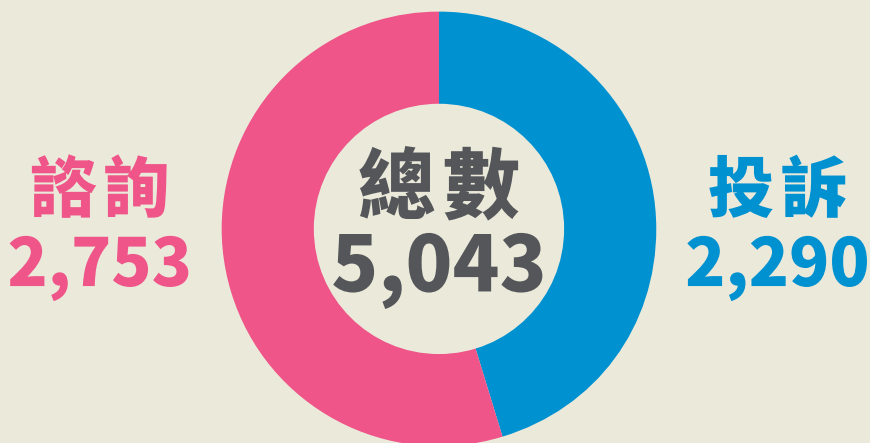


# 2018年接獲逾五千宗個案按年輕微下跌



本會2018年全年接獲5,043宗個案，分別有2,290宗投訴及2,753宗諮詢個案，涉及金額超過兩億六千萬澳門元，結案率為97%；2018年整體個案數量比2017年的5,067宗減少近0.5%。

2,290宗投訴個案比2017年增加近四成，首五項共822宗個案佔2018年投訴個案總數的三成半。

## 第一位：珠寶首飾涉隨團來澳旅客的爭議較多

在201宗與珠寶首飾有關的投訴個案中，約74%的個案數量是涉及隨團旅客來澳被安排在定點購物引致的各類爭議，以上的爭議個案數量比2017年增加約47%。當中約一半個案是消費者投訴購入“K金”（或稱“彩金”）的價格或品質。

總體而言，珠寶首飾的投訴以價格爭議個案最多，共有70宗，其次是涉及商號的營商手法，有52宗，投訴商品品質的就有49宗，共佔珠寶首飾投訴個案數量的八成半。

### ● 維權措施

本會全年已多次透過內地的中國消費者協會及各省、市消費者組織向消費者發出“來澳旅遊消費錦囊”，提醒旅客在澳門購買足金、“K金”（或稱“彩金”）等首飾要注意的事宜，在“錦囊”內還提供旅客在購物過程中如遇上任何問題，可向本會及相關部門聯繫的資訊。

本會並約見曾與消費者發生爭議的商號，促請相關商號須清晰及詳細標示商品的資料，包括不同黃金成色含量商品的實際價值，並向消費者予以說明，以維護本澳的形象，本會

緊密關注該類投訴個案情況，並會給予消費者適切的協助，保障旅客的消費權益。

### ● 消費提示

本會除建議消費者光顧有信譽的商號外，購買黃金商品時，還應先問清楚商品的黃金成色含量，並檢查是否與商品上標註的成色含量一致，同時，要求商號發出單據，商號如接受回購商品，相關條件須明文寫入任何交易憑證內。

## 第二位：公共交通七成半投訴的士服務

166宗投訴個案中有126宗涉及的士司機濫收車資與服務態度等，當中超過七成是旅客的投訴，2018年投訴的士服務的個案比2017年增加超過四成。

### ● 維權措施

本會發出的“來澳旅遊消費錦囊”介紹了本澳監管的士服務及收費的規定，同時，本會與相關權限部門保持着緊密合作，逢長假期來臨前舉行維權情報的工作會議，本會對具備資料的投訴個案會作出適時的跟進及轉介。

