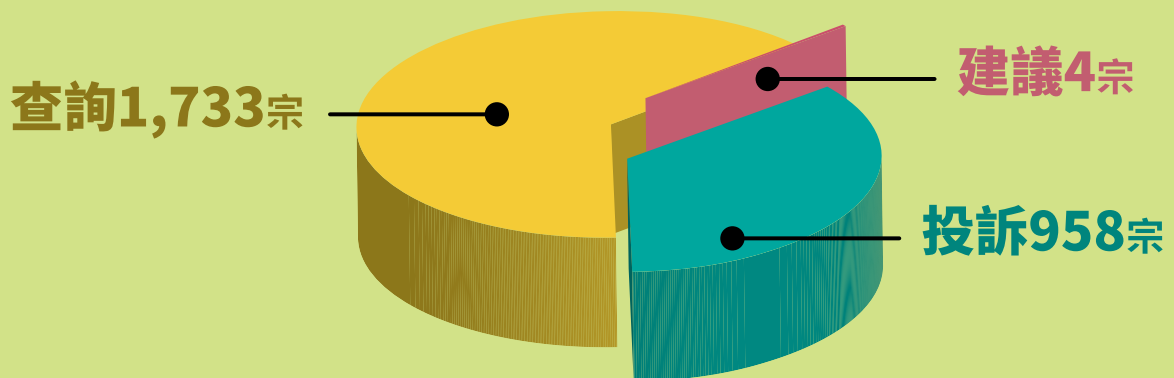


# 2018上半年接獲近千宗投訴個案

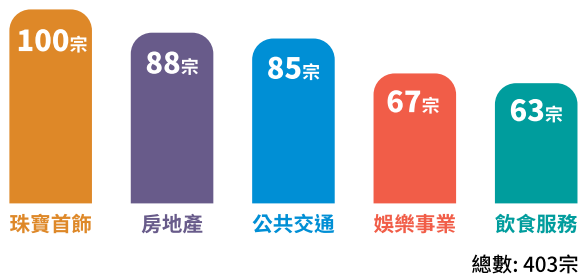


本會2018年上半年處理各類個案總數量為2,695宗，比2017年同期增加約一成。首六月的投訴個案共有958宗，查詢及建議個案分別有1,733宗及4宗。

## 首五位投訴個案共403宗

首五位投訴個案量最多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)，以上個案量佔了上半年投訴個案總數的四成二，過往多年經常排位前列的通訊器材投訴個案數字就持續減少，2018年上半年錄得58宗的投訴個案，與上年同期比較減少約百分之八。

### 2018上半年首五位投訴個案



## 第一位：珠寶首飾類別八成個案涉黃金首飾

珠寶首飾類的投訴個案比上年同期增加超過八成

五，當中有82宗是屬於黃金首飾的交易爭議，七成個案涉及旅客，當中有一半是投訴購入的K金、彩金等不同成色含量的非足金首飾的格價與品質問題，部份涉及商號營商手法，經本會協調後，商號為消費者提供退款等解決方案。

為預防爭議發生，避免影響本澳國際旅遊購物城市的形象，本會提醒商號須遵守《黃金商品化》法律，並在推銷過程中須清楚地向消費者說明金飾的成色含量、手工費及回購條款等資訊，切記不可有誤導或含糊成份。

## 第二位：房地產有關買賣協議的爭議個案增加

房地產的投訴個案比2017年同期有倍數的增加，有73宗個案為消費者在本地及內地置業，發展商未能履行交易協議而產生的爭議，當中9宗涉及內地單位質量問題。

涉及房地產交易協議的消費投訴，消費者無論在本澳或外地置業發生問題，都可依據與發展商訂立的買賣合約，按本澳法律進行追討，本會將按權限提供協

助。本會會通過跨域合作途徑協助本澳居民處理境外置業的爭議，一旦協議不果，消費者需要透過法律途徑提出訴訟，為此，消費者在置業前，必需掌握樓宇更多的具體資料，買賣合約亦須委託律師辦理以保障小業主權益。

### 第三位：公共交通的士侵權現象受關注

公共交通方面，上半年錄得72宗的士司機不按咪錶收費、兜路，以及服務態度等問題的投訴，已是2017年全年八成的個案數量，其中七成投訴個案為各地旅客，本會與跨部門工作小組已透過更緊密的合作，根據消費者提供的資料進行通報，以保障乘客的消費權益。

打擊不法與不良的士司機除加強巡查外，亦有賴消費者舉報，本會呼籲若消費者遇上的士司機有任何侵權行為，務必記錄該的士車牌、司機的資料、乘坐的日期及時間，儘快向相關部門或本會舉報，本會在長假期亦提供特別服務，適時為消費者提供諮詢或協助。

