

# 澳門消費

CONSUMIDOR

# 292

免費贈閱  
Distribuição Gratuita

## 壽司及刺身

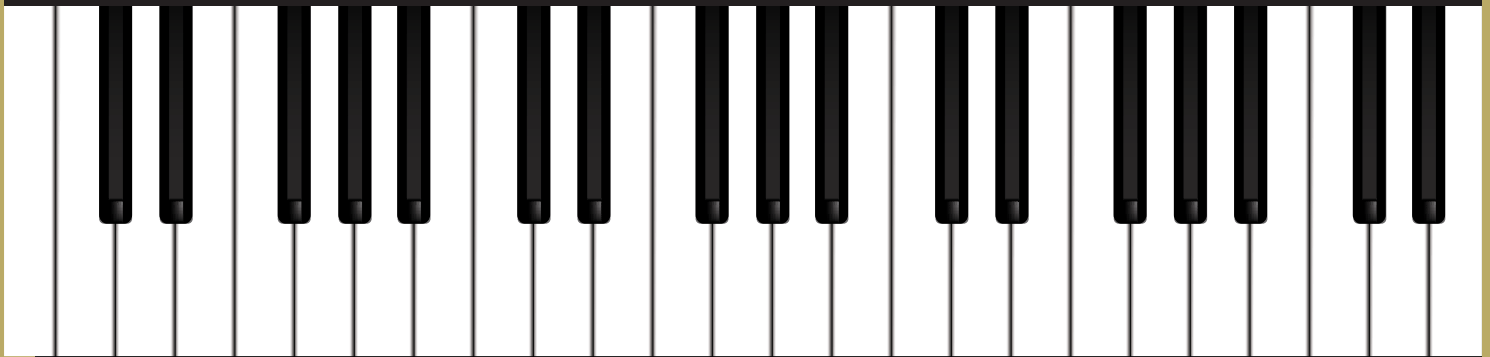
### 微生物含量和熱量測試

Teste da presença de microorganismos e calorías ao sushi e sashimí



## 鋼琴(個人)初級班之收費問卷調查

Inquérito sobre as tarifas do curso de piano para iniciantes (individual)



## 2017年度“A級”誠信店頒發暨“網上誠信店”發佈儀式

Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2017 e Lançamento do Símbolo de Loja Certificada Online

## “活力澳門推廣週”宣傳“誠信店”

CC promove Lojas Certificadas no decorrer da Semana Dinâmica de Macau



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>

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)

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.



### 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 壽司及刺身微生物含量和熱量測試
- 8 鋼琴（個人）初級班之收費問卷調查

**誠信店專區**

- 14 2017年度“A級”誠信店頒發暨“網上誠信店”發佈儀式
- 16 “活力澳門推廣週”宣傳“誠信店”

**本會動態**

- 18 “尋·常”消費考察獎勵計劃成效獲學校認同

**其他地區維權訊息**

- 20 兒童玩具消費提示
- 22 11月份投訴個案分類及新“加盟商號”名單11月
- 23 消費爭議仲裁中心案例
- 24 “全澳至抵超市龍虎榜”11月份簡報

**3 Editorial****Relatório de investigação**

- 6 Teste da presença de microorganismos e calorias ao sushi e sashimi
- 12 Inquérito sobre as tarifas do curso de piano para iniciantes (individual)

**Conhecer as Lojas Certificadas**

- 15 Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2017 e Lançamento do Símbolo de Loja Certificada Online
- 17 CC promove Lojas Certificadas no decorrer da Semana Dinâmica de Macau

**Actividades do CC**

- 19 Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor é reconhecido pelas escolas secundárias


**Informações sobre defesa do consumidor no Exterior de Macau**

- 21 Dicas de consumo sobre os brinquedos para criança
- 22 Análise dos casos recebidos em Novembro e lista de novas Lojas Aderentes em e Novembro
- 23 Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- 24 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau em Novembro

**編者話 Editorial**


壽司及刺身等日本美食是本澳甚至全球消費者歡迎的食品，這類食品最講求原材料的新鮮度。由於部份生鮮原材料不經過烹調，過程亦由人手製作，容易接觸細菌，故此壽司及刺身等食品具有高度風險。本會與民政總署食品安全中心合作，對澳門市面售賣的壽司、刺身和壽司卷進行抽查，以檢視相關食品的微生物含量，以及當中所含的熱量，確保本澳食品安全和維護消費者的權益。

學習音樂除了可以啟發了藝術的造詣及思維，刺激腦部思考及肌肉協調，在練習的過程中，鍛煉對學習的專注力，長遠可以培養克服困難的毅力，所以學習音樂對小孩來說是非常有益的課外活動。本澳家長為小孩報學鋼琴課程較為普遍，本會於早前向本澳多間機構，就報學的年齡限制、上課堂數、收費方式、請假手續、退學手續等資料進行問卷調查，消費者可參考今期的報告內容比較選擇。

由澳門特別行政區政府、中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室為指導機構，澳門貿易投資促進局為支持機構的「活力澳門推廣週」海南海口站於早前舉辦，本會是參展機構之一，於活動期間積極向當地市民及嘉賓推廣及介紹有關本會誠信店工作。本會更藉此次到訪海口的機會，與海南省消費者委員會進行交流，共同探討透過本會作為葡萄牙與海南省消費爭議轉介平台之可能性，以協助解決海南省旅客在葡萄牙之消費糾紛，今期《澳門消費》有詳細報導。 

O sushi e o sashimi são delícias japonesas muito populares em Macau e até em todo o mundo. Para fazer um bom sushi ou sashimi precisa-se de ingredientes frescos. No entanto, como o sushi e o sashimi são feitos à mão e alguns ingredientes dos mesmos se mantêm crus, têm um elevado risco de segurança alimentar sendo mais facilmente contaminados por bactérias. Nesse sentido, o CC, em cooperação com o Centro de Segurança Alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, realizou um teste da presença de microorganismos e calorias ao sushi e sashimi à venda em Macau, no sentido de assegurar a segurança alimentar e a salvaguarda dos direitos e interesses do consumidor.

Aprender música não só pode ajudar a desenvolver as habilidades artísticas como também pode estimular o cérebro e a conexão mente-músculo. Durante o treino, pode-se melhorar a concentração e a persistência perante as dificuldades. Portanto, em Macau, muitas pessoas gostam de deixar o seu filho frequentar o curso de piano como actividade extra-curricular. O CC levou, anteriormente, a cabo um inquérito sobre as tarifas do curso de piano à várias instituições de ensino em Macau e o relatório do mesmo está disponível neste edição da revista.

O CC participou na Semana Dinâmica de Macau 2017 – Estação de Hainan, Haikou, sendo organismos de orientação o Governo da Região Administrativa Especial de Macau e o Gabinete de Ligação do Governo Popular Central na Região Administrativa Especial de Macau, e participando como organismo de apoio o Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau (IPIM). Durante o evento, o CC divulgou os trabalhos do CC e o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada aos cidadãos locais e convidados. Em simultâneo, aproveitou a deslocação a Haikou para realizar um encontro de intercâmbio com o Conselho de Consumidores da Província de Hainan, na qual se debateram sobre a possibilidade de o CC ser uma plataforma de encaminhamento de litígios de consumo entre Portugal e a Província de Hainan, com intuito de ajudar a resolver os conflitos de consumo em que os turistas de Hainan se envolvam durante a estadia em Portugal. 





不少消費者都喜愛壽司、刺身和壽司卷等日本美食，然而，崇尚健康飲食的你知不知道，一份壽司、刺身或壽司卷中含有多少熱量呢？另外，鄰近地區曾發現壽司中含菌量超標的情況，而澳門民政總署食安中心亦於去年9月份公佈的恆常食品檢測中，發現有市售的壽司的李斯特菌含量超標。為此，本會與民政總署食品安全中心合作，對澳門市面售賣的壽司、刺身和壽司卷進行抽查測試，以檢視有關的衛生情況，以及其當中所含的熱量，確保本澳食品安全和維護消費者的權益。

### 樣本資料

本次測試由本會工作人員聯同民政總署食品安全中心以普通消費者的身份於市面購買，在全澳15家食肆和超級市場抽查共30批樣本，當中包括有壽司、刺身和壽司卷，樣本價錢由澳門元3.5元一件至360元一份不等。

### 測試標準和結果

本次測試根據中國國家標準：GB 28050-2011《食品安全國家標準 預包裝食品營養標籤通則》、GB 4789.4-2016《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 沙門氏菌檢驗》、GB 4789.10-2016《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 金黃色葡萄球菌檢驗》、GB 4789.7-2013《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 副溶血性弧菌檢驗》、GB 4789.30-2016《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 單核細胞增生李斯特氏菌檢驗》、GB 4789.14-2014《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 蠟樣芽孢桿菌檢驗》對樣本中的熱量、沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、副溶血性弧菌、單核細胞增生李斯特氏菌和蠟樣芽孢桿菌進行測試，有關測試結果皆符合澳門民政總署食品安全中心《即食食品微生物含量指引》(GL 009 CSA 2015)的要求。

### 測試項目

有關沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、單核細胞增生李斯特氏菌和蠟樣芽孢桿菌為常見的致病菌，會引起腹瀉或嘔吐等症狀，而副溶血性弧菌是一種常見引致食物中毒的細菌。

### 副溶血性弧菌

根據澳門食品安全中心網站資料<sup>[1]</sup>：副溶血性弧菌

屬於一種嗜鹽的細菌，海水中的鹽份能提供適合此細菌生長的环境，所以此菌會廣泛存在於海洋環境中。而容易受副溶血性弧菌污染的食物主要為海產，包括魚類、貝殼類、軟體類、甲殼類，例如蝦、蟹、蠔、墨魚等，徹底加熱可將此細菌殺死。

市民主要透過進食生或未經煮熟的海產而受感染，或因處理食物不當可能引致交叉污染，令其他食物受到副溶血性弧菌污染。副溶血性弧菌引起食品中毒的潛伏期為2至48小時；一旦感染副溶血性弧菌，會出現水樣腹瀉、腹痛、噁心、嘔吐、發燒；症狀通常會持續2至5天。

### 熱量

熱量是用來維持人體日常的新陳代謝和生活活動，如心臟跳動、呼吸、四肢的運動等。長期攝入過多的熱量可能會引致肥胖，根據中國營養學會的資料，一般成年人每日所需的能量約為1800至3200千卡不等，會因應年齡、性別和每日活動量等因素而有所不同。

根據本次測試結果，30款樣本中每100克含有熱量最高的是酢鯖魚刺身(樣本編號B5)，而最低的是八爪魚刺身(樣本編號B1)；壽司方面，每100克的熱量介乎130.5至205.8之間，每件壽司的熱量約為50至74千卡之間，所以只要進食4至5件，就約等於一碗白飯的熱量[以一碗家庭用瓷碗(約200克)的白飯熱量(約235千卡)計算]；至於壽司卷方面，每100克所含的熱量與壽司相若，但因為一份壽司卷的份量普遍比壽司多，所以每份所含的熱量也相對較高。📌

