

澳門消費

CONSUMIDOR

289

免費贈閱
Distribuição Gratuita

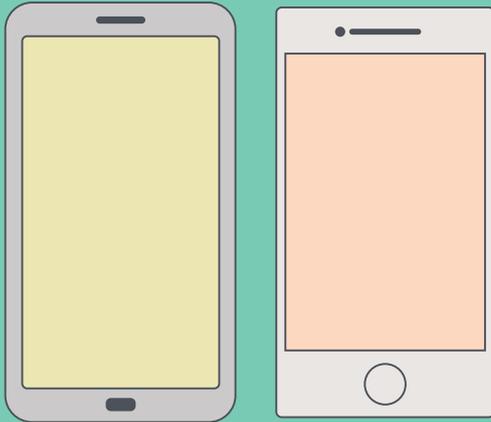
理髮店 “洗、剪、吹” 收費調查

Investigação sobre o preço dos serviços dos salões de cabeleireiro



本會公佈新修訂之 手機零售業行業守則

Conselho de Consumidores publica o novo código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis



本會邀請個資辦為「誠信店」舉辦講座

CC convida o Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais a organizar palestra para as Lojas Certificadas

本會與遼寧省消費者協會簽訂合作協議

CC e Associação de Consumidores da Província de Liaoning assinam protocolo de cooperação

新一屆全體委員會八月就任

Membros do novo mandato do Conselho Geral tomam posse em Agosto



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

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



3 編者話**抽查報告****4 理髮店“洗、剪、吹”收費調查****誠信店專區****10 本會公佈新修訂之手機零售業行業守則****13 本會邀請個資辦為「誠信店」舉辦講座****本會動態****15 新一屆全體委員會八月就任****16 “你·賞超市貨品2017”遊戲邀你參與****18 本會與遼寧省消費者協會簽訂合作協議****19 “尋·常”赴港推動澳門消費教育****20 食品價格小組赴甘肅參訪****綠色消費****21 認識節水器具和用水效益標籤，
幫你慳水又慳錢 (IV)****24 8月份投訴個案分類及
新“加盟商號”名單7月及8月****25 消費爭議仲裁中心案例****26 “全澳至抵超市龍虎榜”8月份簡報****3 Editorial****Relatório de investigação****7 Investigação sobre o preço dos serviços dos salões de cabeleireiro****Conhecer as Lojas Certificadas****11 Conselho de Consumidores publica o novo código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis****14 CC convida o Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais a organizar palestra para as Lojas Certificadas****Actividades do CC****15 Membros do novo mandato do Conselho Geral tomam posse em Agosto****18 CC e Associação de Consumidores da Província de Liaoning assinam protocolo de cooperação****19 Alunos premiados do Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor deslocam-se a Hong Kong****20 Grupo de Trabalho Interdepartamental para os Preços dos Produtos Alimentares desloca-se a Gansu****Consumo verde****21 Conheça dispositivos economizadores de água e etiquetas de eficiência no consumo de água, para poupar água e dinheiro (IV)****24 Análise dos casos recebidos em Agosto e lista de novas Lojas Aderentes em Julho e Agosto****25 Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo****26 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau em Agosto****編者話 Editorial**

理髮可以保持儀容整潔，部份消費者更會定期光顧理髮店的“洗、剪、吹”服務以美化外觀。本會早前派員到各區理髮店，就其營業時間、公休日及收費政策等進行問卷調查，結果顯示如指定髮型師理髮或修剪過長頭髮等額外收費，部份理髮店並未於當眼處標示，本會建議消費者應於事前向理髮店清楚瞭解收費項目及細則。

本期刊出新修訂之“手機零售業行業守則”，此守則經研究及向業界進行諮詢，繼續保障消費者在“誠信店”購買的手機，如出現材料或工藝上的瑕疵時(品牌商有另行明文規定除外)，“誠信店”須為消費者提供七天內更換同款同型號商品的服務等，以體現“誠信店”能夠為消費者提供優質服務的特點。

本會早前邀請個人資料保護辦公室，為“誠信店”商號舉辦《個人資料保護法》講解會，培訓對象主要為地產中介、美容服務、旅行社及僱傭中心等經常接觸到消費者個人資料的行業代表。個資辦建議商號要妥善做好保護消費者個人資料的工作、制定收集個人資料的政策或聲明、處理機制以及設立保安措施。個資辦強調，只要商號能夠提高保護個人資料的意識，相信可防止消費者的個人資料被外洩。

本會於本年十月份舉辦“你·賞超市貨品2017”遊戲活動，鼓勵市民使用本會“澳門物價情報站”應用程式，養成購物前格價的習慣，並希望藉此收集市民關注的超市物品種類的數據。遊戲設有頭、二、三獎各一名及特別獎七十名，參加者有機會獲得豐富獎品，歡迎市民踴躍參加。

Muitos consumidores constam ir ao salão de cabeleireiro recorrendo ao serviço de “lavagem, corte e secagem” para manter uma boa aparência. Deste modo, o CC enviou os seus trabalhadores para se deslocarem pessoalmente aos salões de cabeleireiro de todas as zonas de cidade fazendo-lhes um inquérito sobre o horário de funcionamento, o dia de descanso e as políticas de cobrança. O resultado da investigação mostra que a designação de estilista ou o corte do cabelo demasiado comprido pode implicar taxa extra, que, porém, não se indica em local visível das instalações de alguns salões de cabeleireiro. Assim sendo, sugere-se que os consumidores se informem melhor do preço dos serviços junto do salão de cabeleireiro antes de fazer consumo.

Nesta edição publica-se o novo código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis, que foi elaborado pelo CC após realizados os estudos e ouvido o sector. O novo código de conduta continua a exigir que as Lojas Certificadas garantem a substituição de telemóvel por um outro do mesmo modelo no prazo de sete dias contados a partir do dia de aquisição no caso de não se tratar de avaria ou danos causados por acção humana (salvo disposições definidas por determinadas marcas), com vista a salientar que as Lojas Certificadas se caracterizam pela prestação dos serviços de qualidade aos consumidores.

O CC convidou o Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais (GPDP) para organizar uma palestra sobre a Lei da protecção de dados pessoais que se destinam às Lojas Certificadas como agências imobiliárias, centros de estética, agências de viagem e agências de emprego que têm contacto frequente com os dados pessoais dos consumidores. O GPDP aconselha que os estabelecimentos comerciais façam um bom trabalho na protecção dos dados pessoais dos consumidores, definam políticas ou declaração sobre a recolha de dados pessoais, bem como um mecanismo de tratamento e medidas de segurança. O GPDP assinala que o reforço da consciência dos estabelecimentos comerciais pela protecção de dados pessoais pode ajudar a prevenir a fuga dos dados pessoais dos consumidores.

O CC irá organizar em Outubro uma actividade destinada a incentivar o uso da aplicação informática “Posto das Informações de Preços em Macau dispõe de funções diversificadas” e a criação do hábito de comparação de preços por parte dos cidadãos. Os participantes terão oportunidade de ganhar prémios.



理髮店“洗、剪、吹” 收費調查

不論男女老幼，理髮是大部份市民日常生活必須開支項目之一，根據本會投訴資料數據庫顯示，於2014至2016年期間與理髮店有關之個案合共10宗，當中大部份主要涉及服務價格和額外收費等爭議。有見及此，本會就針對理髮店收費及其價格標示方式向理髮店進行問卷調查，以瞭解有關情況。

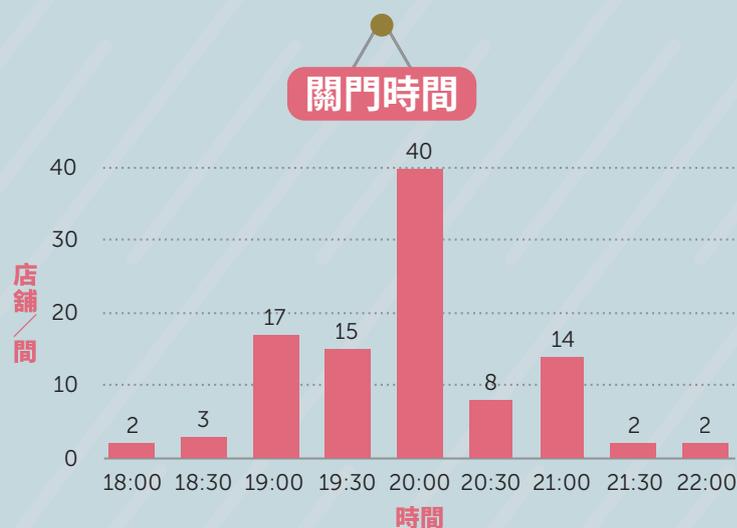
調查工作

本會於月前，派員到本澳各區共113間理髮店，對其營業時間、公休日、“洗、剪、吹”收費、三種情況的額外收費(倘於理髮時使用護髮素、顧客指定髮型師理髮和顧客需把過長的頭髮修短)、以及收取上述費用的價格展示情況進行問卷調查，成功完成共103份問卷，回收率達91.2%。

