



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

澳門消費

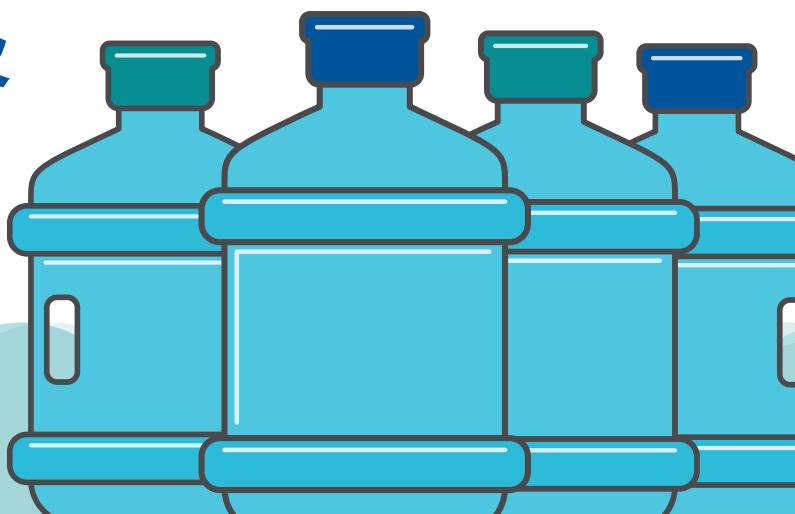
CONSUMIDOR

283

免費贈閱
Distribuição Gratuita

桶裝飲用水收費及服務調查

Investigação sobre o serviço de fornecimento de garrações de água



預包裝飲料中的塑化劑含量情況

Teste do teor de plastificante nas bebidas pré-embaladas



“澳門物價情報站”集多功能於一身

Posto das Informações de Preços em Macau dispõe de funções diversificadas

本會參與橫琴新區

“3·15國際消費者權益日”宣傳活動

CC participa na actividade de sensibilização do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor Novo Distrito de Hengqin

煙草--剝奪呼吸的權利！

Consumo e Saúde -- O tabaco priva do direito de respirar!

本會發行A級誠信店旅客指南

CC lança a Guia sobre as Lojas Certificadas da Classe A



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



ISSN 1680 1318

www.consumer.gov.mo

環境保護全賴有你 閱後轉贈他人再閱

Precisa da vossa ajuda para a protecção de ambiente. Depois de lerem, reencaminhem este para outros lerem.

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號何鴻樂夫人大廈3-5樓

Av. de Horta e Costa, n.º 26,

Edif. Clementina Ho, 3.º a 5.º 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, 1.º 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號何鴻樂夫人大廈4樓

Av. de Horta e Costa, n.º 26,

Edif. Clementina Ho, 4.º andares, Macau

電話 / Tel: 8988 9315 (24小時電話錄音)

圖文傳真 / Fax: 2830 7816

接待時間 / Horário de atendimento ao público:

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

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

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

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

誠信店優質標誌



加盟商號標誌



結盟單位

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

城市消費維權聯盟

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

9+2 泛珠三角區域結盟

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

其他結盟單位



3 編者話

抽查報告

4 桶裝飲用水收費及服務調查

11 預包裝飲料中的塑化劑含量情況

專題

15 “澳門物價情報站”集多功能於一身

消費與健康

17 煙草 -- 剝奪呼吸的權利！

誠信店專區

19 2017年“加盟商號”及“誠信店”年度
評審員培訓

本會動態

20 本會參與橫琴新區
“3·15國際消費者權益日”宣傳活動

21 本會發行A級誠信店旅客指南

22 2月份投訴個案分類及
新“加盟商號”名單2月

23 消費爭議仲裁中心案例

24 “全澳至抵超市龍虎榜”2月份簡報

3 Editorial

Relatório de investigação

7 Investigação sobre o serviço de fornecimento de garrações
de água

14 Teste do teor de plastificante nas bebidas pré-embaladas

Reportagem temática

16 Posto das Informações de Preços em Macau dispõe de
funções diversificadas

Consumo e Saúde

18 O tabaco priva do direito de respirar!

Lojas Certificadas

19 Formação de avaliadores para a Avaliação de Lojas
Certificadas relativa ao ano de 2017

Actividades do CC

20 CC participa na actividade de sensibilização do Dia Mundial
dos Direitos do Consumidor no Novo Distrito de Hengqin

21 CC lança a Guia sobre as Lojas Certificadas da Classe A

22 Análise dos casos recebidos e lista de novas Lojas Aderentes
em Fevereiro

23 Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

24 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau
em Fevereiro

編者話 Editorial

配合專用水機的家庭桶裝飲用水，可隨時提供冷、熱或溫水而無須耗時進行冷藏或加熱的工序，的確在使用上更為方便，不少消費者都樂於採用。銷售公司的政策、訂購手續、送貨服務及時間、所銷售「水券」的最低購買量、提供的優惠及退回按金手續都有所不同，消費者可以通過本會的調查報告內容作出比較選擇。

本會去年底與民政總署食品安全中心合作檢測預包裝飲料中的塑化劑含量，檢測結果未見異常。今期除了報導相關測試內容，亦有食安中心對選購及飲用預包裝飲料的建議。

2017年“加盟商號”及“誠信店”的評核工作於三月份展開，其中負責實地巡查的評審員共二十五名，均來自本澳各大專院校。為使評審員能以專業、客觀的態度完成巡查工作，參加者首先經過培訓，瞭解“誠信店”優質標誌計劃的內容、評級機制、評核流程，以及評審員專業守則等資訊，並經誠信店工作小組嚴格考核後選出。本期「誠信店專區」報導了本年度的培訓情況及歷屆評審員分享經驗及心得。

此外，為響應今年“3·15世界消費者權益日”，本會特別發行《A級誠信店旅客指南（2017）》，並派員到各口岸向旅客派發。“指南”內刊載了各零售行業、超過100間獲得特優(A)至優異(A-)評級的“誠信店”商號資料，旅客可掃描指南內的二維碼，以獲取商號的地址及過去評級等基本資料，方便旅客購物時作為參考。

“世界消費者權益日”當天，本會亦受邀參與珠海市橫琴新區消協以“網絡誠信 消費無憂”為題的活動，本會代表於現場接受消費者諮詢和投訴，並發放本會簡介、各行業守則及加盟商號誠信店的宣傳資料，藉此機會向橫琴新區的消費者宣傳本會“誠信店”優質標誌計劃。 