### 食品安全中心提供之選購及食用建議：

1. 向信譽良好的店舖購買壽司及刺身；
2. 選購時，應留意店舖的環境衛生情況、壽司及刺身的外觀，以及其存放條件和展示溫度(溫度應為5°C以下)；
3. 不要購買置於室溫下擺放的壽司或刺身；
4. 選購後應盡快食用；
5. 至於預包裝的壽司及刺身，應留意其包裝是否完整和注意包裝上的食用期限；
6. 進食時，若發現壽司或刺身的外觀、色澤或氣味有異常，則不應食用；
7. 長者、孕婦、幼童和免疫力較弱的人士應避免進食壽司及刺身食品。

註[1]：<https://www.foodsafety.gov.mo/c/sense/detail.aspx?id=e463647b-f8a4-424e-9320-d3961d59f9e0>

樣本資料 Dados relativos às amostras						測試結果 <sup>[4]</sup> Resultados		
編號 <sup>[1]</sup> N.º	樣本名稱 Designação de amostra	購買地點 Local de compra	每份數量(件) Quantidade por prato (unidade)	每份重量 <sup>[2]</sup> Peso por prato	每份標示價 Preço por prato <sup>[3]</sup> (澳門元/MOP)	熱量 <sup>[5]</sup> Calorias (kcal/100g)	每份熱量 <sup>[6]</sup> Calorias por prato (kcal)	致病菌 <sup>[7]</sup> Bactérias pactogénicas
<b>壽司 Sushi</b>								
A1	蟹籽壽司 Sushi de ovas de peixe voador	豐壽司	6	250.0	29	130.5	326	✓
A2	炙燒特大帆立貝壽司 Sushi com vieiras grandes assadas	貴族爐端燒 Royal Robotayaki	2	67.8	90	150.8	102	✓
A3	墨魚仔壽司 Sushi de chocos	茶茶子 ChaChaKo Japanese Cuisine Take-away	1	36.4	3.5	151.0	55	✓
A4	三文魚壽司 Sushi de salmão	松田屋壽司店 Loja de comidas "松田屋"	1	36.9	3.5	156.8	58	✓
A5	蟹子壽司 Sushi de ovas de peixe voador	松田屋壽司店 Loja de comidas "松田屋"	1	34.3	3.5	160.3	55	✓
A6	虎蝦壽司 Sushi de camarão-tigre	茶茶子 ChaChaKo Japanese Cuisine Take-away	1	31.7	3.5	163.0	52	✓
A7	鰻魚壽司 Sushi de enguia	日之選壽司刺身專門店 Estabelecimento de comidas "Iat Chi Sun"	1	40.1	3.5	165.3	66	✓
A8	活鯛魚壽司 Sushi de peixe "Tai"	騎師日本料理 Jockey Japanese Restaurant	2	60.0	25	166.0	100	✓
A9	玉子壽司 Sushi de ovo	豐壽司	6	255.0	25	173.8	443	✓
A10	劍魚腩壽司 Sushi com barriga de peixe-espada	壽司和花亭 Nagoyaka Tei	2	68.9	30	188.0	130	✓
A11	火炙左口魚邊壽司 Sushi com músculos de linguado assados	鮪之佐 鮪の佐	2	62.2	32	205.8	128	✓
<b>刺身 Sashimi</b>								
B1	八爪魚刺身 Sashimi de polvo	旗艦綜合日本料理 Kingship Japanese cuisine	*	45.5	68	97.8	44	✓
B2	吞拿魚 Tuna	江戶日本料理 Edo	5	106.0	360	171.3	182	✓
B3	希靈魚 Arenque	鮪之佐 鮪の佐	8	58.9	48	180.8	106	✓
B4	三文魚刺身 Sashimi de salmão	日之選壽司刺身專門店 Estabelecimento de comidas "Iat Chi Sun"	*	130.0	43	191.8	249	✓
B5	醉鯖魚刺身 Sashimi de cavallinha	鮪味亭日本料理美食 Sushimitei	7	94.3	48	229.3	216	✓
<b>壽司卷 Rolo de arroz</b>								
C1	加州卷 California Uramaki	貴族爐端燒 Royal Robotayaki	6	203.3	100	121.8	248	✓
C2	青瓜小卷 Mini-rolos de arroz com pepino	百佳超級市場 Parkshop	12	213.3	18.9	149.3	318	✓
C3	蟹柳卷 Rolos de arroz com delicias do mar	江戶日本料理 Edo	6	112.0	68	156.0	175	✓
C4	玉子鰻魚卷 Rolos de arroz com ovo e enguia	百佳超級市場 Parkshop	6	275.0	45	160.0	440	✓
C5	香芒雞肉芝士乳酪卷 Rolos de arroz com manga, galinha e queijo	一番壽司外賣連鎖 Ichiban Sushi	4	132.5	32	171.3	227	✓
C6	和花亭卷 Nagoyaka Tei Roll	壽司和花亭 Nagoyaka Tei	2	85.6	36	175.5	150	✓
C7	辛香金蠔卷 Rolos de arroz com ostras assadas picantes	財神日本料理(財富中心分店) Fortuna Japanese Restaurant (FIT)	6	233.3	78	177.8	415	✓
C8	黃金蕃薯卷 Rolos de arroz com batata doce	鮪味亭日本料理美食 Sushimitei	6	230.0	38	178.8	411	✓
C9	牛油果軟殼蟹卷 Rolos de arroz com abacate e caranguejo de casca mole	財神日本料理(財富中心分店) Fortuna Japanese Restaurant (FIT)	6	260	98	180.3	469	✓
C10	牛油果芝士卷 Rolos de arroz com abacate e queijo	新苗超級市場 Supermercado San Miu	3	150.0	20	181.8	273	✓
C11	火炙芝士炸蝦卷 Rolos de arroz com queijo e camarão frito	一番壽司外賣連鎖 Ichiban Sushi	4	266.7	38	182.3	486	✓
C12	花之卷 Rolos de arroz de salmão em forma de flor	騎師日本料理 Jockey Japanese Restaurant	2	186.7	88	185.0	345	✓
C13	鰻魚芝士卷 Rolo de arroz com enguia e queijo	新苗超級市場 Supermercado San Miu	3	150.0	20	190.3	285	✓
C14	芒果天婦羅炸蝦卷 Rolo de arroz com manga e tempura de camarão	旗艦綜合日本料理 Kingship Japanese cuisine	6	186.7	68	204.8	382	✓

註: ✓: 未有檢出。\* 產品規格以重量計算。

[1]: 樣本以每100克所含的熱量由少至多排序。

[2]: 各批次樣本的重量的可能會有差異。

[3]: 樣本的標示零售價, 不同零售點可能會收取服務費。

[4]: 本次測試根據中國國家標準: GB 28050-2011《食品安全國家標準 預包裝食品營養標籤通則》、GB 4789.4-2016《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 沙門氏菌檢驗》、GB 4789.10-2016《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 金黃色葡萄球菌檢驗》、GB 4789.7-2013《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 副溶血性弧菌檢驗》、GB 4789.30-2016《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 單核細胞增生李斯特氏菌檢驗》、GB 4789.14-2014《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 蠟樣芽孢桿菌檢驗》進行測試。

[5]: 有關數據結果經單位換算後所得 (1kcal = 4.2kJ)。

[6]: 有關結果經換算所得, 有關的計算方法: (實際每100克樣本所含的能量 ÷ 100) × 食物重量 = 整個產品所含的能量, 數據以四捨五入湊整處理。

[7]: 是次檢測的致病菌包括: 沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、副溶血性弧菌、單核細胞增生李斯特氏菌和蠟樣芽孢桿菌, 有關測試結果皆符合澳門民政總署食品安全中心(即食食品微生物含量指引)(GL 009 CSA 2015)的要求。

Notas: ✓ refere-se a "Não detectado". \* Calculado por peso

[1]: As amostras estão enumeradas, por ordem crescente, conforme o teor de calorías contido por 100g.

[2]: O peso das amostras pode diferir entre os lotes.

[3]: Trata-se de preço exposto na local de venda onde se recolhem as amostras. É possível ser cobrada uma taxa de serviços em alguns locais de venda.

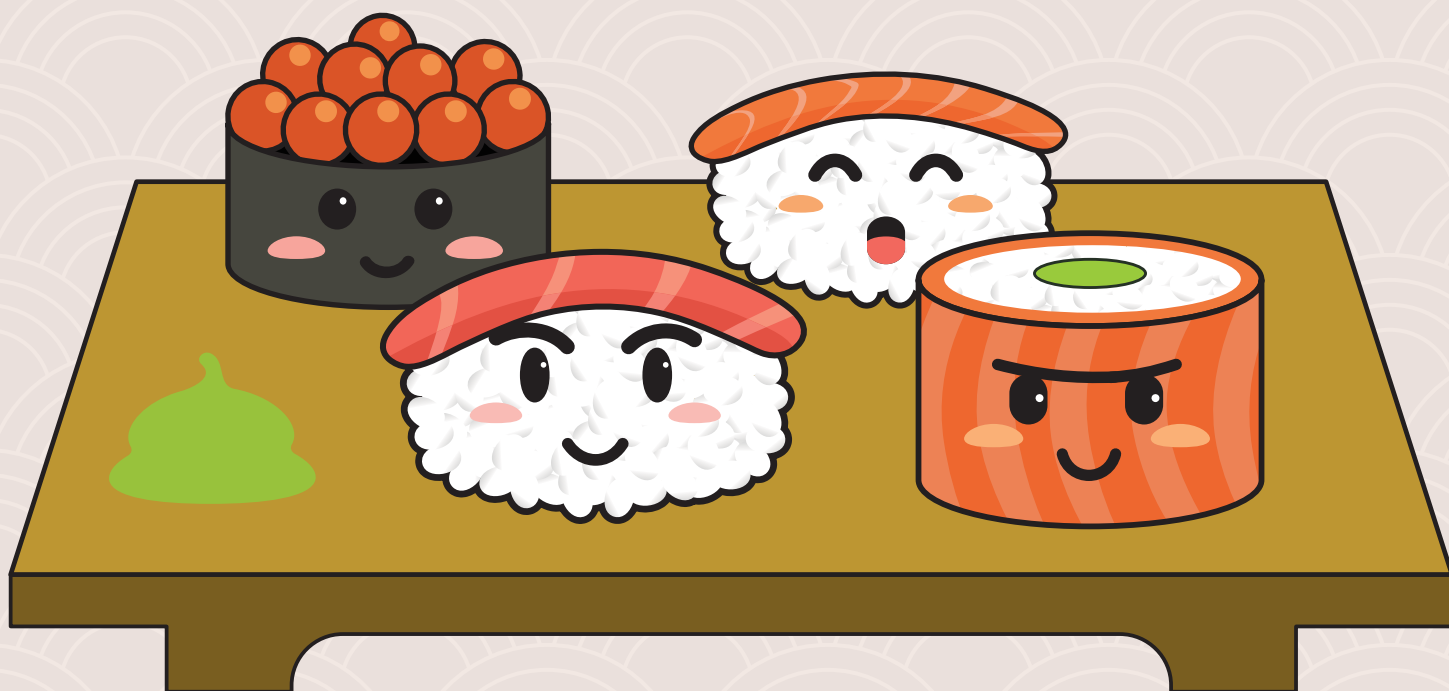
[4]: O presente teste foi feito com base nas normas nacionais chinesas GB 28050-2011, GB 4789.4-2016, GB 4789.10-2016, GB 4789.7-2013, GB 4789.30-2016, GB 4789.14-2014, sendo padrões nacionais da segurança alimentar sobre a rotulagem dos alimentos pré-embalados e o exame microbiológico de alimentos (respectivamente à presença de salmonela, estafilococo, vibrião do marisco, listeria monocytogenes e bacillus cereus.)