### ● 消費提示

對的士服務有任何不滿，例如濫收車資或兜路，消費者可即時報警求助，或記下的士司機的資料及乘坐時間等詳細資料，向本會及相關部門投訴。

## 第三位：食品及飲品類近六成增幅

163宗投訴個案較集中在食品或飲品的品質及價格，共有63宗，其次是安全衛生的問題，整體個案中3宗是網購食物的投訴個案，其中2宗是與食物安全有關。

### ● 維權措施

本會加強與市政署及衛生局的食品抽查工作，並儘快轉介消費者的投訴個案，以能及時作出食品風險的通報。

### ● 消費提示

除建議消費者光顧持經營牌照的商號外，須於購買時檢查食物是否有異常、向商號索取單據、注意網購食物的安全風險，本會建議優先考慮參加了市政署食品業界登記計劃的商號。

## 第四位：個人護理產品及服務個案增加投訴商號推銷手法

148宗個案有超過兩成為投訴商號的營商手法，當中有10多宗個案是消費者投訴商號以過份進取、糾纏，或通過電話提供優惠等方式向消費者推銷服務；另外，有多宗個案由於美容院易手或結業引致與消費者的爭議，當中包括消費者以預繳方式付款後向本會尋求協助的個案。

### ● 維權措施

本會不斷加強提防預繳式消費風險的宣傳工作，要求“誠信店”計劃內從事美容服務的商號要遵守相關的“行業守則”，保障消費者的權益，亦呼籲其他商號參考“行業守則”以建立良好商譽。

### ● 消費提示

本會提醒消費者要理性消費，不要輕易接受商號的體驗約請，同時，要注意以預繳方式購買美容服務的交易金額不宜過高，降低預繳消費的風險。

## 第五位：飲食服務

飲食服務有144宗投訴個案，比2017年有近七成的升幅，當中約10%個案涉及網上外賣平台服務、交易以及優惠等問題，比上一年增加超過兩倍。

33宗投訴食肆收費問題，當中涉及食肆在節假日調整餐飲收費或服務費的個案有5宗，另外，有多宗個案投訴食肆拒收一角硬幣。

### ● 維權措施

就消費者的投訴個案，如涉及可能違規情況，本會將儘快轉相關權

限部門調查處理。

### ● 消費提示

選擇網上外賣平台消費時，要清楚使用條款及服務內容，保留交易紀錄。

**以下投訴個案數量的增加亦是本會關注及已採取相應的措施，以保障消費者的權益。**

## 居民在內地置業須認識當地法律

2018年有22宗個案是涉及本澳居民在廣東省內置業引致的各類爭議，本會透過與內地消費者組織的合作協議，進行個案轉介，其中兩宗個案已協助本澳居民通過跨域調解快速與內地的地產中介達成協議解決爭議。

本會與內地消費者組織緊密合作，由本會發出在內地購買商品房的“消費提示”，提醒本澳居民要多認識內地銷售商品房的相關法律法規，不要只相信地產中介及廣告的宣傳內容，要收集更多資料，掌握狀況才決定是否交易。

## 關注電子支付的投訴個案與宣教工作

隨著本澳消費活動使用電子支付逐漸普遍，由此引起的投訴個案數量亦有所增加，2018年與電子支付有關的個案超過20宗。

本會鼓勵電商平台應建立與制定妥善及清晰的交易措施與條款，以減少發生爭議，同時，本會會因應消費者消費習慣的改變及電子支付的發展與變化，加強“消費提示”的發佈工作，提高消費者保護自身權益的意

識與能力。

本會建議消費者在使用各類電子錢包時要先清楚機構的使用條款、優惠等資料，消費過程中要清楚檢查交易內容後才確認付費，付費前後要檢查電子錢包的餘款金額，如綁定信用卡要注意保安等問題。

