

十月雙節“赴澳旅遊”消費錦囊

中國消費者協會 澳門消費者委員會

2018年中秋、國慶即將來臨，節日期間，內地消費者前往澳門旅遊人數會大量增加。為更好地保障內地消費者在澳門旅遊購物的消費權益，值此“雙節”來臨之際，中國消費者協會和澳門消費者委員會聯合發佈赴澳門旅遊消費錦囊。

錦囊一消費購物六注意

1、在餐飲消費時，注意計價單位。

澳門部份餐飲場所，會向消費者收取“百分之十”(加一)或“百分之五的服務費”。另外，在法定節假日，澳門各類餐廳、飲食店或會收取額外的附加費。根據澳門法律規定，領有合法經營牌照的餐廳、飲食店都要把食(飲)品和服務的價格，以及任何附加收費標示在餐牌內或場所內。

對以單位計價的食(飲)品，例如茶位、醬芥、小食等，問清是以“每桌”、“每位”、“每碟/碗/杯”等哪種標準來計價。以“時價”標示的食(飲)品，下單前要先問清楚“時價”的標準，結帳前要核查單據，避免結帳時，出現糾紛。

2、購買黃金首飾時，注意黃金含量和價格。

澳門金飾零售市場銷售的黃金產品主要有足金金飾，以及俗稱為“K金”或“彩金”的飾品。

根據澳門法律規定，足金金飾的黃金含量純度不得少於千分之990，所有低於以上黃金純度的稱為“K金”或“彩金”，包括“18K金”或“14K金”等彩金產品，也不能稱為“足金”。“18K金”(等同金飾上所標示的代號“750”，即黃金含量純度為千份之750)或“14K金”(等同金飾上所標示的代號“585”，即黃金含量純度為千份之585)等，購買前記得向商號問清楚黃金含量純度。商鋪只對“足金”首飾按當天國際黃金價格來確定買賣價格，對“K金”或“彩金”首飾通常會以一個“定價”來出售給消費者，而不會按商品的重量來計算其價值，也不會回收這類商品。澳門法律規定商鋪要把黃金首飾的黃金含量、純

度和價格（手工費用）等資料標注在發票內，消費者選購時要注意相關資訊。

3、選購手錶時，注意手錶的產地來源。

消費者在澳門選購手錶時，應先瞭解心儀品牌官方網站中的資料，購買時要確定品牌的名稱，包括外文和中文翻譯，型號、功能等，並向商家索取發票、保存保證書（俗稱出生證明）和保修卡，保修卡要有商號的公司蓋章才生效。

在選購商家所推介或聲稱“瑞士製造”的手錶前，應當瞭解，是否同時符合“瑞士製造”手錶的三個條件：**(1)**機芯為瑞士生產；**(2)**在瑞士完成組裝；**(3)**在瑞士完成生產者的最後檢測。

4、選購手機時，注意價格及保修。

在澳門購買的手機不適用內地“三包”規定，消費者可先通過官方網站瞭解相關產品價格和其他資訊。澳門銷售的手機有“行貨”和“水貨”，都是原廠生產。對於“水貨”，通常不能享有免費保修服務，甚至被拒維修，或要繳付較高的維修費用。消費者在購買手機時，要問清手機是否可以在內地使用，並使用自己的 SIM 卡來測試要購買的手機。切記向商店索取及保留購物單據，可考慮選擇“誠信店”，因為手機如有材料或工藝上的瑕疵，於購買日起計，“誠信店”七天內會為消費者更換同款同型號商品（品牌商另有明文規定除外）。

5、購買其他電子產品時，留意內地是否有保修服務。

消費者購買電子產品前，應先對所計劃購買的電子產品資訊進行瞭解，例如可通過在互聯網上查找相關產品之官方網頁，以瞭解相關產品的型號、規格、功能、零售價格、評測報告、配件等資訊；購買時，要問清楚產品貨源、保修條件及範圍，尤其是否提供全國聯保。在澳門當地出售的電子產品，目前不適用內地“三包”的規定，遇到問題澳門消委會將依據當地相關規定處理解決。

由於澳門不同商家可訂立不同價格，有時價格會相差甚遠，所以消費者在購買前謹記貨比三家，在不同商家進行價格比較，要瞭解清楚才去購買。切記向商店索取及保留購物單據，而單據應載有商店名稱、貨品名稱、交易金額、交易日期，以及特別的交易內容（如注明貨品屬“行貨”或“水貨”等）。

6、乘坐計程車/的士，注意按計程表和相關規定付費。

澳門計程車服務分為兩種，一種是的士服務（車身為黑色的士）；另外一種是特別的士服務（電召的士）。消費者可以在街頭、路上或的士站搭乘，而特別的士服務只提供電話召喚及預約服務，兩類計程車/的士都按照澳門法律規定計價收費。澳門計程車/的士的計費較高，起步價 1.6 公里價格為 19 澳門元，每增加 240 米，將增加 2 澳門元，大件行李也是要收取行李費（按件計算）3 澳門元。

如果遇到司機不按照計程表收費、繞路、服務態度等有問題的，可記下車牌、司機工作證號碼及乘坐時間，向澳門消委會（853-89889315）或交通事務局（853-88666363）投訴。不要乘坐沒有營業牌照（俗稱“白牌車”）的車輛。

錦囊二隨團旅遊參加正規旅行社

為保障人身安全，避免權益受損，不要輕易相信陌生人，參加有《出境旅遊業務經營許可證》和《營業執照》的旅行社組織的旅行團，慎防低價的旅行團可能是一些“購物團”。在與旅行社簽訂旅遊合同時，需看清合同中是否列出交通安排、入住酒店（名稱或星級）、旅遊景點和有無購物安排等，並要求提供澳門地接旅行社的名稱。出行前消費者也要購買旅遊保險。抵澳後，儘快核實地接旅行社是否為原旅行團所安排，地接導遊是否配戴澳門特別行政區政府旅遊局發出的導遊工作證，並注意入住的酒店是否合法經營（可登入澳門特別行政區政府旅遊局網站查實）。

如旅途中發生任何問題，可利用以下途徑儘快尋求協助：如投訴旅行社，可致電澳門特別行政區政府旅遊局(853-28333000)或旅行社網上投訴（<https://eservice3.macaotourism.gov.mo/tourgroupp/cn/>）；如遇到消費問題，可撥打澳門消委會電話服務熱線(853-9889315)、澳門消委會官網投訴服務或微信公眾號中的“維權申訴”。

錦囊三可選擇“誠信店”購物

消費者可選擇在澳門消費者委員會認可的“誠信店”商家購物，可以獲得更好的保障。“誠信店”標誌的年份必需是當年年份，資格才被確認。誠信店名單及詳細資料可流覽澳門消委會網頁（www.consumer.gov.mo），或關注消委會微信帳號。

錦囊四維權合作協定設綠色通道

澳門消委會與內地多個省市消費者組織簽署合作協定，定立了簡便與快捷的處理機制。內地簽署協定的省市消費者組織名單可點擊：

<http://www.consumer.gov.mo/AboutUS/allide.aspx?lang=zh> 查看。

錦囊五消費爭議仲裁中心為旅客提供跨域仲裁服務

當發生糾紛時，可以通過澳門消委會消費爭議仲裁中心提供的快捷、公平、免費的調解及仲裁處理，保障消費者的合法權益。消委會轄下的消費爭議仲裁中心專門處理金額在 50,000 或以下澳門元(折合約 41,000 人民幣)的消費爭議，內地消費者返回原居地提出消費申訴後，如因爭議無法解決，可以要求通過仲裁中心解決與商號的爭議。