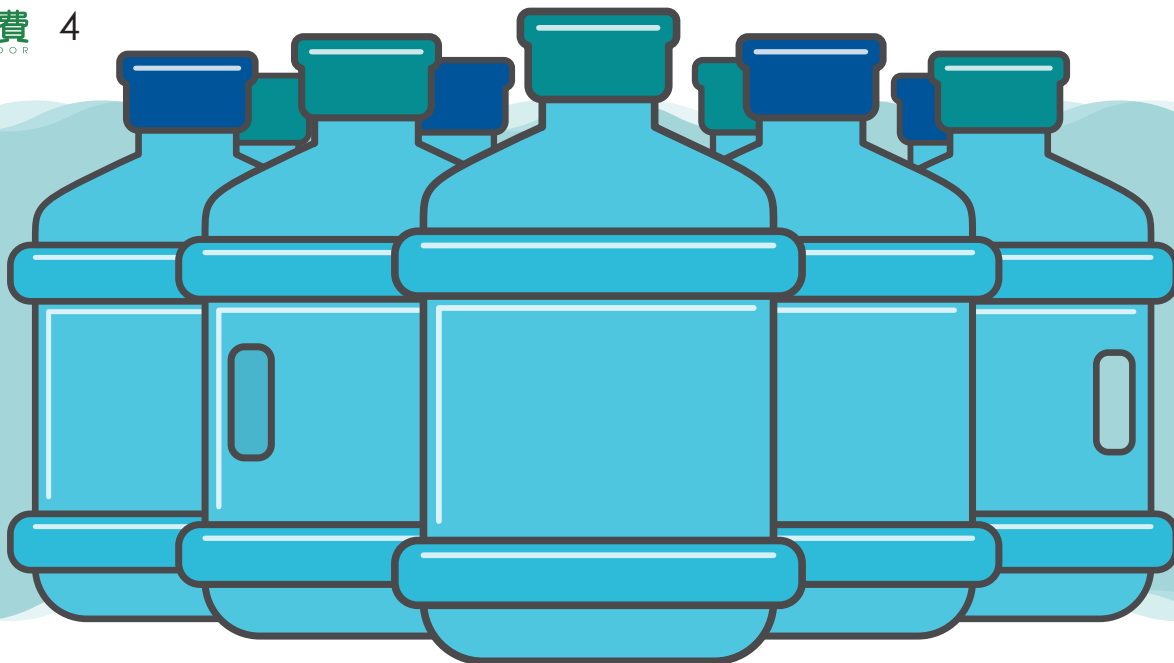
Muitos consumidores gostam de utilizar a máquina de água e os garrações de água por o seu uso ser muito conveniente. No entanto, os fornecedores dispõem de serviços, políticas e formalidades de encomenda de garrações de água diferenciados. Os consumidores podem consultar o relatório da investigação do CC para fazer comparações sobre o citado serviço.

Nos finais do ano anterior, o CC realizou um teste do teor de plastificantes nas bebidas pré-embaladas em cooperação com o Centro de Segurança Alimentar (CSA) do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, em que não se detectou anomalia em nenhuma amostra. Nesta edição podem-se encontrar o resultado do teste e ainda as sugestões do CSA sobre a escolha e o consumo das bebidas pré-embaladas.

Em Março, o CC deu início à avaliação anual das Lojas Aderentes e Lojas Certificadas do ano 2017. Este ano há 25 avaliadores vindos de várias instituições do ensino superior de Macau para proceder à inspecção in-loco. A fim de assegurar que a inspecção in-loco seja realizada de forma profissional e objectiva, os avaliadores foram bem formados e aprovados no exame. Nesta edição publicou-se um artigo sobre o curso de formação dos avaliadores e a partilha de experiências dos ex-avaliadores.

Além disso, este ano, por ocasião do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, o CC lançou a Guia sobre as Lojas Certificadas da Classe A (2017) e distribuiu-a aos turistas em vários postos alfandegários. A guia dispõe de informações referentes a mais de 100 Lojas Certificadas de vários sectores de comércio a retalho que tiveram a menção de “Excelente” ou “Relevante”, ou seja, a classificação de “A” ou “A-” na avaliação anual. Os turistas podem escanear os códigos QR impressos na guia para aceder às citadas informações.

No dia 15 de Março em que se celebra o Dia Mundial dos Direitos do Consumidores, o CC foi convidado pela Associação de Consumidores do Novo Distrito de Hengqin para participar numa actividade denominada por “Criar um ambiente de consumo on-line seguro e confiável”, em que o CC prestou o serviço de informação e reclamação e ainda distribuiu ao público os panfletos sobre os trabalhos do CC, os códigos de práticas e as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, no sentido de promover o plano de símbolo de qualidade de Loja Certificada aos consumidores do Novo Distrito de Hengqin. 



桶裝飲用水收費及服務調查

很多家庭著重方便與快捷，使用桶裝飲用水（以下簡稱“桶裝水”）成為一種趨勢。消費者只要購買水券後，及一通電話，就有專人將桶裝水送到府上，飲用水無須預先加熱或冷藏，就能隨時享用。然而這種便利的消費方式，卻存在著一定的風險。根據本會投訴資料顯示，2014及2015年共接獲44宗與桶裝水有關的個案，主要涉及送貨服務及使用水券等問題。為此，本會早前向本澳的桶裝水代理商進行了有關桶裝飲用水收費及服務的問卷調查，並將收集所得的資料整理後供消費者作參考。

問卷回收情況

本次調查分別向12間桶裝水代理商發出調查問卷，截至限期前，本會獲得7間商號的回覆，回收率為58.3%。

就本次調查結果所得，回覆的4

間商號表示有向消費者售賣桶裝水，分別為「友源貿易行」、「汪之洋（澳門）有限公司」、「金吉大飲料有限公司」及「信源貿易行」。另3間代理商分別為「美泉蒸餾水有限公司」，該公司只售賣水機、不售賣桶裝水；「維他奶（澳門）有限公司」，不再出售桶裝水予新客戶，只提供桶裝水予已購買水券之現有客戶；「澳門可口可樂飲料有限公司」則表示桶裝水只售賣予政府部門、商業客戶及慈善機構，不零售予消費者。

訂購手續

消費者首次訂購桶裝水，可以到門市或致電相關代理商的服務熱線進行登記手續。如消費者親到門市登記，須繳付按金；若致電服務熱線，則要在第一次送貨服務時繳付按金，4間代理商的水樽按金由\$50至\$60澳門元。

若消費者隨後續訂桶裝水，亦可以到門市或致電服務熱線辦理手續，無須再繳付水樽按金。

桶裝水的規格及售價

根據調查結果顯示，每間代理商的桶裝水規格並不一致，其中1間代理商的桶裝水規格是17公升/桶，另外3間的桶裝水規格為18.9公升/桶。

至於售價方面，其中1間代理商分別售賣礦泉水和純淨水兩款桶裝水，兩者的價錢不一，礦泉水的售價為\$32澳門元/桶，純淨水則是\$35澳門元/桶；另外1間代理商，分別設有自取及送貨兩種價格，若消費者到門市自取為\$28澳門元/桶，由代理商送貨則是\$32澳門元/桶。其餘2間的桶裝水售價分別為\$33和\$37澳門元/桶。

不論水的種類，以每公升計算，桶裝水的價格由\$1.48至\$2.06澳門元不等，相差近四成。

送貨服務

4間代理商均設送貨服務，一般都是免費送貨，但值得注意的是，有2間表示如送貨到沒有升降機設施

的樓宇，會另收取服務費，其中1間收取\$3澳門元的服務費，另1間則按每樓層收取\$1澳門元服務費。

另外，部份代理商設有每次最低訂購數量才安排送貨。有2間表示至少須訂購2桶才可送貨，有1間指即使消費者只訂購1桶也有送貨服務，餘下的1間稱要視乎消費者的住宅與公司的距離而定，近距離的就算訂1桶也有送貨，但距離較遠者，至少要訂購2桶才能送貨。