2018年，涉及各類消費活動的預繳式消費投訴個案有115宗，比2017年的55宗增加超過一倍，本會提醒消費者，預繳消費有一定風險，消費前要冷靜、三思、審慎。

## 多類投訴持續改善

電訊服務投訴個案數量持續下降，2018年錄得近8.8%的跌幅，近兩年累計跌幅接近14%，通訊器材價格的爭議個案亦持續減少，2018年錄得6宗相關的投訴個案，30宗投訴航空服務的各類個案亦比2017年減少了三成。

## 遊客投訴及諮詢個案共1,299宗

旅客841宗投訴及458宗諮詢的個案，約佔2018年整體個案數量近26%。

旅客首五項最多投訴數量的項目依次是：珠寶首飾(175宗)、公共交通(97宗)、衣履皮革(79宗)、鐘錶(71宗)及旅遊業(67宗)，以上個案數量佔全年旅客投訴個案總數近六成。

## 消費爭議仲裁中心的服務

2018年，消費爭議仲裁中心共接案14宗，涉及金額165,000餘澳門元，以調解及仲裁首飾及工藝品的個案最多，以上有6宗個案服務對象為旅客。 **P**

## 2018年接獲投訴個案項目分類 Queixas durante o ano de 2018

類別 Catagoria	2018 數量 em 2018	百分比 Percentagem (%)	2017 數量 em 2017	2018/2017 百分比變動 Percentagem de mudança	
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	201	8.78%	137	46.72%
公共交通	Transportes públicos	166	7.25%	147	12.93%
食品及飲品類	Comida e bebidas	163	7.12%	103	58.25%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	148	6.46%	94	57.45%
飲食服務	Serviços de restauração	144	6.29%	85	69.41%
旅遊業	Sector de turismo	133	5.81%	87	52.87%
房地產	Imóveis	130	5.68%	26	400%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	128	5.59%	121	5.79%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	125	5.46%	137	-8.76%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	116	5.07%	77	50.65%
電器產品	Produtos electrodomésticos	99	4.32%	88	12.50%
鐘錶	Relógios	87	3.80%	84	3.57%
娛樂事業	Entretenimentos	81	3.54%	47	72.34
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	65	2.84%	43	51.16%
中西藥	Medicamentos	51	2.23%	46	10.87%
一般商品	Produtos comuns	47	2.05%	11	327.27%
公用服務	Serviços de utilidade pública	41	1.79%	16	156.25%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	32	1.40%	22	45.45%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	28	1.22%	28	0.00%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	28	1.22%	16	75.00%
醫療服務	Serviços de assistência médica	28	1.22%	11	154.55%
交通運輸	Transporte e logística	27	1.18%	9	200.00%
金融服務	Serviços financeiros	25	1.09%	23	8.70%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	23	1.00%	14	64.29%
家居用品	Produtos de uso doméstico	20	0.87%	10	100.00%
燃料產品	Produtos combustíveis	19	0.83%	11	72.73%

類別 Catagoria	2018 數量 em 2018	百分比 Percentagem (%)	2017 數量 em 2017	2018/2017 百分比變動 Percentagem de mudança	
其他事項	Outros Assuntos	14	0.61%	22	-36.36%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	14	0.61%	17	-17.65%
交通工具	Meios de transporte	13	0.57%	27	-51.85%
洗衣服務	Lavandarias	13	0.57%	8	62.50%
保險服務	Serviços de seguro	13	0.57%	6	116.67%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	11	0.48%	4	175.00%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	10	0.44%	9	11.11%
寵物	Animais de estimação	8	0.35%	2	300.00%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área Jurídica	6	0.26%	8	-25.00%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	5	0.22%	9	-44.44%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	4	0.17%	8	-50.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	3	0.13%	5	-40.00%
醫療器材	Equipamento médico	3	0.13%	3	0.00%
職業介紹代理	Agências de emprego	3	0.13%	3	0.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	3	0.13%	2	50.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	2	0.09%	4	-50.00%
工藝/藝術品	Artesanato/Obra de arte	2	0.09%	0	---
印務	Imprensa	2	0.09%	1	100.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	2	0.09%	1	100.00%
俱樂部	Clubes	1	0.04%	8	-87.50%
社會服務	Serviços sociais	1	0.04%	3	-66.67%
專業服務	Serviços profissionais	1	0.04%	1	0.00%
專上教育	Ensino superior	1	0.04%	0	---
<b>總數 Total</b>		<b>2,290</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,647<sup>#</sup></b>	<b>39.04%</b>

