

消費者委員會 2014 年 4 月份個案分類

Classificação dos casos recebidos pelo Conselho de Consumidores durante o mês de Abril de 2014

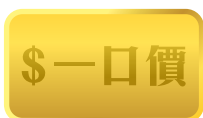
Nº 接獲個案總數 535
Total de atendimentos! 投訴總數 134
Total de reclamações? 查詢總數 396
Total de pedidos de informação💡 建議總數 5
Total de sugestões

首 5 項被投訴的項目 (由多至少排列)

Os primeiros cinco tipos de reclamações mais recebidas (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
通訊器材	Aparelhos de comunicação	18	13.43
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	18	13.43
食品及飲品類	Comidas e bebidas	12	8.96
鐘錶	Relógios	7	5.22
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	7	5.22
衣履, 皮革	Vestuário, produtos de couro	6	4.48
電器用品	Aparelhos eléctricos	5	3.73
房地產	Imóveis	5	3.73
旅遊業	Sector de turismo	5	3.73
中西藥	Medicamentos chineses e ocidentais	5	3.73

消費提示

DICAS PARA OS
CONSUMIDORES

本澳黃金商品市場向來有質素保證，無論本地或外地消費者都有購買黃金首飾作為保值、裝飾及送禮的用途。

一般而言，在本澳購買足金首飾會以金飾的重量乘上當天牌價、加上手工費，或加上佣金來計算出售價。近年，黃金商品市場出現了“一口價”的定價方式。

“一口價”是不論金飾的重量，將金飾定出一個售價出售，這種情況一般見於非足金首飾，即俗稱的K金首飾。

曾經有消費者在商行購買了K金首飾，事後發現購買的首飾物非所值，但又欠缺足金牌價的量值指標，認為有感被騙，而尋求本會協助。

現時在本澳經營黃金及鍍金商品交易活動，均受到第1/2003號法律《黃金商品化法律》所規範。各珠寶金行之黃金及鍍金商品，必須按照有關法律規定進行買賣交易，當中尤其重要的是所有黃金貨品必須具有一個指明其含金量純度的標註，而相關標註也必須符合法律規定的含量純度標準，如標註為“足金”的黃金商品，其含量純度必須為990%或以上；如屬18K金商品，其含量純度必須為750%或以上。

雖然本澳的商行售賣“足金”商品時，都是按當日飾金牌價出售，至於其他非足金成色的黃金商品(如18K黃金及18K彩金等)，只要在未有違反第1/2003號《黃金商品化法律》之規定下，商號是可以自由定價，而不一定要按飾金牌價計算價格，但任何黃金商品的含金量純度等同或超過百分之333的黃金貨品或黃金合金貨品，都必須受到《黃金商品化法律》的規範，包括要在商品上標註相應的黃金含量純度，一旦含量純度不符標註的黃金含量，有關的人士將需負刑責。

本會提醒商號，出售黃金商品即使以“一口價”定價，必須按現行法例，在單據上標註金飾的黃金含量，例如18K等資料，以及回購的規定，消費者亦需因應個人購買金飾的動機，是保值抑或純粹裝飾來做出購買的決定。ⓔ

Na compra de jóias de ouro em Macau, geralmente calcula-se o preço conforme o peso da peça pretendida, o preço de mercado de ouro (que varia todos os dias) e o custo de trabalho manual, sendo-lhe às vezes adicionada a comissão. Porém, nos últimos anos surgiu a venda de jóias de ouro a “preço fixo”.

Esta prática de negócio significa que as jóias, que neste caso geralmente não são “Chok Kam” (cujo toque não é inferior a 990‰) mas sim artigos em ligas de ouro (como 18K), são postas à venda a um preço fixo, independentemente do seu peso.

Houve casos em que o consumidor apresentou queixa junto deste Conselho, alegando que comprou um artigo em ligas de ouro mas verificou que o preço pago não correspondia ao seu valor real e não foi calculado com base no “Preço de Compra de Ornamentos de Ouro” (preço de mercado de ouro).

Actualmente em Macau, a comercialização dos artigos de ouro e revestidos a ouro está regulada pela Lei n.º 1/2003 《Lei da comercialização do ouro》. Todos os artigos de ouro e revestidos a ouro devem ser vendidos em conformidade com a dita Lei, ao paralelo que os mesmos devem ter uma marca a indicar o seu grau de pureza, que deve ser assinalado conforme os padrões de pureza determinadas pela mesma Lei. Ainda mais, os artigos só podem ser assinalados com a expressão “Chok Kam” quando o seu toque não for inferior a 990‰ e assinalados com 18K quando o toque não for inferior a 750‰.

Os estabelecimentos comerciais podem fixar à vontade o preço de produtos vendidos, independentemente do dito “Preço de Compra de Ornamentos de Ouro”, desde que cumpram as disposições previstas na Lei n.º 1/2003 《Lei da comercialização do ouro》. Todos os artigos de ouro ou em ligas de ouro cujo grau de pureza seja equivalente ou superior a 333 % devem ter uma marca que indica o seu grau de pureza exacto, em conformidade com o disposto da Lei da comercialização do ouro. O vendedor deve garantir que o grau de pureza marcado seja de acordo com o grau verdadeiro, senão se trata de infracção e o vendedor será punido.

Este Conselho lembra a todas as joalharias que, apesar de venderem artigos de ouro a preço fixo, devem indicar no recibo informações como a grau de pureza do produto e as regras sobre a reaqusição de jóias de ouro. Convém que os consumidores compreem os artigos de ouro tendo em conta as suas necessidades reais. ⓔ