有部份代理商最少要訂2桶才送貨，再加上消費者本身未退回的水樽，由於水樽的體積略為龐大且不易收藏，消費者應考慮是否有足夠的空間存放。

注意商號提供的送貨時間

據回覆資料顯示，除了1間代理商能在消費者訂購桶裝水後即日內送貨，其餘代理商在最長2日內便能提供送貨服務。綜合4間代理商所提供的資料，最早的送貨時間為早上9時，最晚為晚上8時。

消費者須要留意各代理商不提供送貨服務的日子，只有1間代理商僅在農曆新年假期不提供送貨服務。另外有2間在星期日及強制性假期亦不提供服務，而餘下1間則是星期日及農曆新年假期不提供服務。消費者應要在代理商不提供送貨服務的日子之前，因應實際需要，及早與代理商聯絡安排送貨服務的事宜。

預售水券的最少購買數量

根據調查結果顯示，4間代理商均有水券出售，每張水券含1桶桶裝水。在購買水券的數量方面，只有1間表示消費者每次最少可以購買1

張水券，另外3間則每次需要購買至少10張水券。

前文曾提及有1間代理商分別設有自取及送貨兩種價格，該代理商會在水券蓋上「自取」或「送貨」，讓消費者清楚了解兩種水券的差別。如消費者買了「自取」的水券，但致電要求送貨，消費者需要補回兩者的差價；若消費者買了「送貨」的水券到門市自取桶裝水，代理商則會退回兩者的差額。

購買數量多寡所得的優惠

為吸引消費者購買更多的水券，當消費者購買指定數量的水券，代理商就會提供一定的優惠。就本次調查結果所得，回覆的4間代理商中，有3間代理商出售10張水券送1張，餘下1間則是推出，消費者購買30張以上的水券可獲85折優惠。

折扣優惠後雖然較為划算，但若消費者一次性購買大量水券，但無法在期限前全部用完，水券則作廢無效，造成損失。消費者應按實際需要，購買合適的數量。

水券的使用期限

消費者可能會受到折扣優惠的吸引，一次購買大量的水券，但購買水券時要留意水券的使用期限。據本次調查所得，有2間代理商會在水券上列明期限，消費者應按水券上的期限內訂購桶裝水。另外2間則沒有在水券上列明使用期限，消費者在購買水券時如發現券上沒有使用期限，應立即向代理商了解。

本會建議代理商在水券上列明使用期限，以免日後出現不必要的消費爭議，亦確保雙方的權益。

退回按金手續

據本次調查所得結果，當消費者不再使用服務時，要攜帶首次訂購時的單據及水桶親臨門市辦理手續及退回按金，或由代理商安排員工上門收回水桶及退回按金。其中1間代理商表示，除了可親臨門市辦理外，在消費者必須已經停止訂桶裝水的前提條件下，員工可上門收回水樽及退回按金予消費者，並收取\$10澳門元/桶的服務費。

消費提示：

1. 要留意代理商的送貨時間及至少的訂購數量才獲安排送貨。
2. 保留收據，日後退回按金時遞交。
3. 部份桶裝水只能配合使用相同牌子的水機，消費者訂購桶裝水時要留意桶裝水是否為通用規格。
4. 桶裝水開封後，應儘早飲完，以免受細菌污染。
5. 桶裝水須存放在陰涼處、避免暴曬，亦應遠離火種及易燃物品。
6. 應評估本身的實際需要而購買水券的數量，不要因為優惠折扣而大量購買。
7. 購買水券時須留意使用期限。
8. 向代理商首次訂購桶裝水前，須瞭解日後退回按金等相關資訊。
9. 購買水券為預繳式消費，存在一定的風險，消費者應向信譽良好的代理商購買。 

桶裝飲用水問卷調查結果

		商號名稱	友源貿易行	汪之洋(澳門)有限公司	金吉大飲料有限公司	信源貿易行
基本資料	服務熱線		28266665	28266773	28426169	28521851 / 28520685
	桶裝水品牌		富山礦泉水	汪之洋	金吉大、黃楊山	加信之源 JSZU
	只能使用指定水機		×	×	×	×
	規格(公升/桶)		18.9	17.0 (礦泉水/純淨水)	18.9	18.9
	售價(澳門元)					
	每桶零售價		\$33.0	\$32.0 (礦泉水) \$35.0 (純淨水)	\$28.0 (自取) \$32.0 (送貨)	\$37.0
	每公升零售價		\$1.75	\$1.88 (礦泉水) \$2.06 (純淨水)	\$1.48 (自取) \$1.69 (送貨)	\$1.96
訂購及退回按金手續	首次訂購	手續 ^[1]	A	A	A+B	A
		繳付方式 ^[2]	b	b	a+b	b
		按金(澳門元)	\$50.0	\$50.0	\$50.0	\$60.0
	商號退回按金	會否退回	✓	✓	✓	✓
		手續 ^[3]	i	ii	i, ii	i, iii
	續訂手續 ^[1]		A	A	A+B	A
送貨服務	提供送貨		✓	✓	✓	✓
	免費提供		✓	✓	✓ ^[4]	✓ ^[5]
	訂購最少數量(桶)		2	2	1 (地方近) 2 (地方遠)	1
	多少日內送貨		2日	1日	即日	1日
	送貨時間		9:00-18:30	9:00-18:30	9:00-20:00	10:00-18:00
	不提供送貨服務的節假日 ^[6]		①, ②	①, ②	③	①, ③
水券	銷售水券		✓	✓	✓	✓
	每次購買最少數量(張)		1	10或以上	10或以上	10或以上
	規格(每張)		1桶	1桶	1桶	1桶
	優惠	方式	10送1	10送1	10送1	30張以上85折
		換算後優惠價(澳門元/公升)	\$1.59	\$1.71 (礦泉水) \$1.87 (純淨水)	\$1.35 (自取) \$1.54 (送貨)	\$1.66 ^[7]
	有效期	期限	沒有期限	沒有期限	2020年1月1日前	沒有期限
		於水券上註明	✓	×	✓	×

註：上表內“✓”表示有或會，“×”表示否或不會，且有關於代理行商中文名稱筆劃順序排列。

[1]: 首次訂購手續、續訂桶裝水的手續：

- A.致電服務熱線訂購、
- B.前往門市登記。

[2]: 首次訂購的消費者繳付水桶按金方式：

- a.於門市登記時繳付、
- b.在首次送桶裝水時繳付。

[3]: 退回按金手續：

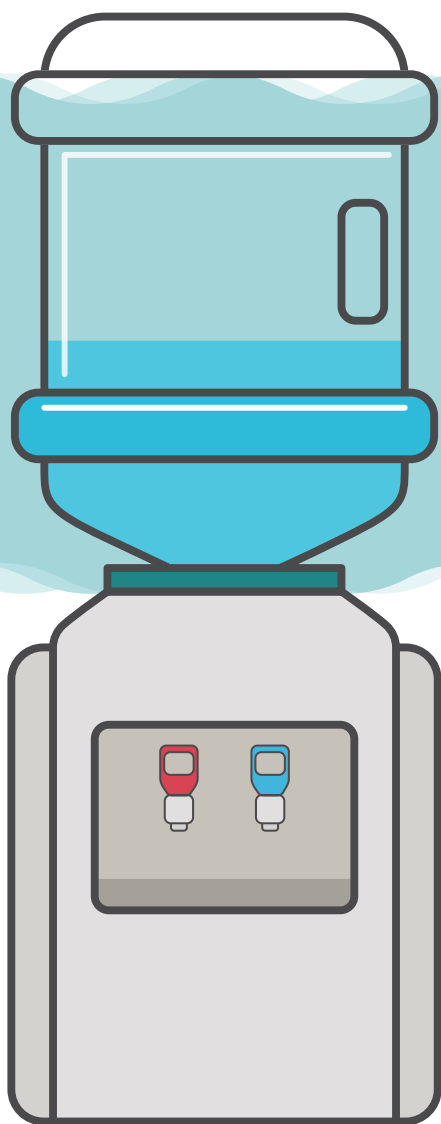
- i: 攜帶單據及水桶前往門市辦理、
- ii: 公司安排員工前往消費者住處收回水桶及退回按金、
- iii: 公司安排員工前往消費者住處收回水桶及退回按金，上門退桶需要收取每個桶\$10服務費(客戶退桶時沒有訂桶裝水)。