調查結果

1. 營業時間：

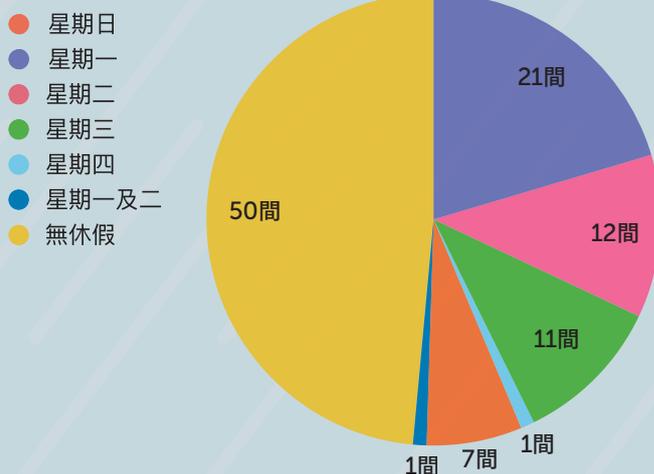
店舖的開門時間主要集中在早上9:30至10:30之間，而關門時間主要集中在晚上19:00至20:00。



2. 公休日：

近半數店舖不設公休日，亦未有店舖於星期五或星期六休息。

店舖休假日

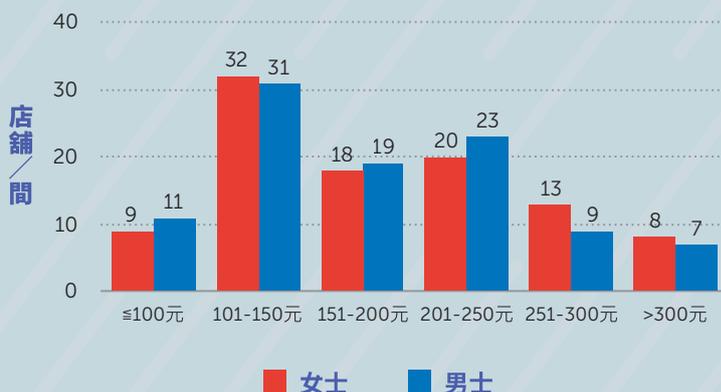


3. “洗、剪、吹”服務收費：

有3間店舖未有提供“洗、剪、吹”服務，僅提供“洗剪”、“洗吹”、“洗剪恤”、“淨剪”等服務，17間店舖按性別收費，當中女士的費用較男士高出\$7至\$50澳門元，餘下83間店舖男女收費同價。

綜合所有店舖“洗、剪、吹”的收費方式，女士收費由\$70至\$600澳門元不等，男士收費由\$68至\$600澳門元不等，當中收費以\$101至\$150澳門元的店舖最多，其次是收費為\$201至\$250澳門元的店舖。

理髮店洗、剪、吹收費情況

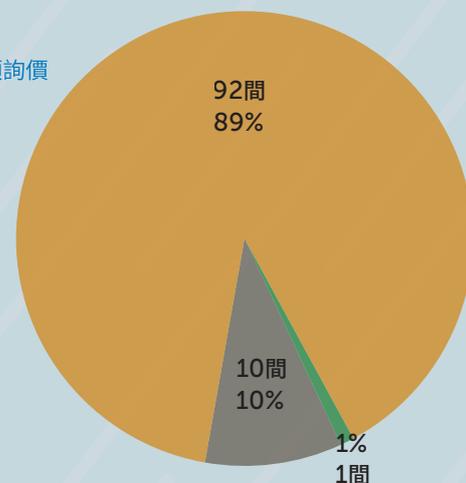


4. 理髮服務收費價格展示情況：

103間有提供理髮服務的店舖中，92間備有清晰易見的價目表，1間雖備有價目表，但放置或張貼於店舖不顯眼處，10間未有展示收費表，顧客須要口頭詢價。

理髮服務收費價格展示

- 清晰易見
- 沒有展示，要口頭詢價
- 不顯眼



5. 額外收費及其價格展示情況：

未有店舖因顧客在理髮時使用護髮素而收取額外費用；但有2間店舖會因顧客需把過長的頭髮修短而分別額外收取\$10及\$50澳門元的費用，而有關費用並未列明於店舖內，顧客要口頭詢價；亦有13間店舖會因顧客指定由某位髮型師理髮而額外收取\$10至\$200澳門元的費用，當中有7間(53.8%)的店舖未有於店舖內列出相關費用，顧客要口頭詢價，而6間有列出費用的店舖中，有2間的收費未有放置或張貼於店舖當眼處。

額外收費及其價格展示情況



給消費者的建議：

1. 事前瞭解清楚擬光顧之理髮店的營業時間及其公休日，以免白行一趟。
2. 理髮店的關門時間一般是指為顧客完成理髮服務的時間，由於理髮過程是需要一定的時間，除非預先與店舖協商，否則避免於店舖關門前才到達。
3. 進行理髮前，應先瞭解有關服務的收費，特別是一些額外費用，可多向髮型師查詢。
4. 理髮服務涉及個人審美標準，且頭髮一經修剪，需要一定時間才能生長，建議如有個人特別要求，請於理髮前與髮型師進行充分溝通。
5. 付款時核對收費內容，並保留有關單據。

給業界的建議：

1. 保持店舖清潔衛生，特別是理髮用具，必須適時清洗。
2. 於店舖當眼處清晰列出相關服務的價格，特別是額外收費及其計費方式，以供顧客知悉。
3. 待客以誠，細心聆聽顧客所需。
4. 備有清晰單據及收費明細表供顧客查閱。
5. 為員工提供專業培訓，提升服務質素。
6. 使用安全的理髮用品(如染髮劑、電髮用品等)，倘有令顧客過敏的可能，應向顧客事先說明，並於使用前按相關說明指示為顧客作過敏測試，以確保使用安全。

消費貼士：

預繳式優惠理髮套票：

本會於2014至2016年期間接獲2宗消費者購買了預繳式優惠理髮套票後，店舖突然結業的個案。由於有關優惠套票是以預繳方式購買，這種新的銷售手法，按本澳現時的法律法規，倘店舖突然結業或轉手，消費者可取回預繳款項的機會不大。因此本會建議消費者如須以預繳方式購買相關套票，請注意以下幾點：

1. 選擇信譽良好的店舖。
2. 不要一次購買太多套票。
3. 注意使用期限，票據上須列上倘有的有效使用日期。
4. 留意使用規定或條款，票據上列有的附加使用限制或額外收費等。





INVESTIGAÇÃO SOBRE O PREÇO DOS SERVIÇOS DOS SALÕES DE CABELEIREIRO

Cortar cabelo faz parte das despesas indispensáveis para a maioria dos cidadãos na vida quotidiana. De acordo com os dados do CC, regista-se um total de 10 queixas que envolvem os salões de cabeleireiro durante 2014 e 2016, sendo maioritariamente ligadas ao preço dos serviços. Nesse sentido, o CC realizou uma investigação sobre o preço dos serviços dos salões de cabeleireiro em Macau.

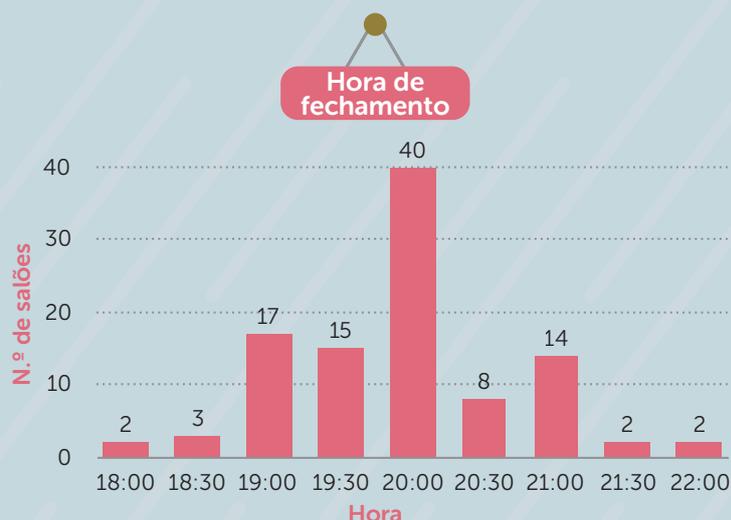
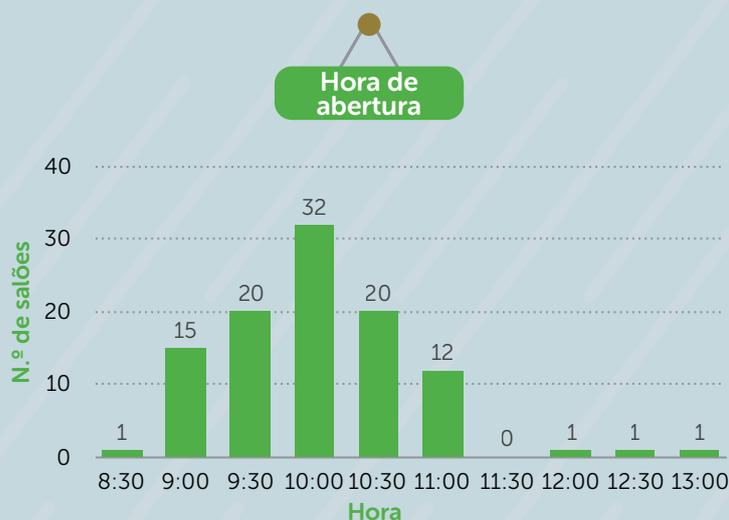
Investigação

O CC enviou os seus trabalhadores para se deslocarem a 113 salões de cabeleireiro dispersos em todas as zonas de Macau, realizando-lhes inquérito destinado a verificar o horário de funcionamento, o dia de descanso, o preço dos serviços de “lavagem, corte e secagem”, as taxas-extra relacionadas (a inclusão ou não do condicionador no valor dos serviços, a designação de cabeleireiro por parte do cliente e o corte do cabelo demasiado comprido) e a forma de expor o preço dos serviços. Conseguiram recolher 103 inquéritos e portanto a taxa de resposta foi de 91,2%.

