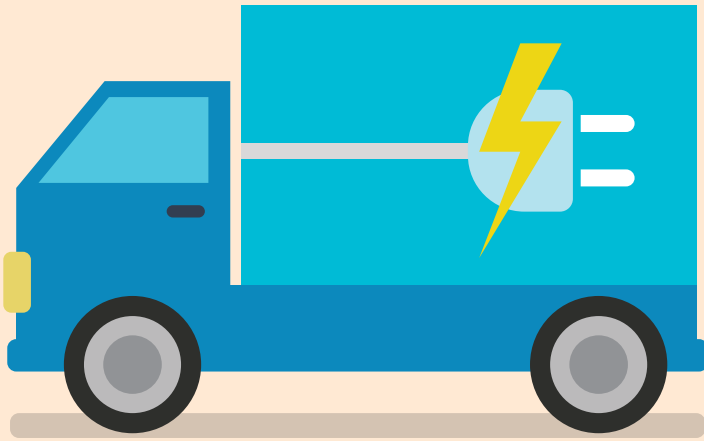


澳門消費

CONSUMIDOR

284

免費贈閱
Distribuição Gratuita



家用電器送貨服務 問卷調查

Investigação sobre o serviço de entrega de electrodomésticos



2017年度加油站油錶準確度調查

Avaliação da exactidão das bombas de gasolina dos postos de abastecimento de combustíveis, relativa ao ano 2017



超市“掃貨”3大原則

3 princípios para fazer compras em supermercados

本會與餐飲業界交流 探討完善價目表內訊息

Conselho de Consumidores reúne-se com o sector de restauração para discutir o aperfeiçoamento da divulgação de informação do preço

走訪“誠信店”系列 -- 中僑參茸公司

Conhecer as Lojas Certificadas — Produtos Secos do Mar Chong Kio

食用糉子注意事項

Assuntos importantes sobre o consumo dos bolos de arroz para o Festival do Barco-Dragão



澳門物價情報站



iPhone App



Android App



誠信店



iPhone App



Android App



澳門燃料價格
情報站



iPhone App



Android App



官方微信

出版 Editora

澳門特別行政區政府消費者委員會

Conselho de Consumidores do Governo da RAEM

網址 / Website: <http://www.consumer.gov.mo/>

電郵地址 / Email: info@consumer.gov.mo

澳門郵箱 / Caixa Postal: 3065

消費者委員會 Conselho de Consumidores

澳門高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈3-5樓

Av. de Horta e Costa, n.º 26,

Edif. Clementina Ho, 3º a 5º andares, Macau

電話 / Tel: 8988 9315 (24小時電話錄音)

圖文傳真 / Fax: 2830 7816

公眾接待 Local de Atendimento ao Público

澳門黑沙環新街52號政府綜合服務大樓

Rua Nova da Areia Preta, n.º 52,

Centro de Serviços da RAEM, 1º andar, Zona M, Macau

電話 / Tel: 8988 9315 (24小時電話錄音)

圖文傳真 / Fax: 2848 2741

接待時間 / Horário de atendimento ao público:

9:00-18:00 (星期一至五 2.ª a 6.ª feira)

澳門高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈4樓

Av. de Horta e Costa, n.º 26,

Edif. Clementina Ho, 4º andar, Macau

電話 / Tel: 8988 9315 (24小時電話錄音)

圖文傳真 / Fax: 2830 7816

接待時間 / Horário de atendimento ao público:

9:00-13:00, 14:30-17:45 (星期一至四 2.ª a 5.ª feira);

9:00-13:00, 14:30-17:30 (星期五 6.ª feira)

本刊版權所有·未經本會同意·不得以任何方式引用本刊的全部或部份作廣告、推銷及宣傳用途。

Todos os direitos reservados. O material publicado no Boletim "O Consumidor" nunca deverá, sob qualquer circunstância ou de qualquer modo, ser usado para fins publicitários.

誠信店優質標誌



加盟商號標誌



結盟單位

- | | |
|---------------|--------------|
| 山東省消費者協會 | 黑龍江省消費者協會 |
| 湖北省消費者委員會 | 西藏自治區消費者協會 |
| 江蘇省消費者協會 | 新疆自治區消費者協會 |
| 珠海市消費者權益保護委員會 | 江門市消費者委員會 |
| 浙江省消費者權益保護委員會 | 中山市消費者委員會 |
| 安徽省消費者協會 | 台灣消費者文教基金會 |
| 吉林省消費者協會 | 珠海市橫琴新區消費者協會 |

城市消費維權聯盟

- | | | | |
|--------|---------|-------|-------|
| 上海消保委 | 重慶市消保委 | 北京市消協 | 天津市消協 |
| 香港消委會 | 澳門消委會 | 廣州消委會 | 深圳消委會 |
| 南京市消協 | 杭州市消保委 | 武漢市消協 | 廈門消保委 |
| 西安市消協 | 成都市消協 | 昆明市消協 | 濟南市消協 |
| 哈爾濱消協 | 長春市消協 | 瀋陽市消協 | 大連市消協 |
| 青島市消保委 | 中國消費者報社 | | |

9+2 泛珠三角區域結盟

- | | |
|-------------------|---------------|
| 廣東省消費者委員會 | 四川省保護消費者權益委員會 |
| 福建省消費者權益保護委員會 | 雲南省消費者協會 |
| 貴州省消費者協會 | 江西省消費者協會 |
| 湖南省消費者委員會 | 香港消費者委員會 |
| 海南省消費者委員會 | 澳門消費者委員會 |
| 廣西壯族自治區消費者權益保護委員會 | |

其他結盟單位



3 編者話

抽查報告

- 4 家用電器送貨服務問卷調查
- 12 2017年度加油站油錶準確度調查

專題

- 14 食用糉子注意事項
- 15 超市“掃貨”3大原則

走訪誠信店系列

- 17 中僑參茸公司

本會動態

- 18 本會與餐飲業界交流
探討完善價目表內訊息
- 19 3月份投訴個案分類及
2017年第一季網頁及APPS瀏覽量
- 20 消費爭議仲裁中心案例
- 21 新“加盟商號”名單3月
- 23 “全澳至抵超市龍虎榜”3月份簡報

3 Editorial

Relatório de investigação

- 8 Investigação sobre o serviço de entrega de electrodomésticos
- 12 Avaliação da exactidão das bombas de gasolina dos postos de abastecimento de combustíveis, relativa ao ano 2017

Reportagem temática

- 14 Assuntos importantes sobre o consumo dos bolos de arroz para o Festival do Barco-Dragão
- 16 3 princípios para fazer compras em supermercados

Conhecer as Lojas Certificadas

- 17 Produtos Secos do Mar Chong Kio

Actividades do CC


- 18 Conselho de Consumidores reúne-se com o sector de restauração para discutir o aperfeiçoamento da divulgação de informação do preço
- 19 Análise dos casos recebidos em Março e Dados estatísticos sobre o Posto das Informações, relativos ao 1.º trimestre de 2017
- 20 Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- 21 Lista de novas Lojas Aderentes em Março
- 23 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau em Março


編者話 Editorial

今期「澳門消費」報導本會早前向家庭電器零售商發出問卷，就其送貨服務及收費進行調查，發現零售商提供的家電送貨服務一般免收費用，但部份零售商規定消費者消費至指定金額才可享受有免費送貨服務，部份商號亦提供協助棄置舊家電的服務，但收費準則就以電器體積、數量及是否要使用樓梯來釐定。除了比較零售商提供的資料，如送貨前繳付的貨款比例、送貨服務時間及協助開箱檢查家電是否有破損等，本會亦提供了相關資訊及提示供消費者參考。

另外，本會於本年2月份進行「2017年度加油站油錶準確度」調查，於全澳19個油站各抽取1個加油器的油槍進行檢測，結果顯示，該19個樣本中有1個樣本連續三次被檢測的數據，與標準檢測量器的顯示值皆為負誤差，其平均值超出中國國家標準要求，被評為準確度不合格。本會已將檢測結果致函通報相關權限部門民政總署，以及致函供油公司要求作出改善，準確調整及適時更新站內供油設備，以確保符合標準要求。


今期走訪“誠信店”系列中，獲得2016年度A級誠信店的「中僑參茸公司」，負責人分享四十多年來的營商理念。未來「中僑參茸公司」會朝着「中醫藥養生文化傳承和普及化」的方向發展。

本會早前聯同旅遊局、民政總署約見澳門餐飲業聯合商會及澳門中小型餐飲業商會，就本澳飲食業服務質素進行交流。本會認為提高收費訊息的透明度及及時性，如食肆設有最低消費、節假日附加服務費、食品及服務價目表等，可保障消費者權益及進一步提升本澳餐飲業的形象。 

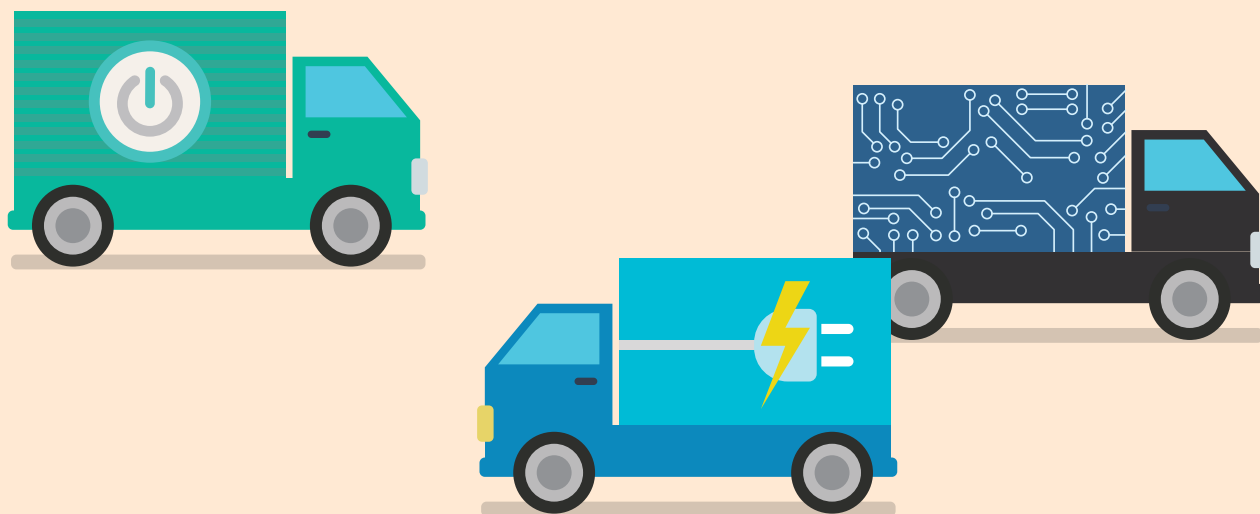
Nesta edição da revista “O Consumidor” publica-se o relatório da investigação sobre o serviço de entrega ao domicílio de electrodomésticos, o qual mostra que o serviço, de forma geral, é grátis mas alguns retalhistas exigem um consumo mínimo para a prestação do mesmo. Alguns retalhistas fornecem ainda o serviço de remoção de electrodomésticos antigos, no entanto, o tarifário é variável conforme a quantidade de produtos a remover, o seu volume e o uso ou não de elevador. O relatório divulga também outras informações sobre o serviço de entrega, nomeadamente a percentagem do montante a pagar no momento de transacção, o horário de prestação do serviço de entrega e o serviço de testing no momento de entrega de produto.