[4]: 一般免費提供，但沒有升降機設施的樓宇加收\$3服務費。

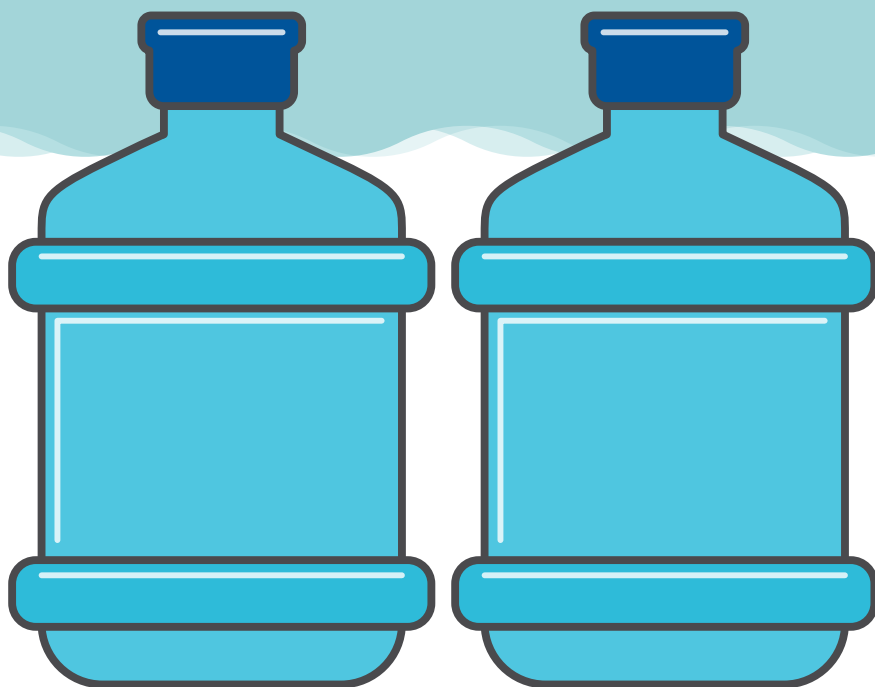
[5]: 一般免費提供，但沒有升降機設施的樓宇另收取每樓層\$1服務費。

[6]: 不提供送貨服務的時間：①.星期日、②.強制性假日、③.農曆新年假期。

[7]: 本會以 $(37.0 \times 30 \times 0.85) / (18.9 \times 30) = 1.66$ 計算，經四捨五入後所得。



Investigação sobre o serviço de fornecimento de garrações de água



Muitas famílias gostam de recorrer ao serviço de fornecimento de garrações de água por ser conveniente. Depois de comprar vouchers, basta aos consumidores telefonar à linha aberta e os garrações de água serão entregues ao seu domicílio em breve. Este é um modelo de consumo conveniente mas tem certos riscos. Os dados do CC mostram que houve 44 litígios de consumo ligados aos garrações de água entre 2014 e

2015, sendo os principais motivos os problemas com o serviço de entrega ao domicílio e o uso de vouchers. Nesse sentido, o CC levou a cabo uma investigação sobre o serviço de fornecimento de garrações de água e o tarifário relacionado, com vista a divulgar ao público mais informações sobre tal serviço.

Recolha de questionário

Foi enviado o questionário a 12 fornecedores de garrações de água mas

só 7 responderam ao mesmo até o fim do prazo. Assim sendo, a taxa de recolha foi de 58,3%.

Segundo as respostas, 4 dos 7 fornecedores vendem garrações de água aos consumidores gerais, nomeadamente: Agência de Iao Un, Wang's Yang (Macau) Limitada, Compainha de bebidas Kam Kang Tai Limitada e AG COM Son Un. Quanto aos restantes 3, MAY SPRING – Compainha de água destilada limitada só vende máquina de água mas não garrações de água; Vitasoja (Macau), Limitada já não fornece mais garrações de água a

clientes novos mas sim apenas aos clientes que antes compraram vouchers; Refrigerantes Macau Coca-Cola Limitada só vende garrações de água aos serviços públicos, clientes comerciais e instituições de caridade.

Formalidades relativas à encomenda

Ao fazer encomenda pela primeira vez, os consumidores precisam de se deslocar às instalações do fornecedor ou telefonar à sua linha aberta para efeito de inscrição; É necessário pagar a caução no momento de inscrição nas instalações do fornecedor ou, em caso de fazer inscrição por via telefónica, no momento de recepção de garrações de água em domicílio. A caução varia entre 50 e 60 patacas.

Se quiserem fazer a próxima encomenda, basta aos consumidores deslocar-se às instalações do fornecedor ou telefonar à sua linha aberta, sem necessitar de pagar mais uma vez a caução.

Volume e preço dos garrações de água

Os garrações de água têm um volume diferenciado entre os 4 fornecedores, sendo que 1 vende águas em garrafão de 17L, enquanto os garrações dos restantes 3 são de 18,9L.

O preço também se diferencia. 1 fornecedor vende garrações de água mineral e de água purificada, os quais custam, respectivamente, 32 patacas/garrafão e 35 patacas/garrafão.

1 fornecedor cobra 28 patacas/garrafão aos clientes que levantam garrações de água nas suas instalações e 32 patacas/garrafão no caso de necessitar do serviço de entrega ao domicílio. Quanto aos restantes 2 fornecedores, um garrafão de água custa 33 patacas e 37 patacas, respectivamente.

Independentemente do tipo de água, os garrações de água custam 1,48 a 2,06 patacas por litro, o que representa uma diferenciação de preço quase até 40%.

Serviço de entrega ao domicílio

Os 4 fornecedores disponibilizam o serviço de entrega ao domicílio, geralmente, de carácter gratuito. No entanto, merece atenção que 2 cobram uma taxa adicional para tal serviço no caso de se tratar de um edifício sem elevador (1 cobra 3 patacas e outro 1 patacas por piso).

Além disso, alguns fornecedores exigem uma encomenda mínima para a prestação do serviço de entrega ao domicílio. 2 fornecedores solicitam uma encomenda mínima de 2 garrações, 1 não define tal restrição e outro 1 presta o serviço dependentemente da distância entre a residência do consumidor e as suas instalações, ou seja, exige a encomenda mínima de 2 garrações de água no caso de ser um destino mais distante.