[5]: Os valores foram calculados em 1kcal = 4,2kJ.

[6]: Fórmula de cálculo: (Calorias contidas por 100g de amostra +100) x peso de amostra = Calorias contidas na amostra inteira, sendo os resultados arredondados às unidades.

[7]: Foi realizada a análise das seguintes bactérias: Salmonella, estafilococo, vibrião do marisco, listeria monocytogenes e bacillus cereus. Os resultados da análise estão de acordo com as Orientações sobre Critérios Microbiológicos para Alimentos Prontos a Comer do Centro de Segurança Alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (GL 009 CSA 2015).

# Teste da presença de microorganismos e calorias ao sushi e sashimi



O sushi, sashimi e rolo de arroz são delícias japonesas favoritas de muitos consumidores. No entanto, quantas calorias é que um sushi, sashimi ou rolo de arroz contém? Nas regiões adjacentes houve casos da presença de microorganismos patogénicos nos sushis, bem como em Macau, em Setembro do ano passado, o Centro de Segurança Alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (CSA) descobriu a presença de *Listeria monocytogenes* em alguns sushis no teste alimentar regular por ele realizado. Deste modo, o CC cooperou com o CSA para levar a cabo um teste ao sushi, sashimi e rolo de arroz postos para venda no mercado local, destinado a verificar a sua qualidade higiénica e ainda o teor de calorias, por forma a assegurar a segurança alimentar e a protecção dos direitos e interesses do consumidor em Macau.

## Informações relativas às amostras

Para o presente teste, os funcionários do CC e do CSA, na qualidade de consumidor, compraram um total de 30 amostras em 15 estabelecimentos de comida e supermercados, incluindo sushi, sashimi e rolos de arroz. As amostras custam entre 3,5 e 360 patacas.

## Normas para o teste e resultados

O teste foi realizado com base nas seguintes normas nacionais chinesas: GB 28050-2011 (*National Food Safety Standard for nutrition labelling of prepackaged foods*), GB 4789.4-2016 (*National food safety standard. Food microbiological examination: Salmonella*), GB 4789.10-2016 (*National Food Safety Standard. Food Microbiological Examination: Staphylococcus Aureus*), GB 4789.7-2013



(National Food Safety Standard. Food Microbiological Examination: *Vibrio parahaemolyticus*), GB 4789.30-2016 (National Food Safety Standard. Food Microbiological Examination: *Listeria monocytogenes*) e GB 4789.14-2014 (National Food Safety Standard. Food Microbiological Examination: *Bacillus Cereus*), padrões da segurança alimentar sobre a rotulagem dos alimentos pré-embalados e o exame microbiológicos de alimentos (respectivamente à presença de salmonela, estafilococo, vibrião do marisco, listeria monocytogenes e bacillus cereus). Também foi analisado o teor de calorias contido nas amostras recolhidas. Todos os resultados estão de acordo com as Orientações sobre Critérios Microbiológicos para Alimentos Prontos a Comer do CSA (GL 009 CSA 2015).

### Itens da análise

A salmonela, o estafilococo, a listeria monocytogenes e o bacillus cereus são bactérias patogénicas comuns que podem provocar diarreia ou vómitos, enquanto o vibrião do marisco é uma bactéria conhecida por causar contaminação alimentar.

### Vibrião do marisco (*Vibrio parahaemolyticus*)

Segundo o citado no website do CSA<sup>[1]</sup>: “O vibrião do marisco (*vibrio parahaemolyticus*) é uma bactéria halófila muito comum em ambientes marinhos, cuja concentração em sal facilita a sua proliferação. O peixe e o marisco estão muito sujeitos a contaminação por este vibrião, em especial crustáceos e moluscos bivalves como o camarão, caranguejo, ostras e lulas.” e “...pode ser eliminado por cozedura completa, ...”.

O vibrião do marisco pode transmitir-se do consumo de marisco cru ou mal cozinhado ou por contaminação cruzada resultante do manuseio indevido de outros alimentos. A intoxicação alimentar por vibrião do marisco tem um período de incubação de 2 a 48 horas, provocando sintomas como diarreia, dores abdominais, náusea, vómitos e febre, que podem durar 2 a 5 dias.

### Calorias

As calorias são essenciais para manter o funcionamento,

o metabolismo e o movimento do corpo humano no dia-a-dia, nomeadamente os batimentos cardíacos, a respiração e os movimentos locomotores. A ingestão das calorias em excesso pode causar a obesidade. Segundo a Chinese Nutrition Society (Sociedade Chinesa de Nutrição, tradução nossa), de modo geral, um adulto necessita diariamente de 1800 a 3200 Kcal, dependentemente da idade, do sexo e das actividades físicas que faz diariamente.

Quanto ao teor de calorias, segundo os resultados, a amostra B5 (Sashimi de cavalinha) liderou o ranking e no fundo do ranking foi B1 (sashimi de polvo). Os sushis contêm entre 130,5 kcal e 205,8 kcal de calorias por 100g, sendo que uma peça de sushi contém 50kcal a 74 kcal de calorias. Isto significa que o consumo de 4 a 5 peças de sushi já se equivale à ingestão de uma tigela de arroz (200g de arroz, com cerca de 235 Kcal). No que diz respeito aos rolos de arroz, estes contêm um teor de calorias semelhante por 100g mas relativamente mais calorias por prato face ao sushi. J

### Sugestões do CSA sobre a escolha e o consumo:

1. Comprar sushi e sashimi junto de uma loja de boa reputação;
2. Verificar as condições de higiene da loja, a aparência do sushi e sashimi, o ambiente e a temperatura a que se conservam (não superior a 5°C);
3. Não comprar sushi ou sashimi conservado a temperatura ambiente;
4. Consumir o sushi ou sashimi o mais rápido possível após comprado;
5. Verificar, quando se tratar de sushi ou sashimi pré-embalado, se a embalagem está em bom estado e o produto está dentro da validade;
6. Deixar de comer o sushi ou sashimi quando descobrir ou duvidar que tenha cheiro ou objecto alheio;
7. Evitar consumir o sushi ou sashimi no caso de ser idoso, grávida, criança ou estar com baixa imunidade.

Nota [1] : <https://www.foodsafety.gov.mo/c/sense/detail.aspx?id=e463647b-f8a4-424e-9320-d3961d59f9e0>

# 鋼琴(個人)初級班之收費問卷調查

近年來，不少人除了選擇於休閒時間做運動外，亦會選擇靜態的活動，其中鋼琴課程受到普遍歡迎，本澳開辦相關課程的機構眾多，每間機構的報名手續、繳費方式和退學手續等各有差異，本會於早前向相關的機構進行了一項“鋼琴(個人)初級班之收費問卷調查”，整理相關資料供消費者作參考。

## 問卷回收情況

本會根據第4/95/M號法律第二條一款d)項“對消費者的指導及資料提供，提出建議及進行活動；”，第十條二款b)及e)項“蒐集資料或報告以了解有關提供與公眾的物品或服務的價格；公開有關物品或服務的特徵，質素以及價格的資料和報告”的規定，共向本澳具備執照的73間私立教育機構發出調查問卷，截至限期前本會共收到21份回覆問卷，回收率為28.8%；由於當中的10間機構

表示不提供鋼琴課程，有效問卷為11份。問卷回收結果反映本會根據第4/95/M號法律取得資訊之權限仍有加強宣傳的空間，因而影響本會對相關服務作出的分析及建議。

## 11份有效問卷的調查結果統計

### 1. 報讀的年齡限制

6間機構沒有年齡限制，5間機構報讀的年齡限制由3歲以上至15歲以上。

### 2. 上課的日子和時數

8間機構每星期都有5日以上可供選擇，另3間只提供3日及4日。

機構每堂的上課時數由30至60分鐘不等，其中有2間機構分別提供了兩種時數供不同年齡的學員報讀，年紀較小的學員，學習時數較短。故此，該2間機構的費用亦相應分為兩種。

### 3. 費用及收費方式存差異

3間機構提供了固定上課時間和彈性上課時間，而收費相同。值得注意的是，每間機構的計算收費方式不同，4間機構是以每堂計算費用，5間機構是以每4堂計算，1間機構是以每10堂計算，其餘1間是以每月計算費用。

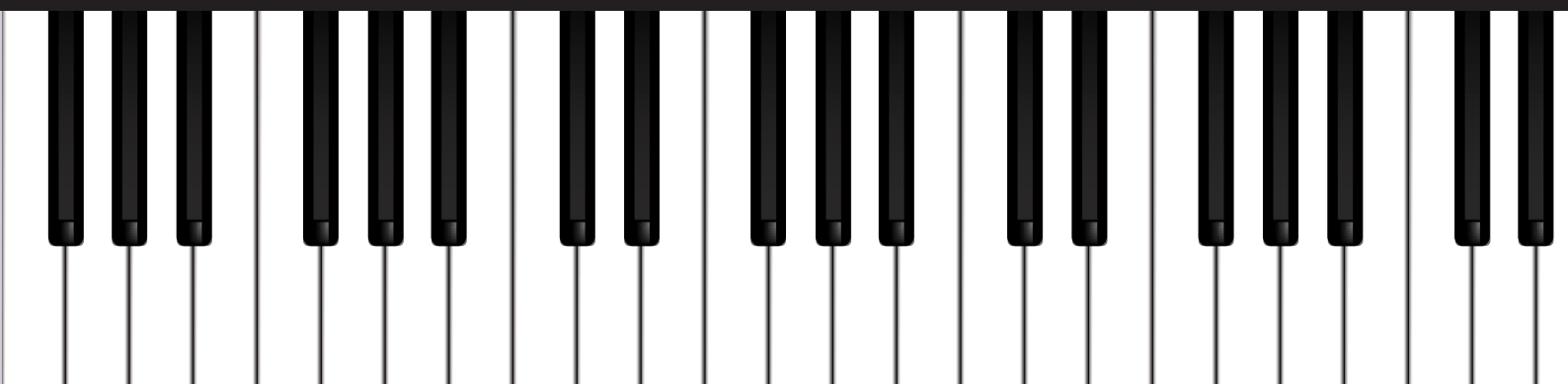
以每堂計算的費用由澳門元155元至190元；每4堂收取的費用由澳門元500元至800元。

另外，每間機構要求消費者付費的時間亦有差異，2間表示在報名時一次性繳付所有費用，3間是每月繳付該月之費用，4間是每4堂收取一次費用，1間是每4個月繳交，餘下1間指以12堂為一期，每次最少繳付4堂之費用。

