

# 澳門消費

CONSUMIDOR

# 291

免費贈閱  
Distribuição Gratuita

## 運動毛巾吸水力及色牢度測試

Teste de absorção e solidez da cor das toalhas desportivas



## 新加坡消協來訪

Associação de Consumidores de Singapura visita o CC



## 走訪誠信店系列“湛記傢俬”

Conhecer as Lojas Certificadas: Mobílias Cham Kei

## 食品價格工作小組赴湖南湘西開拓貨源

Grupo de Trabalho Interdepartamental para os Preços dos Produtos Alimentares desloca-se a Hunan



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



### 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](mailto: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)

市民可透過以下途徑使用預約服務:

Os cidadãos podem recorrer ao serviço de marcação prévia:

(1) 親臨預約 / Por deslocação pessoal

(2) 電話預約 / Por via telefónica

(3) 網上預約 / Por Internet

<https://app.iacm.gov.mo/booking/webBookingAction.do?action=webadd21>

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



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)



### 結盟單位

山東省消費者協會

湖北省消費者委員會

江蘇省消費者權益保護委員會

珠海市消費者權益保護委員會

浙江省消費者權益保護委員會

安徽省消費者權益保護委員會

吉林省消費者協會

黑龍江省消費者協會

西藏自治區消費者協會

新疆自治區消費者協會

江門市消費者權益保護委員會

中山市消費者委員會

消費者文教基金會(台灣地區)

珠海市橫琴新區消費者協會

上海市消費者權益保護委員會

香港消費者委員會

南京市消費者協會

西安市消費者協會

青島市消費者權益保護委員會

重慶市消費者權益保護委員會

甘肅省消費者協會

杭州市消費者權益保護委員會

成都市消費者協會

中國消費者報社

北京市消費者協會

廣州市消費者委員會

武漢市消費者協會

昆明市消費者協會

大連市消費者協會

天津市消費者協會

深圳市消費者委員會

遼寧省消費者協會

### 9+2 泛珠三角區域結盟

廣東省消費者委員會

福建省消費者權益保護委員會

貴州省消費者協會

湖南省消費者委員會

海南省消費者委員會

廣西壯族自治區消費者權益保護委員會

四川省保護消費者權益委員會

雲南省消費者協會

江西省消費者權益保護委員會

香港消費者委員會

澳門消費者委員會

### 其他結盟單位



西班牙國家消費保護總局



葡萄牙消費者總局



新加坡消費者協會



國際葡萄牙語消費者協會組織



葡萄牙食品及經濟安全局

**3 編者話****抽查報告****4 運動毛巾吸水力及色牢度測試****誠信店專區****12 走訪誠信店系列 “湛記傢俬”****專題****13 超市物價數據的誕生****本會動態****17 新加坡消協來訪****19 食品價格工作小組赴湖南湘西開拓貨源****21 本會參與 “第四十八屆明愛慈善園遊會”****22 10月份投訴個案分類****23 消費提示****24 “全澳至抵超市龍虎榜” 10月份簡報****3 Editorial****Relatório de investigação****7 Teste de absorção e solidez da cor das toalhas desportivas****Conhecer as Lojas Certificadas****12 Conhecer as Lojas Certificadas: Móveis Cham Kei****Reportagem temática****15 Recolha de preços em supermercados****Actividades do CC****18 Associação de Consumidores de Singapura visita o CC****20 Grupo de Trabalho Interdepartamental para os Preços dos Produtos Alimentares desloca-se a Hunan****21 CC participa no 48.º Bazar de Caridade das Cáritas Macau****22 Análise dos casos recebidos em Outubro****23 Aviso aos consumidores****24 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau em Outubro****編者話 Editorial**

定期進行有氧運動、均衡飲食及配合規律的作息，是健康生活的基本要件。運動除了強身健體，也可舒展身心，造就近年的運動風氣日盛，而不少運動愛好者會使用運動專用毛巾。本會搜集市面10款運動毛巾樣本進行測試，消費者可以通過報告瞭解市售運動毛巾的吸水力、風乾速度、色牢度(掉色情況)、性能表現、清洗後尺寸及外觀的變化等，從而購買適合的產品。

“走訪誠信店”介紹有七十多年歷史、傢俬行業中的老字號“湛記傢俬”。見證着澳門經濟的起伏、傢俬行業的轉變，近年面對網上購物的興起，以及人力資源的缺乏，歷經幾代人的“湛記傢俬”負責人闡述如何克服考驗，對商品品質及優良服務始終貫切堅持。

新加坡消費者協會早前來訪，執行委員會黃翰寧主席在工作交流會議上介紹了本澳及本會的近況，本會同事亦分別詳細介紹了“誠信店”優質標誌計劃的背景、評審制度、相關宣傳等資訊，而新加坡消協亦向本會講解“保證標誌(CaseTrust)”及當地特有的“預繳消費保障(Prepayment Protection)”計劃之具體執行情況，雙方並就提升人員培訓等進行工作會談。會議後，該會人員更隨本會工作人員到部份誠信店進行實地巡查，以瞭解評審標準。此外，亦跟隨本會同事到達本澳超市進行物價調查之實地體驗，期間，來訪人員向本會瞭解相關工作的前置預備，如在電腦上準備資料，以及到達現場以機器掃描各款貨品價錢等細則工作。 

Fazer exercícios aeróbicos regulares, manter uma alimentação equilibrada e um repouso diário regular são factores essenciais para ter uma vida saudável. Praticar desporto faz bem à saúde física e mental. Nos últimos anos, fazer exercícios físicos tem-se tornado cada vez mais popular e muitos adeptos do desporto gostam de utilizar a toalha desportiva. Nesse sentido, o CC recolheu e submeteu dez toalhas desportivas a um teste destinado a verificar a sua capacidade de absorção, velocidade de secagem, a solidez da cor e a resistência à deformação após a lavagem, para que os consumidores escolham uma toalha desportiva adequada após consultar os resultados do teste.

Na série “Conhecer as Lojas Certificadas” desta edição, apresentamos a “Móveis Cham Kei”, uma loja de móveis com mais de 70 anos de história que testemunha a flutuação económica de Macau e o desenvolvimento da indústria de móveis. Partilhamos ainda como a “Móveis Cham Kei” enfrenta os desafios, sobretudo a popularização da compra online e a falta de recursos humanos, e persiste em prestar produtos e serviços de qualidade ao longo das décadas.

Uma delegação da Associação de Consumidores de Singapura visitou e realizou com o CC uma reunião de trabalho. Na reunião, o Presidente da Comissão Executiva do CC, Wong Hon Neng fez uma abordagem sobre a actualidade de Macau e do CC, bem como os seus colegas apresentaram o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada. A Associação de Consumidores de Singapura, por sua vez, apresentou os projectos “CaseTrust” e “Prepayment Protection”, bem como a sua implementação em Singapura. As partes debateram-se ainda sobre a optimização da formação do pessoal. Depois da reunião, a delegação assistiu à inspecção in-loco em algumas Lojas Certificadas e à recolha de preços em vários supermercados locais para conhecer melhor sobre os trabalhos do CC. Ficaram a conhecer como os funcionários do CC procedem aos trabalhos preparativos para a investigação e à respectiva recolha de preços com máquinas específicas. 

