

澳門特別行政區政府消費者委員會一則關乎內地居民隨團來澳的 “消費提示”

個案實錄 - 打着文化交流幌子的“零付費購物團”

家住肇慶市的丁老先生夫婦倆向澳門消委會投訴，指月前跟隨一個打着文化交流旗號的組委會來澳，被迫購物下購買了一套“彩金”商品，回家後有感消費權益受損，希望澳門消委會協助退換貨品外，亦希望透過他夫婦倆被“帶”到澳門被迫消費的經歷讓大家引以為鑒，不要誤墜那“文化交流幌子”的消費陷阱！

丁老先生夫婦倆因愛好表演，就這樣被一個標榜所謂“中老年群眾文化藝術交流中心”看中，每天跟著着“中心”老老實實地排練一段時間，沒多久，一團數十位的文化愛好者就跟隨這個“中心”成立的什麼好節目組委會來澳表演、文流。

在澳期間被安排定點購物

怎知整團人一抵達澳門就被看守着，全程當然沒有機會表演交流外，團員更只能按着那個地陪的安排，一整天就被地陪安排去購物，其中一天呆在金鋪數小時被弄得頭昏昏，丁老先生夫婦倆在金鋪店員花言巧語下：“店內出售的義大利彩金金飾很保值啊！日後消費者不愛的話，他們在內地任何一間分店都可以市價購回消費者的貨品……”加上不斷被催促下，丁老先生無奈終於中招了，而那間金鋪向消費者發出的又只是一張類似影本的發票！五天行程還要到其他形形色色手信店等定點參觀被迫繼續購物，丁老先生這時已知道所謂文化交流根本就是一個“零付費購物團”，完全不是那個“中心”邀請團員來澳的目的！

“彩金”不是足金首飾

丁老先生好不容易捱過了幾天“零付費購物團”回家，就儘快按那間店的“介紹”，向那間“內地的分店”退回那彩金金飾，丁老先生不僅退貨不成，還被告知“彩金”是不會按市價回購的、金鋪一般都不會回購“彩金”商品…，丁老先生認為消費權益受損，但由於商品及單據上均注明這套金飾的黃金含量是千份之 585，根據澳門特區《黃金商品化》法律，按該商品的黃金純度（含量）標準稱之為 14 開（K）首飾，不能稱為足金首飾，而按澳門法律，稱為足金的商品其黃金純度（含量）須不少千分之 990，為此，消費者手持的購物憑證作出追討時實在有點困難！

提高警惕免中招

澳門消委會表示：近年亦接獲多宗同類的投訴個案，主要被侵權的消費者都是一些來自內地各省市的長者人士被安排以“表演”、“交流”等名目

來澳，最終又是一宗被迫購物的劣行！由於交易過程商鋪口頭天花亂墜地或以誤導的方式推銷，而發出的單據時又巧妙地列明瞭貨品的相關資料，致令消費者欠缺追討理據！

澳門消委會希望大家參考了這則“消費提示”後，遇到被招募免費到港澳交流時就要提高警覺，不要誤墜圈套。

為免人身安全，金錢損失，權益受損，澳門消委會向內地居民作出呼籲：如有任何團體/組織聲稱可安排到港澳作交流，須向當地相關單位、部門查詢、查實及與家人商量。

內地居民如隨團出門旅遊須參加信譽良好的旅行社。

隨團來澳旅遊“消費錦囊”

來澳前

建議要：

1. 參加由《中華人民共和國旅遊法》規定發出的《出境旅遊業務經營許可證》及工商管理部門核發《營業執照》的旅行社直接開辦的旅行團；
2. 慎防低價的旅行團可能是一些“購物團”；
3. 與旅行社簽定旅遊合同及索存單據，合同須明確列出交通安排、入住酒店（名稱或星級）、旅遊景點、是否有購物安排，以及詳情安排；
4. 要求提供澳門地接旅行社的名稱，消費者可預先登入澳門特別行政區政府旅遊局網站（網址：<http://www.macaotourism.gov.mo/>）查實地接旅行社的資料；
5. 要購買旅遊保險。

抵澳後

儘快

1. 核實地接旅行社是否為原旅行團所安排的；
2. 檢視地接導遊是否有配戴澳門特別行政區政府旅遊局發出的導遊工作證；
3. 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）；
4. 如旅途中發生任何問題，可利用以下途徑儘快尋求協助：
 - 向原居地旅行社投訴；

致電澳門特別行政區政府旅遊局（24小時旅遊熱線：+853 2833 3000）
或旅行團網上投訴（直接登入：
<https://eservice3.macaotourism.gov.mo/tourgrouppn/>）

- 消費問題：

有以下途徑 -

●澳門消委會電話服務熱線（+853 9889315 的 24 小時電話錄音服務）

●網上線上投訴服務（直接登入：
<https://www.consumer.gov.mo/ocs/Default.aspx?lang=zh-TW>）

●微信帳官的“維權申訴”



查詢與投訴途徑

內地居民如因旅行社營商手法、導遊服務以及消費爭議等問題，未能在逗留澳門期間提出投訴，可返回原居地後，向當地旅遊部門及消費者組織尋求協助。

目前，澳門消委會已經與內地數十個消費者組織簽署合作協定，設綠色通道處理內地旅客的投訴個案時，與此同時，爭議個案如通過仲裁方式解決，2018 年起，澳門消委會增加跨域仲裁服務，內地旅客亦可以不需來澳就可以通過視像會議方式進行仲裁，獲得公正的裁決，徹底解決爭議。

旅客亦可登入澳門消委會網頁（<http://www.consumer.gov.mo>）內的“赴澳旅遊”消費錦囊(點擊以下連結: <https://www.consumer.gov.mo/News/Report/澳門消費提示-2019.pdf>)， “錦囊”內介紹了旅客在澳購買手機、黃金商品、手錶、光顧餐飲食肆、乘搭計程車等交易的“精明貼士”，以及消委會的服務與“誠信店”優質標誌計畫如何讓旅客獲得安心消費的保障。