### 4. 請假手續及惡劣天氣之安排

學員因個人原因請假，2間表示若學員請假，將不會獲退款或補課處理，其餘9間機構只要提前一天通知機構即可。





倘上課當日遇上惡劣天氣，如懸掛8號或之上之風球，6間機構的課程會延後，3間表示可以與學員協調補課之時間，1間既可延後課程、亦另可協調補課時間，其餘1間不會補課。

## 5. 退學手續及未使用之費用的處理

如課程期間學員要求退學，8間機構表示學員只須要口頭方式通知便可，1間要求學員以書面方式通知，其餘2間則可以用口頭或書面方式通知。

如中途退學，學員要留意未使用之費用會否退回。4間表示會將未使用之費用退給學員，6間則不會退回未使用之費用，餘下1間表示，如學員因意外受傷而能提供醫療證明等其他合理解釋，則會退回費用，否則基本上都不會退回。

## 6. 報名時機構提供的資訊

學員在報讀時須要留意，關

於惡劣天氣及退學手續的事項。如遇惡劣天氣，1間會透過微信軟件通知學員，1間會以口頭、書面及學生手冊形式向學員解釋，3間會以口頭及書面方式解釋，其餘6間僅以口頭方式向學員解釋。

至於退學及未使用之學費事宜，1間表示不會向學員解釋不能退回費用，1間僅以書面方式解釋，6間以口頭方式解釋，剩餘3間則以口頭及書面方式解釋。


## 7. 留意收據上的資訊

10間機構會主動提供收據予學員，只有1間沒有提供收據，僅以書面方式記錄學員姓名、開課時間及已繳付之費用，經雙方簽名確認並由機構保管，如學員要求索取收據，機構會書寫一份有學員姓名及已繳付費用之收條交予學員。

學員應留意收據上的條款及重要事項。10間有提供收據的機構中，2間的收據只列明學員姓名

及已繳付之費用，5間除上述兩項外，均列明開課時間，1間則另外列明請假手續、退學手續及遇上惡劣天氣的處理方式。

## 消費提示：

1. 在報讀課程前，消費者須留意課程的年齡限制；
2. 並非所有機構的上課時數、堂數、費用及收費方式相同，消費者根據自身的考量而選擇合適的課程。
3. 報名前應向機構瞭解課堂的相關資訊，如有疑問及不清晰的地方，要立刻向機構查詢及於單據上列明。
4. 消費者要保留收據，以保障自身的權益。 

## 鋼琴(個人)初級班收費問卷調查結果

商號名稱		夾子音樂教育中心	幸運音專 PROFESSORA DO ENSINO PARTICULAR DE MUSICA	景悅音樂教育中心	琴藝坊教育中心 TOCAR PIANO SQUARE CENTER EDUCACAO	聖庇護十世音樂 學院 ACADEMIA DE MUSICA S. PIO X	
課程資訊	年齡要求	x	x	x	x	6歲以上	
	上課日子	周一至日	周五至日	周五至日	周一至日	周一至六	
	上課時間(分鐘/堂)	45	60	45或60	45	40	
	固定上課時間	✓	✓	✓	✓	✓	
	彈性上課時間	✓	x	x	x	x	
收費 (澳門元)	上課時間	固定	650/4堂	500/4堂	160/堂或190/堂	155/堂	1,250/月
		彈性	650/4堂	----	----	----	----
收費方式		每4堂收一次學費	每4堂收一次學費	每月	每月	每四個月繳交一次	
手續	請假 <sup>[1]</sup>	A	A	A	A	B	
	退學 <sup>[2]</sup>	a	a	a	a	a或b	
學員退學時可獲退回未使用之課堂費用		x	✓	x	✓	✓	
上課當日遇上惡劣天氣的處理方式 <sup>[3]</sup>		e	e	f	e, f	g	
報名時向學 員提供的 資訊	退回未使用之課堂費用予退學學員 <sup>[2]</sup>	a, b	a	a	a	a	
	惡劣天氣的情況 <sup>[2]</sup>	d	a	a	a, b, c	a, b	
	提供收據	✓	x <sup>[5]</sup>	✓	✓	✓	
	收據上列明 <sup>[4]</sup>	(i), (ii), (iii), (vi), (vii), (viii)	----	(i), (ii)	(i), (ii), (v)	(i), (ii)	

## Resultado do inquérito sobre as tarifas do curso de piano para iniciantes (individual)

Designação de estabelecimento		CENTRO DE EDUCAÇÃO DE MÚSICA QUEBRA	PROFESSORA DO ENSINO PARTICULAR DE MUSICA	CENTRO DE EDUCAÇÃO DE MÚSICA KENG UT	CENTRO DE EDUCAÇÃO PIANOFORTE	ACADEMIA DE MUSICA S. PIO X	
Informações referentes ao curso	Limite de idade	x	x	x	x	6 anos ou superior	
	Dias disponíveis para a realização de aulas	2.ª feira ao domingo	6.ª feira ao domingo	6.ª feira ao domingo	2.ª feira ao domingo	2.ª feira ao sábado	
	Duração de aula (Mins/aula)	45	60	45 ou 60	45	40	
	Horário de aulas fixo	✓	✓	✓	✓	✓	
	Horário de aulas flexível	✓	x	x	x	x	
Tarifas (MOP)	Horário de aulas	fixo	650/4 aulas	500/4 aulas	160/aula ou 190/aula	155/aula	1250/mês
		flexível	650/4 aulas	----	----	----	----
Forma de pagamento		Pagamento por cada quatro aulas	Pagamento por cada quatro aulas	Mensalmente	Mensalmente	Pagamento por cada quatro meses	
Formalidades	Pedido de falta à aula <sup>[1]</sup>	A	A	A	A	B	
	Desistência do curso <sup>[2]</sup>	a	a	a	a	a ou b	
Os valores restantes do curso são reembolsáveis em caso da desistência do curso?		x	✓	x	✓	✓	
Medidas a tomar em situação do mau tempo <sup>[3]</sup>		e	e	f	e, f	g	
Informações prestadas ao aluno no momento de inscrição	Reembolso ou não das tarifas das aulas não utilizadas em caso da desistência do curso <sup>[2]</sup>	a, b	a	a	a	a	
	Medidas a tomar em situação do mau tempo <sup>[2]</sup>	d	a	a	a, b, c	a, b	
	Emissão de recibo	✓	x <sup>[5]</sup>	✓	✓	✓	
	Informações listadas no recibo <sup>[4]</sup>	(i), (ii), (iii), (vi), (vii), (viii)	----	(i), (ii)	(i), (ii), (v)	(i), (ii)	

演藝音樂培訓中心 CENTRO DE MUSICAS PERFORMING	播道成人教育中心 EVANGEL ADULT EDUCATION CENTRE	樂軒琴行音樂藝術 教育中心	樂聲琴行 PIANOS ROCKSON	韻弦音樂中心 CENTRO DE MUSICA RHYTHM	澳門文化藝術教育 中心 MACAO EDUCATIONAL CENTRE OF CULTURE AND ARTS	註: 上表內"✓"表示會、可以或 有,"×"表示否或沒有,"---" 則表示不適用。排序按機構中 文名稱順序排列。
×	15歲以上	4歲以上	4歲以上	3歲以上	×	[1] 請假手續: A.提前1天通知 B.不得請假(即不 獲退款或補課)
周三至日	周一至六	周三至一	周三、周五至日	周二至日	周一至日	
45	60	30或45	45	45	45	[2] 通知方式: a.口頭 b.書面 c.學生手冊 d.微信
✓	×	✓	✓	✓	✓	
✓	✓	×	×	×	✓	
800/4堂	---	170/堂或180/堂	620/4堂	750/4堂	160/堂	[3] 當日遇上惡劣天氣的處理方式: e.課程延後 f.另協調補課時間 g.不補課
800/4堂	1100/10堂	---	---	---	160/堂	
每4堂收一次學費	報名時一次性繳付	每月	報名時一次性繳付	每4堂收一次學費	以12堂為一期,每次付 款至少4堂	[4] 收據上列明: (i)學員姓名;(ii)已繳付之課程費 用;(iii)課程資料;(iv)開課時間; (v)課程日期;(vi)請假手續及規 定;(vii)退學手續及已繳費用之 處理方式;(viii)課堂當日遇上惡 劣天氣之處理方式;(ix)學員在 課堂以外的時間,租用鋼琴 或鋼琴室之費用
A	B	A	A	A	A	[5] 中心僅以書面方式記錄:學員 姓名、開課時間及已繳付之課 程費用,並與學員雙方簽名確 認
a或b	b	a	a	a	a	
視情況而定	×	✓	×	×	×	
e	f	f	e	e	e	
a, b	a	a	×	b	a, b	
a, b	a	a	a	a	a, b	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	
(i), (ii), (iv), (ix)	(i), (ii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (ix)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	

CENTRO DE MUSICAS PERFORMING	CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EVANGÉLICA	CENTRO DE EDUCAÇÃO MUSICAL E ARTÍSTICA LOK HIN	PIANOS ROCKSON	CENTRO DE MÚSICA RHYTHM	CENTRO EDUCACIONAL DE CULTURA E ARTES DE MACAU	Obs.: "✓" refere-se a "Sim", "×" a "Não" e "---" a "Não aplicável". As empresas são organizadas, da esquerda à direita, conforme o número dos traços dos caracteres chineses.
×	15 anos ou superior	4 anos ou superior	4 anos ou superior	3 anos ou superior	×	[1] Formalidades para o pedido de falta à aula: A. Aviso com um dia de antecedência; B. Não se aceita o pedido. (Não se devolvem as tarifas da aula nem se repõe a aula.)
4.ª feira ao domingo	2.ª feira ao sábado	4.ª feira à 2.ª feira	4.ª feira, 6.ª feira ao domingo	3.ª feira ao domingo	2.ª feira ao domingo	[2] Forma de notificação: a. Verbalmente; b. Por escrita; c. Por manual de estudante; d. Por WeChat.
45	60	30 ou 45	45	45	45	[3] Medidas a tomar em situação do mau tempo: e. Adiar a aula; f. Negociar com o aluno para repor a aula; g. Não repor a aula.
✓	×	✓	✓	✓	✓	[4] Informações listadas no recibo: (i) Nome de aluno; (ii) Montante pago; (iii) Programa do curso; (iv) Data de início do curso; (v) Horário de aulas; (vi) Regras sobre o pedido de falta à aula; (vii) Regras sobre a desistência do curso e reembolso ou não dos valores restantes do curso; (viii) Medidas a tomar em situação do mau tempo; (ix) Tarifas referentes ao uso do piano ou da sala de piano fora das aulas.
✓	✓	×	×	×	✓	[5] O centro só anotou num documento o nome de aluno, a data de início do curso e montante pago, sendo o mesmo assinado por ambas as partes.
800/4 aulas	---	170/aula ou 180/aula	620/4 aulas	750/4 aulas	160/aula	
800/4 aulas	1100/10 aulas	---	---	---	160/aula	
Pagamento por cada quatro aulas	Pagamento integral no momento de inscrição	Mensalmente	Pagamento integral no momento de inscrição	Pagamento por cada quatro aulas	Pagamento, no mínimo, das tarifas de quatro aulas por vez, tendo o curso doze aulas	
A	B	A	A	A	A	
a ou b	b	a	a	a	a	
Depende do caso	×	✓	×	×	×	
e	f	f	e	e	e	
a, b	a	a	×	b	a, b	
a, b	a	a	a	a	a, b	
✓	✓	✓	✓	✓	✓	
(i), (ii), (iv), (ix)	(i), (ii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (ix)	(i), (ii), (iii), (iv)	(i), (ii), (iii), (iv)	



# Inquérito sobre as tarifas do curso

Nos últimos anos, muitas pessoas, além de fazer exercícios físicos, optam por fazer actividades estáticas como frequentar o curso de piano. Em Macau, encontram-se muitas instituições que ministram aulas de piano. Porém, as formalidades de inscrição, a forma de pagamento e as regras sobre a desistência do curso diferenciam-se entre as instituições, pelo que, o CC levou, anteriormente, a cabo um inquérito sobre as tarifas do curso de piano para iniciantes (individual) com vista a disponibilizar aos consumidores mais informações nesta matéria.