# 運動毛巾吸水力及色牢度測試



勤做運動，除了可以強身健體，也可舒展筋骨，及放鬆心情。無論是在冰涼的海水中暢泳、在室內做瑜伽、抑或在球場上揮灑熱血，一條運動毛巾都會是最好的運動伴侶。近年，市面有一些以人造纖維製作的毛巾，聲稱具有高吸水力和速乾等功能，然而這些毛巾與傳統綿質毛巾在使用時有什麼差別呢？其掉色的情況又如何？為此，本會對運動毛巾進行測試，以瞭解不同材質的運動毛巾在吸水力、風乾速度、色牢度(掉色情況)上的性能表現和清洗後尺寸及外觀的變化情況。

## 樣本資料：

是次測試的樣本共有10款，由本會工作人員以一般消費者身份購買，零售價由\$62.0到\$179.0澳門元不等。樣本品牌方面，包括有 ARENA，卡飾社CARSETCITY，DESCENTE，KAMACHI，LI-NING，NIKE，NIKKO，SWANS，TRIANGLE SPORT，YONEX。聲稱產地包括有中國、日本、韓國和泰國，尺寸由35cm x 75cm 至40cm x 100cm 不等，材質包括棉、人造絲棉混紡和人造纖維。

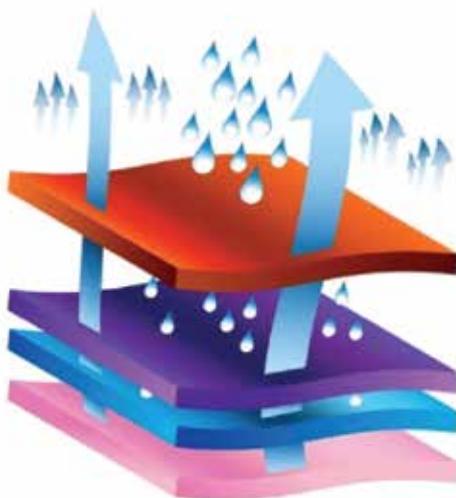
## 測試標準：

是次測試根據 AATCC 79-2014、AATCC 197-2013、ASTM MM TS-05、ISO 105 E01-2013、ISO 105 C06 A2S-2010、ISO 105 X12-2001、ISO 105 E04-2013、ISO 105 B02-2014、

ISO 105 E02-2013、ISO 105 E03-2010、ISO 3759-2011 / ISO 5077-2007 / ISO 6330-2012 和 ISO 6330-2012 分別對樣本的吸濕排汗能力、色牢度和洗水後尺寸及外觀進行測試。

## 吸濕排汗能力：

吸濕排汗是將汗水型態的水分吸收，再從布料內帶到外表面



並讓其蒸發之過程。簡單來說，吸濕排汗包括三個主要步驟：

1. 布料吸收汗水型態的水分(吸濕性能)。
2. 將織物內表面的水分輸送到其外表面(芯吸速率)。
3. 將該水份擴散到廣大的表面，以利其透過蒸發而被釋放到周圍的空氣中(快乾速度)。

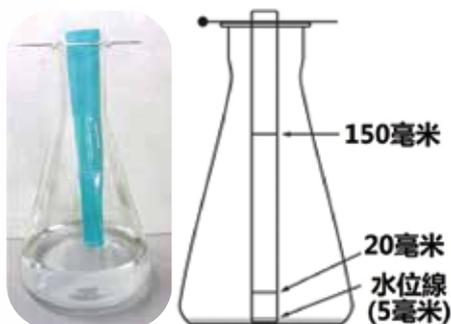
本次測試對上述三個步驟都進行了檢測：

## (一) 吸濕性能測試：

讓一滴水從固定高度落到樣本上，由這滴水接觸到樣本表面直至這滴水失去任何光反射和變為無光的所須時間，紀錄為樣本的吸水性。

## (二) 芯吸速率測試：

把特定尺寸的毛巾固定在支架上，毛巾的末端浸沒在水中，計算樣本吸水的速率。(如圖所示)



## (三) 快乾速度測試：

是次測試首先量度樣本的重量，加1毫升的水於樣本上，再監測樣本的重量直至樣本回復測試前重量+4%所需要的時間。

## 結果顯示

本次測試中，10批樣本皆用一秒就能吸收一滴水，吸水能力相若，而在芯吸速率的結果中，以(樣本編號1) ARENA、(樣本編號2) TRIANGLE SPORT、(樣本編號6) CARSETICITY 的表現較佳，而在快乾速度的測試中，以(樣本編號1) ARENA、(樣本編號6) CARSETICITY 和(樣本編號3) LI-NING 三款非綿質毛巾的表現最好，(樣本編號10) YONEX 和(樣本編號8) DESCENTE 的表現較差。

本次測試中發現，人造纖維的毛巾於完全乾透後會出現乾硬的狀態，而此類毛巾需要在濕潤的狀態下才能使用。若使用者處理及清潔不當可能會容易令毛巾滋生細菌。

## 色牢度：

色牢度是指紡織品的顏色在各種作用下的抵抗力。其能夠反映樣本的褪色情況，色牢度的好壞除了影響美觀，還增加了有害物質被人體吸收的機會而影響人體的健康安全，本次測試模擬日常7種不同的情況下使用和清洗毛巾，以瞭解樣本的色牢度表現情況。

### (一) 耐水色牢度：

是次測試主要觀察樣本濕水後有否褪色的情況：把樣本與多纖維貼襯織物 (multifibre adjacent fabric) 接觸後一併浸入水中，比較樣本浸水前後的顏色變化和多纖維貼襯織物的染色程度。



多纖維貼襯織物

### (二) 耐皂洗色牢度：

洗衣時最怕就是掉色和使其他衣物染色。將樣本與多纖維貼襯織物接觸後放入裝有標準洗滌劑的不鏽鋼容器，再模擬洗水情況，待樣本和貼襯織物風乾後，比

較樣本的顏色變化和貼襯織物的染色程度。

### (三) 耐摩擦色牢度：

毛巾在擦汗或擦身時都會出現磨擦的情況，磨擦毛巾對掉色有什麼影響呢？分別用乾擦布和濕擦布以9牛頓(約等於900克重量)的壓力和一秒一個循環的速度摩擦樣本來回20次，觀察樣本前後的顏色變化。

### (四) 耐汗液色牢度：

汗液會否對毛巾的顏色造成影響呢？將樣本與多纖維貼襯織物接觸後一併浸入模擬汗液中，比較樣本浸泡模擬汗液前後的顏色變化和多纖維貼襯織物的染色程度。

### (五) 耐光色牢度：

毛巾在戶外或海灘使用時可能會受陽光長期曝曬，經過曝曬後的毛巾會否出現掉色的情況呢？是次測試將樣本暴露於人造光後對比顏色變化。

### (六) 耐海水色牢度：

海水對毛巾的顏色有沒有影響呢？把樣本與多纖維貼襯織物接觸後一併浸入模擬海水的液體中，比較樣本浸泡模擬海水前後的顏色變化和多纖維貼襯織物的染色程度。

### (七) 耐游泳池水色牢度：

游泳池水對毛巾的顏色有沒

有影響呢？將樣本放入有模擬泳池水的不鏽鋼容器，再於容器內施轉一小時後。比較樣品顏色的前後變化。

## 結果顯示

10批樣本在耐水色牢度及耐汗液色牢度的表現相若，結果令人滿意。在耐皂洗色牢度測試中，(樣本編號6) CARSETICITY 和(樣本編號7) NIKKO的表現就相對較遜色。而耐摩擦色牢度的測試中，(樣本編號8) DESCENTE 於乾擦和濕擦兩個情況下的表現都相對較差。耐光色牢度的測試中，10款的樣本表現參差，其中以(樣本編號4) NIKE、(樣本編號1) ARENA 和(樣本編號3) LI-NING 的表現較佳，而(樣本編號5) SWANS 的表現相對較差，其他樣本的表現都令人滿意。另外，(樣本編號6) CARSETICITY 在耐海水色牢度和耐游泳池水色牢度測試的表現相對遜色。

## 洗水後尺寸及外觀：

毛巾經過清洗後會否嚴重變形呢？是次測試中，如果樣本的標籤有參考清洗方法，則按標籤指示的方法清洗，若沒有相關指示或標籤，就會以標準要求的方法清洗(40°C機洗)。待洗衣程序完成後掛起樣本並自然風乾，再比較樣本洗水前後的尺寸和外觀變化。

## 結果顯示

測試結果顯示，10批樣本中以人造纖維和非綿質的毛巾如(樣本

編號1) ARENA、(樣本編號6) CARSETICITY、(樣本編號9) KAMACHI 和(樣本編號3) LI-NING於洗水後會有較明顯的縮水情況。但由於實際使用時毛

巾會先沾濕使用，尺寸和外觀可能會和完全乾透時有差異。而(樣本編號5) SWANS 和(樣本編號2) TRIANGLE SPORT 測試後只有少許縮水的情況，表現較其他樣本為佳。

## 本會建議：

1. 消費者可於購買毛巾時留意護理標籤，並根據標籤上的指示清洗和使用。
2. 如消費者要購買游泳後使用的毛巾，可購買包裝上印有“適合游泳”或類似字句或標誌的毛巾，亦可詢問店家該毛巾是否適合游泳後使用。
3. 生產商和經營者應該用清晰易明的方法列明商品的使用注意事項和清洗方法。
4. 避免毛巾與不同顏色的衣物混合清洗，以免因掉色而沾污其他衣物。
5. 避免毛巾長期暴露於陽光下，可讓毛巾顏色更持久。
6. 洗水後的毛巾外觀會受其顏色，紗線結構和材質影響。清洗時以低溫手洗和自然風乾的方法能減少毛巾變型或縮水的情況。 J



留意毛巾的使用和清洗方法



購買時注意毛巾是否適用於運動或游泳

# Teste de absorção e solidez da cor das toalhas desportivas



Fazer desporto faz bem a saúde física e mental. A toalha desportiva é sempre o melhor companheiro nosso para nadar, fazer yoga ou praticar desporto em campo. Hoje em dia, encontram-se à venda algumas toalhas feitas de fibras artificiais que alegadamente são extremamente absorventes e fáceis de secar. No entanto, será que estas toalhas são muito diferentes às toalhas de algodão em termos da utilização? São resistentes à descoloração? Deste modo, o CC levou a cabo um teste destinado a avaliar a absorção, a velocidade de secagem, a solidez da cor e a mudança de tamanho e aparência após a lavagem das toalhas desportivas de diferente matéria-prima.