Por outro lado, em Fevereiro, o CC levou a cabo a avaliação da exactidão das bombas de gasolina dos postos de abastecimento de combustíveis relativa ao ano 2017, tendo inspecionado, de forma aleatória, uma bomba de gasolina em cada dos 19 postos de abastecimento de combustíveis em Macau. Segundo o resultado, 1 amostra não foi aprovada na avaliação, porque tinha erros negativos superiores ao limite do padrão nacional chinês. O CC já denunciou o caso às autoridades competentes, ou seja, ao Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, bem como solicitou, por ofício, ao abastecedor em questão para proceder ao aperfeiçoamento do equipamento do seu posto de abastecimento de combustíveis com vista a assegurar a sua precisão.

A série “Conhecer as Lojas Certificadas”, nesta edição, conta com uma entrevista com a empresa “Produtos Secos do Mar Chong Kio”, Loja Certificada de Classe A do ano de 2016. O responsável da “Chong Kio” partilhou as experiências de êxito da empresa ao longo de mais de 40 anos de actividade.

O CC, juntamente com a Direcção dos Serviços de Turismo e o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, reuniu-se com a União das Associações dos Proprietários de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas de Macau e a Associação das Pequenas e Médias Empresas de Restauração de Macau para fazer um intercâmbio sobre a qualidade dos serviços de restauração. O CC considera que o aumento da transparência do preço, consumo mínimo e taxa-extra nos feriados pode ajudar a proteger os direitos e interesses do consumidor e melhorar a imagem do sector de restauração de Macau. 

家用電器送貨服務問卷調查



家用電器(以下簡稱“家電”)對於現今的家庭已是必需品，消費者購買家電時，小型的家電尚可自行搬走，而大型家電則需由家電零售商協助送貨。消費者除了要關心家電價格外，還應瞭解有否額外的收費，特別是送貨至俗稱“唐樓”之無(非)電梯樓宇的搬運費，以及家電零售商會否幫忙棄置舊家電及其搬運費。為瞭解上述的服務及收費，本會於2016年12月份向本澳的家電零售商進行了一項“家用電器送貨服務問卷調查”，並將收集所得的資料整理後供消費者作參考。

問卷回收情況

本次調查分別向16間家電零售商發出問卷，截至限期前，本會共收到9間零售商的回覆，回收率為56.25%。回覆的9間家電零售商，分別為「天利電業有限公司」、「永和電業有限公司」、「李良記電業有限公司」、「來來電器廣場有限公司」、「金龍電器超級市場有限公司」、「船王電業」、「開源電業行」、「創維電業行」和「僑光電器」。

送貨服務及最低消費

就本次調查結果所得，回覆的9間零售商均提供免費送貨服務，但值得注意的是，其中有4間零售商設有最低消費貨款才安排送貨服務，購買家電的金額由\$500-\$1,000澳門元不等，消費者在購買家電前，宜先向零售商查詢有否送貨服務及最低貨款要求。

購買時繳付貨款的金額比例各有不同

除了要注意各家電零售商的最低消費額之外，亦要留意零售商要求消費者在購買家電當日繳交貨款的方式。據回覆資料顯示，7間零售商要求須在購買時繳付貨款20-40%的金額，直至收貨當日才把剩下的款項繳清；另1間表示購買時沒有指定繳付之金額，由消費者隨意繳付，在收貨當日繳清貨款便可；餘下1間稱只須在收貨當日繳付全部金額。

送貨服務時間

各零售商提供的送貨服務時間各有不同，綜合9間零售商所提供的資料，最早的送貨時間為早上9時、最晚為晚上8時。如需要更改送貨時間，9間零售商均表示不需要收取額外費用，但消費者要提前通知零售商。8間零

售商要求消費者提前1天通知更改時間，另有1間表示在送貨當日提早通知即可。

若遇到零售商因事而未能按時送貨，9間零售商均表示會主動聯絡消費者解釋無法送貨的原因，以及協調更改送貨的時間。

至於如送貨當日突然遇上惡劣天氣時，8間零售商都會與消費者聯絡，並更改送貨時間；僅1間表示會如期送貨，除非是懸掛8號或以上的風球，才會更改送貨時間。

另外，消費者要留意零售商會於特別日子不提供送貨服務，有2間零售商僅在農曆年初一至年初四不提供送貨服務；另有5間則在強制性假期不提供服務；有1間表示在星期日及強制性假期沒有送貨服務；餘下1間在星期日及農曆年初一至年初十不提供服務。

在購買家電時，消費者應向零售商瞭解其送貨時間，以及不提供送貨服務的日子，及早與零售商安排送貨服務的事宜；同時雙方亦要提供清晰的聯絡資料以便聯絡。

開箱檢查家電

當把家電送到消費者指定的場所後，9間零售商的送貨人員均會打開包裝檢查家電外觀是否有破損，一旦發現有損壞，送貨人員都會即時把家電移走並與消費者協調更換時間。除此之外，根據調查結果顯示，有3間零售商只會測試大型家電的運作，其餘6間表示會即時測試所有運送的家電運作是否正常，而全部回覆問卷的零售商稱當發現家電無法正常運作之後，會即時把有問題的家電移走，並與消費者安排更換時間。


若送貨人員沒有測試家電運作，消費者須與人員反映，並要求人員即時測試家電，以免日後發現家電有問題時，引起不必要的爭議。

棄置舊家電服務

除了是為新屋添置新家電外，一般家庭都是由於舊家電損壞或陳舊，才會更換大型家電，對於舊家電，消費者都會懊惱該如何處置，在購買新家電時，消費者或希望零售商可以提供棄置舊家電的服務，然而，棄置舊家電並非所有零售商提供的服務範圍之內。

是次調查結果顯示，有1間零售商不提供棄置舊家電服務，其餘8間表示提供此服務，其中5間不收取費用，有1間表示按家電的數量而逐件收費，金額由\$50-\$100澳門元；另1間零售商會按是否使用樓梯收取服務費，即使有電梯的樓宇，但因家電體積過大無法進入電梯，而須使用樓梯的情況下，亦會收取服務費，收費由\$40-\$60澳門元不等；最後1間除了會按家電數量收費（每件費用為\$100澳門元），亦會因唐樓（即使用樓梯）而額外收取服務費，每層的服務費為\$15-\$30澳門元。若消費者須用到此服務時，請考慮清楚所繳付的額外費用，是否在自身的預算範圍之內。

消費提示

1. 消費者應留意零售商有否設最低購貨款才獲送貨服務。
2. 消費者須注意在購買家電時，每間零售商要求消費者繳付的金額比例各有不同。
3. 由於零售商不提供送貨服務的時間及日子並非相同，消費者應提早與零售商協調送貨服務的相關事宜。
4. 消費者和零售商須向對方提供清晰的聯絡資料以便聯絡。
5. 建議消費者主動向零售商瞭解會否收取送貨費用，特別是非電梯樓宇的收費方式。
6. 當零售商把家電送到家居時，消費者要注意家電有否破損以及測試其運作功能，如發現家電有損毀或無法正常運作時，應即時向送貨人員反映。
7. 並非每一間零售商都提供棄置舊家電服務，而提供棄置服務的收費亦不同，消費者在購買時要向零售商瞭解。
8. 消費者應保留收據，日後可作為與零售商聯繫，如售後服務等之依據。 

家電送貨服務問卷調查結果

商號名稱		天利電業有限公司	永和電業有限公司	李良記電業有限公司	
送貨服務	是否提供	✓	✓	✓	
	有最低貨款要求	✗	✗	✗	
購買時,收取貨款形式 ^[1]		A(20%)	C	A(30%)	
送貨時間及收費	送貨時間	10:00 - 19:00	10:00 - 20:00	10:00 - 19:30	
	不提供送貨服務的節假日 ^[2]	i	ii	ii	
	收費	✗	✗	✗	
	更改時間	可否更改	✓	✓	✓
		須提前多少天通知	1天	即日亦可	1天
額外費用		✗	✗	✗	
處理方式 ^[3]	未能按時送貨	a	a	a	
	遇上惡劣天氣	a	a	a	
送貨程序	於送貨前與消費者確認送貨時間		✓	✓	✓
	職員將家電送抵後	確認家電外觀有否損壞	✓	✓	✓
		測試運作是否正常	✓	✓	✓
棄置舊家電服務	於送貨時,是否提供	✓	✓	✓	
	收費	\$50-100/件	✗	\$40-60 ^[5]	

註: 上表內"✓"表示有或會,"✗"表示否或不會,"----"表示不適用,且有關排序按零售商中文名稱筆劃順序排列,上述費用以澳門元計算。

[1] 購買時,收取貨款形式: A.只會按貨款比例收取(括號中百分率為貨款比例),送貨時繳付餘下款項、
B.購買時不用付款,只需於收貨當日全數繳付、
C.購買時隨意付款,收貨後收齊。

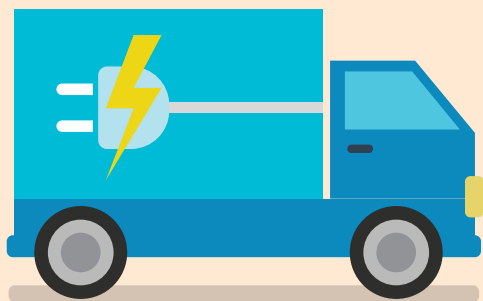
[2] 不提供送貨服務的節假日: i.農曆年初一至初四、
ii.強制性假期、
iii.星期日、
iv.農曆年初一至初十。

來來電器廣場 有限公司	金龍電器超級市場 有限公司	船王電業	開源電業行	創維電業行	僑光電器
✓	✓	✓	✓	✓	✓
\$500	x	\$500	\$1,000	\$500	x
A(30%)	A(30%)	A(40%)	A(20%)	A(20%)	B
9:00 - 18:30	11:00 - 19:30	10:30 - 17:30	10:30 - 19:30	10:00 - 19:00	10:30 - 17:00
ii	i	ii, iii	ii	ii	iii, iv
x	x	x	x	x	x
✓	✓	✓	✓	✓	✓
1天	1天	1天	1天	1天	1天
x	x	x	x	x	x
a	a	a	a	a	a
a	b	a	a	a	a
✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓ ^[4]	✓ ^[4]	✓	✓	✓ ^[4]	✓
✓	✓	x	✓	✓	✓
\$100/件 及 唐樓另加每件\$15-30/層	x	----	x	x	x

[3] 未能送貨的處理方式： a.與消費者聯絡更改時間、
b.如期送貨(8號或以上風球除外)。

[4] 將家電送到消費者指定地點後，只針對大型家電作測試。

[5] 此為使用樓梯之費用，適用於一般唐樓，以及於電梯樓內，若電器太大，須要使用樓梯亦會收費(同唐樓價)。



Investigação sobre o serviço de entrega de electrodomésticos

Hoje em dia, os electrodomésticos são indispensáveis para as famílias. Os consumidores podem levantar por si próprios os electrodomésticos pequenos no momento de aquisição, mas os grandes precisam de ser entregues ao domicílio por parte do retalhista. Deste modo, além do preço, o tarifário do serviço de entrega ao domicílio também é um factor importante que os consumidores devem considerar ao comprar electrodomésticos. Portanto, no sentido de disponibilizar mais informações sobre o citado serviço aos consumidores, o CC levou a cabo uma investigação por inquérito aos retalhistas locais em Dezembro de 2016.

