



諮詢服務需求見增加 積極與高效作出回應

為讓消費者擁有公平與信心的消費環境，消委會致力從提升消費者的諮詢服務，以及深化消費維權教育兩方面的工作，務求少糾紛、少受損，共享和諧消費環境。

二零零九年，消委會共受理了4,875宗個案，當中約有七成是屬於諮詢個案，總數為3,547宗，大多數個案是消費者在消費前後疑因權益受損，向消委會尋求專業意見。

投訴方面就有1,236宗個案，建議個案有92宗，涉及遊客方面的個案就有412宗，約佔整體個案的百分之九。仲裁個案方面，通過仲裁或調解方式解決消費爭議的個案共計有34宗。

消費者對諮詢服務需求日殷

二零零九年有近三千六百宗諮詢個案，比上一年度增加了百分之二十三。消委會指出，消費者近年向該會尋求意見性協助的個案逐年增加，近兩年間累積升幅達到八成六。消費者諮詢的內容主要集中個人消費維權的領域，特別涉及是否有被足夠的法

律保護、商號的營商手法是否有抵觸現行法律等。另外，消費者對購入的電器產品及食品質素是否良好、個人獲得的電器及手機售後服務是否合理都是消費者關心的課題，這類諮詢個案佔了整體諮詢個案的三分之一。綜合查詢個案的共通點與特色，都是消

費者本著多問一點，保障多一點的心態來進行查詢，反映消費者都不願意事後感到權益受損時才提出投訴與追究，最好都是事前瞭解多一點個人在自己消費過程中可能發生的爭議。

新興消費品及服務諮詢個案見倍增 注意事項多籬籬宜事先瞭解保權益

電視機：由於高清廣播年代已為人所熟悉，近一年不少消費者開始更放心地購買高清電視機，消費者在選購“高清電視機”前，都會向消委會查詢要注意的問題，這類個案佔電器產品查詢個案的三成。

消費者的注意事項：目前對電器產品，包括如電視機等，廠商都會提供退換期。為此，消委會提醒消費者在退換期未屆滿時，切記要保留包裝盒、單據及填妥保養單；另外，在購買產品時亦應多瞭解保養條件，對於高清電視機包括那些內置功能、解像度都可以先多作瞭解。

美容纖體療程：各類美容纖體科技面世，美容纖體蔚為成風，各式各樣的營商模式，包括代言人、分期付款或預繳式消費等，涉及金額不菲，亦有不少精明的消費者都會事先詢問消委會的意見，這類的查詢個案有一百三十三宗，比過往及去年有倍增趨勢。

消費者的注意事項：近年，涉及消費者接受彩光療程後出現皮膚受損、美容療程合約隱含消費陷阱的投訴個案時有發生，經消委會不斷作出呼籲，消費者都有提高警覺。消委會指出，美容店不能提供醫療性的療程。另外，服務人員的專業與質素亦具非常關鍵性，可以的話應諮詢醫生意見。另外，消費者不應著眼企業提供的優惠而貿然即場簽署任何合約。

預繳式消費：提供豐厚的優惠條件，吸引消費者一筆過或透過銀行分期付款繳付健身、美容等會籍費用，是現代行銷手法之一，對這類消費模式衍生不少糾紛，包括涉及一間瑜伽中心突然停業，這類查詢個案約有一百多宗。

消費者的注意事項：所謂“預繳式消費”一般都是透過信用卡購入的服務，以分期付款的方式消費，表面看來消費者逐個月支付出一定的金額給企業，但事實上是金融機構代“你”墊支了全數金額給企業，所以，消費者一簽署合約其實就負責全數；一旦企業結業，消費者就欠下一筆債款，金融機構仍會要求消費者償還，為此，消委會提醒消費者除要評估企業營運是否穩健外，亦要評估個人財政能力，不宜簽署時間太長、金額太高的會籍合約，以減輕個人財政風險。

傢俱及家居裝置：隨著經濟改善，以及政府置業補貼措施，近年房地產交易有所增加，為新居進行裝修工程，消費者對報價單、施工程序及個人權益都希望有所指引，這類的諮詢個案約有四十宗，另外，對傢俱產品的品質，尤其貨不對辦、過期交貨的問題，消費者如何行使個人權利的個案亦有五十多宗。