## Informações referentes às amostras

Foram submetidas ao presente ensaio dez toalhas desportivas, compradas pelos trabalhadores do CC na qualidade do consumidor. Custam entre 62 e 179 patacas e são das seguintes marcas: ARENA, CARSETCITY, DESCENTE, KAMACHI, LI-NING, NIKE, NIKKO, SWANS, TRIANGLE SPORT e YONEX. Quanto à origem, são alegadamente oriundas da China, do Japão, da Coreia e da Tailândia. Têm um tamanho entre 35cm x75cm e 40cm x 100cm. São feitas

de algodão, de mistura de algodão e raioim e de fibras artificiais e sintéticas.

## Normas adoptadas para o teste

O presente teste foi realizado com base das seguintes normas: AATCC 79-2014, AATCC 197-2013, ASTM MM TS-05, ISO 105 E01-2013, ISO 105 C06 A2S-2010, ISO 105 X12-2001, ISO 105 E04-2013, ISO 105 B02-2014, ISO 105 E02-2013, ISO 105 E03-2010, ISO 3759-2011 / ISO 5077-2007 / ISO 6330-2012 e ISO 6330-2012. Foram avaliados a absorção da transpiração, a solidez da cor e o tamanho e aparência após a lavagem.

## Absorção da transpiração

Trata-se de um processo que absorve o líquido (suor), transfere-o do lado interno do tecido para o externo e deixa-o evaporar. Simplesmente, a absorção da transpiração consiste em três passos:



1. O tecido absorve a água (absorção de humidade);
2. A água é transferida do lado interno do tecido para o externo (*wicking*);
3. A água expande para uma superfície maior, por forma a ser emitida, mediante a evaporação, para o ar (Velocidade de secagem).

Nesse sentido, no presente ensaio foram avaliados os três passos acima referidos:

### (I) Absorção de humidade:

Deixou-se uma gota de água a cair, de uma altura fixa, para a amostra, com vista a contar quanto tempo é que leva para a gota de água perder completamente a reflexão da luz.

### (II) Wicking:

Afixou-se a amostra, de um tamanho especificamente definido, num suporte deixando o seu fundo embebido na água, com vista a contar a velocidade de absorção de água. (como as imagens mostram)



### (III) Velocidade de secagem:

Mediu-se o peso da amostra, depois colocou-se 1 ml de água na mesma, no sentido de contar o tempo necessário para o peso da amostra voltar a ser equivalente ao valor mais 4% superior ao peso no início do ensaio.

### Resultado

No presente teste, todas as 10 amostras conseguiram absorver uma gota de água em 1 segundo, tendo desempenho semelhante a nível de absorção de água. Quanto a *Wicking*, foram as melhores as amostras n.º1 (ARENA), n.º 2 (TRIANGLE SPORT) e n.º 6 (CARSETICITY). Também as amostras n.º 1, n.º 2 e, desta vez, n.º 3 (LI-NING) tiveram o melhor desempenho em termos da velocidade de secagem, enquanto as piores foram as amostras n.º 10 (YONEX) e n.º 8 (DESCENTE).

Neste teste descobriu-se que a toalha de fibras sintéticas se torna dura após ficar completamente seca, só podendo ser usada em estado molhado. Se o utente não a tratar e limpar de forma adequada, é fácil levar ao crescimento de bactérias na mesma.

### Solidez da cor:

A solidez da cor refere-se à resistência da cor dos têxteis contra a descoloração sob diferentes condições. A falta de solidez da cor não só pode afectar a aparência do tecido, bem como aumentar o risco de emitir substâncias nocivas ao corpo humano e prejudicar a

saúde. Neste teste, foram realizadas simulações sobre o uso e a lavagem da toalha em 7 circunstâncias distintas, por forma a avaliar a sua solidez da cor.

#### (I) Solidez da cor à água:

O ensaio consiste em verificar se a amostra descolora após ficar molhada: Deixar a amostra, juntamente com um tecido multifibras (multifibre adjacent fabric), embebida em água para verificar se existe a mudança da cor da amostra e se o tecido multifibras fica tingido.



Tecido multifibras

#### (II) Solidez da cor ao detergente

O ensaio foi feito dos seguintes passos: Colocar a amostra e o tecido multifibras juntamente num recipiente de aço inoxidável; adicionar-lhe um determinado detergente e proceder à lavagem; secar a amostra e o tecido multifibras ao vento e depois observar a mudança da cor da amostra e se o tecido multifibras fica tingido.

#### (III) Solidez da cor à fricção:

O acto de limpar o corpo com a toalha pode causar-lhe a fricção. Será

que esta fricção provoca a descoloração da toalha? O ensaio consiste em observar se a amostra fica descolorada após sofrer fricção: Esfregar a amostra, respectivamente com um tecido seco e com um molhado, à pressão de 9N (cerca de 900g de peso), por 20 vezes (um ciclo por 1 segundo) e depois observar a mudança da cor da amostra.

#### (IV) Solidez da cor ao suor:

Será que o suor influencia a cor da toalha? Colocámos a amostra e o tecido multifibras juntamente no suor artificial e depois comparámos a mudança da cor da amostra verificando se o tecido multifibras fica tingido.

#### (V) Solidez da cor à luz:

Será que a toalha fica descolorada após ser colocado em contacto com a luz solar por um período longo? Colocámos a amostra sob a luz artificial e comparámos se existe a mudança da cor na mesma.

#### (VI) Solidez da cor à água salgada:

Será que a água salgada influencia a cor da toalha? O ensaio consiste nos seguintes: Deixar a amostra e o tecido multifibras juntamente imersos na água salgada artificial, observar a mudança da cor da amostra e verificar se o tecido fica tingido.

#### (VII) Solidez da cor à água de piscina:

Será que a água de piscina influencia

a cor da toalha? Colocámos a amostra num recipiente de aço inoxidável enchido da água de piscina artificial por uma hora, e depois observámos a mudança da cor da mesma.

### Resultado:

As 10 amostras tiveram desempenho satisfatório a nível de solidez da cor à água e ao suor. Quanto à solidez da cor ao detergente, as amostras n.º 6 (CARSETICITY) e n.º 7 (NIKKO) foram as piores. A amostra n.º 8 (DESCENTE) teve resultados piores no ensaio de fricção. No que diz respeito à solidez da cor à luz, as 10 amostras tiveram desempenho diferenciado, sendo que as amostras n.º 4 (NIKE), n.º 1 (ARENA) e n.º 3 (LI-NING) foram as melhores e a n.º 5 (SWANS) a pior. Por outro lado, a amostra n.º 6 (CARSETICITY) teve um desempenho menos satisfatório em termos da solidez da cor à água salgada e à de piscina.

### Tamanho e aparência após a lavagem:

Será que a toalha fica deformado após a lavagem? O ensaio foi realizado através dos seguintes meios: Lavar a amostra, se houver, conforme as instruções ou, se não, de acordo com a maneira-padrão (Lavar na máquina com água a temperatura de 40°C); pendurar a amostra com cabide e deixá-la secar ao vento; Observar se o tamanho e a aparência da mesma sofrem mudança.

### Resultado

Das 10 amostras avaliadas, as toalhas de fibras sintéticas e não de algodão, nomeadamente as amostras n.º 1 (ARENA), n.º 6 (CARSETICITY), n.º 9

(KAMACHI) e n.º 3 (LI-NING) encontram-se encolhidas após a lavagem. As amostras n.º 5 (SWANS) e n.º 2 (TRIANGLE SPORT) tiveram um desempenho melhor neste aspecto.