Recolha de questionário

O CC enviou o questionário a 16 retalhistas mas até ao prazo de entrega só recebeu a resposta de 9, sendo a taxa de resposta de 56,25%. Estes 9 retalhistas são, nomeadamente, os seguintes: TIN LEI ELECTRICAL COMPANY LIMITED, COMPANHIA DE ELECTRODOMESTICOS VENGWELL LDA., CIA DE ART ELECT. LEI LEONG KEI LDA., ROYAL ELECTRONICS SQUARE CO., LTD., JINLONG ELECTRICAL SUPERMARKET LTD., LOJA ART ELECTRICOS SUN WONG, ARTIGOS ELECTRICOS HOI UN, AG. COM. SKYWORTH 3 e KIO KONG ELECTRICOS.

Serviço de entrega ao domicílio e consumo mínimo

Segundo as respostas recolhidas, todos os 9 retalhistas fornecem o serviço de entrega de carácter gratuito, mas é de notar que 4 exigem um consumo mínimo para a prestação de tal serviço, o qual ronda entre 500 e 1000 patacas. Convém

que os consumidores se informem previamente junto dos retalhistas.

Política de pagamento no momento de transacção é diferenciada

7 retalhistas exigem o pagamento parcial, ou seja, de 20 a 40% do valor de electrodoméstico no momento de aquisição e o pagamento do saldo no dia de entrega de produto. 1 exige também o pagamento parcial mas o valor a pagar fica a ser decidido pelo cliente. O restante 1 aceita o pagamento integral até ao dia de entrega de produto.

Horário de prestação do serviço de entrega ao domicílio

O horário de prestação do serviço de entrega também se diferencia entre os retalhistas. Em resumo, o serviço está disponível, o mais cedo, das 9 horas e, o mais tarde, até 20 horas. Em caso de alteração da data de entrega, os 9 retalhistas não cobram taxa extra mas é necessário o consumidor informá-los com antecedência (8 retalhistas exigem a notificação com 1 dia de antecedência e o restante 1 mesmo até ao dia de entrega).

No caso de não conseguir entregar o produto como o combinado, os 9 retalhistas assinalam que comunicam com o consumidor para dar explicação e negociar sobre a alteração da data de entrega.

Em caso do mau tempo, 8 retalhistas comunicam com o consumidor para negociar sobre a alteração da data de entrega, enquanto 1 entrega o produto como o combinado, com excepção do caso de ser içado o sinal 8 ou superior.

Além disso, é preciso ter cuidado com os dias em que não está disponível o serviço de entrega. As respostas recolhidas mostram o seguinte: 2 retalhistas não prestam o serviço

durante o 1.º ao 4.º dia do Ano Novo Chinês; 5 não o disponibilizam nos feriados obrigatórios; 1 não o fornece aos domingos e nos feriados obrigatórios e o restante 1 não aos domingos e durante o 1.º ao 10.º dia do Ano Novo Chinês.

Portanto, no momento de aquisição de electrodomésticos, os consumidores devem informar-se junto dos retalhistas sobre o horário de prestação de serviço de entrega, bem como devem combinar atempadamente com eles a data de entrega. As partes devem fornecer uma à outra os contactos precisos e claros para facilitar a comunicação entre as mesmas.

Examinar electrodomésticos no momento de entrega

Quando o electrodoméstico chega ao destino indicado pelo consumidor, o técnico de 9 retalhistas abre a embalagem para verificar se a aparência do produto está em bom estado. No caso de verificar danos, o técnico recolhe imediatamente o produto e negocia com o consumidor sobre a data de entrega de um outro novo. Além disso, segundo as respostas recolhidas, 3 retalhistas só fazem testing a grandes electrodomésticos e os restantes 6 a todos os produtos entregues. Todos os retalhistas respondem que, no caso de verificar a avaria, removem de imediato o electrodoméstico defeituoso e combinam com o cliente a data de entrega de um outro novo.

Se o técnico não faz inspecção ao electrodoméstico no momento de entrega, os consumidores devem solicitar-lhe que a faça imediatamente, por forma a evitar litígio desnecessário no futuro.


Remoção de electrodomésticos antigos

Geralmente, as famílias compram grandes electrodomésticos novos apenas quando mudam de casa ou os antigos ficam gastos ou avariados. Como remover os electrodomésticos antigos constitui um problema para os consumidores. Contudo, não são todos os retalhistas que prestem o serviço de remoção de electrodomésticos antigos.

Segundo o resultado da investigação, 1 retalhista não

fornece o dito serviço mas os restantes 8 sim. 5 dos mesmos indicam que o serviço é de carácter gratuito, enquanto 1 cobra uma taxa extra de 50 a 100 patacas por cada electrodoméstico, 1 cobra uma taxa adicional entre 40 e 60 patacas em caso de ser um edifício sem elevador ou necessitar de subir as escadas por não caber o produto a entregar no elevador, e o restante 1 não só cobra uma taxa extra por cada electrodoméstico (100 patacas por peça) ainda como, no caso de ser edifício sem elevador, outra taxa adicional de 15 a 30 patacas por piso.

Dicas sobre o consumo

1. Os consumidores devem verificar se o retalhista exige consumo mínimo para a prestação do serviço de entrega ao domicílio;
2. No momento de aquisição, devem ter cuidado com o facto de que cada retalhista exige o pagamento parcial cujo valor é diferenciado;
3. Tendo em conta que os retalhistas não prestam o serviço de entrega em dias diferentes, os consumidores devem combinar, com antecedência, a data e hora de entrega com o retalhista;
4. Os consumidores e os retalhistas devem fornecer uns aos outros os contactos precisos e claros para facilitar a comunicação entre as partes;
5. Convém que os consumidores se informem junto do retalhista sobre o tarifário do serviço de entrega, sobretudo as taxas extra no caso de o produto ser entregue a um edifício sem elevador;
6. Quando o electrodoméstico chega a casa, os consumidores devem verificar se o produto está em bom estado e funciona bem, se não, devem reflectir o problema junto do técnico;
7. Não são todos os retalhistas que fornecem o serviço de remoção de electrodomésticos antigos e o tarifário do serviço pode ser diferenciado. Convém que os consumidores se informem junto dos retalhistas;
8. Os consumidores devem guardar o recibo para obter os serviços pós-venda. 

Resultado da investigação sobre o serviço de entrega de electrodomésticos

Designação de empresa		TIN LEI ELECTRICAL COMPANY LIMITED	COMPANHIA DE ELECTRODOMESTICOS	CIA DE ART ELECT. LEI LEONG KEI LDA	
Serviço de entrega	Fornece-se o serviço de entrega?	✓	✓	✓	
	Exige-se o consumo mínimo?	✗	✗	✗	
Política de pagamento no momento de transacção ^[1]		A(20%)	C	A(30%)	
data de entrega e tarifário	Horário de prestação do serviço de entrega	10:00 - 19:00	10:00 - 20:00	10:00 - 19:30	
	Dias em que não se fornece o serviço ^[2]	i	ii	ii	
	Cobra-se taxa para a prestação do serviço?	✗	✗	✗	
	Alteração de data de entrega	Aceita-se a alteração da data de entrega?	✓	✓	✓
		Com quantos dias de antecedência o consumidor deve notificar para alteração da data de entrega?	Com 1 dia de antecedência	Até ao dia de entrega	Com 1 dia de antecedência
Cobra-se taxa extra?		✗	✗	✗	
Resolução de problemas ^[3]	Em caso de entrega em atraso	a	a	a	
	Em caso do mau tempo	a	a	a	
Entrega de produto	Confirma-se a data e hora de entrega com o cliente antes da entrega?	✓	✓	✓	
	Na entrega,	o técnico confirma se a aparência do electrodoméstico está em bom estado?	✓	✓	✓
		o técnico verifica se o electrodoméstico funciona?	✓	✓	✓
Serviço de remoção de electrodomésticos antigos	Fornece-se o serviço de remoção?	✓	✓	✓	
	Tarifário	\$50-100/unidade	✗	\$40-60 ^[5]	

Nota: '✓' refere-se a 'Sim', enquanto '✗' a 'Não' e '----' a 'Não aplicável'. As lojas estão organizadas, da esquerda à direita, conforme o número de traços dos caracteres chineses. Os preços são indicados em patacas.

- [1] Política de pagamento no momento de transacção: A.Exige-se o pagamento parcial no momento de transacção e o pagamento do saldo na entrega de produto (% representa a percentagem do valor a cobrar)
B.Só se exige o pagamento integral no momento de entrega de produto;
C.Exige-se o pagamento parcial no momento de transacção, sendo o montante decidido pelo cliente. O saldo deve ser pago no momento de entrega de produto.
- [2] Dias em que não se fornece o serviço de entrega: i.1.º a 4.º dia do Ano Novo Chinês;
ii.Feriados obrigatórios;
iii.Domingos;
iv.1.º a 10.º dia do Ano Novo Chinês.

