

“WhatsApp報料熱線”有助維持物價穩定

本會於2017年8月25日開設“62980886 WhatsApp報料熱線”，旨在於消費市場處於不穩定期間，讓市民能及時向本會通報異常情況，包括商號肆意抬高商品及服務的售價，或侵害消費者權益，均可在本會的WhatsApp上作出舉報。本會收到報料後將從速跟進商號是否侵害消費權益，並作出勸喻，以維持商品及服務供應及價格的穩定。

本會於是次疫情期間亦開通了“WhatsApp報料熱線”，自2020年1月下旬至3月下旬接獲約240宗的查詢及舉報。

以下介紹如何使用本會的“WhatsApp報料熱線”以及本會如何處理舉報：

1. 市民如發現有商號侵害消費權益，請用手機拍下有關的貨品名稱及價錢，然後提供商號的名字，把相關的相片一併發送到本會的WhatsApp號碼。
2. 本會接到舉報後，會儘快安排同事到該商號巡查瞭解，因應實際情況而作出勸喻、警告或糾正，並記錄相關貨品資料，或在有需要時將實況資料通報權限部門儘快跟進及處理。
3. 完成巡查後，本會會在WhatsApp回覆市民巡查結果。

現時網路資訊發達，不少人將所見所聞發佈至社交媒體，然後再轉發至其他社交圈，然而過多的資訊量，真實性亦隨之降低。本會曾接獲市民的舉報，指在網路上知悉某商號涉嫌抬高價格，需要本會處理，卻無法指出涉事的商號或確實日期，導致本會難以跟進相關事件。

為確保每一個舉報都可以及時處理，本會有以下的建議：

- 請提供正確的商號及需要舉報的相關資料；
- 倘發現商號有侵害消費權益的情況，請即時向本會反映。 



以上截圖為模擬本會收到市民舉報，及本會的跟進回覆