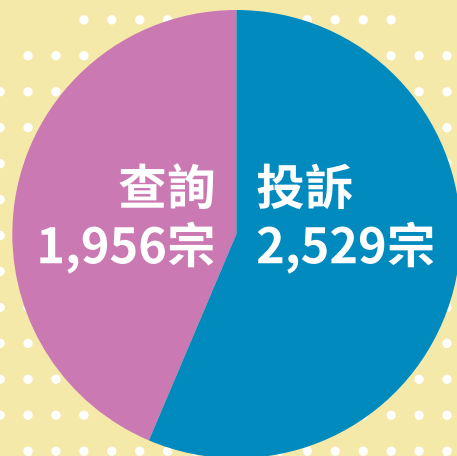


# 2019全年投訴數字及分析

本會在2019年全年處理的個案總數共有4,485宗，當中約五成六共2,529宗屬投訴個案，查詢個案有1,956宗，涉及金額接近七千萬澳門元。

2019年整體個案數字比2018年下跌超過百分之十一，當中的投訴個案則錄得逾百分之十的升幅，其中衣履皮革、個人護理產品及服務的投訴個案有明顯增加，排行於整體投訴個案的前列。



總數4,485宗個案中，涉及旅客的個案有1,035宗。

## 第1位 個人護理產品及服務 投訴個案 236宗

個案量按年上升59.46%，在100宗涉及投訴美容療程的個案中，近一半是關於商號的營商手法，當中27宗涉及其推銷電話引致投訴人不滿，以及其過分進取等推銷手法，此兩類投訴個案量比2018年增加約一倍。

其餘錄得較多個案量為關於化妝品及護膚品品質，以及相關商號營商手法的投訴，共86宗。

### 維權措施

涉及消費者個人資料私隱的投訴個案，本會轉介相關權限部門跟進，其他性質的個案，例如預繳式消費，本會給予法律意見或提供調解服務，以保障消費者的合理權益。

近年投訴美容院營商手法的個案持續增加，反映極需關注此類問題，而相關的商號應予以改善。本會持續加強宣傳力度，提醒消費者如對美容療程的服務以及商號的推銷手法有疑問，可向本會查詢或作出投訴。

本會根據消費者的投訴個案及時發出“消費提示”，保障消費者的權益。

### 消費提示

本會強調：消費者要理性消費，不要輕易接受商號提供的優惠及體驗邀請，不要隨便口頭同意接受任何療程，簽署任何美容療程合約前切記要清楚合約內容。

拒聽來歷不明的電話，若對來電有疑問，可記下對方來電號碼及商號名稱等資料，向本會及相關權限部門作出投訴。

## 第2位 衣履皮革 投訴個案 204宗

個案量按年上升75.86%，當中超過六成共128宗個案涉及商品品質問題，其中約七成為旅客提出。其餘較多的個案是消費者購買商品後，因各種原因要求退貨不果，向本會尋求協助。

### 維權措施

能提供足夠的消費交易資料，或證明商品品質問題非消費者所致等的個案，本會透過諮詢專業人士意見，給予交易雙方客觀的建議以解決爭議。

### 消費提示

本會建議消費者應試穿準備要購買的衣履，在完成交易前後須反覆檢查清楚要帶走的那一件商品是否完好無瑕，以及是否為你選擇的尺碼，並謹記要保留單據。消費者在購買商品時，亦應檢查商品標籤，如有不清楚，包括清洗處理等的說明，可先向店員查詢。

## 第3位 飲食服務

投訴個案  
180宗

個案量按年上升25%，近100宗個案涉及食肆價格及服務質素的問題，按年增加約百分之三十，投訴節假日價格問題的個案則有2宗。

2019年11月實施《限制提供塑膠袋》法律，法律實施初期社會各方都需時適應，本會共收到11宗消費者對商號提供膠袋收費的投訴個案，大部份個案經瞭解後主要因溝通不足而產生誤會。