ROYAL ELECTRONICS SQUARE CO., LTD.	JINLONG ELECTRICAL SUPERMARKET LTD.	LOJA ART ELECTRICOS SUN WONG	ARTIGOS ELECTRICOS HOI UN	AG. COM. SKYWORTH 3	KIO KONG ELECTRICOS
✓	✓	✓	✓	✓	✓
\$500	✗	\$500	\$1,000	\$500	✗
A(30%)	A(30%)	A(40%)	A(20%)	A(20%)	B
9:00 - 18:30	11:00 - 19:30	10:30 - 17:30	10:30 - 19:30	10:00 - 19:00	10:30 - 17:00
ii	i	ii, iii	ii	ii	iii, iv
✗	✗	✗	✗	✗	✗
✓	✓	✓	✓	✓	✓
Com 1 dia de antecedência	Com 1 dia de antecedência	Com 1 dia de antecedência	Com 1 dia de antecedência	Com 1 dia de antecedência	Com 1 dia de antecedência
✗	✗	✗	✗	✗	✗
a	a	a	a	a	a
a	b	a	a	a	a
✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓ ^[4]	✓ ^[4]	✓	✓	✓ ^[4]	✓
✓	✓	✗	✓	✓	✓
\$100/unidade e taxa-extra em caso de ser edifício sem elevador: \$15-30/piso	✗	----	✗	✗	✗

[3] Resolução de problemas em relação à entrega de produto:

- a. Negociar com o cliente para a alteração da data de entrega;
b. Efectuar a entrega como o que combinado (com excepção do caso de içado o sinal 8 ou superior).

[4] O técnico só examina grandes electrodomésticos.

[5] Esta taxa aplica-se ao caso de entrega ao edifício sem elevador, e ao caso de não caber o electrodoméstico no elevador do edifício.



2017年度加油站油錶準確度調查

Avaliação da exactidão das bombas de gasolina dos postos de abastecimento de combustíveis, relativa ao ano 2017

為保障消費者權益，本會一如既往，早前對全澳加油站的油錶準確度進行年度抽查工作。是次結果顯示，全澳19個加油站的抽查樣本中，有1個樣本的準確度超過中國國家標準要求，是次的抽查結果合格率为95%。

本會委託珠海市質量計量監督檢測所負責是次抽檢工作，並以中國國家計量檢定規程JJG443-2006《燃油加油機》作為參考標準，按相關標準規定，對每個加油站的1個油錶樣本進行連續三次計量，準確度的計算是以油錶出油量與標準檢測量器顯示值之間的誤差值，三個數據之平均值不能超過 $\pm 0.3\%$ 。

抽查工作是在全澳19個加油站進行，每個加油站由該站負責人以隨機抽樣方式選取1個油錶樣本供計量檢定。檢定工作是對油錶樣本進行連續三次計量，先後透過油槍注入二十公升燃油樣本於標準檢測量器，由珠海市質量計量監督檢測所檢測人員判定測量器中樣本的數據並計算其與測量基準的誤差值。


檢測結果顯示，19個被抽查的油錶樣本，有1個樣本的出油量與標準檢測量器顯示值的平均誤差值為 -0.323% ，超出中國國家標準允許的 $\pm 0.3\%$ ，顯示此油錶的準確度不合格，該樣本的供油量低於標準要求；本會已將檢測結果致函通報相關權限部門民政總署，以及致函供油公司要求作出改善，準確調整及適時更新站內供油設備，以確保符合標準要求。

供油公司回應：

香港蜆殼有限公司就蜆殼（氹仔賽馬會）的油錶被評為不合格樣本的回覆如下：

雖然 貴會所錄得的誤差輕微，加上我們每年均會到各油站進行兩次檢測，確保所有油錶的準確度，然而，為了釋除 貴會及客戶疑慮，我們已即時調校有關油錶。

權限部門之跟進工作：

收到本會轉介調查結果後，權限部門民政總署稽查人員已到相關油站對不合格樣本進行檢測，檢測結果皆合格。 

A fim de proteger os direitos e interesses do consumidor, o CC, como sempre, realizou uma avaliação da exactidão das bombas de gasolina a todos os 19 postos de abastecimento de combustíveis em Macau. O resultado mostrou que uma amostra não estava de acordo com a norma nacional chinesa, pelo que a taxa de aprovação foi de 95%.

O CC incumbiu o Instituto de Medição, Supervisão e Teste de Qualidade da Cidade de Zhuhai para a realização da presente avaliação. Foi efectuada com base na norma nacional chinesa JJG443-2006, conforme a qual, em cada posto de abastecimento, se realizaram 3 medidas a uma bomba de gasolina aleatoriamente selecionada, com vista a verificar a diferença entre o valor do contador da bomba de gasolina e o do contador inspector, sendo que os erros, em média, não podem ultrapassar $\pm 0,3\%$.

Como acima referido, a avaliação foi realizada em 19 postos de abastecimento de combustíveis em Macau, nos quais, o responsável do posto escolheu aleatoriamente uma bomba de gasolina para se submeter à avaliação. Na avaliação, realizaram-se sucessivamente três medidas à bomba de gasolina amostrada, através dos seguintes passos: o inspector do Instituto de Medição, Supervisão e Teste de Qualidade da Cidade de Zhuhai tirou vinte litros de gasolina da bomba para o contador do Instituto, recolhendo os dados e verificando se existem erros entre o valor do contador da bomba de gasolina e o do contador inspector.

Segundo o resultado, houve 1 amostra reprovada que tinha o erro de $-0,323\%$, superior ao limite previsto na norma nacional chinesa, ou seja, que fornecia menos gasolina do que devia. O CC comunicou as autoridades competentes nesta área, o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM) do resultado da avaliação, bem como solicitou o abastecedor envolvido, através da notificação escrita, para aperfeiçoar o equipamento do seu posto de abastecimento assegurando a sua precisão.

2017年度本澳加油站油錶準確度調查結果

Resultado da Avaliação da exactidão das bombas de gasolina dos postos de abastecimento de combustíveis, relativa ao ano 2017

加油站資料 Localização			檢測結果 ^[2] Resultado da avaliação	
編號 N° ^[1]	名稱 Designação	位置 Localização	誤差平均值 Erro (em média) (%) ^[3]	準確度 ^[4] Grau de precisão
1	中國石化 Sinopec	東華油站 Avenida 1 de Maio	-0.027	★★★★★
2	南光 Nam Kwong	氹仔路氹連貫公路圓形地油站 Rotunda do Istmo, Taipa	-0.057	★★★★☆
3	加德士 Caltex	新口岸加油站 Av. Amizade	-0.060	★★★★☆
4	加德士 Caltex	林茂加油站 Av. Margem Lam Mau	-0.097	★★★★☆
5	Esso	東北大馬路油站 Avenida do Nordeste	-0.110	★★★★
6	南光 Nam Kwong	台山濠江花園油站 Rua Marginal do Canal Hortas	-0.127	★★★★
7	Esso	氹仔油站(隧道口) Estrada Lou Lim Ieok, No. 2, Taipa	-0.137	★★★★
8	蜆殼 Shell	碧濤花園油站 Av. Da Amizade (Jardim de Pek Tou)	-0.147	★★★★
9	Esso	路環油站(石排灣) Coloane (Seac Pai Van)	-0.153	★★★★
10	南光 Nam Kwong	台山花地瑪油站 Rua de Lei Pou Chon	-0.173	★★★★
11	蜆殼 Shell	內港碼頭油站 Posto Porto Interior	-0.173	★★★★
12	南光 Nam Kwong	北安油站 Pak On	-0.180	★★★★
13	Esso	螺絲山油站 Montanha Russa	-0.193	★★★★
14	中國石化 Sinopec	筷子基油站 Rua de Norte do Patane	-0.237	★★★
15	中國石化 Sinopec	氹仔南華油站 Av. Dr. Sun Yat Sen, Taipa	-0.237	★★★
16	Esso	總統油站 Hotel Presidente	-0.240	★★★
17	Total	勞動節大馬路油站 Avenida 1 de Maio	-0.250	★★★
18	蜆殼 Shell	黑沙環油站 Estrada Marginal do Hipodromo	-0.270	★★★
19	蜆殼 Shell	氹仔油站(賽馬會) Taipa (Jockey Clube de Macau)	-0.323	X (-)

註:

- [1]: 樣本按誤差平均值結果排序,如結果相同,按加油站資料英文字母順序排列。
 [2]: 根據中華人民共和國燃油加油機計量檢定規程JJG443-2006之規定,準確度是以連續三次計量,油錶出油量與標準檢測測量器顯示值之間的誤差值計算,三個數據之平均值不能超過±0.3%。
 [3]: 連續三次測量中,油錶出油量與標準檢測測量器顯示值之間的誤差平均值,以四捨五入的規則整理。
 [4]: ★代表樣本準確度合格,★越多,表示樣本表現理想,最多為5個★,☆為半分。X:代表樣本準確度不合格;(-)負誤差值超過-0.3%,表示不達標。

Notas:

- [1]: As amostras estão enumeradas, por ordem crescente, conforme o valor do erro e, em caso de igualdade, por ordem alfabética da designação de posto de abastecimento.
 [2]: De acordo com o regulado no padrão JJG443-2006 da RPC sobre a verificação da contagem do valor dos equipamentos instalados nos postos de abastecimento de gasolina, o grau de exactidão das bombas de gasolina é a média dos valores detectados em três ensaios, não podendo os erros ultrapassar + 0,3% ou - 0,3%.
 [3]: O valor de erro foi arredondado até às milésimas.
 [4]: ★ indica que a amostra foi aprovada em termos de precisão. Quanto mais ★ obteve, melhor desempenho teve a amostra. A classificação melhor é 5 ★, enquanto ☆ é 0,5. "X" refere-se a "reprovado", (-) indica que a amostra não está de acordo com o padrão por o valor de erro ultrapassar -0,3%.


Resposta do abastecedor:

Shell Hong Kong Limited, em relação à questão de que a bomba de gasolina no posto de abastecimento da Shell (Taipa, Jockey Clube de Macau) foi reprovada na avaliação realizada pelo CC, vem informar o seguinte:

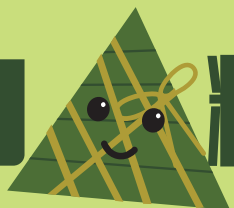
O erro detectado pelo CC foi pequeno e é de salientar que a empresa procede anualmente a duas inspecções às bombas de gasolina instaladas nos seus postos de combustíveis, por forma a assegurar a precisão de todas as

bombas de gasolina. No entanto, a fim de esclarecer as dúvidas do CC e dos clientes, a empresa realizou imediatamente a inspecção e o ajustamento da precisão à bomba de gasolina em causa.

Acompanhamento das autoridades competentes:

Recebido o resultado da avaliação encaminhado pelo CC, os inspectores do IACM procederam logo à inspecção à amostra em questão e a mesma foi aprovada. 