### Sugestões do CC:

1. Os consumidores devem prestar maior atenção à etiqueta da toalha no momento de compra, em como devem lavar a toalha conforme as instruções indicadas na etiqueta;
2. Se quiserem comprar uma toalha para ser usada após a natação, convém escolher a toalha em cuja embalagem se indique “Para o uso na natação” ou expressão similar e, em caso de dúvidas, podem informar-se junto da loja;
3. O produtor e o operador comercial devem listar, de forma clara, as instruções de uso e lavagem dos produtos postos para venda;
4. Os consumidores devem evitar lavar a toalha juntamente com as roupas de outra cor, para não as tingir;
5. Não devem colocar a toalha em contacto directo com a luz solar, por forma a evitar a descoloração da mesma;
6. A aparência da toalha pode mudar após a lavagem conforme a sua cor, a estrutura e matéria-prima de tecido. Deste modo, convém lavar a toalha à mão a uma temperatura relativamente mais baixa e deixar a mesma secar ao vento para reduzir a possibilidade de deformação ou encolhimento. **J**



Preste atenção às instruções de uso e lavagem.



Verifique se a toalha é para o uso no desporto ou na natação.

樣本資料 Informações referentes às amostras														
編號 N.º [1]	品牌 / 型號 Marca/Modelo	尺寸 Tamanho cm x cm	聲稱 產地 Origem alegada	零售價 (澳門元) Preço [2] (MOP)	聲稱材質 Matéria- prima alegada	芯吸速率 Wicking	快乾速度 Secagem	吸濕排汗 能力總評 分 Classifi- cação média - Absorção da transpiração	耐水色牢度 Solidez da cor à água		耐皂洗色牢度 Solidez da cor ao detergente		耐摩擦 Solidez da c	
									褪色 Descoloração	染色 Transparência da cor	褪色 Descoloração	染色 Transparência da cor	乾 Seco	
01	ARENA SWIMMING TOWEL (AXE-6014 BLU/FREE)	---	中國 China	99.0	100% PVA (Álcool polivinílico)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
02	TRIANGLE SPORT (型號不詳)(Modelo desconhecido)	35 x 75	---	67.0	---	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
03	LI-NING PROFESSIONAL WET TOWEL (LSJK768-1)	68 x 43	中國 China	119.0	PVA (Álcool polivinílico)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
04	NIKE SWOOSH JACQUARD TOWEL (NTTB6655NS)	35 x 80	泰國 Tailândia	179.0	100% 棉 Algodão	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
05	SWANS MICROFIBER SPORTS TOWEL (SA-26)	40 x 80	韓國 Coreia	99.0	85% Polyester (Poliéster) 15% Nylon (Náilon)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
06	CARSETCITY MAGIC TOWEL 卡飾社吸水王 (CS-28535)	約Aprox. 66 x 43	中國 China	64.0	---	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
07	NIKKO MAGIC SPORTS CLEANER (NW-053)	40 x 70	韓國 Coreia	79.0	Micro-fiber (Micro-fibras)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
08	DESCENTE (DAC-8443 WHNV)	約Aprox. 33 x 80	日本 Japão	96.0	100% 棉 (Algodão)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
09	KAMACHI SPORTS SYSTEM MICRO-FIBER SPORTS TOWEL (K0038)	40 x 80	韓國 Coreia	62.0	Micro-fiber (Micro-fibras)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	
10	YONEX SPORTS TOWEL (AC1023LD)	40 x 100	日本 Japão	160.0	90% Cotton (Algodão) 10% Rayon (Raíom)	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	

備註：

測試表現越好，評分的●越多，以5顆●為最高分。

測試包括了毛巾的吸濕性能，經過測試後發現所有樣本的吸濕率沒有明顯差別，因此這測試並沒有計算在以上評分表內。

[1]: 樣本編號順序按測試結果表現排列，表現最優則排列最前，如分數相同則按樣本英文名稱字母 A-Z 順序排列。

[2]: 不同零售商的售價會有所不同，價錢只供參考。

[3]: 測試根據AATCC 79-2014、AATCC 197-2013、ASTM MM TS-05、ISO 105 E01-2013、ISO 105 C06 A2S-2010、ISO 105 X12-2001、ISO 105 E04-2013、ISO 105 B02-2014、ISO 105 E02-2013、ISO 105 E03-2010、ISO 3759-2011/ ISO 5077-2007/ ISO 6330-2012 和ISO 6330-2012作為參考標準。

[4]: 評分比重如下：

芯吸速率	20%	耐光色牢度	2%
快乾速度	20%	耐海水色牢度	6%
耐水色牢度	4%	耐游泳池水色牢度	6%
耐皂洗色牢度	6%	洗水後尺寸穩定性	10%
耐摩擦色牢度	8%	洗水後的外觀	10%
耐汗液色牢度	8%		



01



02



03



04



05

測試結果之評分 Resultados [3]

色牢度 Solidez da cor à fricção	耐汗液色牢度 Solidez da cor ao suor		耐光色牢度 Solidez da cor à luz	耐海水色牢度 Solidez da cor à água salgada		耐游泳池水色牢度 Solidez da cor à água	色牢度 總評分 Classificação média - Solidez da cor	洗水後尺寸穩定性 Estabilidade do tamanho após a lavagem	洗水後的外觀 Aparência após a lavagem	洗水後尺寸及外觀 總評分 Classificação média - Tamanho e aparência após a lavagem	總評分 Apreciação global [4]
	濕 Molhado	褪色 Descoloração		染色 Transparência da cor	褪色 Descoloração						
●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●	●●●●●	●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●
●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●

Notas: Quanto mais ● teve, melhor desempenho a amostra teve no teste. A melhor classificação é 5 ●●●●●.

No teste foi avaliada também a absorção de humidade mas os resultados não se diferenciaram muito entre as amostras, pelo que a sua classificação não foi contada.

[1]: As amostras estão enumeradas, por ordem decrescente, conforme a apreciação global, e, em caso de igualdade, por ordem alfabética.

[2]: Os preços podem diferir entre os retalhistas.

[3]: O teste foi realizado com base nas seguintes normas: AATCC 79-2014, AATCC 197-2013, ASTM MM TS-05, ISO 105 E01-2013, ISO 105 C06 A2S-2010, ISO 105 X12-2001, ISO 105 E04-2013, ISO 105 B02-2014, ISO 105 E02-2013, ISO 105 E03-2010, ISO 3759-2011/ ISO 5077-2007/ ISO 6330-2012 e ISO 6330-2012.

[4]: Peso da avaliação:

Wicking	20%	Solidez da cor à luz	2%
Secagem	20%	Solidez da cor à água salgada	6%
Solidez da cor à água	4%	Solidez da cor à água da piscina	6%
Solidez da cor ao detergente	6%	Estabilidade do tamanho após a lavagem	10%
Solidez da cor à fricção	8%	Aparência após a lavagem	10%
Solidez da cor ao suor	8%		



06



07



08



09



10

## 走訪“誠信店”系列 湛記傢俬

*Conhecer as Lojas Certificadas:  
Móveis Cham Kei*

打造一個溫暖的家，是人們的夢想，而傢俬行業是落實理想家居藍圖的重要一環。位於提督馬路的“湛記傢俬”獲得本會評為2016年度A級“誠信店”，更有着七十多年的歷史，可謂行業中的老字號、老行尊，見證着澳門經濟的起伏、傢俬行業的轉變。故此，本會走訪了湛記傢俬，報道其成功經營的心得。

湛記傢俬獲得本會評為2016年度A級“誠信店”，總裁崔家榮先生對於能獲此殊榮感到高興，認為是多年來的努力得到認可，證明了其產品質素及服務具一定的水平，以及不俗的口碑，並感謝全體員工一直以來的專業態度及辛勤的付出。崔先生更表示，“誠信店”是一個指標，而“傢俬零售業行業守則”亦獲得消費者的認同，確保商號具備優質的服務及良好的產品品質，增加消費者購物的信心，獲得選擇更優質的服務及商品的權利。當遇上不可避免的消費爭議時，會聽取客人的意見及作出相應的處理，而消委會角色中立，能起到平衡消費者及商號的作用，以合理及保障雙方權益的方式解決爭議。

隨着網上購物的興起，以及人力資源的缺乏，本澳現存的傢俬店已經不多，尤其像湛記傢俬那樣歷經幾代人的，更是屈指可數，湛記傢俬能屹立至今，全憑其對商品品質及優良服務的堅持。為了滿足大眾對傢俬的不同需求，崔先生持續地在

全球尋求貨源，選擇能經得起澳門氣候考驗的傢俬，並以大眾化的價格銷售，同時，提升搬運服務及裝嵌技術的水平，務求能繼續為本澳市民服務。 

Todos temos o sonho de construir um doce lar, e a indústria de móveis é uma parte importantíssima para realizar este sonho. Móveis Cham Kei, localizada na Avenida do Almirante Lacerda, alcançou o título de Loja Certificada de Classe A de 2016, sendo conhecida há mais de setenta anos como uma marca histórica e honrada, testemunhando a flutuação económica de Macau e o desenvolvimento da indústria de móveis. Por esse motivo, o nosso Conselho compartilhou a sua experiência bem-sucedida de negócio após uma visita à Móveis Cham Kei.