網上外賣平台的投訴個案有13宗，與2018年(14宗)相若，個案主要是圍繞收費及優惠等的爭議。

### 維權措施

本會如接到因餐飲食肆收費、服務及衛生等出現侵權或損害消費者健康的投訴，會透過跨部門合作通報及轉介個案，以及時保障消費者的安全。

### 消費提示

隨着《限制提供塑膠袋》法律實施一段時間後，初期交易過程中的誤會或爭議已見改善，但仍提醒消費者如以外賣方式消費時，應預先向商號聲明不需提供膠袋，而消費者亦要記得自備購物袋等用具帶走食物。

消費者光顧網上外賣平台，提交餐單前後都要核對金額是否正確及保留交易頁面，如需取消訂單，須儘快核實及檢查付款工具是否成功獲得退款，如有疑問要儘快與平台或商號反映。

## 第4位 珠寶首飾與 食品及飲品類 151宗

**珠寶首飾**在過去兩年的投訴個案相對較多，2019年相關的投訴個案量已見回落，按年下跌24.88%，而近七成投訴個案來自旅客。

個案中有47宗及42宗分別涉及價格與品質問題，比2018年減少超過三成及一成四。

### 維權措施

本會要求被投訴商號須予以改善，務必更清楚向消費者，特別是旅客說明澳門法定黃金商品的黃金純度(即成色)與價格的關係，不要催促消費者交易，要維護澳門旅遊購物城市的良好形象，並敦促商號要誠信經營。

### 消費提示

由於個案多涉及內地旅客，部份原因或與他們不熟悉澳門黃金商品零售市場的運作有關。本會於2019年透過中國消費者協會及內地各消費者組織發出兩次的“消費提示”，藉此提高內地旅客來澳購買黃金首飾時的維權意識。

**食品及飲品類**的投訴個案按年下跌7.36%，涉及各類鮮活、預先包裝食/飲品的價格、品質及安全等，其中以涉及奶粉的相關投訴個案較多，共有21宗。

### 維權措施

本會與市政署持續加強合作抽查各類食品的安全與品質，以監測及降低食品安全的風險，2019年共完成10次的聯合抽查，而及時的個案轉介也起到保障消費者安全與健康之效。

### 消費提示

要光顧有良好信譽及場所衛生佳的商舖，不要購買來歷不明的食品，發現食品有異常不要進食，如有疑問可向本會及食安部門反映或舉報。

## 第5位 公共交通

投訴個案  
148宗

個案量按年下跌10.84%，當中79宗為投訴的士司機濫收車資與服務態度等的個案，按年下跌近四成。航空客運因退票手續及取消航班等的投訴個案有53宗，比2018年增加超過七成。

### 維權措施

涉及的士的投訴個案，本會與相關權限部門保持暢順的合作關係，透過個案轉介及維權信息通報，保障居民及旅客的消費權益。

消費者指航空客運收取不合理的手續費等問題，本會要求相關的航空公司說明及解釋，以便判斷消費者的權益是否受到不公平對待，並給予相應及適時的協助。

### 消費提示

建議消費者在選擇航空公司時，要先仔細查閱服務條款，包括退票或更改行程的手續費，取消航班是否有細則條款等，並提醒消費者注意廉價機票可能存有較多的限制，消費者要考慮以上各因素是否符合個人需求，如有疑問應瞭解清楚後才決定是否交易。

## 關注電子支付發展及各種消費爭議

隨着以電子支付方式進行消費交易日漸普及，本會關注因支付平台營運商政策、支付系統運作及服務而產生的投訴個案，並呼籲相關營運商須增加服務信息的透明度，2019年有21宗相關的投訴個案，比2018年減少2宗。

## 11宗境外置業投訴個案

澳門居民境外置業的爭議在2019年有11宗，比去年減少一半，本會透過加強與廣東省各城市消費者組織的合作，多次聯合發出購房“消費提示”，提醒居民在澳門境外置業要掌握當地相關的法律，以避免權益受損。

## 旅客個案佔兩成三

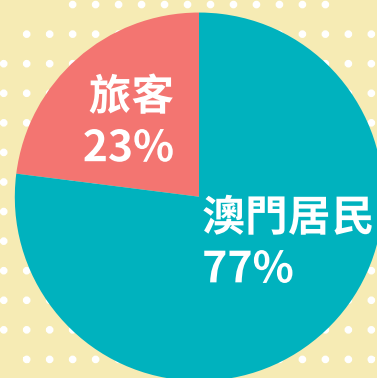
2019年旅客的投訴個案有821宗，查詢個案有214宗，總數為1,035宗，佔該年總個案量的百分之二十三，比上一年減少約兩成。