食用粽子注意事項




Assuntos importantes sobre o consumo dos bolos de arroz para o Festival do Barco-Dragão

因應消費者在節日期間對時令性食品需求量增加，本會會對相關食品進行常規性抽檢工作，以保障廣大消費者的健康。今年，本會再次聯同民政總署食安中心及衛生局，恆常抽查時令食品，其中包括賀年糖果、粽子及月餅等，並適時發佈檢測結果，讓消費者可以安心進食時令食品。

今年端午節前夕，本會將一如既往與民政總署食安中心，抽查於本澳市面出售之粽子（包括鹹肉粽及鹼水粽等），並將相關樣本交由衛生局公共衛生化驗所進行微生物〈金黃色葡萄球菌、沙門氏菌及臘樣芽胞桿菌三種致病性的細菌〉及化學檢驗〈硼酸及蘇丹紅等非食品添加劑〉。

為確保食品安全，消費者在購買粽子時，應注意以下事項：

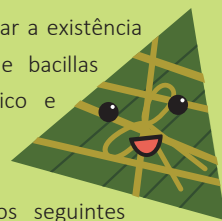
1. 應向具信譽及衛生情況良好的持牌商號選購粽子；
2. 如購買預先包裝的粽子須仔細閱讀包裝上的標籤，並注意其保存限期、貯存方法、生產商等資料；
3. 不要購買來歷不明、過期、發出異味、包裹不妥當或外觀異常的粽子；
4. 購買粽子後應儘快進食，如非立即食用，應將粽子放置於攝氏五度以下的雪櫃內保存，並應謹記“上熟下生”的原則，不宜保存過久；
5. 在進食前，應將已煮熟的粽子徹底加熱後方可食用；
6. 同時亦要注意食品份量，以免購買過量導致浪費。

粽子是端午節的主要傳統應節食品，隨著社會的商業化，市面上有各類粽子供消費者選購。本會提醒消費者注意，粽子屬高油、高糖、高熱量的食品，患有糖尿病、心血管疾病及肥胖的人士，應對食用份量有所節制或選擇一些較低熱量的粽子，如紫米粽、五穀米粽、素食粽等。特別在過節期間更應保持均衡飲食，避免過量進食，同時多食用新鮮蔬果，補充粽子缺少的纖維質，以保持身體健康。 

Os produtos alimentares festivos são muito procurados quando as festividades se aproximam. Portanto, a fim de proteger a saúde dos cidadãos, este ano, como sempre, o CC, o Centro de Segurança Alimentar (CSA) do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e os Serviços de Saúde (SS) realizam a inspeção regular à comida festiva,


nomeadamente os produtos alimentares alusivos ao Ano Novo Chinês, os bolos de arroz para o Festival do Barco-Dragão e os bolos de lua, dando oportunamente ao público a conhecer o resultado dos testes por forma a permitir que desfrutem da comida festiva com maior segurança.

Assim sendo, este ano, ao se aproximar o Festival do Barco-Dragão, o CC e o CSA irão recolher bolos de arroz à venda no mercado local e submetê-los ao Laboratório de Saúde Pública dos SS para a análise laboratorial que consiste em detectar a existência de micróbios (estafilococos aureus, salmonella e bacillus cereus) e de substâncias químicas (ácido bórico e corantes Sudão que não são aditivos alimentares).



Os consumidores devem estar atentos aos seguintes pontos quando compram e consomem os bolos de arroz para o Festival do Barco-Dragão:

1. Comprar bolos de arroz numa loja com licença de exploração de actividades, de boa reputação e em boas condições de higiene e salubridade;
2. Ler com atenção o rótulo dos bolos de arroz pré-emballados, verificando o seu prazo de validade, a forma de conservação e as informações referentes ao fabricante;
3. Não comprar bolos de arroz de origem desconhecida, fora de validade, com cheiro alheio e mal embalados;
4. Consumir os bolos de arroz comprados o mais rápido possível, conservando-os, se ainda não os comer, no frigorífico a temperatura inferior a 5 °C conforme o princípio de “comida cozida sempre acima da crua”;
5. Aquecer bem os bolos antes de comer;
6. Ter cuidado com a quantidade de bolos de arroz a comprar, evitando o desperdício alimentar.

Os bolos de arroz são uma comida tradicional com que se celebra o Festival do Barco-Dragão. No mercado encontra-se grande variedade de bolos de arroz. O CC lembra aos consumidores que os bolos de arroz contêm muitas gorduras, açúcar e calorias, portanto, os individuais portadores de diabetes, doenças cardiovasculares e obesidade devem ter cuidado com o consumo dos bolos de arroz não comendo muitos destes ou escolhendo bolos de arroz com menos calorias, nomeadamente bolos de arroz glutinoso preto, bolos de arroz multi-grãos e bolos vegetarianos. Todos os consumidores, porém, devem manter uma alimentação equilibrada durante as festividades, evitando a ingestão excessiva de comida e comendo mais legumes e frutas para absorver fibras que os bolos de arroz não contêm. 



超市“掃貨”3大原則

隨着現代都市人消費模式的轉變，愈來愈多市民選擇到超市購買日常家居用品，甚至是烹煮的食材。超市貨品琳琅滿目，消費者花多眼亂，要費神挑選心儀貨品。為了保障消費者的合法權益，本會與澳門百貨辦館業商會聯合公佈“超市辦館業行業守則”，凡“誠信店”均須遵守，為消費者提供優質的產品與服務。市民到超市“掃貨”前，須緊記以下三大原則：

1 包裝標籤要完整

市民在購物前須檢查貨品的包裝及標籤，確保其完整性。根據行業守則，商號須嚴格遵守食品標籤法規，出售具有完整標籤的貨品，貨品要有條碼，且標價與付款價相同。

2 食用效期須留神

超市的商品存量，商號須定期檢查貨品，以保證消費者能購買到新鮮以及合乎標準的食品。商號不可銷售過期貨品，亦不得出售已證實為危險的產品，及承諾回收相關危險產品。市民在購買貨品前亦應小心留意其食用效期及來源地等資料。

3 假減價？真宣傳？

不少超市都會定期進行減價促銷，舉辦各式各類的“貴賓日”、“會員日”等，消費者應“貨比三家”，切勿被誇大的宣傳所吸引而進行消費。“誠信店”須遵守的行業守則亦有列明，“貨品是真正減價才可宣傳為減價，如非真正減價不可標榜為減價貨”。

本會一直致力為各行業制定“行業守則”(行規)，期望透過提升行業的自律與消費者維權意識，為消費者建立起一道有效的保護屏障。除商號外，本會亦建議消費者多瞭解行規，宜考慮在本會發出“誠信店”優質標誌之商號購物，讓消費者的合理權益得到保障。 KA



本會與澳門百貨辦館業商會聯合公佈之“行規”

1. 嚴格遵守《食品標籤法令》的規定；
2. 嚴格遵守《法定度量衡單位制度》及《秤量及計量操作》法例；
3. 貨品要有條碼，而條碼內容必需保證準確；
4. 貨品要有完整的標籤；
5. 不出售已證實為危險的產品，及承諾回收危險產品；
6. 確保產品的來源管道，保證產品的質素；
7. 貨品真正是減價才可宣傳為減價，如非真正減價不可標榜為減價貨；
8. 不可銷售過期貨；
9. 支持環保。



3 PRINCÍPIOS PARA FAZER COMPRAS EM SUPERMERCADOS

Cada vez mais cidadãos optam por comprar produtos de uso quotidiano e ingredientes para refeição em supermercados. Os supermercados expõem à venda grandes variedades de produtos e portanto os consumidores precisam de prestar mais tempo e atenção para escolher produtos que sejam exactamente adequados às suas necessidades. No sentido de proteger os direitos e interesses do consumidor, o CC e a Associação dos Merceeiros e Quinquilheiros de Macau publicaram juntamente um código de práticas para mercearias e supermercados, solicitando às Lojas Certificadas o cumprimento do mesmo por forma a prestar produtos e serviços de qualidade ao consumidor. Aqui são três princípios que os cidadãos devem seguir para fazer compras em supermercados:

1 Confirmar que a embalagem e o rótulo do produto estejam em bom estado e completos

Os cidadãos devem verificar se a embalagem e o rótulo do produto estão em bom estado. De acordo com o Código de Práticas, os estabelecimentos devem cumprir com todo o rigor a legislação relativa à rotulagem dos géneros alimentícios pondo à venda produtos com um rótulo completo, com um código de barras e com o preço indicado que seja igual ao preço a pagar.

2 Ter cuidado com o prazo de validade

Como os supermercados têm uma grande variedade de produtos armazenados, estes devem inspecionar regularmente os produtos no sentido de assegurar que estejam frescos e seguros. Não devem pôr à venda produtos cujo prazo de validade já tenha expirado, bem como não devem vender produtos considerados perigosos e devem comprometer-se a proceder à recolha dos mesmos. Cabem aos cidadãos, por seu turno, verificar bem o prazo de validade e a origem dos produtos no momento de compras.

3 Promoção falsa?

Muitos supermercados realizam periodicamente promoção como o “Dia VIP” vendendo produtos em saldos. No entanto, os consumidores devem comparar os preços e ter maior cuidado com a promoção que às vezes pode ser exagerada. É de salientar que as Lojas Certificadas estão sujeitas ao Código de Práticas que define claramente o seguinte: “Divulgar promoções de produtos descontados apenas quando os mesmos forem realmente descontados”.

O CC empenha-se sempre em estabelecer código de práticas para todos os sectores comerciais, com expectativa de, através de reforçar a auto-disciplina dos sectores e a sua consciência pela defesa do consumidor, criar uma barreira de protecção eficaz para os consumidores. O CC apela a todos os consumidores para conhecer melhor sobre os códigos de práticas e fazer compras nos estabelecimentos que tenham o símbolo de qualidade de Loja Certificada emitido pelo CC, por forma a proteger os seus direitos e interesses. **KA**



CÓDIGO DE PRÁTICAS PARA MERCEARIAS E SUPERMERCADOS, ESTABELECIDO PELO CC E ASSOCIAÇÃO DOS MERCEIROS E QUINQUILHEIROS DE MACAU

1. Cumprir rigorosamente a Lei de Rotulagem dos Géneros Alimentícios;
2. Cumprir rigorosamente as leis sobre o “sistema de unidades de medida legal” e as “operações de contagem, pesagem ou medição”;
3. Garantir que os produtos sejam codificados com código de barras, cujo conteúdo deve ser verdadeiro e exacto;
4. Assegurar que os produtos tenham um rótulo completo e claro;
5. Evitar vender produtos perigosos e prometer a recolha dos mesmos;
6. Garantir a origem e a qualidade dos produtos;
7. Divulgar promoções de produtos descontados apenas quando os mesmos forem realmente descontados;
8. Não vender produtos que se encontrem fora do prazo de validade;
9. Prestar apoio à protecção ambiental.