Resultado

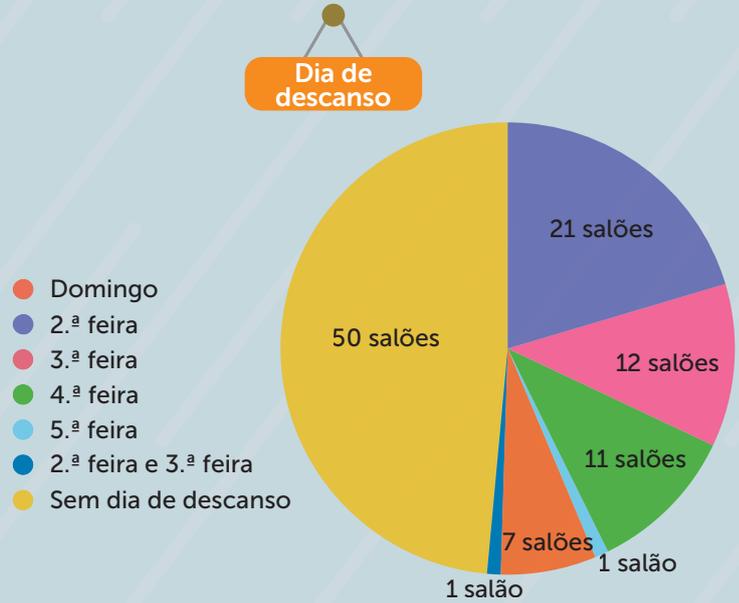
1. Horário de funcionamento:

Os salões de cabeleireiro abrem entre 9:30 e 10:30 e fecham entre 19:00 e 20:00.



2. Dia de descanso:

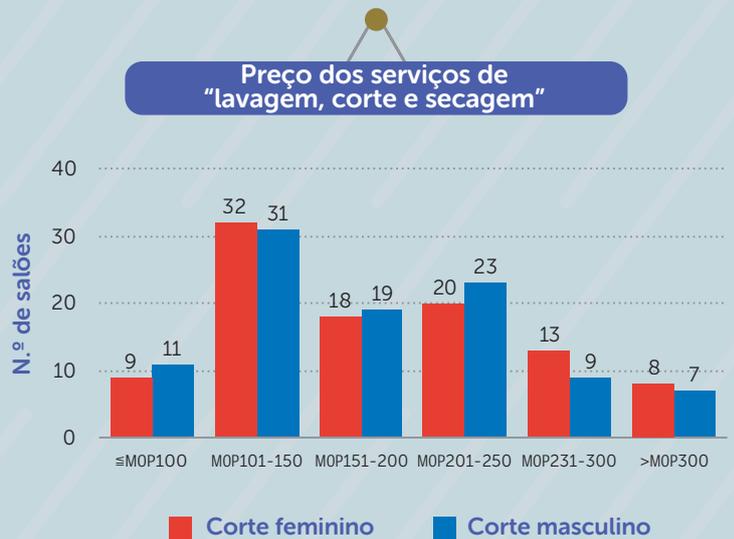
Cerca da metade não tem dia de descanso e nenhum salão de cabeleireiro define o sábado ou o domingo como dia de descanso.



3. Preço dos serviços de “lavagem, corte e secagem”

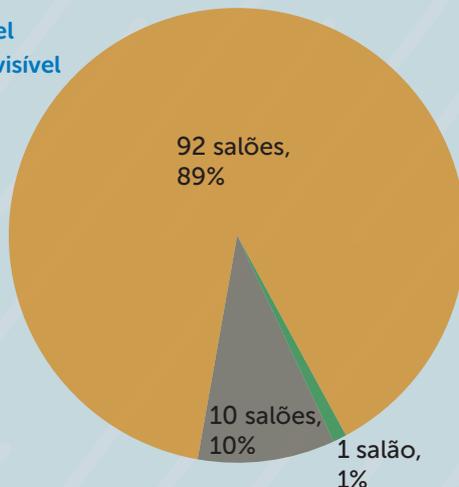
3 salões de cabeleireiro não prestam os serviços de “lavagem, corte e secagem” mas sim apenas “lavagem e corte”, “lavagem e secagem”, “lavagem, corte e finalizar/estilizar” e “corte”. 17 cobram serviços conforme o sexo dos clientes, sendo os serviços para mulheres 7 a 50 patacas mais caros do que para homens. Os restantes 83 cobram a mesma taxa para o corte masculino e feminino.

Resumindo as informações recolhidas, os serviços de “lavagem, corte e secagem” custam, para mulheres, entre 70 e 600 patacas e, para homens, entre 68 e 600 patacas.



Forma de expor o preço dos serviços

- Exposto de forma visível
- Exposto de forma mal visível
- Não exposto



4. Forma de expor o preço dos serviços

Dos 103 salões de cabeleireiro, 92 dispõem do preço afixado em local bem visível, 1 também tem preço afixado mas coloca-o num local mal visível e os restantes 10 não expõem o preço dos serviços nas instalações.

5. Taxas-extra:

Todos os salões de cabeleireiro incluem o uso do condicionador no valor dos serviços. 2 cobram uma taxa-extra (respectivamente de 10 e 50 patacas) em caso do corte do cabelo demasiado comprido mas não a listam nas instalações. 13 cobram mais 10 a 200 patacas ao cliente que designa estilista, sendo que 7 dos mesmos (53,8%) não listam a dita taxa-extra nas instalações e 2 não a expõe num local visível.



Sugestões aos consumidores:

1. Verificar o horário de funcionamento e o dia de descanso do salão de cabeleireiro para confirmar se está aberto no dia em que pretende ir lá;
2. Não chegar ao salão de cabeleireiro muito tarde ou mesmo antes da hora de fechamento, com excepção de ter acordo prévio com o salão, para assegurar que este tenha tempo suficiente para concluir o serviço de corte;
3. Informar-se sobre o preço dos serviços e as taxas-extra antes de adquirir o serviço;
4. Comunicar bem com o estilista caso tenha pedido especial sobre o corte do cabelo;
5. Verificar atentamente o conteúdo da conta no momento de pagamento e guardar bem o recibo.

Sugestões ao sector:

1. Manter as instalações limpas e em boas condições de higiene, lavando regularmente os utensílios para corte de cabelo;
2. Listar, de forma clara, num local visível das instalações, o preço dos serviços prestados, incluindo as taxas-extra;
3. Atender clientes com sinceridade e paciência;
4. Emitir recibo detalhado a clientes;
5. Fornecer formação profissional ao seu pessoal, com vista a aperfeiçoar a qualidade dos serviços;
6. Utilizar produtos de cabelo (como tintas e produtos de alisamento) seguros, devendo informar previamente o cliente do risco de alergia e realizar-lhe o teste de alergia conforme as instruções do produto;

Dicas de consumo:

Pacote pré-pago dos serviços de corte de cabelo:

Durante 2014 e 2016, foram dirigidos ao CC dois casos em que os consumidores compraram um pacote pré-pago dos serviços de corte de cabelo mas o salão de cabeleireiro entrou em falência. Como se trata de consumo em forma de pré-pagamento, é muito difícil os consumidores conseguirem a devolução da quantia paga em caso da entrada em falência da loja. Deste modo, o CC chama a atenção dos consumidores aos seguintes pontos quando precisarem de adquirir pacote pré-pago dos serviços de corte de cabelo:

1. Escolher um salão de cabeleireiro de boa reputação;
2. Não comprar muitos pacotes de só uma vez;
3. Ter cuidado com o prazo de validade do pacote;
4. Estar atento às cláusulas, restrições de utilização ou taxas-extra.

本會公佈新修訂之 手機零售業行業守則

本會因應手機零售業市場的發展與變化，於早前展開修繕“手機零售業行業守則”的工作，經研究及諮詢後重新公佈。修訂後的“手機零售業行業守則”能讓消費者更清楚地知悉手機貨源、退換條件，以及所享有的售後服務，以保障消費者的合理權益。 😊

😊 新公佈的“行業守則”提高了手機零售市場資訊的透明度，讓消費者能作出合適的選擇，包括要求經營手機零售的“誠信店”必須以澳門元清晰標示商品之價格，同時，如品牌商有特定之條款或已於澳門設有維修站，須將有關資訊標示在商號當眼處或單據內，而“誠信店”更須將手機屬於“澳門行貨”或“香港行貨”，以及售後服務等與商品有關的資訊羅列在單據內讓消費者知悉。

😊 修訂後的“手機零售業行業守則”仍繼續保障消費者在“誠信店”購買的手機如出現材料或工藝上的瑕疵時，除品牌商有另行明文規定外，“誠信店”須為消費者提供七天內更換同款同型號商品的服務，而不涉及人為因素的手機故障或損毀，可獲一年免費保養期，同時，維修時間不得多於45個工作天，如手機須要寄往本澳以外地區維修，保養期內運費全免及不限次數，以體現“誠信店”能夠為消費者提供優質服務的特點。

本會要求經營手機零售的“誠信店”必須恪守“行業守則”內的各項規定，以維護“誠信店”優質標誌計劃以客為尊的精神。“誠信店”如不遵守“行業守則”內的規定，將不獲發年度“誠信店”🏆優質標誌。

本會已於接待處擺放了新公佈的“手機零售業行業守則”的中、葡、英版本單張，供公眾免費索取，同時，單張的電子版亦已上載到本會網頁供各界瀏覽。本會歡迎“誠信店”計劃以外的商號使用各“行業守則”，讓消費者獲得更全面的保障。 🍊🍊🍊 BY

CONSELHO DE CONSUMIDORES PUBLICA O NOVO CÓDIGO DE PRÁTICAS PARA O SECTOR DE COMÉRCIO A RETALHO DE TELEMÓVEIS

😊 Tendo em conta o desenvolvimento e a mudança do mercado do comércio a retalho de telemóveis e após os estudos e a consulta de opiniões, o CC procedeu à revisão e publicou o novo código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis. A versão revista do código de conduta permite que os consumidores tomem melhor conhecimento da origem dos telemóveis, das cláusulas de substituição e reembolso e dos serviços pós-venda.

