必需品的價格、或出售影響消費者健康的食品、或為消費者提供修車、修復家居設施時“坐地起價”，本會除加強市面巡查工作，並從速設立專線：“62980886 - WhatsApp報料熱線”供消費者提供市面各種消費侵權有關的情報，期間約一個月，本會共收到83宗消費者的舉報、投訴及查詢個案。其中投訴個案經本會調查屬實轉介後，已有食肆被民政總署提起檢控程序。

憑著市民與部門的合作，對不法商號作出懲處，消費維權工作不懼天災，及時保障消費者的安全與權益。

對商號的建議：防爭議須加強消費過程訊息的透明度

本會認為，不少消費爭議主要源於消費過程中消費者的資訊權沒有得到充份保障，或個別商號在銷售的過程中沒有完全，甚至疏忽向消費者說明商品與服務的詳細收費及特性等，影響到消費者的消費決定，導致有所損失，為此，本會呼籲與重申：商號有責任清楚與明確向消費者披露商品與服務所有訊息，並能夠秉持尊重消費者權益的營商手法，為消費者多做一些，多說明一些，以維護“誠信澳門”旅遊消費購物城市的美譽。 PU

2017年接獲投訴個案項目分類 Queixas durante o ano de 2017

類別 Categoria	2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Percentagem de mudança	
公共交通	Transportes públicos	147	8.93%	99	48.48%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	137	8.32%	144	-4.86%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	137	8.32%	87	57.47%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	121	7.35%	198	-38.89%
食品及飲品類	Comida e bebidas	103	6.25%	92	11.96%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	94	5.71%	76	23.68%
電器產品	Produtos electrodomésticos	88	5.34%	70	25.71%
旅遊業	Sector de turismo	87	5.28%	84	3.57%
飲食服務	Serviços de restauração	85	5.16%	79	7.59%
鐘錶	Relógios	84	5.10%	90	-6.67%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	77	4.68%	74	4.05%
娛樂事業	Entretenimentos	47	2.85%	28	67.86%
中西藥	Medicamentos	46	2.79%	32	43.75%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	43	2.61%	32	34.38%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	28	1.70%	24	16.67%
交通工具	Meios de transporte	27	1.64%	25	8.00%
房地產	Imóveis	26	1.58%	184	-85.87%
金融服務	Serviços financeiros	23	1.40%	25	-8.00%
其他事項	Outros assuntos	22	1.34%	14	57.14%
進修教育服務	Serviços de educação e formação	22	1.34%	13	69.23%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	17	1.03%	4	325.00%
公用服務	Serviços de utilidade pública	16	0.97%	24	-33.33%
社團、機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	16	0.97%	23	-30.43%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	14	0.85%	10	40.00%
燃料產品	Produtos combustíveis	11	0.67%	12	-8.33%
醫療服務	Serviços de assistência médica	11	0.67%	11	0.00%

類別 Catagoria	2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Percentagem de mudança	
一般商品	Produtos comuns	11	0.67%	9	22.22%
家居用品	Produtos de uso doméstico	10	0.61%	10	0.00%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	9	0.55%	14	-35.71%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	9	0.55%	11	-18.18%
交通運輸	Transporte e logística	9	0.55%	8	12.50%
洗衣服務	Lavandarias	8	0.49%	8	0.00%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área jurídica	8	0.49%	7	14.29%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	8	0.49%	7	14.29%
俱樂部	Clubes	8	0.49%	6	33.33%
保險服務	Serviços de seguro	6	0.36%	11	-45.45%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	5	0.30%	4	25.00%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	4	0.24%	6	-33.33%
攝影沖印	Revelação de fotografias	4	0.24%	2	100.00%
醫療器材	Equipamento médico	3	0.18%	4	-25.00%
職業介紹代理	Agência de emprego	3	0.18%	2	50.00%
社會服務	Serviços sociais	3	0.18%	1	200.00%
樂器	Instrumentos musicais	3	0.18%	0	---
寵物	Animais de estimação	2	0.12%	6	-66.67%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	2	0.12%	0	---
專業服務	Serviços profissionais	1	0.06%	2	-50.00%
印務	Imprensa	1	0.06%	0	---
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	1	0.06%	0	---
專上教育	Ensino superior	0	0.00%	1	-100.00%
總數 Total		1,647	100.00%	1,673	-1.55%

2017年接獲諮詢個案項目分類 Informação durante o ano de 2017

類別 Catagoria		2017 數量 em 2017	百分比 Porcentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Porcentagem de mudança
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área jurídica	641	18.87%	1,772	-63.83%
食品及飲品類	Comida e bebidas	200	5.89%	205	-2.44%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	183	5.39%	334	-45.21%
電器產品	Produtos electrodomésticos	179	5.27%	165	8.48%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	174	5.12%	132	31.82%
電訊服務	Serviço de telecomunicações	172	5.06%	190	-9.47%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	171	5.03%	90	90.00%
公共交通	Transportes públicos	156	4.59%	131	19.08%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	145	4.27%	128	13.28%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	127	3.74%	106	19.81%
旅遊業	Sector de turismo	122	3.59%	124	-1.61%
房地產	Imóveis	106	3.12%	204	-48.04%
鐘錶	Relógios	101	2.97%	125	-19.20%
飲食服務	Serviços de restauração	101	2.97%	77	31.17%
其他事項	Outros assuntos	87	2.56%	120	-27.50%
交通工具	Meios de transporte	78	2.30%	66	18.18%
中西藥	Medicamentos	63	1.85%	61	3.28%
社團, 機構服務	Serviços prestados pelas associações e	47	1.38%	72	-34.72%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	46	1.35%	38	21.05%
金融服務	Serviços financeiros	39	1.15%	50	-22.00%
保險服務	Serviços de seguro	38	1.12%	37	2.70%
進修教育服務	Serviços de educação e formação	37	1.09%	42	-11.90%
燃料產品	Produtos combustíveis	37	1.09%	35	5.71%
一般商品	Produtos comuns	34	1.00%	69	-50.72%
醫療服務	Serviços de assistência médica	33	0.97%	34	-2.94%
公用服務	Serviços de utilidade pública	32	0.94%	63	-49.21%

類別 Catagoria		2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Percentagem de mudança
家居用品	Produtos de uso doméstico	31	0.91	23	34.78
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	28	0.82	24	16.67
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	28	0.82	13	115.38
娛樂事業	Entretenimentos	24	0.71	12	100.00
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passamento	19	0.56	14	35.71
職業介紹代理	Agência de emprego	16	0.47	13	23.08
交通運輸	Transporte e logística	13	0.38	20	-35.00
俱樂部	Clubes	11	0.32	15	-26.67
醫療器材	Equipamento médico	11	0.32	6	83.33
洗衣服務	Lavandarias	10	0.29	14	-28.57
專業服務	Serviços profissionais	7	0.21	7	0.00
寵物	Animais de estimação	7	0.21	4	75.00
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	6	0.18	10	-40.00
攝影沖印	Revelação de fotografias	6	0.18	8	-25.00
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	5	0.15	8	-37.50
樂器	Instrumentos musicais	5	0.15	2	150.00
禮儀服務	Serviços cerimoniais	4	0.12	21	-80.95
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	3	0.09	13	-76.92
社會服務	Serviços sociais	3	0.09	5	-40.00
專上教育	Ensino superior	3	0.09	2	50.00
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	3	0.09	1	200.00
印務	Imprensa	3	0.09	1	200.00
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	2	0.06	4	-50.00
影音產品	Audio-visuais	0	0.00	1	-100.00
總數 Total		3,397	100.00%	4,711	-27.89%