Tendo em conta que alguns fornecedores solicitam a encomenda mínima de 2 garrações para prestar o serviço de entrega ao domicílio e que os

garrações vazios ocupam muito espaço em casa dos consumidores, convém pensarem bem se há espaço suficiente para o armazenamento dos garrações de água antes de fazer encomenda.

Ter cuidado com a hora de prestação do serviço de entrega ao domicílio

1 fornecedor entrega os garrações de água ao domicílio mesmo no dia de encomenda, enquanto os restantes 3 entregam-nos, no máximo, dentro de 2 dias. A hora de prestação do serviço é diferenciada entre os fornecedores, sendo que, no caso de ser a mais longa, começa às 9 horas e terminam às 20 horas.

Os consumidores devem ter cuidado com os dias em que os fornecedores não prestam o serviço de entrega ao domicílio. 1 não presta tal serviço durante os feriados do Ano Novo Chinês, 2 não o prestam aos domingos e nos feriados obrigatórios e 1 não aos domingos e nos feriados do Ano Novo Chinês.

Quantidade mínima de encomenda de vouchers

4 fornecedores vendem vouchers, de que cada se equivale ao valor de 1 garrafão de água. No que diz respeito à quantidade mínima de encomenda de vouchers, 3 exigem uma encomenda mínima de 10 vouchers enquanto o restante 1 não exige encomenda mínima.

Como acima referido, 1 fornecedor

vende garrações de água a dois preços, um para o levantamento na loja e outro para a entrega ao domicílio. O fornecedor coloca um carimbo de “Levantamento na loja” ou “entrega ao domicílio” nos vouchers para efeitos de distinção de dois tipos de voucher. Os consumidores que compraram um voucher com o carimbo de “Levantamento na loja” mas pedem a entrega ao domicílio devem pagar a diferença; ao contrário, se os consumidores compraram um voucher de “entrega ao domicílio” mas levantam o garrafão de água na loja, o fornecedor devolve a diferença.

Desconto depende da quantidade de encomenda de vouchers

Geralmente, os fornecedores oferecem desconto à aquisição de certa quantidade de vouchers para atrair mais clientes. 3 fornecedores oferecem 1 voucher extra à compra de 10 vouchers, enquanto o restante 1 oferece um desconto de 15% à compra de mais de 30 vouchers.

Apesar de poderem pagar menos quando compram uma grande quantidade de vouchers, os consumidores devem ter cuidado com que os vouchers têm prazo de validade e portanto devem só comprar uma quantidade de vouchers que lhes seja realmente necessária.

Prazo de validade dos vouchers

Como antes referido, os vouchers

têm prazo de validade com que os consumidores devem ter maior cuidado. 2 fornecedores indicam o prazo de validade nos vouchers mas os outros 2 não. Nesse sentido, convém que os consumidores se informem junto dos fornecedores antes da compra de vouchers.

O CC aproveita também para aconselhar a todos os fornecedores que indiquem o prazo de validade nos vouchers por forma a proteger os seus direitos e interesses e dos consumidores.

Devolução de caução

Segundo o resultado da investigação, quando os consumidores não querem recorrer mais ao serviço, estes precisam de deslocar-se às instalações do fornecedor, com a apresentação do recibo da caução que pagaram na 1.^a encomenda e os garrações vazios, para efeitos de cancelamento do serviço e devolução da caução paga, ou devem solicitar ao fornecedor que envie o seu empregado para ir buscar os garrações de água e devolver a caução ao domicílio. No entanto, 1 fornecedor responde que, no caso de enviar empregado para ir buscar os garrações de água e devolver a caução ao domicílio, cobra uma taxa de serviço de 10 patacas por garrafão.

Dicas aos consumidores

1. Tenham cuidado com a hora de entrega ao domicílio e a quantidade mínima de encomenda para o

serviço de entrega ao domicílio;

2. Guardem bem o recibo da caução dado que, posteriormente, é necessário apresentá-lo para a devolução da caução no momento de cancelamento do serviço;
3. Alguns garrações de água só se aplicam à máquina da mesma marca, com o que os consumidores devem ter maior cuidado na encomenda dos mesmos;
4. Os garrações de água devem ser consumidos o mais rápido possível após ser abertos, por forma a evitar a contaminação por bactérias;
5. Os garrações de água devem ser colocados num local fresco, sem contacto directo com a luz solar, bem como ser afastados do fogo e dos objectos inflamáveis;
6. Comprem um quantidade de vouchers que seja correspondente às suas necessidades reais, não adquirindo muitos vouchers só por causa da promoção;
7. Tenham cuidado com o prazo de validade na compra de vouchers;
8. Informem-se bem sobre as cláusulas relativas à devolução de caução antes de fazer a 1.^a encomenda junto do fornecedor;
9. Comprem vouchers num fornecedor de boa reputação, uma vez que se trata de um consumo em forma de pré-pagamento e tem certos riscos. 

Resultado da investigação sobre o serviço de fornecimento de garrações de água

Informação básica	Designação de fornecedor		AGÊNCIA DE IAO UN	WANG'S YANG (MACAU) LIMITADA	COMPANHIA DE BEBIDAS KAM KANG TAI, LIMITADA	AG COM SON UN
	Linha aberta		28266665	28266773	28426169	28521851 / 28520685
	Marca de água		富山礦泉水	WANG'S YANG	金吉大, 黃楊山	JSZU
	Só se pode utilizar máquina de água designada pelo fornecedor?		×	×	×	×
	Volume (Litro por garração)		18.9	17.0 (água mineral/purificada)	18.9	18.9
Preço (MOP)	Preço por garração		\$33.0	\$32.0 (água mineral) \$35.0 (água purificada)	\$28.0 (levantamento na loja) \$32.0 (Entrega ao domicílio)	\$37.0
	Preço por litro		\$1.75	\$1.88 (água mineral) \$2.06 (água purificada)	\$1.48 (levantamento na loja) \$1.69 (Entrega ao domicílio)	\$1.96
Encomenda e Devolução de caução	Designação	Formalidades ^[1]	A	A	A, B	A
		Meio de pagamento ^[2]	b	b	a, b	b
		Caução (MOP)	\$50.0	\$50.0	\$50.0	\$60.0
	Designação	A caução é reembolsável?	✓	✓	✓	✓
		Formalidades ^[3]	i	ii	i, ii	i, iii
	Formalidades para pedir a próxima encomenda ^[1]		A	A	A, B	A
Serviço de entrega ao domicílio	Fornece-se o serviço de entrega?		✓	✓	✓	✓
	O serviço é gratuito?		✓	✓	✓ ^[4]	✓ ^[5]
	Quantidade mínima de encomenda (garração)		2	2	1 (Local mais perto) 2 (Local distante)	1
	Prazo de entrega		2 dias	1 dia	No dia de pedido	1 dia
	Horário de prestação do serviço		9:00-18:30	9:00-18:30	9:00-20:00	10:00-18:00
	Dias em que não se fornece o serviço ^[6]		①, ②	①, ②	③	①, ③
Vouchers de água	Vende-se voucher de água?		✓	✓	✓	✓
	Quantidade mínima de encomenda de vouchers		1 voucher	10 vouchers ou superior	10 vouchers ou superior	10 vouchers ou superior
	Formato (por voucher)		1 garração	1 garração	1 garração	1 garração
	Desconto	Forma	comprar 10 ganhar 1 grátis	comprar 10 ganhar 1 grátis	comprar 10 ganhar 1 grátis	15% de desconto para a compra de mais de 30 vouchers
		Preço após o desconto (MOP/Litro)	\$1.59	\$1.71 (água mineral) \$1.87 (água purificada)	\$1.35 (levantamento na loja) \$1.54 (Entrega ao domicílio)	\$1.66 ^[7]
	Validade	Prazo de validade	indeterminado	indeterminado	Até 1/1/2020	indeterminado
		É indicado no voucher?	✓	×	✓	×

Notas: “✓” refere-se a “Sim”, “×” a “Não”. Os fornecedores são organizados, da esquerda à direita, conforme o número de traços dos caracteres chineses.