O novo código de conduta aumentou a transparência das informações sobre o mercado do comércio a retalho de telemóveis, exigindo, nomeadamente, que as Lojas Certificadas fixem o preço dos produtos em patacas e de forma clara. Paralelamente, conforme o mesmo código de conduta, as Lojas Certificadas devem expor as informações respeitantes ao centro de reparação autorizado pelas respectivas marcas nas suas instalações e no recibo, bem como devem ainda listar no recibo as informações sobre o telemóvel vendido (se é “Produto licenciado para venda em Macau/Produto licenciado para venda em Hong Kong”) e os serviços pós-venda.

😊 O código de conduta novo continua a exigir que, excepto disposições definidas por determinadas marcas, as Lojas Certificadas garantem a substituição de telemóvel por um outro do mesmo modelo no prazo de sete dias contados a partir do dia de aquisição em caso de não se tratar de avaria ou danos causados por acção humana, bem como que forneçam um ano de garantia aos telemóveis vendidos. Além disso, o serviço de reparação deve-se concluir no prazo de quarenta e cinco dias. Dentro do prazo de garantia, não cabe aos consumidores suportar as despesas de envio de produto ao Exterior de Macau para efeitos de reparação ou manutenção e o número de envios é ilimitado.

O CC solicita às Lojas Certificadas do sector de comércio a retalho o cumprimento rigoroso do citado código de conduta, por forma a salvaguardar o princípio de “Clientes sempre na prioridade” preconizado no sistema de Lojas Certificadas. O incumprimento do código de conduta pode levar a que as Lojas Certificadas percam o símbolo de qualidade de Loja Certificada. 🚫

Os panfletos sobre o Código de Práticas para o Sector de Comércio a Retalho de Telemóveis, respectivamente nas versões chinesa, portuguesa e inglesa, já se encontram disponíveis no posto de atendimento do CC, bem como podem ser visualizados na sua página electrónica. As lojas não aderentes ao sistema de Lojas Certificadas também são encorajadas a cumprir o código de práticas do sector a que pretendem, de maneira a assegurar uma protecção mais plena aos consumidores. 👍👍👍 🇧🇾

手機零售業行業守則

Código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis



商品資訊

1. 以澳門元清晰標示商品/服務之價格；
2. 以清楚、準確和適當的方式向消費者說明商品資訊；
3. 如品牌商有特定之條款或該品牌商已於澳門設有指定維修站時，商號須將該等條款/資訊清晰展示於營業場所內當眼位置或註明於單據內，讓消費者知悉；
4. 確保消費者知悉以下商品資訊，並必須清晰註明於單據內：
 - i. 商品之原定銷售地，如“澳門行貨”/“香港行貨”等；
 - ii. 商品的保養條款、售後服務及細則。

售後服務

5. 如發現商品有材料上或工藝上的瑕疵，消費者可於購買日起計，七天內更換同款同型號商品（品牌商另有明文規定除外）；
6. 所有商品得享有免費保養一年（*人為損毀除外）；
7. 所有配件得享有免費保養三個月（*人為損毀除外）；
8. 如該商品之品牌商在澳門沒有維修站，維修服務需時應不多於45個工作日；
9. 提供維修/保養服務時，應向消費者開立清晰交付憑證，並列明維修項目及接收日期；
10. 保養期內，維修保養服務之寄運費用全免，次數不限。

其他

11. 重視商品品質及安全性；
12. 支持環保；
13. 商號應提供符合消費者要求之商品。

* 人為損毀包括保養封條已損毀、商品曾受到未經授權的修理、商品曾受食物或液體濺灑、商品有明顯的損毀或爆裂狀況或使用非品牌商認可的手機軟件。

Informações referentes a produtos

1. O preço dos produtos ou serviços deve ser indicado, de forma clara, em patacas;
2. Deve-se prestar informações de produtos ao consumidor de forma clara, precisa e adequada;
3. No caso de as marcas definirem cláusulas específicas ou disporem de centro de reparação autorizado por elas em Macau, os estabelecimentos comerciais devem afixar as cláusulas ou informações referidas num local visível das suas instalações ou listá-las no comprovativo de aquisição, para que os consumidores tomem conhecimento das mesmas;
4. Deve-se assegurar que os consumidores tomem conhecimento das seguintes informações referentes a produtos, que também devem ser claramente listadas no comprovativo de aquisição:
 - i. Região-alvo de venda de produtos, como por exemplo: “Produto licenciado para venda em Macau/Produto licenciado para venda em Hong Kong”;
 - ii. Cláusulas referentes à manutenção, serviços pós-venda e regulamento relacionado.

Serviços pós-venda

5. No caso de verificar a existência de defeito material ou artesanal do produto, o consumidor pode requerer a substituição por outro produto do mesmo modelo no prazo de sete dias, contados a partir do dia de aquisição (salvo disposições previamente definidas pela marca);
6. Todos os produtos gozam de um ano de garantia (*excluindo danos causados por acção humana);
7. Todos os acessórios gozam de três meses de garantia (*excluindo danos causados por acção humana);
8. O serviço de reparação deve-se concluir no prazo de quarenta e cinco dias, se em Macau não houver centro de reparação autorizado pela marca do produto em questão;
9. Deve-se emitir ao consumidor, na prestação dos serviços de reparação/manutenção, um título comprovativo de recepção do qual constem os itens de reparação e a data de recepção;
10. Dentro do prazo de garantia, não cabe aos consumidores suportar as despesas de envio de produto à reparação ou manutenção e o número de envios é ilimitado.

Outros

11. Deve-se valorizar a qualidade e a segurança de produtos;
12. Deve-se dar apoio à protecção ambiental;
13. Os estabelecimentos comerciais devem prestar produtos que estejam correspondentes ao pedido dos consumidores.

* Considera-se danos causados por força humana as seguintes situações: O selo de garantia foi estragado; O produto foi reparado pelo técnico não autorizado; O produto foi manchado por comida ou líquido; O produto encontra-se aparentemente estragado ou quebrado; Foi instalada no produto aplicação informática não reconhecida pela marca.

本會邀請個資辦為 「誠信店」舉辦講座



本會於早前邀請了個人資料保護辦公室舉辦《個人資料保護法》講解會，向「誠信店」商號介紹該法規定，以提高商號保護消費者個人資料安全的意識。是次講解會主要安排地產中介、美容服務、旅行社及僱傭中心等經常接觸到消費者個人資料的行業代表接受培訓。

個資辦代表在講解會上說明個人資料的定義，收集消費者個人資料的商號就是《個人資料保護法》中所指的負責實體。由於消費交易過程中，商號很多時需要收集、處理及保存消費者的個人資料，故商號在每個環節上都必須遵守《個人資料保護法》的規定，謹慎處理及使用消費者的個人資料，以保護消費者的私隱，否則根據《個人資料保護法》的規定，最高可被罰款二十萬澳門元，如屬故意洩露或不當使用他

人個人資料，根據其他相關法例更可能要負上刑責。

講解會上，個資辦提醒商號收集消費者個人資料時負有五個主要的責任：收集的目的要正確、合理與明確；制定收集個人資料的政策，包括資料當事人查閱或更改個人資料的權利及條件；遵守適度收集與使用的原則，不應過量收集個人資料；安全保密，即嚴守保密原則，在處理過程中保障消費者的資料私隱；以及依法申報。

個資辦指出，商號要得到消費者同意才可以收集及使用其個人資料，不應收集與業務無關的個人資料，與此同時，未經消費者同意，商號亦不可以更改原來收集的目的和用途，更不可以將消費者的個人資料轉交其他商號使用，包括同一機

構下的其他附屬公司商號。除了商號有保密的責任外，員工亦有職業保密的責任。個資辦建議商號要妥善做好保護消費者個人資料的工作，應制定收集個人資料的政策或聲明、處理機制以及設立保安措施。個資辦強調，只要商號能夠提高保護個人資料的意識，相信可防止消費者的個人資料被外洩。

本會將透過部門協助持續為「加盟商號」及「誠信店」舉辦更多不同主題的講座，加強「加盟商號」及「誠信店」對本澳各類法律的認知，以整體提高「加盟商號」及「誠信店」的質素，保持「誠信店」優良的聲譽，達到保障消費者權益，與促進本澳零售業務持續發展。 

CC CONVIDA O GABINETE PARA A PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS A ORGANIZAR PALESTRA PARA AS LOJAS CERTIFICADAS



O CC convidou o Gabinete para a Protecção de Dados Pessoais (GPDP) a organizar uma palestra sobre a Lei da Protecção de Dados Pessoais destinada às Lojas Certificadas, no sentido de reforçar a sua consciência pela protecção dos dados pessoais dos consumidores. Desta vez, a palestra contou com os representantes de vários sectores que têm contacto frequente com os dados pessoais dos consumidores, nomeadamente as agências imobiliárias, os centros de estética, as agências de viagem e as agências de emprego.