## Recolha de questionários

Em cumprimento das atribuições conferidas pela Lei n.º 4/95/M, artigos 2.º, n.º 1, alínea d) (“Propor e adoptar acções de formação e de informação do consumidor”), 10.º, n.º 2, alíneas b) e e) (“Solicitar à Administração e às empresas concessionárias de serviços públicos informações para apreciação da formação das tarifas e da qualidade dos serviços respectivos”; “Divulgar elementos e informações sobre as características, a qualidade e os preços de bens ou serviços”), o CC enviou o questionário a setenta e três instituições de ensino privadas com alvará em Macau mas até ao prazo de entrega recebeu apenas vinte e um questionários, sendo a taxa de resposta

de 28,8%. No entanto, somente onze foram considerados válidos, dado que dez instituições responderam que não fornecem aulas de piano. A baixa taxa de resposta reflecte que ainda há espaço para reforçar a divulgação da atribuição do CC, conferida pela Lei n.º 4/95/M, de recolher informações na área de consumo.

## Resultado da análise sobre os 11 questionários válidos

### 1. Limite de idade

Seis instituições não definem limite da idade, enquanto cinco só fornecem o curso de piano para iniciantes com idade, pelo menos, superior a três anos e, no caso máximo, superior a quinze anos.

### 2. Número de aulas e duração de aula

Oito instituições disponibilizam aulas de piano mais de cinco dias por semana e as restantes três instituições só três ou quatro dias.

Uma aula de piano de nível inicial dura entre trinta e sessenta minutos. Duas instituições fornecem aulas com duração diferente (ou seja, dois tipos de hora escolar) para iniciantes, sendo que os alunos com idade menor têm aulas com uma duração mais curta. As tarifas, portanto, também se diferenciam conforme a duração de aulas.

### 3. Diferença nas tarifas e forma de pagamento

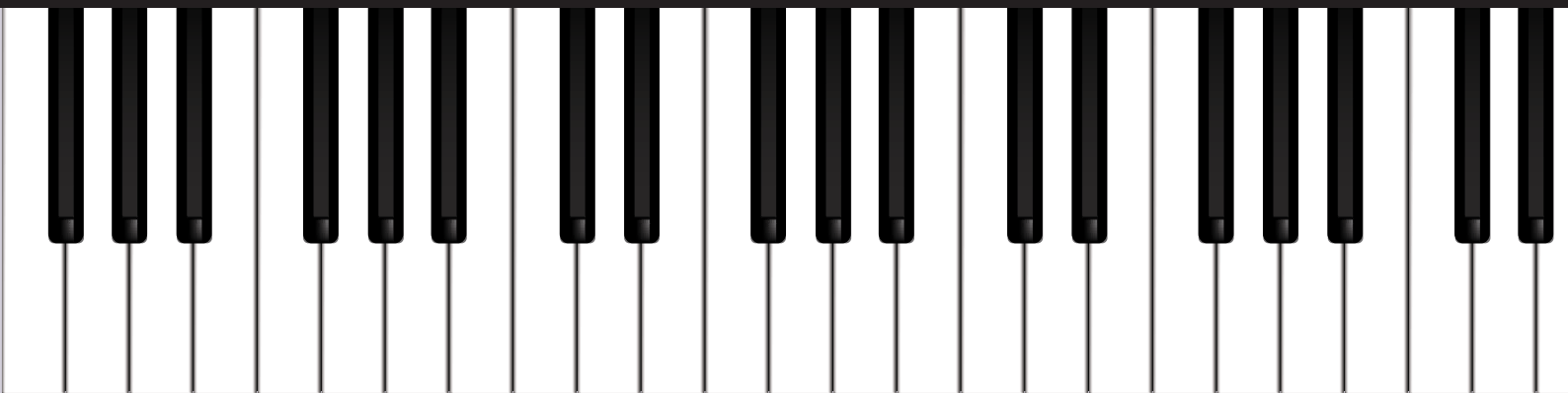
Três instituições fornecem o curso de piano com horário fixo e com horário flexível, cobrando-lhes porém as mesmas tarifas. É de notar que cada instituição tem a sua própria forma de cálculo das tarifas, como a seguir se apresenta: Quatro instituições calculam as tarifas por aula, cinco cobram-nas por cada quatro aulas, uma cobra-as por cada dez aulas e a restante uma cobra-as mensalmente.

Para o curso de piano cobram-se, por aula, tarifas rondadas entre 155 patacas e 190 patacas, e, por cada quatro aulas, entre 500 patacas e 800 patacas.

Além disso, também se nota a diferenciação entre as instituições no que diz respeito ao prazo de pagamento. Duas instituições solicitam o pagamento integral no momento de inscrição, três pedem que o pagamento seja mensalmente efectuado, quatro exigem o pagamento por cada quatro aulas, uma por cada quatro meses e a restante uma afirma que o curso de piano têm doze aulas e os alunos devem pagar, pelo menos, quatro aulas por cada vez.

### 4. Regras respeitantes ao pedido de ausência em aulas e medidas a tomar em

# de piano para iniciantes (individual)



## situação do mau tempo

No caso de que os alunos precisam de faltar à aula por motivo pessoal, duas instituições afirmam que não repõem a aula e as tarifas da mesma não são reembolsáveis, enquanto as restantes nove só solicitam o aviso por parte dos alunos com um dia de antecedência.

Quando se verificar condições atmosféricas adversas, como no caso de içado o sinal n.º 8 ou superior, seis instituições adiam as aulas, três negociam com os alunos para repor as aulas, uma aceita o adiamento ou a negociação com os alunos para repor as aulas e a restante uma indica que não vai repor as aulas.

## 5. Regras referentes à desistência do curso

No caso de os alunos solicitarem a desistência do curso, oito instituições assinalam que basta aos alunos avisá-las verbalmente, uma solicita a notificação escrita por parte dos alunos e as restantes duas aceitam a notificação verbal ou escrita.

Os alunos devem verificar se os valores restantes do curso são reembolsáveis. Quatro instituições devolvem as tarifas das aulas não utilizadas aos alunos, seis indicam que as tarifas não são reembolsáveis e a restante uma assinala que só são

reembolsáveis no caso de os alunos apresentarem justificação fundamentada como atestado médico.

## 6. Informações prestadas pelas instituições no momento de inscrição

No momento de inscrição, os alunos devem prestar atenção particular às cláusulas relacionadas às medidas a tomar em situação do mau tempo e à desistência do curso. Quanto às medidas a tomar em situação do mau tempo, uma instituição envia notificação aos alunos através de WeChat, uma avisa-os verbalmente, por escrita ou por manual do estudante, três avisam-nos verbalmente ou por escrita e as restantes seis só os avisam verbalmente. Quanto à desistência do curso, uma instituição não informa aos alunos que as tarifas não são reembolsáveis, mas seis informam verbalmente e as restantes três verbalmente e por escrita.


## 7. Atenção às informações listadas no recibo

Dez instituições disponibilizam, por iniciativa, a emissão de recibo, mas uma não emite recibos somente anotou num documento o nome de aluno, a data de início do curso e o montante pago, sendo o mesmo assinado por ambas as partes e arquivado na instituição. Quando o aluno solicita o recibo, a instituição emite-lhe um outro

documento com o nome do aluno e o montante pago.

Os alunos devem verificar as cláusulas constantes no recibo. Das dez instituições que emitem recibos, duas só listam no recibo o nome de aluno e o montante pago, cinco indicam não só as ditas duas informações como ainda a data de início do curso, uma lista, além destas três informações, as regras à falta, à desistência e as medidas a tomar em situação do mau tempo.

## Sugestões aos consumidores:

1. Antes da inscrição, devem verificar o limite de idade do curso;
2. Tendo em conta que a duração de aula, o número de aulas, as tarifas e a forma de pagamento se diferenciam entre as instituições de ensino, devem escolher um curso correspondente às suas necessidades reais;
3. Antes da inscrição, informem-se junto da instituição sobre os pormenores do curso e, em caso de dúvidas, levantem questões à mesma pedindo que sejam listadas as informações necessárias no recibo.
4. Guardem o recibo para proteger os seus direitos e interesses. 

## 2017年度A級「誠信店」頒發暨

「網上誠信店」發佈儀式 01.12.2017



# 2017年度“ A級 ”誠信店頒發暨“ 網上誠信店 ”發佈儀式

本會於2017年12月1日晚舉行2017年度“A級”誠信店頒發暨“網上誠信店”發佈儀式，向11間獲得A級誠信店的商號頒發獎座予以表揚，並向逾千間“加盟商號”發出2018年度的“誠信店”優質標誌。

本會近年不斷提高“加盟商號”年度評核機制的評級要求，目的在提升“加盟商號”的水平，以保證“誠信店”質素能與國際零售服務業專業水平接軌。本年度近一千間“加盟商號”獲發2018年度的“誠信店”優質標誌，當中七百多間商號的評級在特優至優良級別。獲發2018年度“誠信店”優質標誌的商號當中有11間商號被評為A級，並於年度頒授儀式上獲頒發2017年度A級“誠信店”獎牌，以公開表揚有關商號全年的卓越表現。

同時，本會亦於當晚為“網上誠信店”計劃揭開序幕。“網上誠信店”計劃目前接受同時經營網購業務的實體“誠信店”提出申請，而本會將會透過各種措施協助“誠信店”商號發展網購業務，此舉，既可擴展本澳消費維權措施，增加消費者對線下線上“誠信店”的消費信心，亦有利促進本澳中小微企開拓網上零售業務，趕上當前全球消費交易模式的發展。

出席當晚頒授儀式的嘉賓包括消費爭議仲裁中心法官陳曉疇、珠海市工商局副局長及珠海市消費者權益保護委員會常務副會長邱怡女士、橫琴新區工商局局長及橫琴新區消費者協會名譽會長吳創偉先生、橫琴新區工商局副局長及橫琴新區消費者協會會長彭九

如先生、中山市消費者委員會林永利秘書長、江門市消費者權益保護委員會許世龐副秘書長、深圳市消費者委員會秘書處及消費市場監督部部長李霄永女士、香港消費者委員會副總幹事徐振景先生、以及本會全體委員會委員等。 EL

### 2017年度11間A級“誠信店”商號名單如下(以商號筆劃排序):

**六福珠寶金行 (板樟堂街4號)**  
澳門板樟堂街4號全幢

**中僑參茸公司**  
澳門殷皇子大馬路24號地下

**百花魁**  
澳門俾若翰街(筷子基北街)2號E,宏安大廈地下'A'座

**官燕棧**  
澳門當地大街43號

**虹光軒超級市場**  
澳門黑沙環第五街20, 22 新美安大廈(第二期)地下DD, DC

**盛豐珠寶金行 (新馬路434-436號)**  
澳門新馬路434-436號全棟

**點睛品 (威尼斯人臉譜街313號)**  
澳門路氹金光大道威尼斯人度假村酒店大運河購物大道臉譜街313號

**Image Digital (威尼斯人聖獅街200號)**  
澳門路氹金光大道威尼斯人渡假村酒店大運河購物中心聖獅街200號

**Image Digital (新濠天地)**  
澳門路氹連貫公路新濠天地1樓R32-B號舖

**Image Digital (新濠影匯)**  
澳門路氹連貫公路新濠影匯地下1085號舖

**Image Digital (銀河)**  
澳門路氹金光大道望德聖母灣大馬路澳門銀河二期一樓1010舖




# Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2017 e Lançamento do Símbolo de Loja Certificada Online

No dia 1 de Dezembro de 2017, o CC realizou a Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2017 e Lançamento do Símbolo de Loja Certificada Online, na qual atribuiu, para efeitos de elogio, o “Prémio de Classe A” às 11 Lojas Certificadas que obtiveram a menção “A” na avaliação anual, ao paralelo que emitiu o símbolo de qualidade de Loja Certificada do ano 2018 a mais de mil Lojas Aderentes.

