

澳門特區以“誠信澳門”來迎接各地旅客。為此，澳門消委會已經準備好多項措施和服務，讓旅客可以由準備行程，以至消費過程中一旦出現了疑問或爭議，都可以獲得及時的支援和便捷的服務。

大家現在可以利用這個來澳旅遊“消費錦囊”，參考當中的資料，規劃行程。

錦囊1：消費提示

澳門是經濟自由市場，內地居民來澳消費購物時，先來認識一下澳門的消費文化，包括商號可自行決定商品和服務的價格；澳門不設商品銷售稅。

澳門的零售服務業中，餐飲、黃金首飾、手錶、手機、電子產品等零售均是旅客的消費熱項。

● 餐飲消費 - 注意計價單位

澳門部份餐飲場所，主要是餐廳和酒樓會向消費者收取“加一”（百份之十）或“服務費”（百份之五），另外，在澳門法定節假日，例如新春、國慶日等，各類餐廳食肆或會收取額外的附加費，根據澳門法例規定，領有合法經營牌照的餐廳食肆都要把食/飲品和服務的價格，以及任何附加收費標示在餐牌內或場所內，讓消費者事前知悉。

精明消費

- ✓ 澳門中式餐廳的海產食品價格一般是以一斤十六兩來計算的；
- ✓ 若食/飲品以單位計價，例如茶位、醬芥、小食等，下單前要先向餐廳食肆問清楚是以“每桌”、“每位”、“每碟/碗/杯”等標準來計價；
- ✓ 有些餐廳食肆會收取最低消費金額；
- ✓ 有些餐廳食肆會向消費者收取自攜食/飲品的費用，如開瓶費；
- ✓ 以“時價”標示的食/飲品，下單前要先清楚問“時價”的標準；
- ✓ 結帳前記得查核單據。

● 黃金首飾 - 注意黃金含量和價格

澳門第 1/2003 號法律《黃金商品化法律》規定：黃金商品的黃金含量純度不低於千分之 990 才可以標示為“足金”首飾，所有低於以上黃金含量純度的黃金首飾只有標示為“彩金”或俗稱的“K 金”首飾，商號可以就商品所含的黃金純度來標示其黃金含量，例如“18K 金”或“14K 金”等。

- ✓ 商號只對“足金”首飾按當天國際黃金價格來訂定其買賣價格；
- ✓ “足金”首飾總價值：黃金含量純度的價值、手工、商會佣金；

- ✓ 商號對“彩金”及“K金”首飾通常以一個“定價”的形式來出售，首飾的黃金含量純度的價值與國際黃金牌價並沒有相應關係；
- ✓ 商號一般不會回收“彩金”及“K金”首飾；
- ✓ 根據第 1/2003 號法律《黃金商品化法律》有規定，商號要把黃金首飾的黃金含量純度和價格（手工費用等）等資料列明在發票內；
- ✓ “鍍”金首飾，首飾內層完全不含黃金成份的。

澳門第 1/2003 號法律《黃金商品化法律》規定含量純度標準如下：

（按重量計算）

標準	含量純度不少於
8 開(K)	333‰
9 開(K)	375‰
12 開(K)	500‰
14 開(K)	585‰
15 開(K)	625‰
18 開(K)	750‰
22 開(K)	916,6‰
“足金”或“Chok Kam”	990‰

● 手錶 - 注意鐘錶的產地來源

澳門鐘錶來自世界各地，品牌眾多，消費者在澳選購鐘錶，應先瞭解心儀品牌官方網站內的資料，購買時要確定品牌的名稱是否是你選定的哪個品牌，包括品牌的外文拼字和中文翻譯，商品的型號、功能等都要確定後才落實交易。

在澳門購買的鐘錶如品質出現問題，售後服務需按品牌廠商的銷售條款，不一定包換和包退，但一般都提供保修服務，故要向商號索取發票外，還一定要保存保證書（俗稱出世紙）和保修卡，保修卡要有商號的公司蓋章才會生效。

什麼是瑞士手錶？

對瑞士手錶標示方式，國際上有嚴格的規定。根據瑞士“表類`Swiss’標認使用條例”有符合三個條件，機芯為瑞士產；組裝在瑞士完成；生產者的最後檢測在瑞士完成，才可標認為“瑞士製造”、“Swiss made”或其他含“瑞士”或“Swiss”。

- ✓ “瑞士機芯”（“mouvement Suisse”或“Swiss movement”）：機芯組裝及其最後檢測皆在瑞士完成；機芯至少 60%的構成部份價值在瑞士完成。“瑞士機芯”一詞必須完

整地拼寫而不能使用簡稱，且必須與前面的“瑞士”一詞使用同樣的字體、字型大小和顏色。

- ✓ **瑞士原件**（“Swiss parts”）：鐘錶機芯使用的原件為瑞士生產（符合上面的標準）而裝配在國外完成亦可使用，標誌僅可標注在機芯上，不能用於鐘錶的外部。
- ✓ **瑞士石英**（“Swiss Quartz”）：僅為瑞士原產鐘錶方得使用，其他使用瑞士石英機芯的非瑞士鐘錶不得使用。