[1]: Formalidades para a 1.ª encomenda e a próxima encomenda:
A. Telefonar à linha aberta;
B. Fazer inscrição nas instalações do fornecedor.

[2]: Meios de pagamento de caução na 1.ª encomenda:
a. No momento de inscrição nas instalações do fornecedor;
b. No momento de entrega de produtos.

[3]: Formalidades para a devolução de caução: i. Fazer requerimento nas instalações do fornecedor, com a apresentação de factura e garração; ii. O fornecedor envia funcionários para ir ao domicílio de clientes recolher os garrações e devolver a caução; iii. O Fornecedor envia funcionários para ir ao domicílio de clientes recolher os garrações e devolver a caução, mas cobra uma taxa de 10 patacas por cada garração.

[4]: De modo geral, o serviço é gratuito, mas, no caso de ser um edifício sem elevador, cobra-se uma taxa de 3 patacas.

[5]: De modo geral, o serviço é gratuito, mas, no caso de ser um edifício sem elevador, cobra-se uma taxa de 1 pataca por cada piso.

[6]: Dias em que não se fornece o serviço de entrega:
①. Domingos;
②. Feriados obrigatórios;
③. Feriados do Ano Novo Chinês.

[7]: O preço foi calculado conforme a seguinte fórmula: $(37 \times 30 \times 0,85) / (18,9 \times 30) = 1,66$.



預包裝飲料中的塑化劑含量情況

汽水、果汁及運動飲料是消費者經常飲用的預先包裝飲料，由於其味道及方便性備受消費者鍾愛。現時市面上售賣的預先包裝飲料種類繁多，但鑒於台灣地區於2011年發生「起雲劑」產品被塑化劑污染，引發的食品風險事件影響廣泛，當時有近千種產品被驗出含有塑化劑，主要為「運動飲料」、「果汁飲料」、「茶飲料」、「果醬、果漿或果凍」。

有見及此，為保障本澳消費者的健康，本會與民政總署食品安全中心合作，於去(2016)年10月進行一項預包裝飲料中塑化劑含量的檢測工作。

樣本資料及抽檢工作

是次抽查的預包裝飲料樣本包括果汁、奶茶、茶類及運動飲料等合共30個，所有樣本均由本會與民政總署食安中心的工作人員以隨機抽樣方式，在本澳不同超級市場購買，各樣本規格由250毫升至2,000毫升不等，零售價由3.80澳門元至19.90澳門元。產地方面，其中以中國及台灣地區的樣本最多，各佔總樣本數的三分之一，其次為香港、日本、韓國、泰國及英國。

塑化劑檢測結果未見異常

根據澳門民政總署食安中心資料，鄰苯二甲酸二(2-乙基己基)酯(DEHP)和鄰苯二甲酸二異壬酯(DINP)是常見的塑化劑，可應用於食品包裝材料、仿皮用品、雨衣、

鞋履、醫療器材及兒童玩具等。國際癌症研究機構把塑化劑列為第2B組，即「或可能令人類患癌」。至今已有充分證據顯示塑化劑會令實驗動物患癌，但仍沒有足夠證據證明塑化劑會令人患癌^[註]。

塑化劑對人體健康最大影響是其屬於環境荷爾蒙，長期大量攝入可能會干擾原有內分泌系統的平衡及功能。根據檢驗結果顯示，是次抽查的30個樣本均未見異常。

註：. 資料節錄於澳門民政總署食安中心網頁

<http://www.foodsafety.gov.mo/c/sense/detail.aspx?id=7c14033c-6da0-4eaa-bdeb-3ae2dff07735>

就預包裝飲料之選購及飲用， 民政總署食品安全中心有如下建議：

1. 向信譽良好的店鋪購買預包裝飲料；
2. 留意預包裝飲料的有效日期及包裝情況，不要購買和飲用已過期、樽身破損或樽蓋沒有密封的飲料；
3. 未即時飲用的預包裝飲料應存放於陰涼通風處，避免陽光直接照射，而已開蓋的應盡快飲用；
4. 若發現飲料內存有或疑有異物時，不應飲用；
5. 由於重覆使用膠樽，可能存有細菌滋生或塑膠化學物遷移至樽內的水或飲料的風險，故不建議重覆使用樽裝飲料的膠樽。 

序號 ^[1] N.º	商標 Marca	產品名稱 Designação de produto	規格 Descrições	產地 Origem	零售價 ^[2] Preço (澳門元/MOP)
茶類 Chá					
A1	愛之味 AGV	分解茶(山苦瓜) Activate Tea (Bitter Melon Blend Tea)	500 ml	台灣地區 Taiwan	12.50
A2	ASAHI	食事解脂綠茶 Health Lipolytica Tea (Green Tea)	555 ml	日本 Japão	10.80
A3	飛想 FUZE Tea	菠蘿薄荷綠茶(天然菠蘿味) Pineapple & Peppermint Green Tea	480 ml	香港 Hong Kong	7.50
A4	古道 GUDAO	超之油切綠茶(新無糖) Super Green Tea (Super Free)	600 ml	台灣地區 Taiwan	6.80
A5	伊藤園 ITOEN	綠茶飲品 GREEN TEA	500 ml	中國 China	7.50
A6	KIRIN	午後の紅茶・蜜桃紅茶 Peach Tea	500 ml	日本 Japão	10.80
A7	Kwangdong	韓國男茶. 枳椇子茶 Oriental Raisin Tea Drink	500 ml	韓國 Coreia	8.00
A8	康師傅 Mr.Kon	茉莉清茶-低糖 Elegant Jasmine Tea-Low Sugar	550 ml	中國 China	3.80
A9	潤之泉. 潤心田 RUHN CHAN	玫瑰美妍茶 Rose Tea	330 ml	台灣地區 Taiwan	6.60
A10	佳之選 Select	烏龍茶 Oolong Tea	2 L	台灣地區 Taiwan	17.90
A11	淳茶舍	大紅袍烏龍茶飲料(無糖) Dahongpao Oolong Tea Beverage (No Sugar)	500 ml	香港 Hong Kong	6.50
A12	味丹	心茶道冬瓜茶	600 ml	台灣地區 Taiwan	6.80
果汁 Sumo					
B1	鮮綠園 Garden Fresh	紅果樂山楂蘋果汁飲品 Red Fruit Drink	500 ml	中國 China	7.50
B2	黑松 HeySong	C&C Apple (Sparkling Drink)	500 ml	台灣地區 Taiwan	7.80
B3	KAGOME	野菜生活100提子混合汁 Grape Mixed juice	720 ml	日本 Japão	19.90
B4	綠點 Lih Dean	奇異椰果汁 Kiwi Fruit Juice With Coconut Jelly	460 ml	台灣地區 Taiwan	7.50
B5	MEKO	100% PURE COCONUT WATER	500 ml	泰國 Tailândia	11.00
B6	菓汁先生 Mr.Juicy	蜂蜜雪梨果汁飲品 Honey Pear Juice Drink	500 ml	台灣地區 Taiwan	6.50
B7	泰山 TAISUN	荔枝椰果汁 Lychee Jelly Drink	510 g	台灣地區 Taiwan	8.00
運動飲料 Bebidas desportivas					
C1	佳得樂 GATORADE	運動飲料(檸檬味) Sport Drink Lemon-Line Flavor	600 ml	中國 China	10.90
C2	葡萄適 Lucozade	Sport Isotonic Performance Fuel 運動飲品-香橙味 Sport Isotonic Performance Fuel Sports Drink-Orange	750 ml	英國 Reino Unido	9.30
C3	寶礦力水特 POCARI SWEAT	電解質補充飲料 ION SUPPLY DRINK	500 ml	中國 China	8.20
C4	屈臣氏 Watson's	愛運動飲品 ISO-TONE Sports Drink	500 ml	中國 China	8.50
C5	優博士	藍力運動飲料(原味) Blue Power Sports Drink-(Origin)	600 ml	中國 China	4.20
奶茶 Chá com leite					
D1	太興 TAI HING	奶茶飲品 MILK TEA Beverage	250 ml	香港 Hong Kong	7.90
D2	統一 Unif	阿薩姆煎茶奶綠 Green Milk Tea Drink	450 ml	中國 China	6.00
D3	維他 Vita	港式奶茶(特濃茶味)飲品 Hong Kong Style Milk Tea (Stronger Tea Taste) Drink	330 ml	香港 Hong Kong	6.80
其他 Outro					
E1	B'lue	WATER-BASED DRINK	600 ml	中國 China	9.90
E2	得米 LUCKY ME	紅豆水 Red Bean Drink	500 ml	台灣地區 Taiwan	9.50
E3	娃哈哈 Wahaha	營養快線水果牛奶飲品 Hutri-Express	500 g	香港 China	6.20