走訪“誠信店”系列 中僑參茸公司

*Conhecer as Lojas Certificadas:
Produtos Secos do Mar Chong Kio*

「中僑參茸公司」（以下簡稱「中僑」）獲得本會2016年度A級誠信店獎項，執行董事林迪恩小姐與消費者分享獲獎心得及感受。林小姐介紹，「中僑」由其先父林日初中醫師所創立，四十多年來，已在本澳及海外開設多間分店，以傳承中醫藥養生文化的精髓為己任。

林小姐接手家族生意後，亦以延續此宗旨為基本理念，隨著經濟環境的改變，大家對養生的觀念也相對重視。林小姐認為，中國的中醫藥已有數千年的文化歷史，作為本澳中醫藥界的一員，向年青一代推廣和加強養生保健的概念，以免出現文化斷層是責無旁貸的。未來，「中僑」會朝著「中醫藥養生文化傳承和普及化」的方向發展，務求令消費者摒除過去「中醫藥養生保健必定昂貴」的觀念。

雖然數十年來，本澳經濟多次出現困頓，「中僑」仍一直恪守宗旨：宏揚中醫中藥，傳承養生文化，並遵循其先父林日初中醫師的教導，遇著困境，必須更加裝備自己，自強不息。因應近年鄰近地區經濟發展放緩之際，近年來，「中僑」在產品質量，產品來源，銷售層面，內外的管理，推廣及企業網頁的應用等都不斷精益求精，務求與時並進，把養生工作做好，確保貨真價實，不會將貨就價，希望把中醫中藥的瑰寶幫助到更多消費者，延續和增強各地遊客及本澳消費者對「中僑」的信心。雖然遊客量及本地消費力稍降，但「中僑」對未來充滿信心。

林小姐本身對中醫養生有一定的

知識，因其家族經營這一行業已有數十載，但接手家族生意無疑是具挑戰性的，正所謂「創業難，守業更難」，怎樣把中醫藥養生文化的革新和企業的傳承得以持續的發展，也需要不停的學習和勇於嘗試。這段路走下來不易，林小姐非常感激家人、社會賢達、業界伯樂及員工的支持及扶助。數年來革新的運作模式已漸上軌道，林小姐深深體會到家人的關愛及員工的忠心是家族企業最寶貴的資產。

中醫藥雖然是傳統的行業，但有別於一般參茸海味零售服務業，「中僑」著重培訓員工對不同性別、年齡層、體質、季節的養生知識及優劣養生品質的分辨及功效等，務求能與時並進，以更專業的資格向消費者提供適合他們的養生建議。

林小姐認為此次獲獎A級誠信店是特區政府消委會對「中僑」優質服務和產品的認同，提升了中醫藥行業的形象和定位，並給予消費者消費購物的信心保證。


A empresa “Produtos Secos do Mar Chong Kio”, doravante designada por Chong Kio, conquistou o prémio de Loja Certificada de Classe A do ano 2016. A Administradora executiva da Chong Kio, Sr.ª Lam Tek Yan partilhou connosco a história da empresa e as experiências de sucesso. Chong Kio foi criada pelo pai falecido da Sr.ª Lam, Elias Lam que foi mestre da medicina tradicional chinesa há mais de 40 anos. Actualmente, Chong Kio conta com vários sucursais não só

em Macau bem como no exterior.

A Sr.ª Lam, enquanto herdeira da Chong Kio, continua a desenvolver a empresa e inicia a revolução da mesma que torna a medicina tradicional chinesa mais próxima da vida quotidiana dos cidadãos, sobretudo das novas gerações, por forma a evitar as descontinuidades culturais e o desaparecimento da medicina chinesa que tem milénios de história. No futuro, Chong Kio irá desenvolver-se rumo à “vulgarização” da medicina tradicional chinesa, no sentido de afastar os consumidores da ideia de “Medicina chinesa é sempre cara”.

Vivendo as dificuldades económicas em Macau no decurso de várias décadas, Chong Kio nunca deixa de promover a medicina tradicional chinesa e vender ervas medicinais de boa qualidade, pelo que é uma marca de confiança para os consumidores locais e turistas.

Chong Kio dá sempre importância à formação do pessoal em relação à medicina tradicional chinesa, nomeadamente aos conhecimentos de cuidados de saúde e à identificação de ervas medicinais, por forma a assegurar que o seu pessoal forneça informações, de forma mais profissional, aos consumidores.

A Sr.ª Lam considera que a adesão ao sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada pode ajudar a melhorar a imagem do sector de medicina tradicional chinesa e aumentar a confiança dos consumidores no mesmo. 



本會與餐飲業界交流 探討完善價目表內訊息

Conselho de Consumidores reúne-se com o sector de restauração para discutir o aperfeiçoamento da divulgação de informações do preçário



本會早前聯同旅遊局、民政總署約見本澳餐飲業界的商會，就提升本澳飲食業服務質素，尤其在加強食品及服務價目表訊息的透明度上進行交流，商會認同相關部門提出的建議，並將通報其屬下會員恪守現行法例，保障食客的消費權益。

餐飲除了是本澳居民目前的主要民生消費項目外，同時是本澳對外推展旅遊業重要的元素之一，為此，本會非常關注餐飲業的服務質素能否符合消費者的訴求。早前本會、旅遊局及民政總署在與澳門餐飲業聯合商會及澳門中小型餐飲業商會會晤中，就本澳飲食業的運作與服務質素進行交流。

本會指出，餐廳食肆的食品及服務價目表清晰與否直接影響消費者的選擇及對該飲食場所的印象，業界須因應消費者維權意識的日漸提升，注意價目表的準確性，如有調整食品及服務的價格應及時向發牌部門作出更新，特別對可能不熟悉本澳餐飲業運作的旅客，包括如設有最低消費、節假日服務費等，服務人員都應主動向消費者說明，保障與尊重消費者的資訊權，以免因一時誤會或食肆的疏忽，而影響到本澳餐飲業的形象。

旅遊局及民政總署代表在會上亦要求業界務必遵守第16/96/M號法令的規定，在調整各類收費前要及時向發牌部門作出通報。

澳門餐飲業聯合商會及澳門中小型餐飲業商會均認為，現時消費者對餐飲業的服務要求不斷提高，認同各部門的建議，並會督促其屬下會員要加強保障消費者維權的意識，期望與相關部門加強溝通及合作，共同做好保護消費者的工作。

為配合特區政府推動餐飲業成為本澳其中一個旅遊政策的品牌，本會在2016年已為“誠信店”的餐飲服務業制定行業守則，當中包括要求“誠信店”要明碼實價，進一步保障消費者在餐飲消費活動時的訊息權與選擇權，並恆常為餐飲業的“誠信店”舉辦講座，以提高業界質素，本會亦歡迎兩個商會發動會員參加。



O CC, juntamente com a Direcção dos Serviços de Turismo (DST) e o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM), reuniu-se com as associações comerciais do sector de restauração com vista a realizar uma discussão sobre o aperfeiçoamento da qualidade do sector de restauração, sobretudo, o aumento da transparência das informações relativas aos seus serviços e preçário. As associações concordaram com os assuntos abordados e irão apelar aos seus associados para o cumprimento rigoroso da lei no sentido de proteger os direitos e interesses dos consumidores.

Os estabelecimentos de restauração fazem parte da vida quotidiana dos cidadãos de Macau, ao paralelo que são um dos elementos importantes para a promoção do sector de turismo ao exterior de Macau. Deste modo, o CC presta atenção particular à questão de se os serviços de restauração estão de acordo com as necessidades dos consumidores. O CC, portanto, reuniu-se com a DST, o IACM, a União das Associações dos Proprietários de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas de Macau e a Associação das Pequenas e Médias Empresas de Restauração de Macau para fazer um intercâmbio sobre a operação do sector de turismo e a qualidade dos serviços prestados.

O CC assinala que a clareza do preçário é um factor que determina directamente a impressão dos consumidores sobre os estabelecimentos de restauração. O sector deve assegurar a precisão do preçário, noemadamente notificar a entidade licenciadora da actualização do preçário e informar os consumidores, sobretudo os turistas que não conhecem bem o funcionamento do sector de restauração de Macau, do consumo mínimo e taxas extra a cobrar durante os feriados, com vista a garantir o direito do consumidor à informação e evitar afectar a imagem do sector por causa do mau entendimento ou descuido por parte do estabelecimento.

Os representantes da DST e do IACM solicitaram ainda ao sector que cumpra com todo o rigor o disposto no Decreto-Lei n.º 16/96/M e comunique atempadamente à entidade licenciadora a tabela de preços em caso de alteração.

As associações comerciais supracitadas consideram que os consumidores ficam cada vez mais exigentes sobre os serviços de restauração, pelo que concordaram com as sugestões dos serviços públicos e irão apelar aos seus associados para aumentar a consciência pela protecção dos direitos e interesses do consumidor, com expectativa de contribuir para a defesa do consumidor através de reforçar a cooperação com os serviços públicos.

Em conjugação da política do Governo da RAEM de promover o sector de restauração como uma marca de turismo, o CC estabeleceu, em 2016, um código de práticas para o sector de restauração, solicitando às Lojas Certificadas para fixar preços de forma clara, com vista a proteger, de forma mais aprofundada, o direito do consumidor à informação e à opção na restauração. Além disso, o CC realiza periodicamente palestras para as Lojas Certificadas do sector de restauração com intuito de aperfeiçoar a sua qualidade, considerando boa ideia que as associações supramencionadas encorajam a participação dos seus membros nas palestras.