投訴個案結構基本沒有大變化，但有不同程度的升降幅：

類別*	2019年(宗)	2018年(宗)	變動百分比
衣履皮革	131	79	↑66%
珠寶首飾	109	175	↓38%
鐘錶	92	71	↑30%
公共交通	68	97	↓30%
個人護理產品及服務	68	40	↑70%

\*依2019年由多至少排序

以上共468宗佔旅客投訴個案總數約六成。衣履皮革投訴個案同比增加約六成六，珠寶首飾的個案就減少近三成八。



## 總結消費爭議仲裁中心個案

2019年，消費爭議仲裁中心共處理22宗個案，涉及金額超過五十五萬澳門元，較多涉及洗衣的消費爭議，共有5宗。另外，有6宗涉及輕型機動車輛貨不對辦的爭議，因該6宗爭議的金額超過仲裁中心受理金額十萬澳門元的上限，仲裁中心因無管轄權審理，建議消費者循法律途徑追討。

在2019年，經仲裁法官判決的個案有7宗，5宗個案在調解階段獲解決，8宗因無管轄權審理，其餘2宗至年底仍處排期階段。 PU

## 2019年接獲投訴個案項目分類 Queixas durante o ano de 2019

類別 Catagoria	2019 數量 2019 Quantidade	百分比 Percentagem	2018 數量 2018 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	236	9.33%	148	59.46%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	204	8.07%	116	75.86%
飲食服務	Serviços de restauração	180	7.12%	144	25.00%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	151	5.97%	201	-24.88%
食品及飲品類	Comida e bebidas	151	5.97%	163	-7.36%
公共交通	Transportes públicos	148	5.85%	166	-10.84%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	133	5.26%	125	6.40%
鐘錶	Relógios	125	4.94%	87	43.68%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	122	4.82%	128	-4.69%
旅遊業	Sector de turismo	118	4.67%	133	-11.28%
電器產品	Produtos electrodomésticos	116	4.59%	99	17.17%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	94	3.72%	65	44.62%
娛樂事業	Entretenimentos	72	2.85%	81	-11.11%
房地產	Imóveis	57	2.25%	130	-56.15%
中西藥	Medicamentos	54	2.14%	51	5.88%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	46	1.82%	28	64.29%
公用服務	Serviços de utilidade pública	44	1.74%	41	7.32%
交通工具	Meios de transporte	43	1.70%	13	230.77%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	37	1.46%	28	32.14%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	33	1.30%	23	43.48%
燃料產品	Produtos combustíveis	33	1.30%	19	73.68%
一般商品	Produtos comuns	31	1.23%	47	-34.04%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	30	1.19%	32	-6.25%
金融服務	Serviços financeiros	30	1.19%	25	20.00%
俱樂部	Clubes	24	0.95%	1	2300.00%
其他事項	Outros assuntos	23	0.91%	14	64.29%

類別 Catagoria	2019 數量 2019 Quantidade	百分比 Porcentagem	2018 數量 2018 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança Percentual	
醫療服務	Serviços de assistência médica	22	0.87%	28	-21.43%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	20	0.79%	10	100.00%
家居用品	Produtos de uso doméstico	19	0.75%	20	-5.00%
保險服務	Serviços de seguro	16	0.63%	13	23.08%
交通運輸	Transporte e logística	15	0.59%	27	-44.44%
洗衣服務	Lavandarias	14	0.55%	13	7.69%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	12	0.47%	14	-14.29%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	11	0.43%	5	120.00%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	9	0.36%	11	-18.18%
寵物	Animais de estimação	9	0.36%	8	12.50%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área jurídica	8	0.32%	6	33.33%
醫療器材	Equipamento médico	6	0.24%	3	100.00%
職業介紹代理	Agência de emprego	6	0.24%	3	100.00%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	5	0.20%	4	25.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	5	0.20%	3	66.67%
攝影沖印	Revelação de fotografias	5	0.20%	2	150.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	4	0.16%	3	33.33%
印務	Imprensa	2	0.08%	2	0.00%
專上教育	Ensino superior	2	0.08%	1	100.00%
工藝/藝術品	Artesanato/Obra de arte	1	0.04%	2	-50.00%
社會服務	Serviços sociais	1	0.04%	1	0.00%
專業服務	Serviços profissionais	1	0.04%	1	0.00%
樂器	Instrumentos musicais	1	0.04%	0	---
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	0	0.00%	2	-100.00%
<b>總數 Total</b>		<b>2,529</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,290</b>	<b>10.44%</b>