A1



A7



B1



B7



D1



註: 檢測項目: 鄰苯二甲酸二(2-乙基己基)酯(DEHP)及鄰苯二甲酸二異壬酯(DINP), 結果顯示所有樣本均未見異常

[1] 樣本按分類並以商標外文名稱A-Z作排序

[2] 樣本零售價在不同零售點會有差別

Nota: Itens avaliados: Bis (2-etilhexil) ftalato (DEHP) e Diisonifitalato (DINP). O resultado mostra que não houve anomalia nas amostras.

[1] As amostras estão enumeradas por ordem alfabética em cada categoria.

[2] O preço pode deferir entre os locais de venda.





Teste do teor de plastificante nas bebidas pré-embaladas

Os refrigerantes, os sumos e as bebidas desportivas são bebidas pré-embaladas muito consumidas por serem deliciosas e convenientes. Hoje em dia, encontra-se posta à venda grande variedade de bebidas pré-embaladas, porém, em 2011, surgiu em Taiwan um incidente de segurança alimentar de que foi detectada a existência de plastificantes em mais de mil produtos alimentares, nomeadamente as bebidas desportivas, os sumos, os chás e as compotas.

Deste modo, a fim de proteger a saúde dos consumidores de Macau, o CC realizou um teste do teor de plastificante nas bebidas pré-embaladas em cooperação com o Centro de Segurança Alimentar (CSA) do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais em Outubro de 2016.

Recolha de amostras

Para o presente teste foram compradas, pelos trabalhadores do CC e CSA, em vários supermercados locais, 30 amostras que incluem sumo, chá com leite, chá e bebidas desportivas. As amostras têm um volume compreendido entre 250ml e 2000ml, custando entre 3,8 e 19,9 patacas. Um terço das amostras é oriundo do Interior da China e de Taiwan, enquanto as outras provêm de Hong Kong, Japão, Coreia, Tailândia e Reino Unido. (Vide o mapa na página 12)

Amostras aprovadas no teste do teor de plastificante

Segundo a informação prestada pelo CSA, o Bis(2-etilhexil) ftalato (DEHP) e o Diisononiftalato (DINP) são plastificantes frequentemente utilizados em produtos como embalagens, impermeáveis, calçado, utensílios médicos e brinquedos. A Agência Internacional de Pesquisa sobre o Cancro (IARC na sigla

inglesa) classifica o DEHP como um possível agente cancerígeno para o homem (Grupo 2B). Existem provas suficientes das suas qualidades cancerígenas em animais, mas faltam provas em relação à espécie humana*.

O plastificante é um tipo de hormona ambiental e a ingestão frequente e em excessivo pode perturbar o sistema endócrino. De acordo com o resultado do teste, não existe anomalia em todas as 30 bebidas avaliadas.

* Conteúdo adaptado da informação constante na página electrónica do CSA:

<http://www.foodsafety.gov.mo/c/sense/detail.aspx?id=7c14033c-6da0-4eaa-bdeb-3ae2dff07735>

Em seguida são algumas sugestões do CSA sobre a escolha e o consumo das bebidas pré-embaladas:

1. Comprar bebidas pré-embaladas numa loja de boa reputação;
2. Ter cuidado com o prazo de validade e o estado de embalagem das bebida pré-embaladas, não comprando nem consumindo bebidas cujo prazo de validade tenha expirado, cuja embalagem se encontre estragada ou cuja tampa esteja mal selada;
3. Colocar as bebidas em local fresco, bem ventilado e sem contacto directo com a luz solar, consumindo a bebida já aberta o mais rápido possível;
4. Não consumir bebidas que contenham objectos alheios;
5. Não reutilizar a garrafa de plástico da bebida, uma vez que tem risco de crescimento de bactérias ou de transição de substâncias químicas do corpo de garrafa para o líquido da garrafa reutilizada. T

“澳門物價情報站”集多功能於一身

為方便消費者查閱本澳超市、街市以及燃料等民生用品的物價數據，本會推出全新的“澳門物價情報站”手機應用程式，整合了原有的“超市物價情報站”、“燃料價格情報站”，以及加入民政總署提供的每日街市價格資訊數據，為消費者提供一個一站式的查閱物價平台。

“澳門物價情報站”內有四大功能區，分別為“超市物價情報站”、“街市物價情報站”、“燃料價格情報站”及“誠信店”。消費者可在情報站上查閱本澳最新的物價資料，包括本會從本澳一百多家超市收集到超過三百多款產品的物價資料，又可直接查閱民政總署提供的每日街市情報，獲取街市鮮活食品的一天平均價格，以及最新的燃料價格等資料。同時，消費者能透過情報站得知本會對本澳超市物價的分析資料，包括首二十項超市勁減貨品、價差超過五成的貨品排名及至抵超市龍虎榜等。另外，情報站的“誠信店”專區便捷了消費者查找澳門一千多間的“誠信店”位置及聯絡資料。

點擊“澳門物價情報站”