Na palestra, o orador introduziu a definição de dados pessoais, assinalando que o estabelecimento comercial que recolhe os dados pessoais dos consumidores é o responsável pelo tratamento previsto na Lei da Protecção de Dados Pessoais. Os estabelecimentos comerciais devem recolher, tratar e conservar, de forma prudente, os dados pessoais dos consumidores durante a transacção, cumprindo as disposições previstas na Lei da Protecção de Dados Pessoais, senão, em caso de infracção,

podem ser punida com a multa até 200 mil patacas. A fuga dolosa ou o uso incorrecto de dados pessoais de terceiro poderá ainda constituir um crime.

O GPDP aproveitou ainda para lembrar aos estabelecimentos comerciais que devem cumprir as seguintes cinco obrigações na recolha de dados pessoais dos consumidores: O Objectivo da recolha deve ser fundamentado e preciso; Deve ser definida uma política sobre a recolha de dados pessoais que abrange o direito do interessado de acesso e actualização de dados pessoais e as condições para o exercício do mesmo; Deve ser cumprido o princípio da proporcionalidade, não recolhendo dados pessoais em excesso; Deve ser cumprido o princípio do sigilo; Deve-se fazer declaração à luz da lei.

O GPDP frisa que os estabelecimentos comerciais só podem recolher e utilizar os dados pessoais dos consumidores com a sua autorização; não devem recolher dados pessoais que não tenham a ver com as suas actividades comerciais; Não pode alterar

o objectivo da recolha e o uso de dados sem autorização dos consumidores nem pode transferir os dados a outros estabelecimentos comerciais, mesmo que sejam da mesma empresa. Nota-se que também cabe aos empregados dos estabelecimentos comerciais o dever de sigilo. O GPDP sugere que os estabelecimentos comerciais definam uma política ou declaração sobre a recolha de dados pessoais e um mecanismo de tratamento dos mesmos, bem como tomem medidas de segurança, por forma a prevenir a fuga de dados pessoais dos consumidores.

O CC irá dar continuidade à organização de palestras em temas diferenciados para as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas através da cooperação interdepartamental, no sentido de aprofundar o seu conhecimento sobre a legislação e aperfeiçoar a sua qualidade, bem como de contribuir para o desenvolvimento sustentável do sector de comércio a retalho em Macau. 

新一屆全體委員會八月就任

MEMBROS DO NOVO MANDATO DO CONSELHO GERAL TOMAM POSSE EM AGOSTO



本會新一屆全體委員會於九月十八日舉行首次會議，會議選出何佩芬女士擔任主席，會上討論本會近期至明年度的重點工作。

根據特區政府公報第35期第二組內刊登的第73/2017號經濟財政司司長批示，委任何佩芬、李居仁、區天興、黃慶添、鄺子豐、關勳杰及譚凱琪，以及續任石崇榮、李惠萍、甄李睿恆及謝家銘擔任消委會全體委員會成員，任期由二零一七年八月二十五日起為期兩年。

本會新一屆全體委員會已於九月十八日舉行首次會議，會上一致推舉何佩芬女士為本會全體委員會主席，當天會議主要議程包括由本會執委會報告近期工作，尤其颱風“天鴿”襲澳後，本會進行的市面巡查、物價調查、跟進消費者投訴個案等工作，以及本會明年度的重點工作，全體委員會就有關議程進行討論及提出建議。

根據第4/95/M號法律及第1/98/M號法律，消委會全體委員會的權限主要是：對制訂維護消費者一般政策方針提出建議；通過消委會年度活動計劃、專有預算、活動報告及管理賬目；並監管執行委員會執行全體委員會決議的情況。 

O Conselho Geral do Conselho de Consumidores realizou em 18 de Setembro a primeira reunião do novo mandato, na qual foi eleita Ho Pui Fan para presidente do novo mandato e ainda foram discutidos os trabalhos prioritários do CC a desencadear até ao fim deste ano.

Por despacho do Secretário para a Economia e Finanças n.º 73/2017, publicado no Boletim Oficial n.º 35, série II, são nomeados, pelo período de dois anos, com efeitos a partir de 25 de Agosto de 2017, os seguintes membros do Conselho Geral do Conselho de Consumidores: Ho Pui Fan, Lee Koi Ian, Au Thien Yn, Wong Hing Tim Frederick, Kuong Chi Fong, Kuan Fan Kit e Tam Hoi Kei, bem como são renovados, pelo mesmo período e com efeitos a partir da mesma data, os mandatos dos seguintes membros: Paulo do Lago Comandante, Lei Wai Peng, Jan Lei Ioi Hang e Tse Ka Ming.

Na primeira reunião do novo mandato do Conselho Geral, decorrida em 18 de Setembro, Ho Pui Fan foi eleita por unanimidade para presidente do Conselho Geral. Durante a reunião, a Comissão Executiva do CC apresentou o relatório sobre os trabalhos recentemente realizados, sobretudo as inspeções e investigações de preços e o acompanhamento das queixas recebidas após a passagem do tufão, bem como os membros discutiram e propuseram sugestões acerca dos trabalhos prioritários do CC para o ano que segue.

Nos termos da Lei n.º 4/95/M e da Lei n.º 1/98/M, compete principalmente ao Conselho Geral: Elaborar a proposta das linhas gerais da política de defesa do consumidor; Aprovar o plano anual de actividades, o orçamento privativo, o relatório de actividades e a conta de gerência do Conselho de Consumidores; Fiscalizar o cumprimento das suas deliberações por parte da Comissão Executiva. 

“你 賞超市貨品2017”遊戲邀你參與

主辦單位
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

你·賞 超市貨品

頭獎1名 現金券 MOP800
二獎1名 現金券 MOP500
三獎1名 現金券 MOP300

活動日期
10月1日 - 31日

特別獎70名
「誠信店」特別版電子貨幣儲值卡乙張 (內含MOP100)

本會將於本年十月一日至三十一日舉辦“你·賞超市貨品2017”遊戲活動，希望透過有關活動增加市民使用本會“澳門物價情報站”應用程式，鼓勵市民養成購物前格價的習慣，並藉此收集澳門市民關注的超市物品種類的數據，作為日後超市物價調查的參考資料。

是次遊戲設有頭、二、三獎各一名及特別獎七十名，參加者有機會獲得以下豐富的獎品：

獎項	名額	獎品
頭獎	1	現金券MOP 800
二獎	1	現金券MOP 500
三獎	1	現金券MOP 300
特別獎	70	“誠信店”特別版電子貨幣儲值卡乙張(內含MOP100)

備註：主辦單位將從獲最多人選擇的首三款“你最想增加的超市貨品種類”(第一部份)的參加者當中抽出頭獎、二獎及三獎的獲獎者。剩餘的參加者亦可以獲得特別獎的抽獎機會。

以下簡單介紹遊戲的參加辦法：

透過手機掃描本會的QR Code(右圖)，下載“澳門物價情報站”的手機應用程式。如已下載，參加者可直接點選“澳門物價情報站”，進入“你·賞超市貨品”的頁面。



進入活動

主辦單位
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

你·賞 超市貨品

頭獎1名 現金券 MOP800
二獎1名 現金券 MOP500
三獎1名 現金券 MOP300

活動日期
10月1日 - 31日

特別獎70名
「誠信店」特別版電子貨幣儲值卡乙張 (內含MOP100)

活動詳情 | 進入活動 | 查詢獎券 | 返回

在“你·賞超市貨品2017”的介面點選“進入活動”，然後按照指示回答所有問題。

1

1

以下的超市貨品類別，現時並不在本會的收集價格數據範圍內。

請閣下選擇 3 種您為想增加的超市貨品

- 保潔食品
- 海鮮食品
- 寵物用品
- 南北貨
- 洗潔用品
- 生活工具
- 藥劑食品
- 一次性餐具及用品

下一步

第一步，參加者須在尚未成為本會收集價格數據的8項貨品種類中，選擇最多3項希望增加的超市貨品種類(例：生活工具、寵物用品、染髮用品)，完成後按“下一步”。

2



第二步，在本會現時收集價格數據的16項超市貨品種類中，選擇最多3項希望增加收集數量的超市貨品（例：米、調味品、嬰兒用品），完成後按“下一步”。

3



第三步，依第二步所選的貨品種類，在空格內填寫最想增加收集的超市貨品名稱（見上圖的例子）。完成後按“確認”鍵。如須重新選擇貨品種類，按“返回”鍵。

4



第四步，參加者必須按照指示在空格內輸入其個人資料。完成後按“確認並送出”鍵。

有*號表示必須要填寫的資料（有關收集個人資料的目的已記載於遊戲首頁的“活動詳情”內）。

儲存



完成“確認並送出”後，頁面上會出現抽獎券編號及有關登記資料，參加者只須按“儲存”鍵，便可在遊戲首頁的“查詢獎券”內查詢獎券的資料。獲獎者將有專人通知，領獎時須出示抽獎券以便本會工作人員核對獲獎者身份。 

查詢：

辦事處

高士德辦事處

黑沙環辦事處

地址

澳門高士德大馬路26號何鴻樂夫人大廈地下

澳門黑沙環新街52號政府綜合服務大樓一樓

時間

星期一至星期四 09:00 - 13:00, 14:30 - 17:45

星期一至星期五 09:00 - 18:00

星期五 09:00 - 13:00, 14:30 - 17:30

電話

8988-9315

(本遊戲現階段只有中文版本)

本會與遼寧省消費者協會簽訂合作協議

CC e Associação de Consumidores da Província de Liaoning assinam protocolo de cooperação