消費者的注意事項：裝修工程無法調解的情況下，若需訴諸法律，問題就變得複雜！為預先保護個人權益，可以的話，消費者不宜繳付過高的首期工程費用給裝修公司，並宜分多階段支付工程費用，以減輕風險。另



外，消費者切記要求裝修公司在報價單及收據上列明保養期，至於訂購或訂造傢俱，必需在單據上列上傢俱的詳細資料，例如質料、尺寸、顏色及付運期等。

衣履皮革：隨著不少國際品牌進駐澳門消費市場，一些貴價品牌衣飾的品質與鑒別查詢個案趨增，二零零九年的查詢個案比上一年多了兩倍，在百多宗個案中，有兩成多是來自內地及其他地區的旅客。另外，網上訂購衣物的查詢個案亦開始增加，內容多為懷疑被騙或貨不對辦，消費者如何處理等問題。

消費者的注意事項：消委會建議消費者購買品牌產品，最好光顧有信譽或由品牌授權的商號，如此無論在品質、保養及退換制度上都有一定的保障。

網上購物風險比現場購買貨品的風險要高，若一定選擇這種消費模式，不宜使用信貸額金額過高的信用卡購物，同時要選擇有信心的網站，小心閱讀購物及退換條文。

事前要多問投訴自然少 減少爭議共享和諧社會

二零零九年整體投訴數字下降了，主要在於*二零零八年發生的多宗集體投訴事件有關，另外，消委會指出，經過二十年推動消費維權教育、加上近年各類訊息非常容易被消費者掌握，消費者都明白自身權益，避免了爭議出現，該會認為，消

費者權益萬一受損，無論是否成功索償與追討，當中都會涉及付出額外的時間及其他成本，“防範未然”將是消委會未來的工作重點。

要達到消費者可以愉快與安心消費的目的，消委會推行了大量的宣傳教育工作，二零零九年到各社團、

中小學進行各類維權講座共十數次，另外，加強對企業，尤其「誠信店」的培訓工作，希望企業秉持“以客為尊”、“誠信誠實”的營商之道，消除買賣雙方不必要的對立心態，建構和諧的消費環境，造就和睦的消費關係。

投訴仍以手機質素保修問題居多 整體投訴個案有一成六來自遊客

通訊器材：手機冒假、被抬價及保修不當仍是消費者關心的課題。二零零九年的百零五宗個案中，當中有八成是涉及以上的問題，投訴者不泛內地遊客，為此，消委會擬加強與其他部門協作、提供更多更新的資訊給消費者參考。

投訴品牌手袋質素，一間瑜伽中心收取會員會籍費後停業，廉價航空公司取消航班處理不善，不滿出境團的服務質素等，都是在本澳經濟回暖

後相應出現較多的投訴，為此，因應經濟發展的環境，消委會將以專題講座，消費維權主題單張等維權教育手段，為消費者提供更多自我保護的資訊與能力。

二零零九年有208宗投訴個案是由來澳遊客提出，佔該年度整體投訴數字的百分之十六，與過往幾年佔整體投訴個案不足百分之十的情況比較，去年的遊客投訴個案升幅就略見明顯。遊客投訴中有一百三十多宗是

內地消費者對品牌手袋、手機、藥物品質及價格提出異議；消委會就有關現象向企業反映，除了予以改善外，亦希望透過交流兩地消費者在消費文化方面之差異，減少彼此的誤解。

就本澳消閑旅遊購物城市的定位，讓遊客少投訴也是消委會的其中一項工作，除了推動企業提升服務質素外，並將整理過去對旅遊消費行為資料提出建議。

仲裁個案多元化 全年有三十四宗

二零零九年共有三十四宗個案是透過消費爭議仲裁機制的調解及仲裁解決的，當中雖以手機保修及品質的爭議為多，但個案類別亦呈現多元化，包括有理髮收費、石油氣費按金、旅行團收費爭議較以往的集中於洗衣爭議有所不同。

展望

消委會將一如既往，根據法律所賦予之權限，以及“服務承諾”之規定，對消費者提出之投訴，查詢與建議，將予積極與高效地作出回應與處理。同時亦致力發揮消費爭議仲裁中心的功能，為本地區消費維權工作作出努力。

(*註：二零零八年，因一些特殊因素，包括“雷曼”事件、奶類食品含三聚氰胺、一間廉價航空公司及香薰傳銷公司突然倒閉等事件，該年度發生集體投訴與諮詢的個案接近三千，當中有七百宗的個案是來自內地居民。)

