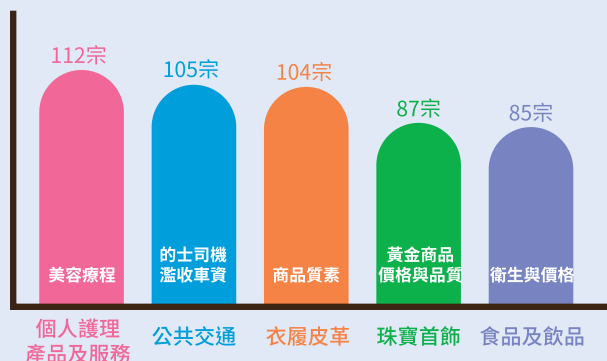


本會2019年 上半年個案數字

查詢972宗

投訴1,323宗

個案總數：2,295



本會2019年(以下稱今年)上半年共接獲2,295宗查詢及投訴個案,總體個案數字比2018年同期下跌約百分之十五。

與2018年同期比較,今年首六個月處理的1,323宗投訴及972宗查詢個案同時錄得約百分之四十的升幅及跌幅。

首五位最多投訴個案數量的項目依次是個人護理產品及服務(112宗)、公共交通(105宗)、衣履皮革(104宗)、珠寶首飾(87宗)以及食品及飲品(85宗),以上共493宗個案約佔上半年投訴個案總數的三成七。

第一位:個人護理產品及服務 超過四成涉美容療程服務

上半年最多投訴個案的是個人護理產品及服務項目,比上年同期增加近兩倍,當中有逾50宗個案是涉及美容療程服務,全部投訴人士為澳門居民,主要爭議是商號的推銷手法及服務質素等問題,部份個案經由本會中介或調解後獲得解決。

投訴化妝品或護膚品的品質、價格,以及懷疑冒假的個案有明顯的增加,今年首六個月共接獲40宗相關投訴。

綜合分析,個人護理產品及服務投訴個案由2018年下半年起有較明顯的增加,其中上述兩類情況的投訴個案佔較高比例。

謹慎購買美容療程計劃

本會提醒消費者大部份美容療程服務都是預繳方式消費,購買任何美容療程計劃前應先考慮個人需求、經濟能力,以及多瞭解美容院的

營運及服務水平,切記不要因為優惠而作出超出預算的消費,更不要貿然一次過繳付過大的金額或即場簽署交易合約,謹記預繳式消費有一定風險,交易前要三思。

本會建議消費者要在有良好信譽的商號或網站購買化妝品或護膚品,要小心檢查產品的商標及包裝上的資料,對比相關產品網站公佈的資料,如涉及侵權貨品可向海關尋求協助。

第二位:公共交通近70宗涉 的士服務

公共交通的投訴個案有兩成三的增幅,增幅雖見減輕,當中仍有69宗,約六成半個案是投訴的士司機濫收車資、兜路及服務態度等,當中約七成半是旅客提出,共有53宗。

其次數量較多的投訴類別為航空服務,有28宗個案,涉及服務質素及航班延誤等問題。

不滿的士服務要投訴須記錄過程及 資料

《輕型出租汽車客運法律制度》於今年6月初生效,對違例的士司機提高懲處,相信有助改善澳門的士服務,與此同時,本會繼續與相關權限部門維持緊密協作,就消費者的投訴個案作出及時的轉介。

為有效跟進消費者的個案,本會提醒消費者如不滿的士司機提供的服務,或可能涉及違法行為擬作出投訴,要記錄相關的士車牌及司機編號、乘坐的日期及時間,以及索取服務收據。

第三位:衣履皮革個案升近 倍半

有70宗衣履皮革的投訴個案是與產品的質素有關,104宗投訴個案中有七成多是由旅客提出,投訴個案中因價格及懷疑假冒的問題各有5宗。

處理結果中由於大部份個案欠缺跟進條件或理據而歸檔。

交易過程檢查產品的步驟好重要

本會提醒消費者交易前要檢查好貨品是否有損壞、瑕疵；檢查配件是否完好，要保留交易憑證，如購買後發現有問題要儘快交回商號及提出要求。

本會亦提醒商號，如貨品證實原來已存在瑕疵，就不能以“貨物出門 恕不退換”免責，除抵觸現行的《合約的一般條款》法律，也會影響商號信譽，而消費者亦要按照產品標籤上的指示，正確使用、穿著及處理衣履皮革產品。

第四位：涉旅客投訴珠寶首飾個案有下降

珠寶首飾的投訴個案比上年同期下跌百分之十三，個案中有七成半是來自旅客的投訴。

投訴個案中有約五成涉及旅客購買非足金首飾（又稱K金或彩金）的爭議個案，相關個案經內地消費者組織轉介或直接向本會投訴，經協調後部份個案消費者獲商號退款。

預早向旅客發“來澳旅遊消費錦囊”