消費者委員會2017年3月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Março de 2017

Nº 接獲個案總數 **440宗**
Total de atendimentos

! 投訴 **120宗**
Queixas

? 諮詢 **318宗**
Pedidos de informações

💡 建議 **2宗**
Sugestões

首5項被投訴的項目 (由多至少排列)

As cinco principais reclamações (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
鐘錶	Relógios	13	10.8%
食品及飲品類	Comida e bebidas	9	7.5%
通訊器材	Equipamento de Telecomunicações	9	7.5%
珠寶首飾	Joalharias e Bijutarias	9	7.5%
公共交通	Transportes Públicos	9	7.5%
電器產品	Produtos Electrodomésticos	8	6.7%
旅遊業	Sector de Turismo	8	6.7%
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	8	6.7%
個人護理產品及服務	Serviços e Produtos de Higiene Pessoal	8	6.7%
衣履皮革	Vestuário e Produtos de Couro	6	5.0%
傢具及家居裝置	Mobílias e Decoração de Casa	5	4.2%



澳門超市物價情報站網頁及手機APP瀏覽量(2017年第一季)

Dados estatísticos sobre o Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados, relativos ao 1.º trimestre de 2017



手機app下載次數

N.º de download de aplicação informática:

Android **274**次
iOS **1,072**次



網頁瀏覽次數

N.º de visitas de website:

Web **618**次



手機app瀏覽次數

N.º de visitas de aplicação informática:

Android **19,552**次
iOS **37,515**次



澳門燃料價格情報站網頁及手機APP瀏覽量(2017年第一季)

Dados estatísticos sobre o Posto das Informações de Preços dos Combustíveis, relativos ao 1.º trimestre de 2017



手機app下載次數

N.º de download de aplicação informática:

Android **97**次
iOS **968**次



網頁瀏覽次數

N.º de visitas de website:

Web **1,513**次



手機app瀏覽次數

N.º de visitas de aplicação informática:

Android **1,219**次
iOS **2,895**次

睡床陳列品爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Litígio sobre a cama em exposição

小曼見兒子已經長大，便打算幫兒子更換一張更大的睡床。兒子在傢俬店看中一張陳列床，於是小曼就付款購買。但當小曼收貨時，發現睡床的床板有花痕等瑕疵，便要求傢俬店退款。傢俬店解釋不知道有花痕等情況，並稱有關睡床屬於特價貨，所以不設退款。

小曼不接受傢俬店的解釋，並向消委會提出申訴，請求協調處理，最後需經消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官聽取雙方就交易過程的陳述，並參考仲裁中心的顧問意見，法官認為床板的確存有花痕而影響外觀，但實際上相關瑕疵並沒有妨礙實現該物的原定用途，並不符合《民法典》第905條第1款規定，“如出賣物之瑕疵減低該物之價值或妨礙實現該物之原定用途，或出賣物不具備出賣人所確保之品質或不具備實現上述用途之必需品質，則上節之規定中未被以下數條規定變更之部分，經作出適當配合後，適用之。” 即使有關“特價貨不設退款”的條款在案中並非考慮的範圍，但案中情況亦不具備撤銷交易的條件。

但是，根據《民法典》第914條第1款規定，“出賣人基於雙方當事人約定或習慣而有義務擔保出賣物之良好運作時，不論其有無過錯或買受人有無錯誤，出賣人均須負責修補出賣物，或在有必要更換且該物具有可代替之性質時負責更換。” 即傢俬店要為睡床提供“良好運作之擔保”，在不論小曼有否錯誤的情況下，傢俬店都要負責修補睡床，或在有必要的情況下作出更換。

最後，仲裁法官裁定傢俬店要為小曼更換床板，以確保睡床的完整及美觀。

在此，本會提醒消費者，購買任何產品時，都應該以謹慎的態度檢驗貨品，如有發現貨不對辦或瑕疵，要適時告知商號，以便商號作出相應的處理。同時，商號在出售陳列品或特價品時，應盡可能將貨品或有的瑕疵通知消費者，確保雙方在訊息透明及公平的環境下進行交易，減少日後不必要的爭議。D

Sio Man pretendia comprar uma cama nova para o seu filho por ele estar mais crescido. Foram a uma loja de mobiliários e compraram uma cama em exposição. No entanto, no dia de recepção, Sio Man descobriu arranhões no estrado e portanto solicitou à loja a devolução da cama. A loja explicou que não tinha tomado conhecimento dos arranhões e não aceitava a devolução por a cama em questão ser produto em saldo.

Sio Man não concordou com a loja e veio apresentar queixa junto do CC. O litígio acabou por ser submetido ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de arbitragem.

Ouvido o depoimento das partes em relação à transação e o parecer do assessor do Centro de Arbitragem, o juiz arbitral considerou que os arranhões afectavam a aparência da cama, mas este defeito não impedia a realização do fim a que a cama em questão era destinada e portanto o caso não se aplicava ao disposto no artigo 905.º, n.º 1 do Código Civil (*Se a coisa vendida sofrer de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tiver as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização daquele fim, deve observar-se, com as devidas adaptações, o prescrito na Secção precedente, em tudo quanto não seja modificado pelas disposições dos artigos seguintes*). Deste modo, não podia ser anulada a transacção em questão.

Porém, em termos do disposto no artigo 914.º, n.º 1 do mesmo código, *“Se o vendedor estiver obrigado, por convenção das partes ou por força dos usos, a garantir o bom funcionamento da coisa vendida, cabe-lhe repará-la, ou substituí-la quando a substituição for necessária e a coisa tiver natureza fungível, independentemente de culpa sua ou de erro do comprador”*, ou seja, a loja era obrigada a garantir o bom funcionamento da cama em questão e cabia-lhe repará-la ou substituí-la no caso necessário, independentemente da culpa da Sio Man.

Face ao exposto, o juiz arbitral decidiu que a loja devia trocar o estrado da cama para Sio Man.

O CC aproveita para lembrar aos consumidores que devem examinar os produtos a comprar, devendo avisar atempadamente a loja no caso de verificar problema ou defeito. As lojas, por seu turno, quando vendem produtos em exposição ou produtos em saldo, devem comunicar aos consumidores os defeitos que estes podem ter, garantir que as partes façam transacção de forma justa e com informações transparentes, por forma a evitar litígios desnecessários. D

2017年3月份成為“加盟商號”之名單

Lista de novas Lojas Aderentes em Março de 2017

旅行社 Agências de viagem

澳門假期旅行社有限公司 Agência de Viagens e Turismo Macau Férias

澳門宋玉生廣場180號

東南亞商業中心十一樓A座

Alameda Dr. Carlos d'Assumpção no. 180

Tong Nam Ah Central Comércio 11 andar A, r/c, Macau

不動產中介 Agências imobiliárias

華業地產置業公司 Companhia De Fomento Predial Wah Yip

澳門黑沙環第三街萬利樓4號地下A舖

Rua Três do Bairro da Areia Preta, Edf. Man Lei nº4 R/C Lj.A, Macau

順德地產

澳門黑沙環第三街48號新美安大廈第二期地下AI座

Rua Tres do Bairro da Areia Preta, nº48 Fase 2, Edf. San Mei On R/C-AI, Macau

潮輝地產 Chiu Fai Property

澳門黑沙環馬路48-G號地下信隆大廈第二期A舖

Estrada da Areia Preta no. 48G, Fase 2, Lj. A, edf. Son Long, r/c, Macau

信實地產有限公司 Loyalty Real Estate Limited

澳門南灣大馬路762-804號中華廣場18樓E座

Avenida da Praia Grande no. 762-804 China Plaza 18 andar E, Macau

寵物 Animais de estimação

寵物俱樂部 Clube dos Animais

澳門氹仔成都街35號花城牡丹花園地下H舖

Rua de Seng Tou no. 35 Flower City - edf. Peónia loja H, r/c, Macau

飾品 Bijutarias

覺香 Insense

澳門氹仔海洋花園大馬路522-526號海洋廣場地下F、G舖

F, G Shop, Ocean Plaza, No. 522-526 Av. dos Jardins do Oceano, Taipa, Macau

外幣兌換 Casas de câmbio

新富倫兌換有限公司(黑沙環店) Sun Fu Lon, Casa de Câmbio, Limitada

澳門慕拉士大馬路112號利豐閣地下AC座

Avenida de Venceslau de Moraes no. 112 edf. Lei Fung r/c - AC, Macau

新富倫兌換有限公司(祐漢店) Sun Fu Lon, Casa de Câmbio, Limitada

澳門祐漢新村第五街20-24號興隆樓第一期第二座地下C舖

Rua Cinco do Bairro Iao Hon no. 20-24 edf. Heng Long Fase 1 Bloco II, loja C, r/c, Macau

新富倫兌換有限公司(十月初五店) Sun Fu Lon, Casa de Câmbio, Limitada

澳門十月初五日街186-A號海華大廈地下A座

Rua de Cinco de Outubro no. 186-A edf. Hoi Wa, r/c - A, Macau

食品及飲品 Comida e bebidas

金吉大飲料有限公司 Companhia de Bebidas Kam Kang Tai, Limitada

澳門黑沙環馬場大馬路225-229號百利新村2座地下F舖

Avenida do Hipódromo no. 225-229 edf. Pak Lei Bl. 2, loja F, r/c, Macau

暢飲食館 Estabelecimento de Comidas Cheers Macau

澳門巴波沙坊第十一街新城市花園第十八座地下CJ座

Bairro Social Tamagnini Barbosa, rua número onze, edf. Jardim Cidade Bloco XVIII, r/c - CJ, Macau

五金 Ferragens

文輝機械五金 Man Fai Ferragens

澳門黑沙環馬路48-G號地下信隆大廈第二期A舖

Estrada da Areia Preta no. 48G, Loja A, Bloco II, Edif. Son Lon, r/c, Macau

外賣店 Lojas de pronto-a-comer

進發小食外賣

澳門長壽大馬路448號百利商場地下MA

Avenida da Longevidade, No.448, Pak Lei Plaza R/C Lj.MA, Macau

2017年3月份成為“加盟商號”之名單 Lista de novas Lojas Aderentes em Março de 2017

西藥 Medicina ocidental

振興藥房 VI (關蘭馬路分店) Farmacia Tsan Heng VI

澳門亞馬喇士腰(關蘭馬路)66-70號
江南大廈(第一、二、三座)地下E座

Istmo de Ferreira do Amaral no. 66-70
edf. Kong Nam (Bloco I, II, III), r/c - E, Macau

振興藥房 V (東望洋分店) Farmácia Tsan Heng V

澳門東望洋新街170號東泰大廈地下A舖

Rua Nova à Guia no. 170 edf. Fung Tai, loja A, r/c, Macau

糧油雜貨 Óleo e cereais

大興糧油食品有限公司 Companhia de Alimentos Tai Heng Lda.