A Móveis Cham Kei ganhou o título de Loja Certificada de Classe A relativo ao ano de 2016. O seu presidente, o senhor Choi Ka Weng afirmou que essa honra representava o reconhecimento do desempenho e esforços desenvolvidos nesses anos, melhorando a qualidade dos seus produtos e o nível dos seus serviços. O senhor Choi expressou também, satisfeito com a conquista desta boa reputação, o seu agradecimento pelo profissionalismo e contribuições da sua equipa. O senhor Choi ainda manifestou que o símbolo de qualidade de Loja



Certificada é indicador do desempenho da empresa, e que os regulamentos na área de retalho de móveis ganharam o consenso dos consumidores, garantindo o seu óptimo serviço e boa qualidade de produtos, o que aumenta a confiança dos consumidores, os quais têm direito a escolher o melhor serviço e produto. Quando ocorrem disputas inevitáveis, a loja considera sempre as opiniões dos clientes e trata as mesmas adequadamente. O Conselho de Consumidores toma uma atitude neutra, procurando o equilíbrio entre os interesses da loja e dos consumidores na resolução das disputas com uma actuação sensata, protegendo os interesses das duas partes envolvidas.

Não há muitas lojas de móveis em Macau devido ao desenvolvimento das compras online e a escassez de mão-de-obra, no entanto a Móveis Cham Kei está em funcionamento há gerações. Com a consistente qualidade dos produtos e serviços, a loja tem vivido um desenvolvimento contínuo até hoje. O senhor Cui procura os seus fornecedores por todo o mundo, escolhendo os móveis adaptados ao clima de Macau, mas com preços acessíveis. Além disso, ampliou o seu serviço de transporte e armazenamento, sempre com o desejo de oferecer o melhor serviço para os cidadãos de Macau. 

# 超市物價數據的誕生

本會致力搜集本澳市面上商品的價格，務求提供更多更全面的商品資訊予消費者，而超市物價普查工作為本會恆常且重點的工作之一。本會的“超市物價情報站”手機應用程式及網頁每月均有數次物價數據更新，讓市民知悉全澳有最多最平貨品的超市，以及透過分地區、分商品種類讓市民更輕易掌握最平商品的價格資訊。然而，本會如何搜集這些超市物價數據呢？本會的物價普查人員會實地到超市收集貨品售價，再經過電腦數據處理，轉換出“超市物價情報站”的各種格價功能。

那麼，本會物價普查人員每月是如何實地收集這些數據呢？全澳目前有超過100間超市分佈在7個堂區，因應部份堂區的超市數量較多，本會每月共分8次完成超市物價普查工作。工作人員實地走訪超市搜集物價，而每一次物價普查，工作人員須在1日內走訪最少12間超市，每間收集最少370款貨品的售價，即是1日內最少收集4500個超市物品售價數據。經核實後的數據上載到本會網頁及手機應用程式等電子平台，然後再製作“超市物價普查”紙本報告，並向各機構派發。

## 追擊物價普查工作

物價普查人員如何在1日內走訪最少12間超市搜集物價數據？現介紹其與時間競賽的一天。

出發前，物價普查人員進行簡報，確認當天的分區、超市名稱、地址及每名同事獲分發負責收集售價的物品資料無誤。早上9時15分，戴上工作證後出發至超市搜集貨品價格數據。



進入超市後立即按照預先分配的清單，各自利用掃描器掃描指定貨品的售價條碼，收集售價數據。

若貨品的售價條碼失效，或者物價普查人員對貨品售價存有疑問，為確保準確無誤，就要利用超市收銀台的查價機核實貨品售價，當中不乏包裝米或其他重物。





每次物價普查工作需要6至7名工作人員，每間超市最少需時20分鐘才可紀錄到三百多款貨品售價，如忽略車程及步行時間，1日至少有四個小時停留在超市作物價記錄工作。而工作人員還須趕及下午5時前回到辦公室整理及核實數據，爭取於同日發佈幾千個價格數據，提供消費者參考。



### 確保物價數據發佈的及時性與準確性

如何處理物價普查所收集到的數據呢？每次實地普查工作完成後，工作人員將收集到的4500個價格數據整理成具有各種格價功能的電子數據，而為了確保數據的準確性，這些數據要經過兩次的審核。首先工作人員會細心核對紙本上的數據後，將數據上傳至“超市物價情報站”的數據系統，再由電腦系統核實數據及審視“超市物價情報站”各項格價功能呈現的數據是否正確。物價數據通過審核後，就會於同日正式發佈，而消費者能透過“超市物價情報站”手機應用程式的推送功能，第一時間知悉並獲取相關數據資料。

### 擴大數據效益 為消費者格到最抵

在大數據年代下，本會的物價普查工作必須不斷優化，讓消費者能輕易掌握最平商品的價格資訊。每次的物價分析工作都有賴本會資訊科技組的工作人員協處理，其利用電腦程式分析及發掘由普查人員收集到的原始數據的特徵，包括可比元素、差異性、實用價值、數據分佈狀況，及變動走勢等，再經過運算，成為“超市物價情報站”手機應用程式6個功能區的電子數據，讓1個數據發揮6倍效益。手機應用程式的6個功能區是資訊科技組的工作人員因應消費者不同的消費習慣預先設計，使消費者能以最簡單、直接的路徑有效使用“超市物價情報站”當中的幾萬個數據。資訊科技組人員還會留意數據與消費者之間的互動性，根據此來持續優化及完善該手機應用程式，讓其更貼近消費者所需，以期達致更“人性化”的操作模式。

“超市物價情報站”透過不同的功能讓消費者掌握最新最平商品的價格資訊，讓其節省格價的時間及金錢，如“價差超過五成貨品排名”功能，本會將原始數據經電腦程式計算，篩選出同區零售價格差距超過50%的貨品，並以最大至最小差距來排列，讓消費一目了然。根據本會記錄，價差超過一倍或兩倍的貨品就有十數款，消費者多利用“超市物價情報站”就能輕易掌握物價資訊，從而減低購得貴價貨品的機會。 



澳門物價情報站



iPhone App — Android App

## Recolha de preços em supermercados



O CC empenha-se sempre em recolher os preços de produtos à venda no mercado de Macau, a fim de divulgar mais informações aos consumidores. A investigação de preços em supermercados, portanto, é uma das tarefas prioritárias do CC. Os dados de preços são actualizados várias vezes por mês na aplicação informática do CC designadamente “Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados” e também na sua página electrónica, no sentido de permitir que os cidadãos tenham acesso, com maior facilidade, às informações sobre os preços em supermercados. No entanto, como é que o CC procede à recolha de dados? Os trabalhadores do CC percorrem todos os supermercados locais para recolher os preços e depois os dados vão ser organizados e inseridos na base de dados do Posto das Informações.

Actualmente existem mais de cem supermercados dispersos em todas as sete freguesias da cidade de Macau. Tendo em conta que há muitos supermercados em algumas freguesias, os trabalhadores do CC precisam de fazer 8 sessões de recolha por mês para a investigação de preços em supermercados. Em cada sessão de recolha, deslocam-se pessoalmente a menos de 12 supermercados num só dia, recolhendo, em cada supermercado, o preço de mais de 370 produtos postos à venda. Assim sendo, recolhem diariamente não menos de 4500 dados, os quais são logo revistos e devidamente confirmados e depois divulgados no website do CC e na sua aplicação informática. Também se elabora o relatório da investigação em papel para ser distribuído às entidades locais.

### Recolha de dados

Vamos ver como é que os trabalhadores do CC concluem a recolha de preços percorrendo pelo menos 12 supermercados num só dia.

