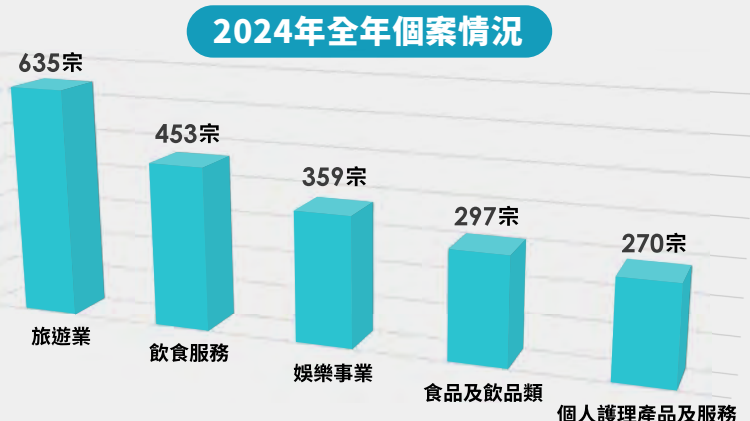


2024年全年個案情況

本會於2024年全年共接獲5,994宗個案，投訴與諮詢個案分別為4,001宗及1,993宗，涉及金額超過4,900萬澳門元。



旅遊業：635宗個案較多涉及非本澳居民經境外電商平台訂購本澳酒店房間後單方提出解約事宜，由於涉及與境外機構的交易，本會已向相關當事人提供相應處理意見及維權途徑，其他個案是關於航空票務的投訴，包括消費者因取消機票需支付手續費或退款時間過長等問題。

飲食服務：453宗投訴主要涉及商號的服務質素及營商手法，包括消費者購買了的優惠券不能使用，以及經營者修改優惠券使用條款等問題。另外，亦有涉及價格爭議、衛生及安全等問題。

娛樂事業：359宗個案主要是消費者因個人原因未能如期出席演唱會，提出退票退款不被接納，另外，部分個案涉及消費者對網上售票系統、票務與座位安排等不滿而提出的投訴。

食品及飲品類：297宗個案中，較多投訴依次是涉及食品及飲品質素、價格爭議與安全衛生的個案，同時個案中約一成是涉商號的營商手法的投訴。

個人護理產品及服務：270宗個案中主要涉及美容等療程服務，包括服務質素、價格，以及商號結業引致的爭議，其他投訴個案還包括產品質素等問題。

致力保障消費者權益

本會持續加強宣傳，走進社區舉辦介紹《消費者權益保護法》等專題講座，加強居民認識法律的規定及消費者的權利，並透過分析投訴個案的爭議點，適時發佈相關的“消費提示”，包括提醒消費者須注意預繳式消費的風險，如何建立理性的消費者態度及提供專家建議，以助消費者更精明選用各種商品或服務，同時本會持續落區普法宣傳，加強經營者知法守法的意識。

本會致力加強旅客消費者權益的保障，避免各地旅客因不熟悉澳門消費文化誤生消費爭議，本會持續透過中國消費者協會等內地消費者組織向當地居民發佈“赴澳旅遊消費錦囊”，以及在出入境口岸派發宣傳單張，增加旅客在澳的消費信心。

本會將因應消費模式變化，不斷完善消費者服務及消費維權的宣傳工作，保障消費者的合法權益。