澳門黑沙環慕拉士大馬路149號激成工業中心第一期三樓A, B

Avenida de Venceslau de Moraes no. 149 Centro Industrial Bloco I, 3 andar A e B, Macau

其他 Outros

標準滅蟲 Insecticida Standard

澳門看台街305號翡翠廣場三樓A-G室

Rua De Tribuna No.305, 3 Andar A-G, Sun Fu Lon Centro Comerical Jade Plaza, Macau

新富倫洋行 Sun Fu Lon Trading

澳門看台街305號翡翠廣場三樓F室

Rua da Tribuna no. 305 Jade Plaza, 3 andar F, SunFuLon Centro Comercial, Macau

保健品 Produtos de saúde

靚媽月子養生產品專賣店 Loja de Produtos Pós-Parto de Manutenção de Saúde Mãe Bonita

澳門白鴿巢前地6-8號麗豪大廈4座地下BJ室

Praça de Luís de Camões no. 6-8 edf. Lai Hou Bloco 4, sala BJ, r/c, Macau

餐廳及食肆 Restaurantes e estabelecimentos de comida

日日見粥粉麵咖啡 Estabelecimento De Comidas Iat Iat Kin

澳門黑沙環第五街10號新美安大廈第一期地下及閣樓層DB座

Rua Cinco Do Bairro Areia Preta, No.10 Fase 1, SL, Edf. San Mei On R/C, Lj,DB, Macau

甜蜜蜜咖啡美食 Estabelecimento De Comidas Ting Mat Mat

澳門永寧街165號地下E舖

Rua da Tranquilidade No.165 Edif. Jardim Wan Keng, Lj,E, RC, Macau

甜蜜蜜咖啡美食 Estabelecimento De Comidas Ting Mat Mat

澳門飛喇士街(筷子基南街)67號權昌御庭地下I座

Rua do General Ivens Ferraz, No.67 Kun Cheong Court R/C Lj,I, Macau

金滿堂甜品 Estabelecimento de Comidas Kam Mun Tong

澳門筷子基南街461號寶翠花園利耀閣地下U舖

Rua do General Ivens Ferraz no. 461 Precious Jade Garden (Lei Iu Kok) loja U, r/c, Macau

新綠茵閣茶餐廳 Cafe New Green View

澳門倫敦街46-52號環宇豪庭地下及閣樓T舖及U舖

Rua de Londres no. 46-52 Wan Yu Villas Lojas T e U, r/c e sobreloja, Macau

新綠茵閣茶餐廳 Cafe New Green View

澳門倫敦街42號環宇豪庭地下及閣樓S舖

Rua de Londres no. 42 Wan Yu Villas loja S, r/c e sobreloja, Macau

新綠茵閣茶餐廳 Cafe New Green View

澳門羅馬街74-76號東南亞花園地下及閣樓AD及AE舖

Rua de Roma no. 74-76 Tong Nam Ah Jardim loja AD e AR, r/c e sobreloja, Macau

超級市場 Supermercados

來來超級市場有限公司 (司打口) Supermercado Royal, Companhia Limitada

澳門夜姆巷11-A-15號友群大廈地庫及閣樓A座

Travessa do Gamboa, No. 11A-15, Edf. Iao Kuan R/C Lj,A, Macau

來來超級市場有限公司 (聯薪廣場分店) Supermercado Royal, Companhia Limitada

澳門飛喇士街81-101號新廣場地下

AB-AR, AU-AZ, BA-BZ, CA-CC, CI-CK, CO, H-K, O及T-X座

Rua do General Ivens Ferraz, No.81-101, Luen San Square R/C, Lj,AB-AR, AU-AZ,BA-BZ,CA-CC,CI-CK,CO,H-K,Q,T-X, Macau

來來超級市場有限公司 (十月初五街) Supermercado Royal, Companhia Limitada

澳門十月初五街71號江華大廈地下A座

Rua de Cinco de Outubro, No.71, Edf. Kong Va R/C Lj,A, Macau



全澳至抵超市龍虎榜

Lista dos supermercados mais baratos de Macau



本會由2013年10月份起擴大超市普查工作，以全澳七個堂區為基礎，再因應各堂區超市數量的多寡，將超市調查工作劃分為八個區域進行，每月先後及循環於各區超市進行物價普查工作，務求從量及質方面滿足消費者對訊息的要求。

為了方便消費者比較被調查超市的價格水平，本會將每月的調查結果整理製成“全澳至抵超市龍虎榜”，列出最多最抵貨品的首五位超市排名。



Desde Outubro de 2013, o Conselho de Consumidores tem vindo a ampliar o desenvolvimento das tarefas de investigação geral dos preços praticados pelos supermercados de Macau. A investigação é realizada em 7 freguesias, e atendendo ao número de supermercados espalhados em cada freguesia, a investigação é subdividida em 8 zonas. Todos os meses, o CC investiga, de forma sucessiva e repetida, os preços dos produtos vendidos nos supermercados espalhados em toda a cidade, com o objectivo de responder a procura dos consumidores a nível de acesso à informação, quer em termos de quantidade e quer em termos de qualidade.

Por outro lado, para facilitar os consumidores na comparação dos preços, o CC vai organizar os resultados obtidos nas investigações mensais e criar uma “Lista dos supermercados mais baratos de Macau” que mostra os 5 primeiros supermercados que possuem mais produtos baratos.

2017年3月份「全澳至抵超市龍虎榜」排名

排名	變動	超級市場名稱	至抵貨品數目(款)	
			同區	全澳
1	---	百惠超級市場 (新益花園)	106	80
2	↑4	來來超級市場 (聯薪廣場)	186	70
3	↑2	來來超級市場 (慕拉士)	120	69
4	↑1	來來超級市場 (紅街市)	181	67
5	↓1	來來超級市場 (美副將)	185	66

註： 1. 不同顏色代表不同分區

- 花地瑪 1 區
- 花王堂 1 區
- 花王堂 2 區

2. 根據消費者委員會3月份對370種貨品進行物價普查，各超級市場於全澳各區共105間超級市場中最抵貨品數目首五位排名。
3. 有關全澳各區105間超級市場中最抵貨品數目總排名詳情，可瀏覽消委會網址 www.consumer.gov.mo。

連續8個月踞“全澳至抵超市龍虎榜”第一位。

Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Março de 2017

CLASSIFICAÇÃO	MUDANÇA NO RANKING	NOME DO SUPERMERCADO	NÚMERO DE PRODUTOS BARATOS VENDIDOS NA MESMA ZONA	
			VENDIDOS NA MESMA ZONA	VENDIDOS EM TODAS AS ZONAS
1	---	Supermercado Goodmart (Jardins Sun Yick)	106	80
2	↑4	Supermercado Royal (Luen San Square)	186	70
3	↑2	Supermercado Royal (Venceslau De Morais)	120	69
4	↑1	Supermercado Royal (Mercado Vermelho)	181	67
5	↓1	Supermercado Royal (Coronel Mesquita)	185	66

Obs.: 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 1
- Freguesia de Santo António 1
- Freguesia de Santo António 2

2. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Março pelo Conselho de Consumidores, a classificação dos primeiros cinco supermercados é dada conforme àqueles que possuem maior número de produtos baratos de entre os 105 supermercados espalhados em todos os cantos da cidade de Macau.
3. Para saber a classificação dos 105 supermercados, visite a página electrónica do Conselho de Consumidores www.consumer.gov.mo.

Ocupou o primeiro lugar em 8 meses consecutivos na “Lista dos supermercados mais baratos de Macau”

主辦單位 Organizadora:

 澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM
Macao SAR Government Consumer Council

2017 **Guarde Facturas na Compra!**

存憑有理

2017 2017
01/05 ~ 30/06

購物記得留發票，
保障權益好重要！

Guardar facturas na compra,
salvaguardar os seus direitos
e interesses



★ **頭獎(1名) MOP 2,000 現金券**
1.º Prémio (1 premiado) Voucher pecuniário de duas mil patacas

★ **二獎(2名) MOP 1,500 現金券**
2.º Prémio (2 premiado) Voucher pecuniário de mil e quinhentas patacas

★ **三獎(3名) MOP 1,000 現金券**
3.º Prémio (3 premiado) Voucher pecuniário de mil patacas

★ **安慰獎(50名) “誠信店” 特別版澳門通卡(內含 MOP100)**
Prémio de consolação (50 premiados) Um Macau Pass
(edição especial de “Loja Certificada”), com depósito de cem patacas

參加辦法

保留“誠信店”¹於2017年5月1日至2017年6月30日期間²發出之消費憑證³，並於上述期間內以下列方式登記抽獎

- A) 使用“誠信店手機應用程式”掃描“誠信店”QR code登記；
B) 在消費憑證副本背面填上個人資料⁴及消費憑證所屬商店之QR code編號，並投放到消費者委員會(高士德辦事處/黑沙環辦事處)之登記箱內。

¹ 於營業範圍內貼有“誠信店2017”標貼之商號(可透過掃描標貼上之QR code辨別真偽)

² 包括首尾兩天；

³ 須單筆消費滿澳門幣伍拾元(MOP50.00)。

⁴ 包括澳門居民身份證顯示之姓名、澳門居民身份證號碼後4位、聯絡電話。

備註：必須保留抽獎憑證作領獎之用

Forma de participação

Guarde qualquer comprovativo de compra¹ das Lojas Certificadas², que se emita no período entre 1 de Maio e 30 de Junho de 2017, e faça a inscrição no sorteio, durante o mesmo período, através dos seguintes meios:

- A) Escanear o código QR com recurso à aplicação informática das Lojas Certificadas para fazer a inscrição;
B) Preencher, no verso da fotocópia do comprovativo de compra, os dados pessoais⁴ e o n.º de código QR da loja que tenha emitido o comprovativo de compra e colocar o mesmo na caixa de inscrição instalada nos postos de atendimento ao público do Conselho de Consumidores.

¹ O valor de compra em cada comprovativo deve ser equivalente, no mínimo, a 50 pataca;

² Estabelecimentos comerciais com o símbolo de qualidade de Loja Certificada de 2017 colocado nas suas instalações (Pode verificar-se a veracidade do símbolo através de escanear o código QR impresso no mesmo);

³ Incluem-se 1 de Maio e 30 de Junho.

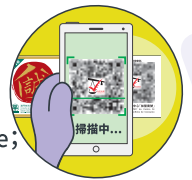
⁴ Devem preencher-se o nome constante do Bilhete de Identidade de Residente da RAEM (BIR), os últimos quatro dígitos do BIR e o número de telemóvel.

Nota: Deve ser apresentado o original do comprovativo de compra no levantamento de prémio.



登記教學

- 1) 下載“誠信店手機應用程式”，並點擊“我要參加存憑有理”；
- 2) 消費後掃描該誠信店之QR code；
- 3) 登記資料；
- 4) 拍照並上傳消費憑證圖片，然後按提交即可。



Instruções sobre a inscrição

- 1) Descarregue a aplicação informática de Lojas Certificadas e clique no botão “Quero participar na actividade “Guarda facturas na Compra!””
- 2) Leia o código QR da Loja Certificada onde fez compras;
- 3) Preencha dados necessários;
- 4) Tire foto ao comprovativo de compra, carregue-a e depois clique no botão “entregar”.



誠信店應用程式
Lojas Certificadas App



iPhone App



Android App



(853) 8988 9315



www.consumer.gov.mo

官方微信