Antes da partida, os trabalhadores vão realizar uma reunião preparatória pequena no sentido de confirmar se as informações para a sessão de recolha e a distribuição das tarefas a cada colega estão todas correctas. Às 9:15, partem do escritório com o cartão de identificação e deslocam-se aos supermercados para recolher dados.



Depois de entrar no supermercado, recolhem separadamente os preços, conforme a lista de produtos que lhes foi previamente distribuída, através de escanear o código de barras dos produtos com uma máquina específica.

No caso de falhar no escaneamento do código de barras, ou de se duvidar sobre o preço, os trabalhadores vão levar o produto em causa à caixa para confirmar o preço. Isto acontece não raramente com o arroz ou outros produtos pesados.





É de notar que cabe a um grupo de 6 a 7 trabalhadores realizar uma sessão de recolha de preços. Geralmente, estes necessitam de, no mínimo, 20 minutos para recolher o preço de mais de 300 produtos em cada supermercado. Assim sendo, no dia de tarefa, passam não menos de 4 horas em vários supermercados e têm de voltar ao escritório antes das 17:00, organizar e confirmar os dados com vista a divulgá-los ao público no mesmo dia.



### Confirmar que os dados sejam precisos e atempadamente divulgados

A seguir, vamos ver como é que os trabalhadores do CC tratam dos dados recolhidos. Após a recolha, procedem a duas revisões aos dados a fim de assegurar a sua precisão. Em primeiro lugar, os trabalhadores revêm os dados em papel e inserem-nos na base de dados do Posto das Informações. Em seguida, os dados são revistos e confirmados pelo sistema informático para garantir que estejam correctos. Os dados revistos vão ser divulgados ao público mesmo no dia de recolha, para que os consumidores tenham acesso atempado às informações actualizadas sobre os preços em supermercados.



### Aperfeiçoar a investigação para ajudar os consumidores a comparar preços

Nesta era de grandes volumes de dados, o CC nunca deixa de otimizar os seus trabalhos de investigação de preços, no sentido de permitir que os consumidores acedam, com maior facilidade, às informações sobre os preços de produtos. A análise dos dados é realizada com a assistência prestada pelos técnicos na área de informática do CC, os quais exploram, com recurso ao programa informático, as características dos dados recolhidos, nomeadamente os elementos comparáveis, a diferença, os valores pragmáticos, a distribuição de dados e a mudança de preços. Após a operação, os dados tornam-se digitalizados e inseridos nas 6 zonas do Posto das Informações para uso diversificado. Estas 6 zonas foram criadas pelos técnicos na área de informática do CC conforme os hábitos de consumo dos consumidores, com vista a fornecer-lhes um meio mais simples e directo para a utilização dos dados de preços. Os técnicos mantêm a supervisão da aplicação informática dando continuidade à optimização da mesma, por forma a torná-la mais personalizada e conveniente.

O Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados dispõe de diferentes funções com que os consumidores podem aceder às informações mais actualizadas sobre os preços dos produtos e comparar os preços, como a função de “classificação dos produtos com a diferença de preços superior a 50%” que mostra, por ordem decrescente, os produtos com maior diferenciação de preços. Segundo o registo do CC, há mais de 10 produtos que têm uma diferenciação de preços até 100% ou 200%. Os consumidores podem aproveitar mais o Posto das Informações para fazer comparação de preços evitando comprar produtos a preço mais elevado.



LISTA DOS SUPERMERCADOS  
MAIS BARATOS DE MACAU



iPhone App

Android App



# 新加坡消協來訪

新加坡消費者協會（下稱“新加坡消協”）一行六名代表於十月訪澳，與本會進行工作交流會議。執行委員會黃翰寧主席介紹了本澳及本會的近況，本會同事亦分別詳細介紹了“誠信店”優質標誌計劃及超市物價普查的工作，雙方同時就提升人員培訓等工作方面進行經驗交流。

本會向新加坡消協介紹了“誠信店”優質標誌計劃，包括計劃的背景、評審制度，以及相關宣傳等資訊，新加坡消協亦介紹了“保證標誌 (CaseTrust)”計劃之具體執行情況。兩會之優質標誌計劃內容評審準則大致相同，同樣要求商號制定清晰的標價及確保消費爭議得到妥善的處理，相關標誌計劃均以加強保護消費者的權益為目標，並透過措施對商號作出監管，讓經營者重視“誠信”經營的重要性，以提升商號營商形象。另外，新加坡消協對本會之物價調查工作甚感興趣，同時對於本會的多個手機應用程式能適時對外發佈資訊表示讚賞。

會上，新加坡消協更特別介紹了當地特有的“預繳消費保障 (Prepayment Protection)”，該措施強制要求“保證標誌”計劃內相關行業的商號（例如美容、髮型屋、裝修、汽車及校巴服務），須透過購買保險或用其他保證方案（如 Ez-Link Trust 卡及履約保

證金）來為消費者提供預繳式消費服務，以確保消費者受到保障。

新加坡消協代表更跟隨本會工作人員到部份誠信店進行實地巡查，瞭解相關評審標準，並提出問題以作參考。隨後，代表一行跟隨本會同事到達本澳超市進行實地體驗物價調查工作。本會工作人員示範物價調查工作的程序，包括事前在電腦上準備資料、到達現場以機器掃描各款貨品價錢等。

本會與新加坡消協於2010年簽訂合作備忘錄，在雙方共同範疇內進行人員培訓、訊息交換等合作，雙方期望在未來進一步加強交流及合作，更好地推進彼此的消費者權益保護工作。 🕒





## Associação de Consumidores de Singapura visita o CC

Uma delegação de seis representantes da Associação de Consumidores de Singapura deslocou-se a Macau em Outubro, tendo realizado com o CC uma reunião de trabalho, na qual o Presidente da Comissão Executiva do CC, Wong Hon Neng realizou uma abordagem sobre a actualidade de Macau e do CC, bem como os seus colegas apresentaram o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada e os trabalhos de investigação de preços em supermercados. Na reunião, as partes trocaram ainda experiências em matéria da formação do pessoal.

Como acima referido, o CC apresentou à sua homóloga o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, nomeadamente o objectivo da criação, o mecanismo de avaliação e a divulgação das Lojas Certificadas. A delegação apresentou, por seu turno, o projecto “Case Trust” e a sua implementação em Singapura. Tendo critérios de avaliação semelhantes, ambos os sistemas exigem que os estabelecimentos comerciais indiquem preços de forma clara e tratem queixas de consumo de forma adequada, para além de terem por objectivos reforçar a protecção dos direitos e interesses do consumidor através da supervisão de estabelecimentos comerciais e da sensibilização dos mesmos pela valorização das práticas comerciais legais para a melhoria da sua imagem. A entidade homóloga do CC manifestou grande interesse pelos trabalhos de investigação de preços desencadeados pelo CC e apreciou muito as aplicações informáticas do CC que divulgam informações de forma oportuna.

Na reunião, a delegação apresentou ainda uma medida especial implementada em Singapura, ou seja, um projecto denominado por “Prepayment Protection” (Protecção no pagamento prévio, tradução nossa) que prevê que os estabelecimentos dos sectores incluídos no mesmo (como estética, serviço de cabeleireiro, serviço de decoração de interiores, serviço de transportes) se obrigam a fornecer serviços em forma de pré-pagamento através da compra de seguros ou da implementação de medidas de garantia (como o cartão Ez-Link Trust e o depósito do cumprimento contratual), por forma a assegurar que os consumidores sejam protegidos.

A delegação ainda acompanhou os funcionários do CC na inspecção in-loco a várias Lojas Certificadas para conhecer melhor sobre a avaliação anual do sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, tendo levantado várias questões nesta matéria. Também se deslocou com os os funcionários do CC a vários supermercados locais para assistir à investigação de preços. Os funcionários CC demonstraram-lhes como se realiza a investigação, incluindo a preparação de dados no computador e a recolha de preços com a máquina em supermercados.