Nos últimos anos, o CC tem elevado os critérios da avaliação anual às Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, no sentido de melhorar a sua qualidade assegurando que prestem serviços excelentes a nível mundial. Este ano, cerca de mil Lojas Aderentes conquistaram o símbolo de qualidade de Loja Certificada do ano 2018, sendo que 11 obtiveram “A”, a máxima menção na avaliação.

Na cerimónia, o CC lançou ainda o símbolo de qualidade de Loja Certificada Online. Segundo o projecto de “símbolo de qualidade de Loja Certificada online”, actualmente é admitido o requerimento para a adesão ao projecto apresentado pelas Lojas Certificadas que tenham instalações físicas e prestem simultaneamente o serviço de compras online. O CC irá ajudar as Lojas Certificadas, sobretudo as micro, pequenas e médias empresas a explorarem os negócios online através de várias medidas, para que estejam a par da evolução dos modelos de consumo em todo o mundo, bem como no sentido de intensificar as medidas relativas à defesa do consumidor e aumentar a confiança dos consumidores em fazer compras nas lojas físicas e virtuais em Macau.

No evento estiveram presentes o Juiz do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Chan Io Chao, a Subdirectora da Administração de Indústria e Comércio da Cidade de Zhuhai e Vice-presidente Executiva do Conselho de Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores da Cidade de Zhuhai, Qiu Yi, o Director da Administração de Indústria e Comércio do Novo Distrito de Hengqin e Presidente

Honorário da Associação de Consumidores do Novo Distrito de Hengqin, Wu Chuangwei, o Subdirector da Administração de Indústria e Comércio do Novo Distrito de Hengqin e Presidente da Associação de Consumidores do Novo Distrito de Hengqin, Peng Jiuru, o Secretário-Geral do Conselho de Consumidores da Cidade de Zhongshan, Lin Yongli, o Secretário-Geral Adjunto do Conselho de Protecção dos Direitos e Interesses dos Consumidores da Cidade de Jiangmen, Xu Shipang, a Chefe do Secretariado e do Departamento de Supervisão do Mercado de Consumo do Conselho de Consumidores da Cidade de Shenzhen, Li Xiaoyong, o Director-Geral Adjunto do Conselho de Consumidores de Hong Kong, Simon Chui Chun-king, e os membros do Conselho Geral do CC. 

## Lista das 11 Lojas Certificadas com menção “A” na avaliação anual do ano 2017: (conforme o número dos traços dos caracteres chineses da designação de estabelecimento)

**Luk Fook Joalheria e Ourivesaria (Macau), Limitada (Loja Rua de S. Domingos nº4)**  
Rua de S. Domingos n.º 4, Macau

**Farmácia Chinesa Chong Kio**  
Avenida do Infante D. Henrique n.º 24, R/C Macau

**Pak Fa Fui**  
Rua do Comandante João Belo (Bairro Fai Chi Kei) nº2-E, Wang On, res-do-chão A, Macau

**Imperial Bird's Nest (Macau)**  
Rua dos Mercadores n.º 43, Macau

**Casa do Arco-Íris Esplendoroso**  
Rua Cinco do Bairro da Areia Preta nº20, 22, San Mei On, r/c, DD, DC, Macau

**Seng Fung Jewellery (Loja Av. Almeida Ribeiro n.º 434-436)**  
Avenida Almeida Ribeiro n.º 434-436, r/c, Macau

**Companhia de Joalheria Emphasis Limitada (Loja Mask Street n.º 313)**  
The Grand Canal Shoppes, Mask Street, n.º 313, Cotai Macau

**Image Digital (Loja Lion Street n.º 200)**  
The Grand Canal Shoppes Lion Street n.º 200, The Venetian Macau-Resort-Hotel, Taipa, Macau

**Image Digital (Loja City of Dreams)**  
Shop R32-B, Level 1, City of Dreams, Estrada do Istmo, Cotai, Macau

**Image Digital (Loja Studio City)**  
Estrada do Istmo, Studio City Loja no. 1085, r/c, Cotai Macau

**Image Digital (Loja Galaxy)**  
Estrada da Baía de Nossa Senhora da Esperança, The Promenade, Loja 1010, Cotai Macau



## “活力澳門推廣週”宣傳“誠信店”

本會參與由澳門特別行政區政府、中央人民政府駐澳門特別行政區聯絡辦公室為指導機構，澳門貿易投資促進局為支持機構的“活力澳門推廣週”海南海口站的大型綜合巡迴推廣活動。

自2009年至今，先後到過上海、重慶、北京等二十五個城市進行巡迴展覽，海口為“活力澳門推廣週”第二十六個巡迴展覽城市，擁有“中國魅力城市”、“中國優秀旅遊城市”、“全國旅遊標準化示範城市”等榮譽，屬“9+2 泛珠三角區域”，是國家“一帶一路”戰略支點城市。

“誠信”是構建宜居宜遊城市的一個重要元素，本會藉著“活力澳門推廣週”，向參展商及當地市民宣傳“誠信店”，以更有效地宣傳“誠信澳門”的工作。

本會於展覽期間向近百間參展商進行“誠信店”推廣，有參展商表示支持並有意加入。亦積極向當地市民及嘉賓推廣及介紹“誠信店”，以確保訪澳之消費者能深入瞭解本澳的購物保障，亦通過向現場參觀者推介下載本會微信官方帳號，讓當地市民能以最便捷的方式瞭解本會最新活動及對消費者權益的保護工作。現場吸引不

少當地市民下載手機應用程式及取閱本會最新發行資料，並對本會的相關工作表示稱讚及認同。

展覽期間，本會亦受到不少傳媒關注，多次就瓊澳兩地消費維權工作、“誠信店”等議題進行採訪。

為配合特區政府五年發展規劃，落實澳門參與及助力國家“一帶一路”建設工作，本會不斷完善及強化粵港澳大灣區消費維權網絡，並探討作為葡語系國家與內地各消保組織之消費爭議轉介平台。



本會早年已與海南省消委會等多個城市簽署《泛珠三角區域消費維權合作協議》，現更藉此次到訪海口的機會與海南省消費者委員會進行交流，共同探討透過本會作為葡萄牙與海南省消費爭議轉介平台之可能性，以協助解決海南省旅客在葡萄牙之消費糾紛。 CP



O CC participou na Semana Dinâmica de Macau 2017 – Estação de Hainan, Haikou, sendo organismos de orientação o Governo da Região Administrativa Especial de Macau e o Gabinete de Ligação do Governo Popular Central na Região Administrativa Especial de Macau, e participando como organismo de apoio o Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau (IPIM).

Desde 2009, a Semana Dinâmica de Macau realizou-se sucessivamente em 25 cidades do Interior da China, incluindo Shanghai, Chongqing e Beijing, e a 26.ª estação foi em Haikou, que é uma cidade conhecida por “Cidade encantadora na China”, “Cidade de turismo excelente na China” e “Cidade exemplar do turismo sistematizado na China” e inserida na Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas (Grupo “9+2”), sendo uma das cidades estratégicas da “Uma Faixa e uma Rota”.

A “Honestidade” é um factor essencial para a criação da cidade com condições ideais de vida e de entretenimento. Deste modo, o CC aproveitou a Semana Dinâmica de Macau para divulgar as Lojas Certificadas a outros expositores e cidadãos de Haikou, no sentido de promover a imagem de “Macau com lojas confiáveis”.

Durante a exposição, o CC promoveu o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada a cerca de cem expositores, vários dos quais mostraram interesse pela adesão ao mesmo. Também promoveu as Lojas Certificadas aos cidadãos locais e convidados, por forma a dar-lhes a conhecer melhor sobre a protecção dos direitos e interesses de turistas que se encontrem a fazer viagem e compras em Macau. Os funcionários do CC incentivaram ainda os visitantes a seguir a conta de WeChat do CC para que possam ficar a par das novidades do CC. Muitos cidadãos descarregaram as

## CC promove Lojas Certificadas no decorrer da Semana Dinâmica de Macau

aplicações informáticas do CC e levantaram os folhetos informativos por este distribuídos, bem como manifestaram apreciação e reconhecimento aos trabalhos do CC.



Na Semana Dinâmica de Macau, o CC atraiu a atenção de vários jornalistas, que lhe fizeram entrevista levantando questões sobre a cooperação na área de defesa do consumidor entre Hainan e Macau e sobre as Lojas Certificadas.

A fim de se articular com o Plano quinquenal de desenvolvimento do Governo da RAEM e com a participação da RAEM no desenvolvimento da “Uma Faixa Uma Rota” do Estado, o CC dedica-se à melhoria e reforço da rede de defesa do consumidor na Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau, estudando a criação de plataforma de encaminhamento de litígios de consumo entre as associações de defesa do consumidor dos países de língua portuguesa e do Interior da China.

O CC celebrou o protocolo de cooperação para a defesa do consumidor na Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas há alguns anos. Desta vez, aproveitou a deslocação a Haikou para realizar um encontro de intercâmbio com o Conselho de Consumidores da Província de Hainan, na qual se debateram sobre a possibilidade de o CC ser uma plataforma de encaminhamento de litígios de consumo entre Portugal e a Província de Hainan, com intuito de ajudar a resolver os conflitos de consumo em que os turistas de Hainan se envolvam durante a estadia em Portugal.