# 此數字非上列各項之總和,僅表示2017年接案之數量

#Este número não se refere à soma dos itens supra indicados, mas sim apenas ao número de atendimentos recebidos em 2017

## 2018年接獲諮詢個案項目分類 Informações durante o ano de 2018

類別 Catagoria		2018 數量 em 2018	百分比 Porcentagem (%)	2017 數量 em 2017	2018/2017 百分比變動 Porcentagem de mudança
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área jurídica	738	26.81%	641	15.13%
公共交通	Transportes públicos	147	5.34%	156	-5.77%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	141	5.12%	174	-18.97%
食品及飲品類	Comida e bebidas	140	5.09%	200	-30.00%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	138	5.01%	171	-19.30%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	118	4.29%	145	-18.62%
房地產	Imóveis	114	4.14%	106	7.55%
其他事項	Outros assuntos	99	3.60%	87	13.79%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	96	3.49%	183	-47.54%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	92	3.34%	172	-46.51%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	92	3.34%	127	-27.56%
電器產品	Produtos electrodomésticos	91	3.31%	179	-49.16%
鐘錶	Relógios	89	3.23%	101	-11.88%
旅遊業	Sector de turismo	84	3.05%	122	-31.15%
飲食服務	Serviços de restauração	75	2.72%	101	-25.74%
社團, 機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	49	1.78%	47	4.26%
一般商品	Produtos comuns	41	1.49%	34	20.59%
中西藥	Medicamentos	38	1.38%	63	-39.68%
醫療服務	Serviços de assistência médica	35	1.27%	33	6.06%
公用服務	Serviços de utilidade pública	35	1.27%	32	9.38%
交通工具	Meios de transporte	28	1.02%	78	-64.10%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	27	0.98%	46	-41.30%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	27	0.98%	37	-27.03%
金融服務	Serviços financeiros	25	0.91%	39	-35.90%
家居用品	Produtos de uso doméstico	24	0.87%	31	-22.58%
保險服務	Serviços de seguro	22	0.80%	38	-42.11%

類別 Catagoria		2018 數量 em 2018	百分比 Percentagem (%)	2017 數量 em 2017	2018/2017 百分比變動 Percentagem de mudança
燃料產品	Produtos combustíveis	16	0.58%	37	-56.76%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	15	0.54%	28	-46.43%
娛樂事業	Entretenimentos	14	0.51%	24	-41.67%
交通運輸	Transporte e logística	14	0.51%	13	7.69%
洗衣服務	Lavandarias	13	0.47%	10	30.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	11	0.40%	28	-60.71%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	10	0.36%	19	-47.37%
寵物	Animais de estimação	7	0.25%	7	0.00%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	7	0.25%	3	133.33%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	6	0.22%	6	0.00%
專業服務	Serviços profissionais	5	0.18%	7	-28.57%
印務	Imprensa	5	0.18%	3	66.67%
職業介紹代理	Agências de emprego	4	0.15%	16	-75.00%
醫療器材	Equipamento médico	3	0.11%	11	-72.73%
社會服務	Serviços sociais	3	0.11%	3	0.00%
專上教育	Ensino superior	3	0.11%	3	0.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	3	0.11%	3	0.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	3	0.11%	2	50.00%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	2	0.07%	5	-60.00%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	2	0.07%	4	-50.00%
俱樂部	Clubes	1	0.04%	11	-90.91%
工藝/藝術品	Artesanato/Obra de arte	1	0.04%	0	---
<b>總數 Total</b>		<b>2,753</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,397<sup>#</sup></b>	<b>-18.96%</b>