### 第四位：娛樂事業投訴量增源於同一場活動的延伸服務

娛樂事業的投訴個案過往一般不超過10宗，上半年卻接獲67宗投訴個案，大幅增加的主因是當中近九成個案為投訴同一場活動的延伸服務，該服務引致消費者不滿，要求本會向主辦機構反映。

本澳近年娛樂事業持續發展，活動主辦機構的宣傳手法各有不同，當中可能涉及失實，本會經常留意並提醒主辦機構任何宣傳必須屬實，否則，有可能抵觸《廣告活動》法律的規定。

### 第五位：飲食服務投訴個案較同期倍增

上半年，飲食服務錄得63宗的投訴個案，比2017年同期增加超過一倍，亦已接近2017年全年投訴個案量的四分之三，主要為價格的爭議，當中涉及食肆於節假日增加各類名目收費的問題，相關個案已轉權限部門調查處理。

本會除了透過部門協助加強保護消費者權益的工作，亦加強與飲食業界商會溝通，反映消費者的不滿，以及提出糾正或改善意見，要求其督促會員商號遵守

第16/96/M號法令的規定，同時，為免與消費者發生不必要誤會，應儘量提高收費訊息的透明度，完善價目表，保障消費者的訊息權，避免影響到本澳作為美食之都的形象。

### 網購及預繳式消費投訴個案情況

上半年各類投訴個案涉及新型消費模式中的網購及預繳式消費爭議分別有44宗及34宗，比2017年同期有約一倍及近兩成的增幅。


本會再次提醒消費者，選擇網購對象時要注意網站的交易程序是否完善，如有疑問，應向網站查詢清楚，才決定是否消費，而預繳式消費存有一定風險，不宜過量消費。

### 涉旅客個案784宗

上半年本會接獲416宗旅客的投訴個案，而查詢與建議個案合共有368宗，佔整體個案數量的百分之二十九，遊客投訴個案比例增加，主要集中在購買黃金首飾、衣履皮革，以及乘搭的士與光顧餐飲肆引致的爭議，這些個案數量有177宗，佔旅客投訴個案總數約四成三。

### 加強消費錦囊宣傳工作

較多旅客投訴的問題，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、彼此的消費文化差異等有關，為此，本會特別編製“來澳旅遊消費錦囊”供各地旅客參考，該錦囊除已上載於本會網站、微信號及各類宣傳媒體外，為讓旅客來澳前為旅程中的消費購物活動作更好的準備，本會透過各地友好合作的消費者組織，尤其得到本澳主要旅客來源地的內地消費者組織的配合，使“來澳旅遊消費錦囊”在內地已得到廣泛的轉載及報導，相信此舉可讓來澳觀光的旅客在消費前有更多的參考資料。

與此同時，本會再次呼籲本澳商號須致力提高商品與服務的訊息透明度，增加消費者的信心，以維繫與強化本澳誠信與優質的消費形象。 

## 2018年1-6月接獲投訴個案項目分類 Queixas de Janeiro a Junho de 2018

類別 Categoria	2018 數量 Quantidade	百分比 Porcentagem	2017 數量 Quantidade	2018/2017 百分比變動 Mudança	
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	100	10.44%	54	85.19%
房地產	Imóveis	88	9.19%	13	576.92%
公共交通	Transportes públicos	85	8.87%	59	44.07%
娛樂事業	Entretenimentos	67	6.99%	11	509.09%
飲食服務	Serviços de restauração	63	6.58%	31	103.23%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	58	6.05%	63	-7.94%
食品及飲品	Comida e bebidas	52	5.43%	36	44.44%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	46	4.80%	76	-39.47%
衣履皮革	Vestuário, produtos de couro	42	4.38%	44	-4.55%
旅遊業	Sector de turismo	41	4.28%	36	13.89%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	39	4.07%	39	0.00%
電器用品	Produtos electrodomésticos	38	3.97%	48	-20.83%
鐘錶	Relógios	32	3.34%	44	-27.27%
中西藥	Medicamentos	22	2.30%	26	-15.38%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	22	2.30%	16	37.50%
一般商品	Produtos comuns	15	1.57%	6	150.00%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	13	1.36%	12	8.33%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	11	1.15%	16	-31.25%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	11	1.15%	7	57.14%
公用服務	Serviços de utilidade pública	10	1.04%	7	42.86%
其他事項	Outros assuntos	10	1.04%	7	42.86%
家居用品	Produtos de uso doméstico	10	1.04%	2	400.00%
醫療服務	Serviços de assistência médica	9	0.94%	8	12.50%
交通運輸	Transporte e logística	8	0.84%	5	60.00%
進修教育服務	Serviços de educação e formação	7	0.73%	14	-50.00%
洗衣服務	Lavandarias	7	0.73%	6	16.67%