# “尋·常”消費考察獎勵計劃 成效獲學校認同



本澳各間中學近七十支隊伍參加本會舉辦的“尋·常”消費考察獎勵計劃(2017/2018學年)。本會早前於總辦事處為參加該計劃的師生舉辦多場說明會，介紹“尋·常”計劃的目的與意義，以及編寫專題研習報告的要求與格式。

本會連續第三個學年舉辦“尋·常”計劃，本學年接近七十支隊伍、三百多名師生參加，比上一學年增加了數十支隊伍，反映該計劃為培養青少年正確消費價值觀，關心社會事務，經過實踐已受到學校的認同與關注，積極推動學生參加。

本會為使同學能夠進一步掌握“尋·常”計劃的核心價值、目的與意義，以及消費文化的定義、編寫專題研習報告的要求與格式，早前於說明會上向師生們作出介紹。會上，本會人員介紹了整個計劃的進行方式及時間表，包括有專人為計劃書提供修繕意見、參加的隊伍有兩個多月來完成報告，以及得獎同學將獲安排參加研習營等，並與同學分享過去兩學年表現優秀的報告。

得獎同學參加的研習營，會由專業人士指導同學結合創意、當前的消費文化與潮流、同學的感受，將報

告改寫成不同類型的劇本，再由同學親身演繹拍成短片，有關短片會成為本會消費者教育的主要教材。

是次計劃收到的計劃書題目多元，既能反映目前青少年消費行為的趨勢，以及消費價值觀，本會可藉此更瞭解中學生的消費心態，有助進一步推展校園消費者教育的工作。

“尋·常”計劃是一項以專題研習報告方式進行的校園消費者教育活動，同學就現時

社會上各種消費現象，採取不同的調查方式，包括以問卷、觀察與體驗等方式考察有關消費現象的形成、消費者的心態以至處境，提出同學的感想或看法，同學在整個過程經過探索與反思，培養消費公民意識，並能提高編寫專題研習報告的能力。

“尋·常”計劃過去兩個學年的獲獎報告短片，已上載到本會網站 ([www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)) 供市民及各界瀏覽。



## Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor é reconhecido pelas escolas secundárias

Cerca de 70 equipas vindas de várias escolas secundárias de Macau participaram no Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor relativo ao ano lectivo 2017/2018, organizado pelo CC. O CC realizou, portanto, várias sessões de esclarecimento aos alunos e professores participantes com vista a apresentar-lhes os pormenores do projecto, nomeadamente o objectivo do projecto e os requisitos sobre a elaboração do relatório dos estudos temáticos.



O projecto organizou-se pelo terceiro ano consecutivo, contando este ano com a participação de cerca de 70 equipas candidatas, ou seja, mais de 300 alunos e professores. O número de participantes foi muito mais elevado face ao ano anterior, o que reflecte que as escolas reconheceram que o projecto produz efeitos positivos para ajudar os adolescentes a criarem valores correctos sobre o consumo e portanto motivaram mais alunos a participar no mesmo.


Nas sessões de esclarecimento supramencionadas, o CC apresentou às equipas candidatas os valores fundamentais e o objectivo de criação do projecto, bem como a definição da cultura de consumo e os requisitos sobre a elaboração do relatório dos estudos temáticos. Também informou as mesmas do programa e agenda do projecto, bem como vários

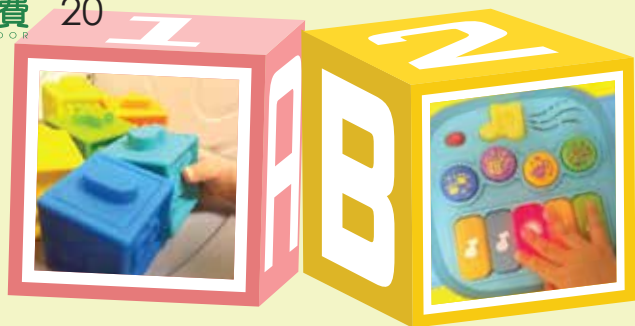
pormenores como: Os instrutores do projecto irão prestar sugestões de melhoria durante a elaboração do relatório; As equipas terão dois meses para concluir o relatório, e; Os alunos premiados terão oportunidade de participar numa actividade educativa organizada exclusivamente para eles. Nas sessões de esclarecimento, o CC ainda partilharam os relatórios premiados com os alunos participantes.

Na referida actividade educativa, os alunos premiados irão, sob a orientação dos profissionais, desenvolver os relatórios elaborados, adaptá-los para um roteiro e fazer um vídeo. Os vídeos servirão de materiais para o CC realizar trabalhos educativos aos consumidores.

Os relatórios candidatos ao presente projecto têm temas diversificados e reflectem bem os comportamentos e valores de consumo dos adolescentes. Os trabalhos dos alunos ajudam o CC a conhecer melhor sobre o que os adolescentes pensam acerca do consumo, bem como a aperfeiçoar os trabalhos educativos sobre o consumo a desencadear em escolas.

O Projecto de elogio aos estudos sobre a defesa do consumidor é uma actividade educativa que incentiva os estudantes a explorar e estudar os fenómenos sociais na área de consumo, os pensamentos dos consumidores através da investigação, observação e experimentação. Durante a participação no projecto, os alunos reflectem-se e aumentam a sensibilização pelo civismo na área de consumo, ao paralelo que aperfeiçoam as técnicas sobre a elaboração do relatório dos estudos temáticos.

Os vídeos premiados nos dois anos lectivos anteriores já se encontram disponíveis na página electrónica do CC ([www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)). 



玩具是兒童成長過程中不可缺少的消費品，對於孩子的智力發育和身心健康都具有極其重要的意義。然而，如果選擇不當，存有安全隱患的玩具會導致兒童受傷。

在購買和使用兒童玩具時，一定要關注玩具的安全性，以下列舉七項須注意事項。

### 一・查看玩具的標識及安全警告標誌

消費者應選擇正規廠家生產的玩具，注意有否標註製造商或銷售商的名稱、地址及商標，同時，應在玩具包裝上尋找警示資訊或其他安全資訊，以及產品的主要材質或成份、產品合格證等標籤標識，不建議選購無標籤內容或標籤不全的玩具，標籤的資訊不全容易讓消費者錯誤使用玩具，造成安全隱憂。

### 二・注意玩具的適用年齡範圍

安全的玩具在使用說明中或外包裝上都會標明適用年齡範圍，這主要有兩個含義：一是玩具本身是為這個年齡段的兒童設計的；二是小於此年齡段的兒童使用該產品存在危險性。消費者在為3歲以下的幼童選購玩具尤其要謹慎，不應購買體積過小或帶有可能會被吞下或吸入的小部件的玩具，包括小球體和未充氣的氣球，以免被吞食後塞住幼童的喉嚨，玩具規格應在長6厘米、寬3厘米以上；未充氣或破裂的氣球，可能對8歲以下兒童產生窒息危險，須在成人監護下使用；只有8歲以上的孩子才能玩帶有加熱元件的電動玩具，而大人仍須從旁監督指導。

### 三・檢查玩具的品質狀況

選購玩具時，須觸摸產品有無銳利的尖端和邊緣，以免劃傷兒童皮膚；填充物玩具（如毛絨布製玩具等）的手感是否柔軟，有無異物，以及小零件是否縫合牢固（如毛絨布製玩具的眼睛、鼻子、鈕扣、帶子或其他裝飾品等），以免兒童誤吞；留意玩具的運動部件間間隙是否會夾傷兒童的手指，轉動機件是否有對兒

# 兒童玩具 消費提示

童造成夾傷、割傷的危險；檢查童車等產品的鎖定裝置或制動裝置是否開關靈活有效；觀察電動玩具的部件是否遮蔽得當等。

### 四・識別含有有害物質的玩具

消費者應謹慎購買可能含有對兒童有害的苯、鉛、鎘等化學成分或重金屬超標的彩色玩具；不應選擇帶有強烈香味或異味的玩具；應選購正規廠家用安全填充物填充生產的毛絨玩具，避免有害化學物質傷害兒童。選購玩具時，還應注意其是否易於消毒和洗滌，在填充玩具和布玩具上尋找“可機洗、表面可洗”之類的提示語。


### 五・警惕發聲玩具對孩子聽力的損害

如玩具設有發聲功能，其音量應控制在70分貝以下。幼兒的衝鋒槍及坦克車等玩具，在10厘米之內，噪音一般也會達到80分貝以上。而能播放歌曲的玩具，如果音量大、播放時間長，亦會傷害兒童的聽力。故選購玩具時亦應考慮聲響這個容易被忽略的因素，避免噪音對兒童聽覺系統造成損害。

### 六・避免選擇帶尖銳利器的玩具

兒童的自制力和控制力相對薄弱，所以彈射、尖銳強度大的玩具不適合幼兒玩耍。飛鏢、彈弓、模擬手槍、鑷射槍等彈射玩具若不小心玩耍，會傷及眼睛和身體其他部位；氣槍、弓箭及飛鏢等玩具，含有小零件，若不慎被射入口中，可能產生窒息的危險，故家長須管理兒童對此類玩具的選購使用，防止兒童傷人傷己。

### 七・避免兒童把玩包裝袋

如選購的玩具配有塑膠包裝袋或包裝物，拆封後應立即收好或丟棄，不要讓兒童玩耍，避免兒童對塑膠袋使用不當而造成窒息。 

# Dicas de consumo sobre os brinquedos para criança



Os brinquedos são companheiros para as crianças na sua infância, sendo um bem de consumo que contribui para o seu desenvolvimento intelectual, físico e psicológico. Porém, as crianças podem ficar feridos com um brinquedo que tenha riscos de segurança.

Portanto, ao comprar ou utilizar um brinquedo, devem prestar atenção particular com a sua segurança. Em seguida apresentam-se 7 pontos importantes para a escolha de brinquedos:

## 1. Verificar a etiqueta e o aviso de segurança de brinquedos

Os consumidores devem seleccionar um brinquedo fabricado por um produtor licenciado, verificando se são nele indicadas informações como a designação de produtor ou distribuidor, a sua firma e marca. Ao mesmo tempo, devem verificar o aviso de segurança, a composição e o certificado de qualidade. Não comprem brinquedos com falta de informações, uma vez que pode levar ao uso incorrecto dos mesmos e causar perigo.

## 2. Verificar a idade aplicável de brinquedos

Um brinquedo seguro tem indicada a idade aplicável nas instruções de uso ou na embalagem. Esta informação tem dois significados: Em primeiro lugar, representa que o brinquedo é concebido a crianças com a idade indicada; Em segundo lugar, significa que pode ter risco de segurança para crianças com idade inferior à que seja indicada. Os consumidores devem estar muito cautelosos ao comprarem um brinquedo para crianças com idade inferior a três anos, evitando escolher um brinquedo demasiado pequeno ou com componentes pequenos, como bolinhas, que as crianças podem colocar na boca e ficam presas na traqueia, correndo o risco de asfixia. Os brinquedos devem ter, pelo menos, 6 cm de comprimento e 3 cm de largura. O balão não enchido ou estourado pode provocar o risco de asfixia para uma criança com menos de oito anos, portanto, deve ser utilizado com a presença de adultos. Só as crianças com mais de oito anos de idade podem utilizar um brinquedo electrónico com componentes aquecedores sob a vigilância e orientação de adultos.

## 3. Inspeccionar a qualidade de brinquedos

No momento de compra, devem inspeccionar se o produto tem aresta ou ponta afiada que pode ferir a pele de crianças; se o brinquedo com enchimento (como bonecos) é macio e sem objectos estranhos dentro do mesmo, e se as peças são fixas (nomeadamente os olhinhos e nariz de boneco, os botões, as cordas ou demais enfeites), para evitar que as crianças as coloquem na boca; se as frestas entre as peças locomotivas de brinquedo

podem levar a que as crianças entalem os dedos e fiquem feridas; se funciona bem o dispositivo de bloqueio de brinquedo como o carrinho; e se as peças mecânicas de brinquedas estão bem escondidas evitando contacto directo com as crianças.