O CC celebrou o memorando de cooperação com a Associação de Consumidores de Singapura em 2010, no sentido de desenvolver, dentro do âmbito de actuação das partes, trabalhos de cooperação nas áreas da formação do pessoal e da troca de informações. As partes encontram-se actualmente a procurar o reforço do intercâmbio e cooperação bilateral para incentivar os trabalhos de defesa do consumidor em Macau e em Singapura. ©

# 食品價格工作小組赴湖南湘西開拓貨源

跨部門食品價格工作小組（包括經濟局、民政總署及本會，以下簡稱“食價小組”）為開拓新的食品貨源，讓本澳市民有更多元的食品選擇，食價小組代表繼本年7月份前往甘肅省張掖市開拓蔬菜貨源後，同年9月底聯同澳門蔬菜批發商會代表到湖南省湘西自治州成功開拓獼猴桃（本澳稱奇異果）的貨源。

行程中食價小組與澳門蔬菜批發商會代表參加了花垣十八洞獼猴桃直供港澳首發儀式，見證港、澳兩地業界代表在儀式上簽署了銷售合作協議，而首批合共一千二百盒的獼猴桃已順利運抵本澳，達到了成功開拓貨源的目的，讓本澳市民有更多元的產品選擇。

湘西自治州氣候得宜、土地肥沃，具有生產綠色食品之有利條件。為引入更多元的蔬果品種以增加供澳蔬菜的選擇，代表團到當地參觀不同的蔬菜種植場，探討開拓其他蔬果類食品貨源的可行性。行程中，食價小組亦瞭解到當地的水利工程及氣候變化等因素，為當地蔬菜種植場提供了有利的蔬菜種植環境，能保障日後可能供澳的蔬菜品質。

是次活動一方面促進了當地農產品的貿易，同時為本澳的水果市場增添了貨源。食價小組向來關注食品價格及供應穩定，並鼓勵業界不斷開拓更多元的採購渠道，擴闊市民的消費選擇。 



當地農民進行蔬菜收割



小組及商會代表參觀蔬菜水果種植基地



澳門蔬菜批發商會代表簽署銷售合作協議

## Grupo de Trabalho Interdepartamental para os Preços dos Produtos Alimentares desloca-se a Hunan



O representante da Associação de Comerciantes de Legumes por Grosso de Macau assinou o protocolo de cooperação.



A delegação visitou a base de cultivo.



Os agricultores fizeram colheita.

A fim de fornecer produtos alimentares mais diversificados à escolha dos cidadãos, o Grupo de Trabalho Interdepartamental para os Preços dos Produtos Alimentares (incluindo a Direcção dos Serviços de Economia, o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e o Conselho de Consumidores), juntamente com os representantes da Associação de Comerciantes de Legumes por Grosso de Macau, deslocou-se à Prefeitura Autónoma do Clã Nativo de Xiangxi da Província Hunan em Setembro e explorou um novo canal de abastecimento de quiuí, após a visita à Província Gansu em Julho.

Durante a visita, a delegação de Macau assistiu a uma cerimónia em que testemunhou a assinatura do protocolo de cooperação entre os sectores de Hong Kong, Macau e Hunan para a criação do canal de abastecimento directo de quiuí da aldeia Shiba Dong do distrito Huayuan de Hunan para Hong Kong e Macau. O primeiro lote de quiúis (um total de 1200 caixas) já chegou a Macau, permitindo que os cidadãos tenham mais produtos à sua escolha.

A Prefeitura Autónoma do Clã Nativo de Xiangxi da Província Hunan tem um clima agradável e um solo fértil que são muito favoráveis à produção de alimentos verdes. No sentido de introduzir legumes e frutas mais diversificados para Macau, a delegação visitou várias bases de cultivo em Hunan, estudando a viabilidade na exploração de outros canais de abastecimento de produtos hortícolas. Na visita, o grupo de trabalho tomou conhecimento das condições climáticas e hidrológicas de Hunan que criam condições favoráveis para a plantação de legumes e frutas garantindo que sejam de boa qualidade.

A visita contribuiu para incentivar o comércio dos produtos agrícolas de Hunan e criar um novo canal de abastecimento de frutas para Macau. O grupo de trabalho tem prestado atenção particular ao preço de alimentos e à estabilidade do seu abastecimento, bem como incentivado o sector a explorar mais canais de abastecimento com vista a dar mais opções aos cidadãos. R



# 本會參與 “第四十八屆明愛 慈善園遊會”

## CC participa no 48.º Bazar de Caridade das Cáritas Macau

本會一直積極參與社會事務，希望藉此推廣消費維權訊息，協助市民瞭解消費權益的重要性，為本澳構建良好的消費環境。本年11月4日及5日一連兩日，本會參與了由“澳門明愛”主辦的“第四十八屆明愛慈善園遊會”，是次活動主題為“涵道修善 晉理納德”。一如既往，本會在慈善園遊會現場設置了既具教育意義，又富趣味性的攤位遊戲，藉由攤位遊戲，向市民大眾傳播消費維權訊息，並推廣本會的服務，包括消費爭議仲裁中心、“誠信店”優質標誌計劃、以及“超市物價情報站”手機應用程式等，場內亦有專人協助

市民即時透過現場設置的二維碼(QR Code)下載使用。

本次活動吸引了眾多市民參與，反應熱烈，達到與民同樂及雙向溝通的效益。活動期間，市民對本會的攤位遊戲表示支持，紛紛參與本會所擺設的慈善有獎攤位遊戲，通過遊戲所得之善款，以及市民的捐款已轉送至主辦單位，以支持“澳門明愛”對本地弱勢社群的服務。本會將繼續透過各層面向大眾市民發佈消費維權訊息，以及繼續支持本地慈善機構工作。 CP

O CC participa sempre nos assuntos sociais com vista a divulgar a importância da defesa do consumidor aos cidadãos e a contribuir para a criação de um bom ambiente de consumo em Macau. Este ano, o CC participou no 48.º Bazar de Caridade das Cáritas Macau, organizado pelas Cáritas Macau nos dias 4 e 5 de Novembro e subordinado ao tema de “Exercise self-restraint to foster goodness Embrace truth to welcome virtue” (Melhorar o auto-controlo para divulgar a bondade Abraçar a verdade para promover a virtude, tradução nossa). Como sempre, o CC instalou vários jogos de tendinha educativos e interessantes que se destinam a divulgar informação relativa à defesa do consumidor e a promover os trabalhos do CC, sobretudo, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o sistema de Lojas Certificadas e a aplicação informática “Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados”. Os

funcionários do CC também ajudaram os cidadãos a descarregar a dita aplicação informática através de escanear o código de QR.



O Bazar contou com a participação entusiástica de muitos cidadãos. Durante o Bazar, os jogos de tendinha do CC conseguiram atrair muitos cidadãos e as doações dos cidadãos já foram submetidas à organizadora no sentido de apoiar os trabalhos de caridade das Cáritas Macau para as comunidades desfavorecidas. O CC irá dar continuidade à divulgação da informação na área de defesa do consumidor e à prestação de apoio às instituições de caridade locais. CP

# 消費者委員會2017年10月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Outubro de 2017

**Nº 接獲個案總數 502宗**  
Total de atendimentos

**! 投訴 189宗**  
Queixas

**? 諮詢 310宗**  
Pedidos de informações

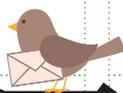
**💡 建議 3宗**  
Sugestões

## 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
公共交通	Transportes públicos	24	12.7%
娛樂事業	Entretenimentos	23	12.2%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	20	10.6%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	14	7.4%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	14	7.4%
飲食服務	Serviços de restauração	13	6.9%

# 好文園地



《澳門消費》月刊由澳門特別行政區政府消費者委員會出版，每期以圖文並茂、中葡文並列的方式提供食品與產品的抽檢報告、調查報告、本地、國內及全球最新消費維權的訊息等不同欄目，向居民傳遞消費維權的知識，藉此加強保護消費者之工作，是一本豐富多采、具科學性、生活性及實用性資訊性雜誌。同時亦向大眾介紹本會的最新發展動向，進一步增加工作的透明度，從而更有效地為大眾提供優質的服務。

消費者的維權教育工作有賴社會各界的支持，現時《澳門消費》將增設“好文園地”欄目，提供雙向訊息的交流平台。本會歡迎本澳的中學生踴躍投稿，就本澳現時的消費議題、或圍繞本澳保護消費者的相關法律、維權訊息等情況撰寫中文文稿。