● **手機 - 注意價格及保修**

澳門購買的手機沒有內地三包服務，售後服務要視乎手機品牌廠商的服務條款，有關的條款亦會視乎不同國家、地區有所差異，建議消費者先透過手機品牌官方網站了解手機的各方面的訊息，包括不同型號的功能、免費保修。

- ✓ 澳門銷售的手機有“行貨”和“水貨”，都是原廠正貨。由於“水貨”非經製造商或特約代理商進口，購買後發生故障需要澳門代理商維修，通常不能享有免費保修服務，甚至被拒維修，或要繳付較高的維修費用；
- ✓ “香港行貨”的手機在澳門是屬於“水貨”手機；
- ✓ 澳門手機售價差距有時很大，先參考官網售價，再實地比較價格，以免買了“離地價”的手機；
- ✓ 價格過低的手機亦要注意，包括是否舊機翻新、功能是否已過時；
- ✓ 要檢查清楚購買的手機是什麼制式，3G 或 4G?是否可哥以在內地使用？
- ✓ 商號推薦其他品牌的手機，不要即時接受建議，要先瞭解相關貨品訊息，因為制式或功能可能不能適合內地使用；
- ✓ 建議要用自己的 SIM 卡來測試是否合用你準備購入的哪部“手機”；
- ✓ 要檢查你準備買的哪部“手機”的包裝、配件和所有功能、螢幕是否正常才收貨；
- ✓ 緊記向商號索取發票及保修的證明和資料；
- ✓ 考慮選擇消委會“誠信店”，因為根據“誠信店”手機零售業的行業定則：手機如有材料或工藝上的瑕疵，消費者可於購買日起計，“誠信店”七天內會為消費者更換同款同型號商品（品牌商另有明文規定除外）。

● **其他電子產品 - 留意內地是否有保修服務**

在澳門選購數碼攝影器材、電腦等電子產品是沒有內地三包服務，應預先做好搜集資料的工作。商號沒有你需要的品牌產品時，不要因行程問題倉卒接受商號推薦非你選擇或不認識的品牌產品，澳門售買電子產品的零售商號逾百間，多走幾間不要輕易作出您的消費決定。

- ✓ 大部份的電子產品都有“行貨”和“水貨”，要問清楚產品貨源；
- ✓ 要檢查及測試你準備購買的哪個“產品”的說明書、配件、功能；
- ✓ 謹記向商號索取發票及保修的證明和資料；

- ✓ 購買前應查詢品牌的保修條件及範圍，尤其是否提供全國聯保；
- ✓ 大部分電子產品售後服務須在出售後指定時間內寄回維修站，保修證才生效，要留意指定時限並迅速寄回保修證給廠商；
- ✓ 有些電子產品以發票作保修憑證，須問清楚保修規定。

謹記以下招式，做個精明消費者：

- ✓ 澳門是經濟自由市場，市場上各類商品都可以透過經製造商或特約代理商（“行貨”）和平衡（“水貨”）進貨，兩者差異是行貨商品的售後服務，“行貨”通常提供免費保修服務，售後服務較妥善；
- ✓ 要瞭解不同品牌商品廠商的售後服務條款，特別是手機，因為有個別品牌的手機不設七天換機保證，只提供保修服務；
- ✓ 多走幾間店鋪，貨比三家；
- ✓ 有什麼疑問可向消委會查詢；
- ✓ 考慮優先選擇“誠信店”；
- ✓ 內地長假期期間，消委會有專人接聽消費者查詢或投訴的電話，及時解決消費者的疑問和提供支援服務。

消委會電話服務熱線：853 - 8988 9315

錦囊 2：消委會向旅客推薦“誠信店”

“誠信店”優質標認計劃是澳門特區政府消委會與中國全聯旅遊業商會共同發出的認可標誌，兩會認可這些商號能夠致力為消費者提供有質素的商品；優質的服務。

“誠信店”願意主動接受消委會的監管，通過每年年度評核才會獲發“誠信店”的年度標誌。

“誠信店”對消費者的不滿或投訴會儘快回應作出回應和處理，提供解決的方式，包括：退款、換貨或接受消費者提出仲裁，所以在“誠信店”消費是更有保障的。

目前“誠信店”商號已超過 1,000 間，行業涵蓋衣食住行，消委會向旅客推薦“誠信店”是消費信心的保證。

✓ 怎樣知道商號是“誠信店”？

“誠信店”商號會在當眼處會貼有“誠信店”標誌，記得標誌內的年份必需是當年年份，商號當年的“誠信店”資格才會被確認。



✓ 如何找到“誠信店”商號？

- 流覽消委會網頁（<http://www.consumer.gov.mo>）的“誠信店”專區
- 關注消委會微信帳號



- 掃瞄“誠信店”手機應用程式



就可以看到“誠信店”的名單、經營業務、聯絡資料、地址、所處位置，以及年度評級成績。

錦囊 3: 維權合作協定設綠色通道

內地消費者如在澳發生消費爭議，來不及向澳門消委會作出投訴；或者在返到原居地後才發現產品有問題想要尋求協助，怎麼辦？

不用擔心!也不需要特意前往澳門提出投訴，因為澳門消委會與內地四十多個省市消協／委員會，以及中國全聯旅遊業商會已結盟簽署合作協定，協定內簡便與快捷的處理機制，尤如綠色通道，消費者只需要向所住地的消協／委員會提出投訴，澳門消委會接到結盟消協／委員會轉來的個案，就會加快跟進個案，將調解的意見、結果透過結盟消協／委員會通知投訴人。消費者只需要準備相關的資料，包括單據、佐證資料資料、申訴說明和索償的要求向所住地消協／委員會或中國全聯提出投訴，我們就會儘快處理您的投訴個案。