## 4. Identificar brinquedos com substâncias nocivas

Os consumidores devem manter-se cautelosos quando compram um brinquedo colorido, dado que é possível conter um teor de propriedades químicas ou metais pesados não correspondente ao padrão de segurança; Não comprem brinquedos com odor forte ou cheiro estranho; Escolham um boneco licenciado e enchido de materiais seguros. Ainda devem verificar se os brinquedos podem ser desinfectados ou lavados com facilidade, através de procurar avisos nos mesmos como “Lavável à máquina/ Superfície lavável”.


## 5. Cuidado com as lesões auditivas que os brinquedos sonoros podem causar às crianças

Os brinquedos com efeitos sonoros não devem ter um nível sonoro superior a 70 decibéis (dB). Alguns brinquedos, como a metralhadora e o tanque de brinquedo, podem emitir sons acima de 80 dB dentro de 10 cm de distância. Os brinquedos musicais podem danificar a audição das crianças no caso de passar canções em volume elevado por um tempo longo. Nesse sentido, nunca se esqueçam do nível sonoro de brinquedos no momento de escolha, para evitar lesões auditivas às crianças.

## 6. Não comprar brinquedos com objectos agudos

As crianças são mais fracas em termos do auto-controlo, pelo que não convém dar-lhes brinquedos com capacidade de disparo. Os brinquedos como dardos, físga, pistola de brincar e pistola de laser podem ferir os olhos e o corpo. As pistolas de ar, o arco e flechas, dardos são brinquedos que contêm peças pequenas podendo causar asfixia no caso de as mesmas atingirem dentro da boca das crianças. Portanto, este tipo de brinquedos deve ser utilizado sob a vigilância de adultos com vista a evitar acidentes.

## 7. Não deixar as crianças brincarem com a embalagem

A embalagem ou a película protetora de brinquedos deve ser bem armazenada ou deitada para o lixo, afastando-a do alcance das crianças, no sentido de evitar estrangulamento ou asfixia. 



# 消費者委員會2017年11月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Novembro de 2017

**Nº** 接獲個案總數 **378宗**  
Total de atendimentos

**!** 投訴 **107宗**  
Queixas

**?** 諮詢 **270宗**  
Pedidos de informações

**💡** 建議 **1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
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	11	10.3%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	11	10.3%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	10	9.3%
鐘錶	Relógios	10	9.3%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	8	7.5%
飲食服務	Serviços de restauração	7	6.5%
公共交通	Transportes públicos	6	5.6%

## 2017年11月份成為“加盟商號”之名單 Lista de novas Lojas Aderentes em Novembro de 2017

### 金飾 Artigos de ouro

#### 龔利珠寶金行

澳門祐漢新村第二街21號萬壽樓E42, R/C

Rua Dois do Bairro Iao Hon no.21, Edf. Man Sau, E42, r/c, Macau

### 精品 Lojas de prendas

#### MOLI

澳門高士德大馬路105-B號保豐大廈地下C座

Av. Horta e Costa no. 105-B edf. Pou Fong, Bloco C, r/c, Macau

### 蔘茸海味 Marisco seco

#### 榮豐 Wing Fung - Barbatanas de Tubarao, Limitada

澳門燕主教街3號金桂閣地下C座

Rua do Bispo Enes no. 3 edf. Kam Gui Court Bloco C, r/c, Macau

#### 廣祥行有限公司

澳門通商新街41號地下

Rua Nova do Comércio no. 41, r/c, Macau

### 西藥 Medicina ocidental

#### 忠遠藥房

澳門羅理基博士大馬路70-106號富豪酒店地下D舖

Avenida do Dr. Rodrigo Rodrigues nº70-106, Hotel Beverly Plaza, r/c, Lj.D, Macau

### 保健品 Produtos de saúde

#### 健華養和

澳門外港新填海區孫逸仙大馬路美高梅酒店商場9號舖地下

Avenida Dr. Sun Yat-Sen MGM Macau, loja no. 9, r/c, Macau

### 學術 Serviços académicos

#### 詞鋒翻譯有限公司

澳門商業大馬路251A-301號友邦廣場20樓

Avenida Comercial de Macau no.251A-301, AIA Tower, 20º Andar, Macau

### 超級市場 Supermercados

#### 利豐超級市場 Lee Fung Supermarket

澳門士多烏拜斯大馬路43-BB號D座及43-CA號E座江昌大廈地下 Avenida de Sidónio Pais nº43-BB Lj.D e nº43-CA Lj.E, edf. Kong Cheong, r/c, Macau

澳門超級市場現金禮券

MOP 100



有效期至: 31-12-2016

「消費爭議仲裁中心」處理之案例 —

# 使用過期超市禮券的爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –

Disputa sobre o uso de vales de supermercado fora do prazo de validade

2016年農曆新年，朋友送了雪芳5張面值100澳門元的超市現金禮券，雪芳將禮券放在家中，久而久之便忘記了。到了今年農曆新年，雪芳突然想起禮券未用，打算前往禮券所屬超市用以購買年貨，但超市職員指印在禮券上的使用期限至2016年12月31日，按照該條款，超市拒絕接受相關禮券。

雪芳認為消費者是真金白銀購買禮券，超市拒收等同沒收消費者的財產，而且印在禮券上的條款只是超市單方訂立，對消費者不公平，所以向消費爭議仲裁中心請求裁定有關禮券仍然有效。

仲裁法官分析禮券的法律性質，認為禮券在法律上屬預繳式合同，適用第17/92/M號法律《合約的一般條款》及《民法典》的規定。根據經驗法則，市場上以禮券方式作為預繳式合同的支付憑證是普遍的做法，一般會在禮券上印有使用條款及細則，提示消費者要遵守條款規限。儘管消費者是以現金購買禮券，基於預繳式消費所購買的是一種受合約條款約束的代用媒介，消費者需要遵守條款才能兌換有關產品或服務，因此，有使用限制的禮券不會視作現金貨幣，即同等面值的現金禮券不等同使用同等面值的現金。

另一方面，根據《民法典》第399條第1款規定：“當事人得在法律限制範圍內自由設定合同內容，訂立不同於本法典所規定之合同或在本法典規定之合同內加入當事人均接受之條款。”法律讓當事人自由訂立合同的內容，而且沒有限制或禁止在預繳式合同設立有效期。即使屬商號單方設立的合同條款，而消費者未有參與的情況，但消費者選擇了接受（購買），便要受條款所約束，所以超市在禮券訂立有效期等條款並無不妥。因此，仲裁法官裁定雪芳的請求不成立。

本會提醒消費者，要留意禮券的使用條款及有效期，因為禮券過期後就不能使用。 **D**

No Ano Novo chinês do ano 2016, um amigo ofereceu à Sut Fong cinco vales de supermercado, respectivamente no valor de cem patacas. Ela guardou-os em casa, mas esqueceu-se de os utilizar até à mesma época deste ano. Neste sentido, Sut Fong deslocou-se ao supermercado com o propósito de utilizar os referidos vales comprando produtos para a preparação da festividade. No entanto, o funcionário afirmou que os vales já tinham expirado no dia 31 de Dezembro de 2016 e, segundo os termos previstos nos mesmos, recusou a sua utilização.

Entretanto, do ponto de vista da Sut Fong, sendo os vales de supermercado adquiridos onerosamente pelos consumidores, a recusa do uso dos vales por parte do supermercado pode entender-se por confiscação dos bens do consumidor. Além disso, os termos do uso dos vales são estipulados unilateralmente pelo supermercado, o que é injusto para os consumidores. Por estes motivos, Sut Fong levou o caso ao Centro de Arbitragem, solicitando o reconhecimento da validade dos vales em causa.

Tendo analisado a natureza jurídica dos vales, o juiz arbitral entendeu que, em termos jurídicos, se trata de um contrato em forma de pré-pagamento, pelo que se aplica o disposto no regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, aprovado pela Lei n.º 17/92/M e no Código Civil. Segundo as regras de experiência, é comum os supermercados usarem vales como título de pagamento do contrato em forma de pré-pagamento e os relativos termos e condições de uso encontram-se impressos nos mesmos, para lembrar aos consumidores o seu cumprimento aquando do uso. Apesar de os consumidores adquirirem os vales com dinheiro, os vales são um título comprovativo do contrato em forma de pré-pagamento e são sujeitos às cláusulas contratuais nele definidas. Os consumidores têm de respeitar as mesmas, no sentido de poder trocar os vales pelo produto ou serviço adquirido. Nesse sentido, os vales sujeitos às restrições de uso não podem ser considerados como numerário. Por outras palavras, o uso de um vale de supermercado não se equivale ao uso do dinheiro físico do mesmo valor.

Por outro lado, nos termos do n.º 1 do artigo 399.º do Código Civil, “Dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste Código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprover”. A lei permite, então, que as partes estipulem livremente o conteúdo do contrato, não limitando nem proibindo a previsão de um prazo válido nos contratos em forma de pré-pagamento, o que funciona igualmente nos casos em que os estabelecimentos comerciais estipulam unilateralmente cláusulas contratuais sem a participação dos consumidores, uma vez que os consumidores acedem à sujeição às restrições previamente definidas pelo supermercado quando efectuam a aquisição de vales. Nesta medida, a estipulação de um prazo válido por parte do supermercado nos seus vales é razoável, indeferindo o juiz, deste modo, o pedido da Sut Fong.

O CC aconselha a todos os consumidores que prestem atenção aos termos de uso e ao prazo de validade dos vales, já que os mesmos não podem ser usados fora do prazo. **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11月份「全澳至抵超市龍虎榜」排名 Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Novembro 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	↑6	來來超級市場(羅理基) Supermercado Royal (Dr. Rodrigo Rodrigues) ★	185	63
2	↑5	來來超級市場(馬場海邊馬路) Supermercado Royal (Marginal do Hipódromo) ★	117	61
3	↑9	來來超級市場(氹仔) Supermercado Royal (Taipa)	147	60
	↓1	來來超級市場(提督馬路) Supermercado Royal (Avenida do Almirante Lacerda) ★	168	60
	↑2	來來超級市場(聯薪廣場) Supermercado Royal (Luen San Square)	163	60
4	↑6	來來超級市場(民安新村) Supermercado Royal (Man On San Tchun)	113	59
	↑7	來來超級市場(俾利喇街) Supermercado Royal (Pereira) ★	130	59
	↑4	來來超級市場(下環街) Supermercado Royal (R. Praia Do Manduco) ★	118	59
5	↑1	來來超級市場(信達廣場) Supermercado Royal (Sun Star Plaza) ★	114	58
	↑4	來來超級市場(紅街市) Supermercado Royal (Mercado Vermelho)	160	58

註：1. 不同顏色代表不同分區



Obs. 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas



2. ★分別是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11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4間在本會調查當日未有營業。

3. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Novembro 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. 4 supermercados não se encontram abertos no dia de investigação.

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)。

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)