本會致力參與和配合「世界旅遊休閒中心」的建設工作，早前本會前任全體委員會黃國勝主席、甄李睿恆委員、執行委員會黃翰寧主席等代表前赴遼寧省瀋陽市與遼寧省消費者協會舉行工作會議，並簽署《遼寧省、澳門特別行政區保護消費者權益合作協議》，為兩地消費者和旅客提供更快捷、更有效的投訴個案互相轉介機制，以保障消費者的合法權益。

《遼寧省、澳門特別行政區保護消費者權益合作協議》由遼寧省消費者協會秘書長唐少博與本會執行委員會主席黃翰寧簽署，並由遼寧省消費者協會副秘書長楊旭光、本會前任全體委員會主席黃國勝、甄李睿恆委員等人見證簽署儀式。

協議內容包括消費投訴個案互相轉介、交換消費維權訊息、適時聯合對外發放消費警示，以及在雙方人員培訓等方面建立協作機制。同時，本會與遼寧省消費者協會進行工作會議，會上雙方分享現時消費維權工作的情況與討論合作細節，本會更向對方介紹本澳「誠信店」機制和有關工作情況。

根據統計資料顯示，2016年來澳旅客達到3,095萬人次，其中中國內地旅客為2,045萬人次，佔總體的百分之六十六。本會期望通過合作協議，與國內各省市建立更密切、更廣泛、更深層次的聯繫與合作，保障消費者在異地消費的權益，進一步構建本會與內地所有消保組織的合作網絡。

在遼期間，本會代表更與遼寧省工商行政管理局趙桂琴副局長、賈英姿巡視員等會面，相關領導對本會與遼寧消協開展合作表示鼓勵與肯定。 J



O CC empenha-se sempre em se articular com o desenvolvimento de Macau como centro mundial de turismo e lazer. Nesse sentido, uma delegação do CC, incluindo o Ex-Presidente do Conselho Geral do CC, Vong Kok Seng, e seu membro, Jan Lei loi Hang, e o Presidente da Comissão Executiva do CC, Wong Hon Neng, deslocou-se à cidade de Shenyang da província de Liaoning para realizar uma reunião de trabalho com a Associação de Consumidores da Província de Liaoning. As partes assinaram um protocolo de cooperação na área de defesa do consumidor entre Liaoning e Macau, destinado a estabelecer um mecanismo mais rápido e eficaz de encaminhamento de queixas na área de consumo entre as duas regiões.

O dito protocolo de cooperação foi assinado pelo Secretário-geral da Associação de Consumidores da Província de Liaoning, Tang Shaobo, e pelo Presidente da Comissão Executiva do CC, Wong Hon Neng, sendo a cerimónia de assinatura testemunhada pelo Secretário-geral adjunto da Associação de Consumidores da Província de Liaoning, Yang Xuguang, pelo Ex-Presidente do Conselho Geral do CC, Vong Kok Seng, e seu membro, Jan Lei loi Hang.

O protocolo de cooperação consiste em criar um mecanismo de cooperação nas áreas de encaminhamento de queixas de consumo, de troca de informações na área de defesa do consumidor, de divulgação oportuna de alerta de consumo e de formação do pessoal. Em simultâneo, na reunião de trabalho supracitada, as partes partilharam a actualidade das duas regiões na área de defesa do consumidor e discutiram a futura cooperação nesta matéria. O CC aproveitou também para apresentar à entidade homóloga o sistema de Lojas Certificadas e a sua implementação em Macau.

Segundo os dados estatísticos, em 2016 contabilizam-se 30,95 milhões turistas a Macau, sendo 66%, ou seja, 20,45 milhões provenientes do Interior da China. Assim sendo, o CC procura estabelecer uma ligação e relação de cooperação mais estreita, abrangente e aprofundada com as associações homólogas de todas as províncias e cidades do Interior da China através da celebração de protocolo de cooperação, no sentido de proteger os direitos e interesses dos consumidores fora do local onde habitam.

Durante a visita, a delegação do CC encontrou-se ainda com a Subdirectora da Administração para a Indústria e Comércio da Província de Liaoning, Zhao guiqin, e sua inspectora, Jia Yingzi, que manifestaram incentivo e reconhecimento ao estabelecimento da relação de cooperação entre o CC e a Associação de Consumidores da Província de Liaoning. J

“尋·常”

赴港推動澳門消費教育

Alunos premiados do Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor deslocam-se a Hong Kong



本會執委會黃翰寧主席與“尋·常”消費考察獎勵計劃(2016/2017學年)獲獎一眾師生於早前前往香港，參觀香港消委會舉行的“第十八屆消費文化考察報告獎”頒獎典禮暨得獎作品匯報及分享。

本會為“尋·常”計劃獲獎隊伍安排研習營進行多元的培訓，以提升其學習廣度與深度。該計劃獲獎師生早前參觀了香港消委會“第十八屆消費文化考察報告獎”頒獎典禮暨得獎作品匯報及分享，同學除閱讀到報告獎的得獎作品外，還觀賞了當地得獎同學在舞台上的演繹，並瞭解到他們在完成報告後的反思與感受。

本澳與香港消委會分別舉辦的“尋·常”計劃與“消費文化考察報告獎”均是以中學生為對象，所舉辦的校園消費者教育活動，旨在推動中學生主動關心社會的消費文化與現象，透過觀察、體會與反思建立中學生正確的消費價值觀，培養關懷社會事務的公民意識。香港消委會以專題研習報告形式舉辦該報告獎已累積豐富的經驗，部份內容已成為當地中學通識教育的內容，本會認為當中的實踐與經驗值得參考，並能運用到本澳的消費教育當中。是次安排參觀該頒獎典禮與得獎作品匯報，可增加本澳學生與鄰埠的交流機會，並成為“尋·常”計劃研習營其中重要的內容。

“尋·常”計劃(2017/2018學年)將於9月份新學年進行推廣及報名工作，本會期望各學校繼續支持該計劃，推動中學生踴躍參加。 

Um grupo dos alunos e professores premiados do Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor relativo ao ano lectivo 2016/2017, liderado pelo Presidente da Comissão Executiva do Conselho de Consumidores, Wong Hon Neng, deslocou-se a Hong Kong para assistir à cerimónia “Consumer Culture Study Award XVIII” do Conselho de Consumidores de Hong Kong.

O CC convidou os premiados do projecto a participarem num campo de estudos e ainda organizou-lhes uma deslocação a Hong Kong para assistir à citada cerimónia, na qual, além de visualizar as obras premiadas, tiveram oportunidade de ouvir as apresentações dos premiados de Hong Kong sobre as suas obras.

O projecto de elogio do CC e o “Consumer Culture Study Award XVIII” do Conselho de Consumidores de Hong Kong são actividades educativas destinadas aos estudantes do ensino secundário, tendo por objectivos chamar a atenção dos mesmos à cultura de consumo e aos assuntos sociais e ajudá-los a criarem valores correctos na área de consumo através da observação, análise e reflexão. Como a entidade homóloga de Hong Kong tem experiências ricas sobre a organização do projecto de estudos temáticos e algumas obras já foram adoptadas no currículo escolar do ensino secundário em Hong Kong, o CC considera que é útil aprender com estas experiências e adoptá-las na educação aos consumidores em Macau. A deslocação organizada pelo CC contribuiu para criar oportunidades de intercâmbio entre os estudantes de Macau e da região adjacente, sendo uma parte importante do projecto de elogio.

O Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor relativo ao ano lectivo 2017/2018 irá lançar-se em Setembro. O CC espera que todas as escolas continuem a prestar apoio ao projecto encorajando a participação dos seus alunos no mesmo. 

食品價格小組赴甘肅參訪

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



1



2



3

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“小組”）向來關注食品價格及供應穩定，為讓市民有更多元的食品選擇，小組及本澳蔬菜業界於本年七月組織前往甘肅省張掖市，與當地政府及業界就供澳蔬菜進行交流，以及參觀不同的蔬菜種植基地。

行程中小組與本澳蔬菜業界就當地蔬菜供澳的合作事宜，與當地市委常委、甘州區委書記余鋒、副市長王海峰、市農業局、招商局等官員舉行會議，並就供澳蔬菜質量、檢驗檢疫及審批等多方面議題進行洽談；此外，行程期間亦促成澳門蔬菜批發商商會與張掖市蔬菜產銷協會簽訂了“綠色有機蔬菜產銷框架協議”。

甘肅省張掖市農業發達，地理環境及氣候等因素提供了有利蔬菜的種植環境，讓當地能生產優質及具市場競爭優勢的農產品，小組於行程期間參觀了當地蔬菜種植基地，以瞭解相關生產及運輸情況。小組向來關注食品價格及供應穩定，並一直鼓勵業界開拓更多元的採購渠道，日後亦將一如既往，積極推動業界透過供應的多樣性，擴闊市民的消费選擇。 

圖1：兩地商會簽訂“綠色有機蔬菜產銷框架協議”

圖2：兩地代表進行座談交流

圖3：參觀蔬菜種植基地

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) tem prestado atenção particular ao preço de alimentos e à estabilidade do seu abastecimento. A fim de fornecer produtos alimentares mais diversificados à escolha dos cidadãos, o Grupo de Trabalho, juntamente com o sector de produtos hortícolas de Macau, deslocou-se à Cidade de Zhangye da Província de Gansu, em Julho, para realizar um intercâmbio com o governo e o sector homólogo de Gansu na matéria de abastecimento de produtos hortícolas para Macau, bem como visitar as bases de cultivo de produtos hortícolas.