## 2019年接獲諮詢個案項目分類 Informações durante o ano de 2019

類別 Catagoria	2019 數量 2019 Quantidade	百分比 Percentagem	2018 數量 2018 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança Percentual	
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área jurídica	734	37.53%	738	-0.54%
房地產	Imóveis	149	7.62%	114	30.70%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	145	7.41%	141	2.84%
其他事項	Outros assuntos	82	4.19%	99	-17.17%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	78	3.99%	118	-33.90%
食品及飲品類	Comida e bebidas	76	3.89%	140	-45.71%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	64	3.27%	92	-30.43%
電訊服務	Serviço de telecomunicações	48	2.45%	92	-47.83%
旅遊業	Sector de turismo	48	2.45%	84	-42.86%
電器產品	Produtos electrodomésticos	46	2.35%	91	-49.45%
飲食服務	Serviços de restauração	44	2.25%	75	-41.33%
社團, 機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	41	2.10%	49	-16.33%
鐘錶	Relógios	35	1.79%	89	-60.67%
公共交通	Transportes públicos	32	1.64%	147	-78.23%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	30	1.53%	138	-78.26%
中西藥	Medicamentos	30	1.53%	38	-21.05%
一般商品	Produtos comuns	26	1.33%	41	-36.59%
保險服務	Serviços de seguro	23	1.18%	22	4.55%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	22	1.12%	96	-77.08%
醫療服務	Serviços de assistência médica	22	1.12%	35	-37.14%
交通工具	Meios de transporte	19	0.97%	28	-32.14%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	18	0.92%	27	-33.33%
金融服務	Serviços financeiros	18	0.92%	25	-28.00%
娛樂事業	Entretenimentos	17	0.87%	14	21.43%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	15	0.77%	27	-44.44%
燃料產品	Produtos combustíveis	14	0.72%	16	-12.50%

類別 Catagoria	2019 數量 2019 Quantidade	百分比 Porcentagem	2018 數量 2018 Quantidade	2019/2018 百分比變動 Mudança Percentual	
公用服務	Serviços de utilidade pública	11	0.56%	35	-68.57%
家居用品	Produtos de uso doméstico	8	0.41%	24	-66.67%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	7	0.36%	15	-53.33%
交通運輸	Transporte e logística	6	0.31%	14	-57.14%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	6	0.31%	11	-45.45%
俱樂部	Clubes	6	0.31%	1	500.00%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	5	0.26%	7	-28.57%
職業介紹代理	Agência de emprego	4	0.20%	4	0.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	4	0.20%	3	33.33%
洗衣服務	Lavandarias	3	0.15%	13	-76.92%
寵物	Animais de estimação	3	0.15%	7	-57.14%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	3	0.15%	6	-50.00%
專業服務	Serviços profissionais	3	0.15%	5	-40.00%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	3	0.15%	2	50.00%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	2	0.10%	10	-80.00%
醫療器材	Equipamento médico	1	0.05%	3	-66.67%
社會服務	Serviços sociais	1	0.05%	3	-66.67%
專上教育	Ensino superior	1	0.05%	3	-66.67%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	1	0.05%	3	-66.67%
工藝/藝術品	Artesanato/Obra de arte	1	0.05%	1	0.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	1	0.05%	0	---
印務	Imprensa	0	0.00%	5	-100.00%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	0	0.00%	2	-100.00%
樂器	Instrumentos musicais	0	0.00%	0	---
<b>總數 Total</b>		<b>1,956</b>	<b>100.00%</b>	<b>2,753</b>	<b>-28.95%</b>