目前澳門消委會已和內地以下的消協／委員會簽署了消費維權合作協定

點擊：<http://www.consumer.gov.mo/AboutUS/allide.aspx?lang=zh>

錦囊 4:消費爭議仲裁中心為旅客提供跨區仲裁服務

消委會轄下的消費爭議仲裁中心專門處理金額在 50,000 或以下的澳門元(折合約 41,000 人民幣)的消費爭議，內地消費者返回原居地提出消費申訴後，如因爭議無法解決，是可以要求通過仲裁中心解決與商號的爭議，仲裁過程中所需的檔、卷宗、佐證資料資料都可以透過郵遞方式提交仲裁中心處理，即使您無法出席進行仲裁，我們承諾會將仲裁的結果儘快通知當事人。當然，您亦可以授權澳門親友代表您出席進行調解仲裁。

提出以仲裁解決爭爭的條件：

- ✓ 符合《消費爭議仲裁中心規章》消費爭議的定義；
- ✓ 爭議金額：50,000 或以下澳門元(折合約 41,000 人民幣)
- ✓ 雙方同意；
 - “加盟商號”*“誠信店”一定要接受消費者提出仲裁的要求，否則將被取消“加盟商號”“誠信店”資格；
 - 不是“加盟商號”“誠信店”的商號可透過臨時加入制度，接受仲裁。
- ✓ **消費爭議仲裁中心特點**

以司法以外途徑有效徹底解決消費雙方的爭議。由澳門司法官擔任仲裁中心法官，裁決具法律效力，不可上訴，雙方必須履行仲裁裁決。仲裁方式已被視為是目前較有效解決爭議的其中一種手段。
- ✓ **消費爭議仲裁中心優點**
 - 公平、公正
 - 免費
 - 快捷
 - 程式簡單
 - 保密

消費者可以瀏覽一些案例，對消費爭議仲裁中心會有更多的瞭解。

消費爭議仲裁中心處理之案例-手機爭議

ALICE 早前到日本旅遊時，看到當地品牌手機外觀優美，而且覺得日本製造的產品有一定品質保證，回澳後也想購買一部日本品牌手機，於是便向一間手機店查詢瞭解。店員向 ALICE 推銷一款聲稱為日本製造的手機，而經過店員一輪的推介後，ALICE 便決定購買。

後來，當 ALICE 仔細閱讀手機的說明書時，竟發現說明書注明手機為“中日合資”，且為中國製造。ALICE 一方面後悔自己只聽從店員的推銷，同時認為店員向其提供錯誤資訊引導購買，所以希望透過消費爭議仲裁解決。

仲裁法官聽取了 ALICE 及店員的證言後，亦分析了手機說明書等證據資料，認為 ALICE 提出取消交易的請求，必須符合《民法典》第 240 條關於“因瑕疵意思表示而生之錯誤”的規定：“法律行為之意思表示得因表意人之重要錯誤而撤銷，只要該錯誤為受意人可認知之錯誤、或是因其所提供之資訊而產生。”即 ALICE 可以因其“重要錯誤”，以及店員提供錯誤資訊等理據而撤銷交易。

根據相關法律規定，“重要錯誤”須同時符合兩個條件，第一是錯誤涉及對 ALICE 購買相關手機起決定性作用之動機，簡單來說，即關乎 ALICE 購買手機的原因，如她知道相關手機非為日本製造便不會購買；第二是一般人處於 ALICE 的位置時，如果知道相關手機非為日本製造都不會購買。事實上，ALICE 的確一心想購買日本製造的手機，當 ALICE 知道涉案手機為中國製造便不會購買，而 ALICE 是認定有關手機是“日本製造”才購買。

另外，店員聲稱手機為“日本製造”，但實際上是“中國製造”，無疑是向 ALICE 提供了錯誤資訊，而且店員是明確知道 ALICE 要求購買“日本製造”的手機，這對於 ALICE 購買與否亦起重要推動作用。

最後，仲裁法官裁定 ALICE 得值，批准撤銷合同交易，但基於 ALICE 使用了有關手機一段時間，所以有必要適度扣減手機的折舊價值。

* 根據《消費爭議仲裁中心規章》：商號以一般加入之聲明方式成為“加盟商號”，預先承諾會接受消費者提出以仲裁解決雙方消費爭議。成為“加盟商號”滿一年後的商號通過“誠信店”優質標認計畫年度評核，就會獲發“誠信店”優質標誌。