隨著本會近年加強向內地旅客發出“來澳旅遊消費錦囊”，及早讓旅客認識澳門黃金商品消費市場的運作，提高旅客自我保障的意識與能力，預防爭議發生，相信與相關投訴個案數量減少有關，同時，本會對屢次發生該類爭議個案的商號發出呼籲，務必向消費者加強說明產品的資料，及將交易詳細列明在單據內。

第五位：食品及飲品投訴個案升六成

食品及飲品的投訴個案比上年同期增加六成多，主要涉及各類食

品及飲品的衛生與價格等爭議，本會已就有條件跟進的個案向權限部門作出轉介。

檢查標籤保留發票

消費者選購各類食品或飲品時要留意外觀是否有異樣，是否帶異味，要檢查預先包裝食品及飲品包裝標籤上相關法例規定列明的資料，包括其產品名稱、生產商或供應商名稱、有效食用期及成份等資料，如購入或發現食品或飲品過期或存有食安問題，可向本會及市政署反映或投訴。

關注及分析個案增加趨勢

上半年50個投訴個案項目中，大部份都錄得不同程度的升幅，其中呈倍數增幅的就有十多個項目，包括公用服務、電器、鐘錶及燃料產品等。

隨著電子支付模式的普及，相關的投訴個案亦有增加的趨勢，今年上半年公用服務項目的25宗投訴中，有14宗是涉及各種電子支付工具的價格及手續費等投訴個案。

電器與傢俱及家居裝置的投訴個案均有逾一倍的升幅，前者主要投訴各類家電用品的品質問題，後者有27宗是裝修工程的各類糾紛。

鐘錶的投訴個案有一倍的升幅，升幅較去年全年明顯，69宗投訴個案有39宗是關於手錶的品質，投訴的消費者以旅客佔大多數。

燃料產品的投訴個案今年上半年有20宗，比去年同期增加五倍多，以投訴價格的個案較多，有9宗，較同期增加1宗。

金融服務的14宗投訴中有8宗涉及信用卡的手續費和積分等問題；9宗投訴俱樂部的個案中5宗是消費者被推銷購買酒店會籍的爭議

個案，以上兩項的投訴個案中，個別涉及懷疑有行騙的情況。

今年上半年與網購有關的投訴個案有26宗，比去年同期44宗減少了四成。

比較2019年與2018年上半年房地產的投訴個案，錄得六成半的下跌，澳門居民在內地置業，發生因當地發展商未有履行合約承諾，或質量等相關爭議而向本會尋求協助的個案，由上2018年全年的20多宗減至今年上半年的7宗。

涉旅客個案515宗

2019年上半年旅客查詢與投訴的個案共有515宗，佔總體個案數字的兩成二，446宗投訴個案同比增加約百分之七。

旅客提出最多投訴個案數量的首五位，依次是衣履皮革（75宗）、珠寶首飾（66宗）、公共交通（58宗）、鐘錶（55宗）及通訊器材（33宗），以上共287宗個案約佔2019年上半年旅客投訴總數字的六成半。

“消費提示”具保障消費者權益之效

就各項目的投訴個案增加情況，本會已因應消費市場及交易模式的演變，密切關注各種消費爭議發生起因，向商號提出改善建議，在必要時將個案轉介至權限部門跟進，並已編製多個“消費提示”提醒消費者注意可能的消費陷阱，預防權益受損。 

2019年1-6月接獲投訴個案項目分類
Queixas de Janeiro a Junho de 2019

	類別 Categoria	2019 數量 Quantidade	百分比 Porcentagem	2018 數量 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança percentual
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	112	8.47%	39	187.18%
公共交通	Transportes públicos	105	7.94%	85	23.53%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	104	7.86%	42	147.62%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	87	6.58%	100	-13.00%
食品及飲品	Comida e bebidas	85	6.42%	52	63.46%
飲食服務	Serviços de restauração	78	5.90%	63	23.81%
電器用品	Produtos electrodomésticos	78	5.90%	38	105.26%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	71	5.37%	46	54.35%
鐘錶	Relógios	69	5.22%	32	115.63%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	68	5.14%	58	17.24%
旅遊業	Sector de turismo	63	4.76%	41	53.66%
傢俱及家居裝置	Móveis e decoração de casas	47	3.55%	22	113.64%
房地產	Imóveis	30	2.27%	88	-65.91%
公用服務	Serviços de utilidade pública	25	1.89%	10	150.00%
娛樂事業	Entretenimentos	23	1.74%	67	-65.67%
中西藥	Medicamentos	23	1.74%	22	4.55%
交通工具	Meios de transporte	23	1.74%	4	475.00%
社團、機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	20	1.51%	13	53.85%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	20	1.51%	11	81.82%
燃料產品	Produtos combustíveis	20	1.51%	3	566.67%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	15	1.13%	11	36.36%
金融服務	Serviços financeiros	14	1.06%	5	180.00%
一般商品	Produtos comuns	12	0.91%	15	-20.00%
其他事項	Outros assuntos	12	0.91%	10	20.00%
醫療服務	Serviços de assistência médica	11	0.83%	9	22.22%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	10	0.76%	7	42.86%