## 消費維權，需要你的參與

### 投稿要求如下：

- 對象：本澳中學生；
- 文章以中文撰寫，不得抄襲他人作品；
- 每篇文章字數以 800-1000 字為宜；
- 題材新穎、文字通俗、精練，反映大眾迫切關心的消費議題，尤其是當前社會熱點中的新見解、建議及觀點等；
- 註明投稿人的中文姓名、就讀學校及年級，聯絡電話等資料；
- 如有合適的圖片，可同時提供，但須為照片的版權人；
- 來稿請郵寄至  
澳門高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈4樓  
澳門消費者委員會  
或電郵至 [info@consumer.gov.mo](mailto:info@consumer.gov.mo)
- 請於信封面或主旨註明《澳門消費 — 好文園地》投稿文章；
- 來稿一經刊登，將獲得現金券予以鼓勵，有關領取事宜將有專人聯絡；
- 本會有權刪改或摘要稿件，具有文章的最終修訂權。

# 裝修設計 細節不可忽視

## Detalhes do serviço de design e decoração de interiores não podem ser ignorados

除日常基本需要之消費外，家居裝修設計亦屬澳門市民較常接觸的消費範疇。根據本會資料顯示，消費者在購買相關服務時，經常會出現各類型問題：如價金增加、質素差、延期等，因此，本會藉此向消費者提供資訊，協助消費者在購買裝修設計服務時更留意細節：

**1. 簽訂書面合同：**必須與提供服務者(以下統一簡稱“供應方”)簽訂書面合同，並經雙方簽名核實生效，倘發生任何爭議亦可提供資料或證據作申訴或訴訟。

**2. 列明價格、單位及品質，**就算小至一個電掣規格或大至一扇門，合同內亦應列明購買任一商品或服務的價格，如：

- 1) 安裝或拆卸服務是否包工包料？價格為何？
- 2) 插座位之雙插座與單插座有否價格差異？
- 3) 電線接駁服務以何種長度單位計算？
- 4) 所訂製的傢俱需哪種物質材料？如木材為實心木或纖維板？
- 5) 上油漆服務如何釐定收費？以長度或面積計算？所有服務統一或獨立計算？

**3. 訂立交付期限：**不少裝修設計服務的消費爭議多由於供應方未有於雙方約定的期限內完成服務，或未有訂立期限但供應方拖延所致。建議雙方於合同中訂定未有依期交付之違約問題；而若在裝修服務進行中，消費者要求作出改動而有必要重新計算期限，亦應於合同中更新相關條款。

**4. 保養後續事宜：**供應方完成服務作出交付後，消費者經過一段期間使用，發現可能因技術不善而產生瑕疵，雙方有機會因保養問題而發生爭議。故此本會建議雙方在簽訂書面合同要訂立保養細節，訂明交付後一定期間內所產生之質量問題，供應方會否提供免費檢查或維修保養。

本會在此建議消費者多加留意合同細節，與供應方作充分溝通，以獲得應有之服務效果，保障自身的消費權益。 

Além do consumo essencial, o design e decoração de interiores é uma área de consumo mais comum para os cidadãos de Macau. De acordo com a informação do CC, os consumidores encontram frequentemente problemas na aquisição do referido serviço, tais como: elevação do preço, falta de qualidade do serviço e adiamento da data de conclusão. Portanto, o CC aproveita para chamar maior atenção aos seguintes detalhes na aquisição do serviço de design e decoração de interiores:

**1. Celebrar um contrato escrito:** Deve-se celebrar um contrato escrito com o prestador de serviços (adiante designado por "fornecedor"), que é devidamente assinado por ambas as partes para confirmar a validade do mesmo. O contrato poderá servir de prova para apresentar queixa ou intentar acção junto do tribunal no caso de surgir litígio;

**2. Listar no contrato o preço, as unidades de medida e a qualidade dos materiais utilizados,** especificando o preço de qualquer bem ou serviço adquirido, mesmo que seja um interruptor ou uma porta, nomeadamente:

- 1) São incluídos os materiais no serviço de instalação ou demolição? Qual é o preço?
- 2) O preço da tomada dupla diferencia-se do preço da tomada única?
- 3) Qual é a unidade de comprimento adoptado para o cálculo do preço do serviço de instalação eléctrica?
- 4) Qual é o tipo de material das mobílias por medida encomendadas? De madeira maciça ou placa de aglomerado?
- 5) Como se determina o preço do serviço de pintura? Será calculado por comprimento ou por área? O preço de todos os serviços é calculado de forma uniforme ou separada?

**3. Definir o prazo de entrega:** existem muitas disputas de consumo ligadas ao serviço de design e de decoração de interiores em que o fornecedor não conclui a obra dentro do prazo combinado por ambas as partes ou se atrasa na entrega por não ser previamente definida a data de conclusão pelas partes. Sugere-se que ambas as partes definam no contrato cláusulas referentes ao atraso na entrega. No entanto, quando a obra se encontra em curso, se o consumidor solicitar alterações que levam à necessidade de recalcular o prazo para conclusão da mesma, as partes devem actualizar as cláusulas contratuais relacionadas com a data de conclusão;

**4. Definir a manutenção após a conclusão de obra:** Concluída a obra, os consumidores podem encontrar defeitos resultantes da falta de qualidade do serviço prestado pelo fornecedor após o uso por algum tempo. Neste caso, é possível surgir litígio entre as partes no que diz respeito à manutenção. Portanto, o CC recomenda que as partes assinem um contrato escrito do qual constem cláusulas detalhadas sobre a manutenção para definir se o fornecedor presta gratuitamente o serviço de inspecção ou manutenção em caso de surgir defeitos qualitativos dentro de um determinado prazo.

O CC sugere aos consumidores que prestem maior atenção aos detalhes do contrato e comuniquem suficientemente com o fornecedor para obter serviços devidos e proteger os seus próprios direitos e interesses. 



# 全澳至抵超市龍虎榜

# Lista dos supermercados mais baratos de Macau



本會因應本澳各堂區超市的數量，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，並將調查結果整理製成“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。 **E**

O Conselho de Consumidores tem vindo a ampliar o desenvolvimento das tarefas de investigação geral dos preços praticados pelos supermercados de Macau. Atendendo ao número de supermercados espalhados em cada freguesia, a investigação é realizada 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. Por outro lado, o CC vai organizar os resultados obtidos nas investigações e criar uma “Lista dos supermercados mais baratos de Macau” que mostra os 5 primeiros supermercados que possuem mais produtos baratos. **E**

## 2017年10月份「全澳至抵超市龍虎榜」排名 Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Outubro de 2017

排名 CLASSIFICAÇÃO	變動 MUDANÇA NO RANKING	超級市場名稱 NOME DO SUPERMERCADO	至抵貨品數目(款) NÚMERO DE PRODUTOS BARATOS	
			同區 VENDIDOS NA MESMA ZONA	全澳 VENDIDOS EM TODAS AS ZONAS
1	↑10	新苗超級市場 (新城市) Supermercado San Miu (Cidade) ★	119	63
	↑2	新苗超級市場 (海名居) Supermercado San Miu (La Baie Du Noble) ★	134	63
2	↑5	來來超級市場 (提督馬路) Supermercado Royal (Avenida do Almirante Lacerda) ★	159	62
3	↑2	來來超級市場 (美副將) Supermercado Royal (Coronel Mesquita)	131	61
4	↓3	來來超級市場 (大明閣) Supermercado Royal (Da Ming Court)	106	60
5	↑10	來來超級市場 (聯薪廣場) Supermercado Royal (Luen San Square)	149	59
	↓2	來來超級市場 (建華) Supermercado Royal (Kin Wa)	117	59
	↑1	新苗超級市場 (世紀豪庭) Supermercado San Miu (Millennium Court) ★	137	59

註： 1. 不同顏色代表不同分區

- 花地瑪 1 區
- 花王堂 1 區
- 花地瑪 3 區
- 花王堂 2 區

2. ★ 分別是各區最多最抵貨品數目的超級市場
3. 根據消費者委員會10月份對370種貨品進行物價普查，各超級市場於全澳各區共104間超級市場中最抵貨品數目排名，其中有5間在本會調查當日未有營業。
4. 有關全澳各區104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](http://www.consumer.gov.mo)。

Obs. 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 1
- Freguesia de Santo António 1
- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 3
- Freguesia de Santo António 2

2. ★ Supermercados que vendem mais produtos baratos e espalhados em várias zonas.
3. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Outubro pelo Conselho de Consumidores, a classificação dos supermercados é dada conforme aquele que possui o maior número de produtos baratos de entre os 104 supermercados espalhados em todos os cantos da cidade de Macau. 5 supermercados não se encontram abertos no dia de investigação.
4. Para saber a classificação dos 104 supermercados, visite a página electrónica do Conselho de Consumidores [www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)