類別 Catagoria	2018 數量 Quantidade	百分比 Percentagem	2017 數量 Quantidade	2018/2017 百分比變動 Mudança	
金融服務	Serviços financeiros	5	0.52%	17	-70.59%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos / Área jurídica	5	0.52%	3	66.67%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	5	0.52%	2	150.00%
交通工具	Meios de transporte	4	0.42%	16	-75.00%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	4	0.42%	5	-20.00%
保險服務	Serviços de seguro	4	0.42%	2	100.00%
燃料產品	Produtos combustíveis	3	0.31%	4	-25.00%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	3	0.31%	4	-25.00%
書本,報章及雜誌	Livros, revistas e jornais	3	0.31%	2	50.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	3	0.31%	2	50.00%
寵物	Animais de estimação	3	0.31%	1	200.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	2	0.21%	3	-33.33%
醫療器材	Equipamento médico	2	0.21%	1	100.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	2	0.21%	0	---
俱樂部	Clubes	1	0.10%	5	-80.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	1	0.10%	3	-66.67%
職業介紹代理	Agências de emprego	1	0.10%	3	-66.67%
專上教育	Ensino superior	1	0.10%	0	---
專業服務	Serviços profissionais	0	0.00%	1	-100.00%
印務	Imprensa	0	0.00%	1	-100.00%
<b>總數 Total</b>					
		958	100.00%	761	25.89%

## 2018年1-6月接獲諮詢個案項目分類 Pedidos de informação de Janeiro a Junho de 2018

類別 Categoria	2018 數量 Quantidade	百分比 Porcentagem	2017 數量 Quantidade	2018/2017 百分比變動 Mudança	
政府部門/法律諮詢	Serviços públicos / Área jurídica	281	16.21%	353	-20.40%
公共交通	Transportes públicos	118	6.81%	75	57.33%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	117	6.75%	67	74.63%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	100	5.77%	82	21.95%
食品及飲品類	Comida e bebidas	96	5.54%	93	3.23%
衣履皮革	Vestuário, produtos de couro	95	5.48%	77	23.38%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	84	4.85%	95	-11.58%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	77	4.44%	85	-9.41%
房地產	Imóveis	71	4.10%	49	44.90%
鐘錶	Relógios	70	4.04%	48	45.83%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	61	3.52%	51	19.61%
旅遊業	Sector de turismo	59	3.40%	59	0.00%
電器產品	Produtos electrodomésticos	58	3.35%	87	-33.33%
其他事項	Outros assuntos	51	2.94%	37	37.84%
飲食服務	Serviços de restauração	49	2.83%	55	-10.91%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	34	1.96%	30	13.33%
一般商品	Produtos comuns	28	1.62%	16	75.00%
醫療服務	Serviços de assistência médica	27	1.56%	18	50.00%
中西藥	Medicamentos	26	1.50%	27	-3.70%
公用服務	Serviços de utilidade pública	26	1.50%	14	85.71%
進修教育服務	Serviços de educação e formação	21	1.21%	25	-16.00%
交通工具	Meios de transporte	19	1.10%	44	-56.82%
金融服務	Serviços financeiros	18	1.04%	20	-10.00%
家居用品	Produtos de uso doméstico	18	1.04%	9	100.00%
保險服務	Serviços de seguro	16	0.92%	23	-30.43%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	13	0.75%	21	-38.10%

	類別 Catagoria	2018 數量 Quantidade	百分比 Percentagem	2017 數量 Quantidade	2018/2017 百分比變動 Mudança
娛樂事業	Entretenimentos	11	0.63%	10	10.00%
洗衣服務	Lavandarias	11	0.63%	7	57.14%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	10	0.58%	10	0.00%
燃料產品	Produtos combustíveis	9	0.52%	14	-35.71%
交通運輸	Transporte e logística	9	0.52%	4	125.00%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	6	0.35%	12	-50.00%
寵物	Animais de estimação	6	0.35%	6	0.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	6	0.35%	3	100.00%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	6	0.35%	2	200.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	5	0.29%	3	66.67%
專業服務	Serviços profissionais	4	0.23%	4	0.00%
印務	Imprensa	3	0.17%	3	0.00%
專上教育	Ensino superior	3	0.17%	2	50.00%
職業介紹代理	Agências de emprego	2	0.12%	12	-83.33%
書本,報章及雜誌	Livros, revistas e jornais	2	0.12%	1	100.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	2	0.12%	0	---
俱樂部	Clubes	1	0.06%	8	-87.50%
醫療器材	Equipamento médico	1	0.06%	7	-85.71%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	1	0.06%	0	---
禮儀服務	Serviços cerimoniais	1	0.06%	2	-50.00%
社會服務	Serviços sociais	1	0.06%	2	-50.00%
樂器	Instrumentos musicais	0	0.00%	1	-100.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	0	0.00%	4	-100.00%
<b>總數 Total</b>		<b>1,733</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,677</b>	<b>3.34%</b>