	類別 Catagoria	2019 數量 Quantidade	百分比 Porcentagem	2018 數量 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança percentual
洗衣服務	Lavandarias	10	0.76%	7	42.86%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	10	0.76%	4	150.00%
書本,報章及雜誌	Livros, revistas e jornais	9	0.68%	3	200.00%
俱樂部	Clubes	9	0.68%	1	800.00%
保險服務	Serviços de seguro	8	0.60%	4	100.00%
家居用品	Produtos de uso doméstico	7	0.53%	10	-30.00%
交通運輸	Transporte e logística	7	0.53%	8	-12.50%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	6	0.45%	5	20.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	6	0.45%	3	100.00%
寵物	Animais de estimação	4	0.30%	3	33.33%
攝影沖印	Revelação de fotografias	4	0.30%	1	300.00%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	3	0.23%	3	0.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	3	0.23%	2	50.00%
醫療器材	Equipamento médico	3	0.23%	2	50.00%
職業介紹代理	Agências de emprego	3	0.23%	1	200.00%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos / Área jurídica	2	0.15%	5	-60.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	2	0.15%	0	---
專上教育	Ensino superior	1	0.08%	1	0.00%
工藝/藝術品	Artesanato/ Obra de arte	1	0.08%	0	---
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	0	0.00%	2	-100.00%
總數 Total		1323	100.00%	958	38.10%

2019年1-6月接獲諮詢個案項目分類
Informações de Janeiro a Junho de 2019

	類別 Catagoria	2019 數量 Quantidade	百分比 Porcentagem	2018 數量 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança perentual
政府部門/法律諮詢	Serviços públicos/ Área jurídica	451	46.40%	281	60.50%
房地產	Imóveis	102	10.49%	71	43.66%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	41	4.22%	100	-59.00%
其他事項	Outros assuntos	40	4.12%	51	-21.57%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	32	3.29%	61	-47.54%
食品及飲品類	Comida e bebidas	30	3.09%	96	-68.75%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	24	2.47%	34	-29.41%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	23	2.37%	95	-75.79%
電器產品	Produtos electrodomésticos	22	2.26%	58	-62.07%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	19	1.95%	77	-75.32%
公共交通	Transportes públicos	17	1.75%	118	-85.59%
旅遊業	Sector de turismo	16	1.65%	59	-72.88%
飲食服務	Serviços de restauração	14	1.44%	49	-71.43%
中西藥	Medicamentos	13	1.34%	26	-50.00%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	12	1.23%	117	-89.74%
鐘錶	Relógios	12	1.23%	70	-82.86%
一般商品	Produtos comuns	12	1.23%	28	-57.14%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	9	0.93%	84	-89.29%
交通工具	Meios de transporte	9	0.93%	19	-52.63%
保險服務	Serviços de seguro	9	0.93%	16	-43.75%
醫療服務	Serviços de assistência médica	7	0.72%	27	-74.07%
金融服務	Serviços financeiros	7	0.72%	18	-61.11%
公用服務	Serviços de utilidade pública	6	0.62%	26	-76.92%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	5	0.51%	13	-61.54%

	類別 Categoria	2019 數量 Quantidade	百分比 Porcentagem	2018 數量 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança perentual
娛樂事業	Entretenimentos	5	0.51%	11	-54.55%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	4	0.41%	10	-60.00%
燃料產品	Produtos combustíveis	4	0.41%	9	-55.56%
交通運輸	Transporte e logística	4	0.41%	9	-55.56%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	3	0.31%	21	-85.71%
家居用品	Produtos de uso doméstico	3	0.31%	18	-83.33%
洗衣服務	Lavandarias	3	0.31%	11	-72.73%
專業服務	Serviços profissionais	2	0.21%	4	-50.00%
職業介紹代理	Agências de emprego	2	0.21%	2	0.00%
俱樂部	Clubes	2	0.21%	1	100.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	2	0.21%	1	100.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	1	0.10%	6	-83.33%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	1	0.10%	6	-83.33%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	1	0.10%	5	-80.00%
醫療器材	Equipamento médico	1	0.10%	1	0.00%
社會服務	Serviços sociais	1	0.10%	1	0.00%
工藝/藝術品	Artesanato/ Obra de arte	1	0.10%	0	---
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	0	0.00%	6	-100.00%
寵物	Animais de estimação	0	0.00%	6	-100.00%
印務	Imprensa	0	0.00%	3	-100.00%
專上教育	Ensino superior	0	0.00%	3	-100.00%
書本,報章及雜誌	Livros, revistas e jornais	0	0.00%	2	-100.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria de escritório	0	0.00%	2	-100.00%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	0	0.00%	1	-100.00%
總數 Total		972	100.00%	1733	-43.91%