Durante a visita, o Grupo de Trabalho, juntamente com os membros permanentes do comité municipal de Gansu, o Secretário do Comité do Distrito de Ganzhou, Yu Feng, o Vice-Governador Municipal, Wang Haifeng, os representantes da Administração Municipal da Agricultura e de China Merchants Group, realizaram um reunião em que se negociaram sobre várias questões, como a qualidade dos legumes abastecidos para Macau, a sua inspecção e aprovação. Além disso, a Associação de Comerciantes de Legumes por Grosso de Macau e a Associação da Produção e Venda de Produtos Hortícolas da Cidade Zhangye celebraram o Acordo Quadro do âmbito da produção e venda de produtos hortícolas orgânicos.

A agricultura da Cidade de Zhangye da Província de Gansu é desenvolvida, com condições geográficas e climáticas favoráveis à produção de legumes, pelo que se produzem lá produtos agrícolas de boa qualidade e com vantagem competitiva no mercado. O Grupo de Trabalho visitou as bases de cultivo de produtos hortícolas, no sentido de conhecer melhor sobre a produção e a logística dos seus produtos. O Grupo de Trabalho tem dado sempre importância ao preço e à estabilidade do abastecimento dos produtos alimentares, incentivando o sector a explorar canais de compra mais diversificados. No futuro, o Grupo de Trabalho irá promover continuamente a diversificação dos canais de abastecimento junto do sector para permitir que os cidadãos tenham mais escolhas nas compras de produtos hortícolas. 

Imagem 1: Os representantes das duas regiões realizaram um encontro de intercâmbio.

Imagem 2: As associações comerciais de Macau e de Zhangye assinaram o Acordo Quadro do âmbito da produção e venda de produtos hortícolas orgânicos.

Imagem 3: O Grupo de Trabalho visitou as bases de cultivo de produtos hortícolas.

認識節水器具和用水效益標籤， 幫你慳水又慳錢 (IV)

Conheça dispositivos economizadores de água e etiquetas de eficiência no consumo de água, para poupar água e dinheiro (IV)

澳洲用水效率標籤計劃

Programa das etiquetas de eficiência no consumo de água na Austrália

澳洲用水效率標籤計劃產品主要涵蓋淋浴設備 (Showers)、廁所設備 (Toilet (WC) equipment)、水龍頭 (Faucets)、小便器 (Urinals)、洗衣機及洗碗機 (Washing machines and dishwashers)、水流控制器 (Flow controllers) 等。

O Programa das etiquetas de eficiência no consumo de água na Austrália cobre principalmente os chuveiros, equipamentos sanitários, torneiras, urinóis, máquinas de lavar roupa, máquinas de lavar louça, restrictor de fluxos de água, etc.

耗水量信息

Informações sobre o gasto de água.

“錶盤”標有星狀標識，星愈多用水效益愈高

No “Contador”, o indicativo é assinalado com estrelas, quando maior for o número de estrelas, melhor será a eficiência no consumo de água.

標籤說明：

上圖標籤設有一個方形底座，頂部為一個半圓形的“錶盤”，其中標有星狀標識，沿刻度盤的順時針方向排列，星愈多表示產品的用水效益愈高(由零至六星標示)，耗水量愈少。方形底座的中下部，標出了產品的耗水量等信息。

例如在同一條件下，具有6粒星標籤的水龍頭每分鐘耗水4公升，相比只有3粒星的耗水7.5公升，每分鐘可節省的水量約3.5公升，約等於兩支兩公升汽水。

註：以上內容是由英文翻譯中文

標籤技術要求見 <http://www.waterrating.gov.au/>

圖片來源：Sydney Bathroom Supply



Descrição das etiquetas:

A etiqueta supra tem uma base rectangular sobre a qual é um “contador” em forma de semicircunferência com as estrelas, no sentido dos ponteiros do relógio. Quanto maior será o número de estrelas, melhor será a sua eficiência no consumo de água (máximo de 6 estrelas). Debaxo da base rectangular estão disponíveis as informações sobre o consumo de água do dispositivo, etc.

Por exemplo, nas mesmas condições, uma torneira com a etiqueta de 6 estrelas gasta 4 L de água por minuto, poupando 3,5 L de água, equivalente a 2 garrafas de refrigerantes de 2 L, comparado como a torneira com etiqueta de 3 estrelas que gasta 7,5 L de água.

Nota: o texto supra em língua chinesa é a tradução do texto em língua inglesa.

Especificações técnicas das etiquetas: <http://www.waterrating.gov.au/>

Fotografias: Sydney Bathroom Supply

台灣省水標章

Etiquetas de eficiência no consumo de água de Taiwan

台灣省水標章產品主要涵蓋馬桶、水龍頭、蓮蓬頭(即花灑頭)、小便斗沖水器、洗衣機及省水器材配件等。

Os dispositivos de Taiwan com etiquetas de eficiência no consumo de água incluem principalmente vasos sanitários, torneiras, chuveiros, fluxômetros de urinóis, máquinas de lavar roupa e outros acessórios economizadores de água, etc.



水標籤說明：

該標籤表示該產品的用水效益符合省水標章制度對不同用水產品的規定。

註：標章技術要求見<http://www.wra.gov.tw/>

圖片來源：TVBS 新聞https://www.youtube.com/watch?v=l7jx3sFG_vY

Descrição das etiquetas:

Esta etiqueta significa que a eficiência no consumo de água atende às normas do regime de etiquetagem de eficiência no consumo de água aplicável a dispositivos de uso de água.

Nota: Especificações técnicas das etiquetas: <http://www.wra.gov.tw/>

Fotografias: Notícias de TVBS https://www.youtube.com/watch?v=l7jx3sFG_vY

<p>標籤名稱 Designação</p>	<p>標籤樣式 Modelo de etiqueta</p>	<p>標籤簡介 Apresentação</p>
<p>國家節水產品認證標誌 Indicativo de certificação nacional de dispositivos economizadores</p>		<p>通過認證的用水產品均可獲“节”字標誌。 Ao dispositivo de consumo de água certificado é atribuído o indicativo “ ” (poupança).</p>
<p>香港用水效益標籤計劃 Programa de etiquetas de eficiência no consumo de água</p>		<p>以1至4滴水 滴表示用水效益的級別。 水滴愈少，用水效益愈高。 Os níveis de eficiência no consumo de água são representados com 1 a 4 gotas de água. Quando for menor o número de gotas de água, maior será a eficiência no consumo de água.</p>
<p>台灣省水標章 Etiquetas de eficiência no consumo de água de Taiwan</p>		<p>該標籤表示該產品的用水效益符合省水標章制度對不同用水產品的規定。 Esta etiqueta significa que a eficiência no consumo de água atenda as normas do regime de etiquetagem de eficiência no consumo de água aplicável a dispositivos de consumo de água.</p>
<p>澳洲用水效率標籤計劃 Programa das etiquetas de eficiência no consumo de água da Austrália</p>		<p>以錶盤內0至6粒星 表示用水效益的級別。 星愈多，用水效益愈高。 標籤下方同時標出耗水量信息。 No “contador”, as estrelas 0 a 6 representam os níveis da eficiência no consumo de água. Quando maior for o número de estrelas, maior será a eficiência no consumo de água. Na parte inferior à etiqueta estão disponíveis as informações sobre o consumo de água.</p>

註：文章由海事及水務局提供

Nota: Texto fornecido pela Direcção dos Serviços de Assuntos Marítimos e de Água

消費者委員會2017年8月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Agosto de 2017

Nº 接獲個案總數 **510宗**
Total de atendimentos

! 投訴 **211宗**
Queixas

? 諮詢 **297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
食品及飲品類	Comida e bebidas	30	14.2%
飲食服務	Serviços de restauração	21	10.0%
旅遊業	Sector de turismo	19	9.0%
公共交通	Transportes públicos	18	8.5%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	16	7.6%

2017年7月份及8月份成為“加盟商號”之名單

Lista de novas Lojas Aderentes em Julho e Agosto de 2017

食品及飲品 Comida e bebidas

澳義 Macau Spirit

澳門賈伯樂提督街70A地下

Rua do Almirante Costa Cabral no. 70A, r/c, Macau

化妝及護理用品 Cosméticos

THE ELEMENTS

澳門皇朝羅馬街231號恆基花園第二座AA, AB, Z

Rua de Roma n°231, Jardim Hang Kei AA,AB,Z, r/c, Macau

花店 Floristas

綠菲花藝及禮品設計 Greenfield Floral and Gift Design

澳門荷蘭園二馬路31AA號豐怡大廈地下

Rua de Abreu Nunes no. 31AA, r/c, Macau

手信(食品) Lembranças (comida)

鉅記手信 Pastelaria Koi Kei

澳門北京街123號澳門中華總商會大廈地下H座

Rua de Pequim no. 123 edf. da Associação Comercial Macau bl. H, r/c, Macau

鉅記手信 Pastelaria Koi Kei

澳門賣草地街23-A號青翠大廈地下A座

Rua da Palha no. 23-A edf. Cheng Choi bl. A, r/c, Macau

手錶 Relógios

G-Shock Casio

澳門羅保博士街2-16A澳門廣場地下J舖

Rua do Dr. Pedro José Lobo no. 2-16A, The Macau Square, loja J, r/c, Macau

增加合約條款爭議

Conflito de aditamento de cláusula contratual

就讀於大學的賢仔逢星期三下午沒有課堂, 便向駕駛學校報名, 於該時段連續學車3小時, 但賢仔卻基於個人原因經常遲到及缺席, 影響了教車師傅的教學計劃, 故駕駛學校只容許賢仔每次預約1小時的學車時間。賢仔認為在報名學車時駕駛學校沒有列明有關條款, 事後單方面設立限制對其不公平, 所以向本會投訴, 要求取消交易及退還學費。

消委會進行中介協調, 但雙方都認為自己的做法正確合理, 案件最後交由消費爭議仲裁中心處理。

仲裁法官聽取雙方的陳述, 以及分析了有關合約等書證, 認為賢仔與駕駛學校存有一合同關係, 根據澳門《民法典》第752條第2款規定, “不論履行債務或行使債權, 當事人均須以善意為之。” 即是駕駛學校有義務按合同規定向賢仔在預約時間內提供已預約的教車服務, 而賢仔亦有權利在預約時間內享受學車服務, 但賢仔必須在預定的時間及範圍內行使。如果賢仔已經預約學車時間, 基於個人原因而沒有合理理由而遲到或缺席, 他便不可歸責駕駛學校沒有在預定時間內提供教車服務。

另一方面, 除非他們在訂立合同前已有約定, 賢仔每次只可以預約1小時的學車時間, 但事實上雙方沒有在合同內訂立有關條款, 所以駕駛學校便無權單方面增加或修改有關條款, 即駕駛學校只容許賢仔每次預約1小時的學車時間的條款是無效的。

由於除法律規定的情況外, 只有雙方同意方得解除合同, 而賢仔提出駕駛學校單方面增加條款的理據, 並不足以構成解約理由, 只是導致有關後加條款不會產生效力, 所以仲裁法官裁定賢仔提出解約的請求不成立。同時, 仲裁法官亦告誡雙方, 一方面駕駛學校不可以單方面增加或修改合同條款, 另一方面賢仔也應該尊重及準時在約定時間內去學車。 **D**

O In Chai, estudante universitário, não tinha aulas todas as quartas-feiras à tarde, pelo que se inscreveu numa escola de condução para frequentar aulas de condução de três horas consecutivas durante o dito tempo livre. No entanto, o In Chai chegou muitas vezes atrasado ou faltou às aulas por motivo pessoal, o que afectou o plano de ensino do instrutor. Por isso, a escola de condução passou a permitir apenas ao In Chai marcar a aula de uma hora por cada vez. O In Chai entendeu que a escola de condução não tinha listado expressamente a cláusula em causa, sendo-lhe injustas as restrições posteriormente estabelecidas. Por isso, reclamou junto do CC, exigindo o cancelamento da transacção e a devolução das tarifas pagas.

O CC realizou a mediação, mas ambas as partes insistiam que tinham razão. Finalmente, o caso foi entregue ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de tratamento.

Ouvindo as declarações das duas partes e analisando o contrato e outras provas documentais, o juiz-árbitro concluiu que existia uma relação contratual entre o In Chai e a escola de condução. Em termos do art.º 752.º do Código Civil, “No cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé.”. Nesse sentido, a escola de condução obrigava-se a prestar ao In Chai o serviço de ensino de condução nas horas marcadas conforme o contrato, enquanto o In Chai tinha o direito de gozar o dito serviço e devia exercê-lo nas horas marcadas e conforme o disposto no contrato. Se o In Chai marcasse a aula numa hora determinada, mas chegasse atrasado ou faltasse à aula por motivo pessoal sem justificação fundamentada, não podia imputar à escola de condução a não prestação do serviço de ensino de condução nas horas marcadas.

Por outro lado, a não ser que eles tivessem acordo antes da celebração do contrato a definir que o In Chai só podia marcar a aula de uma hora por vez, a escola de condução não tinha o direito de aditar ou alterar unilateralmente a cláusula em causa. Ou seja, foi considerada nula a cláusula de que a escola apenas permitia ao In Chai marcar a aula de uma hora por cada vez.

Tendo em conta que, excepto as situações previstas na lei, só o consentimento mútuo pode levar à resolução do contrato, o fundamento apresentado pelo In Chai de que a escola da condução aditou cláusulas unilateralmente não constituiu motivo suficiente para a resolução do contrato, limitando-se a levar à não produção de efeito da cláusula posteriormente aditada. Assim sendo, o juiz-árbitro julgou improcedente o pedido da resolução do contrato, apresentado pelo In Chai. Ademais, o juiz-árbitro também advertiu as duas partes de que, por um lado, a escola de condução não podia aditar ou alterar unilateralmente as cláusulas contratuais e, por outro lado, o In Chai devia respeitar o contrato e ir pontualmente às aulas de condução nas horas marcadas. **D**



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8月份「全澳至抵超市龍虎榜」排名 Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Agosto 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	全澳
			VENDIDOS NA MESMA ZONA	VENDIDOS EM TODAS AS ZONAS
1	↑6	來來超級市場 (羅理基) Supermercado Royal (Dr.Rodrigo Rodrigues) ★	190	75
2	↑3	來來超級市場 (慕拉士) Supermercado Royal (Venceslau De Morais) ★	148	73
	↑5	來來超級市場 (馬場海邊馬路) Supermercado Royal (Marginal do Hipódromo) ★	121	73
	↑6	來來超級市場 (信達廣場) Supermercado Royal (Sun Star Plaza) ★	134	73
3	↑1	來來超級市場 (大明閣) Supermercado Royal (Da Ming Court)	114	70
4	---	來來超級市場 (民安新村) Supermercado Royal (Man On San Tchun)	130	68
5	↑5	來來超級市場 (保利達) Supermercado Royal (Polytex)	135	65
	↑4	來來超級市場 (水坑尾) Supermercado Royal (Campo)	168	65

註： 1. 不同顏色代表不同分區

- 花地瑪1區
- 大堂區
- 花地瑪2區
- 花地瑪3區

Obs. 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 1
- Freguesia da Sé
- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 2
- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 3

2. ★分別為各區最多最抵貨品數目的超級市場

2. ★ Supermercados que vendem mais produtos baratos e espalhados em várias zonas.

3. 根據消費者委員會8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16間在本會調查當日因颱風影響未有營業。

3. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Agosto 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. 16 supermercados não se encontram abertos no dia de investigação por serem afectados pelo tufão.



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



澳門誠信店



優質標誌

LOJAS CERTIFICADAS
 de MACAU



誠信店
 LOJA CERTIFICADA
 CERTIFIED SHOP



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
www.consumer.gov.mo (853) 8988 9315



中国全联旅游业商会
 China Chamber of Tourism
www.tcc.org.cn (86) 10 62063690

Macao Certified Shops

iOS

Android



(853) 8988 9315

www.consumer.gov.mo

主辦單位



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

“尋·常”

消費考察獎勵計劃

2017/2018 學年



目的

- ▶ 推動青少年關懷與參與社會事務；建立青少年正確的消費價值觀；培養青少年的公民責任。



特色

- ▶ 結合課堂學科，走入社會，利用課本知識，通過觀察、體驗與分析，探討本地消費文化、權益和意識的關係；
- ▶ 計劃多元、有趣，提供同學製作專題研習報告的實踐機會；
- ▶ 培養同學團隊精神；
- ▶ 安排研習營，由專業人士輔導同學以多角度發掘報告內值得反思的空間（獲獎隊伍）；
- ▶ 將優秀報告拍攝製成短片，短片可供作本澳校園消費者教育的教材。



參加資格

- ▶ 分初級組及高級組，必需以學校名義參加，每校參加隊數不限，可以小組或個人形式參加；
- ▶ 每隊不得超過六名成員（跨級參加以組內最高年級的成員作為決定組別標準）；
- ▶ 每支隊伍必需至少有一名指導老師；
- ▶ 組別
 - ▶ 初級組：初中一至初中三正規教育日校學生
 - ▶ 高級組：中四至中六（高中一至高中三）正規教育日校學生



參加辦法

- ▶ 參加者須於2017年10月23日或之前提交計劃書及報名表（報名表及計劃書可獨立或先後遞交，但必需在10月23日之前部全交齊），並於2018年2月6日或之前提交報告（必需為文字版，亦可配合PPT簡報、圖像等素材）。

註：倘參加隊伍以郵寄方式遞交報告，遞交日期以郵戳日期為準。



報名方式

1. 索取報名表格及考察計劃書之標準化格式表格（可親臨消費者委員會各辦事處索取，或透過消費者委員會網頁www.consumer.gov.mo/下載）
2. 按參加辦法所指期限內將已填妥之報名表及考察計劃書按以下途徑遞交：
 1. 親臨消費者委員會高士德辦事處（澳門高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈4樓）；
 2. 以郵寄方式將報名表及計劃書置於合適尺寸的公文袋內，封面註明“尋·常”消費考察獎勵計劃(2017/2018)。



獎項

初級組及高級組分別設有下列獎項

- ▶ 優異獎：各組名額兩個 各獲得現金獎MOP5,000元及獎座
- ▶ 最佳選題獎：各組名額一個 各獲得現金獎MOP2,000元及獎座
- ▶ 最佳創意獎：各組名額一個 各獲得現金獎MOP2,000元及獎座
- ▶ 最佳指導老師：各組一名 各獲授予獎座

註：凡有提交專題研習報告隊伍的每位成員將獲發參加證書，以資鼓勵。
凡有提交專題研習報告隊伍的指導老師將獲發證書，以示感謝及鼓勵。



結果公佈

- ▶ 2018年3月中旬公佈獲獎名單



詳情

- ▶ 請查閱“尋·常”消費考察獎勵計劃（2017/2018學年）參加細則
- ▶ 親臨消費者委員會各辦事處索取
- ▶ 消費者委員會網頁（www.consumer.gov.mo）



www.consumer.gov.mo



8988 7316 / 8988 7352