“澳門物價情報站”四大功能區



超市物價情報站

- 超市物價一覽通：各區各類最低價貨品的購買點
- 至抵超市龍虎榜：每月全澳最多最抵超市排行榜
- 價差超過五成的貨品排名
- 首二十項超市勁減貨品
- 專項物價：分別有豬肉、家居清潔用品、非處方成藥、口腔護理用品、奶粉、尿片、衛生紙、月餅及賀年禮品
- 快速搜尋：可選擇掃描貨品的條碼或輸入貨品名稱搜尋最低價的購買點

燃料價格情報站

- 各品牌車用汽油價格及計算功能
- 各公司家用石油氣價格及最低價排列功能
- 燃料調價情報推送功能

街市物價情報站

- 民政總署轄下各區街市的鹹淡水魚、海產、家禽、豬、牛肉，以及新鮮蔬菜7種鮮活食品當日價格及一週的平均價格。

誠信店

- 扫一扫：掃描誠信店標誌的二維碼，獲取該商號資料
- 分類搜尋：透過行業分類，快速查找“誠信店”商戶的詳細資料（經營業務、位置、聯絡方式及每年評級成績等）
- 附近誠信店：列出與消費者位置最相近的“誠信店”商號

“澳門物價情報站”介面簡單易用，並設有中、葡、英三種語言版本，只要下載就能體驗情報站如何達到節省生活支出的效用，消費者可於iOS系統的App Store及Android系統的Google Play下載。 



Posto das Informações de Preços em Macau dispõe de funções diversificadas

No sentido de facilitar o acesso dos consumidores aos dados sobre os preços nos supermercados, nos mercados municipais e dos combustíveis, o CC lançou uma nova aplicação informática denominada por “Posto das Informações de Preços em Macau”, a qual não só é uma fusão entre o Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados e o Posto das Informações de Preços dos Combustíveis, assim como disponibiliza os dados relativos aos preços diários nos mercados municipais apresentados pelo Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM).

Esta aplicação informática é composta por quatro partes essenciais: Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados, Posto das Informações de Preços nos Mercados, Posto das Informações de Preços dos Combustíveis e Loja Certificada. Através desta plataforma, os consumidores podem consultar os dados relativos aos preços de mais de 300 produtos em mais de cem supermercados locais que o CC recolhe, além de poderem verificar o preço médio diário dos alimentos frescos e vivos fornecido pelo IACM. Ao mesmo tempo, podem ainda aceder aos dados comparativos sobre os preços em Macau, incluindo os primeiros vinte produtos mais descontados em supermercados, o ranking dos produtos com a diferenciação de preços superior a 50% e a classificação dos supermercados mais baratos. Além disso, com recurso à aplicação informática, os consumidores podem consultar, com facilidade, a localização e os contactos de mais de mil Lojas Certificadas em Macau.

CARREGAR NO POSTO DAS INFORMAÇÕES DE PREÇOS EM MACAU



POSTO DAS INFORMAÇÕES DE PREÇOS DOS PRODUTOS À VENDA NOS SUPERMERCADOS

- Consulta rápida de preços: Pesquisar local de venda com produtos a preço mais barato em diversas zonas da cidade
- Classificação dos Supermercados mais Baratos: Ranking mensal dos supermercados com produtos mais baratos em Macau
- Classificação dos produtos com a diferença de preços superior a 50%
- Tabela de preços dos primeiros vinte produtos que mais desceram
- Posto das Informações de Preços dos Determinados Produtos: Investigação de preços sobre a carne de porco, os produtos de limpeza, os medicamentos de venda livre, os produtos de cuidados orais, o leite em pó, as fraldas, o papel higiénico, os produtos alimentares alusivos ao Ano Novo Lunar e os bolos da lua.
- Pesquisa rápida: Escanear o código de barras dos produtos ou inserir a designação dos mesmos para pesquisar o local de venda que os vendem a preço mais barato

QUATRO ZONAS DO POSTO DAS INFORMAÇÕES DE PREÇOS EM MACAU



POSTO DAS INFORMAÇÕES DE PREÇOS NOS MERCADOS

- Preço diário e preço médio semanal dos 7 tipos de alimento fresco, incluindo o peixe de água doce, o peixe de água salgada, os mariscos, as aves, a carne de porco, a carne de vaca e os legumes

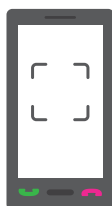
LOJA CERTIFICADA

- Qrcode Scan: Escanear o Qrcode da Loja Certificada para aceder às informações sobre a mesma
- Categoria: Pesquisar as Lojas Certificadas através de ramos do sector (área de actividade, localização, contactos e classificação anual)
- Mapa: Listar as Lojas Certificadas ao redor da localização onde o utente está

POSTO DAS INFORMAÇÕES DE PREÇOS DOS COMBUSTÍVEIS

- Calculador do preço dos combustíveis para veículo
- Preço do gás de petróleo liquefeito
- Notificação Push das informações sobre o preço dos combustíveis

O Posto das Informações de Preços em Macau é simples e conveniente para consultar os preços em Macau, estando disponível nas línguas chinesa, portuguesa e inglesa. Os consumidores podem descarregá-lo na App store, para iOS, e na Google Play, para Android. 



消費與健康

煙草 -- 剝奪呼吸的權利！



根據世界衛生組織(WHO)的估計，全球有6500萬人患有中等至嚴重程度的慢性阻塞性肺病(COPD)¹。2012年有300多萬人死於慢性阻塞性肺病，約佔全球死亡總數的6%²。WHO認為如果不採取行動來降低發病的危險因素(主要是煙草使用)，在未來十年預計全球COPD的總死亡個案將會增加30%以上³。

COPD是一種阻礙正常呼吸的致命肺病，美國衛生及公共服務部研究報告表明：有充足證據顯示吸煙是引起COPD的主導原因，COPD的所有表現(包括肺氣腫和肺呼吸道的損害)都可由吸煙引起⁴。事實上9成COPD患者都有吸煙史⁵，它不只是人們說的所謂“吸煙者咳嗽”而已，它是一種不可完全逆轉的呼吸道阻塞，一旦發病無法治癒，只可通過治療來減緩疾病的發展⁶。

COPD的發病基礎是呼吸道末梢病變和肺氣腫。吸煙可損傷肺部組織，導致肺部修復能力受損，肺泡增大，肺氣腫加重⁷；而COPD症狀亦會逐漸惡化，除了出現慢性持續咳嗽外，更會出現氣喘及呼吸困難等症狀。

吸煙也可增加結核病的發病和復發風險，導致結核病死亡率提高。WHO估計，全球結核病個案中有多於百分之二十可歸因於煙草使用⁸。2008年，全球結核死亡個案為130萬，估計高達一半與吸煙有關⁹。

吸煙增加結核病的發病和死亡，主要是由於其對身體抵抗力的影響¹⁰。由於吸煙者的呼吸道纖毛失去了正常的清道夫功能，無法把帶菌的塵埃掃走而增加了感染風險；另外吸煙導致肺部殺菌能力下降亦會增加結核感染的風險。

煙草煙霧亦是一種致敏源，常可誘發成人哮喘病發作。長期吸煙更可能引致肺部纖維化，令肺部變得僵硬，阻礙正常的氣體交換^{11 12}，令吸煙者活力降低。

呼吸是我們賴以維生的一個基本功能，連呼吸都不暢順，更不用談生活質量了。你願意被煙草剝奪自己呼吸的權利嗎？！

衛生局各衛生中心均設有免費戒煙服務，如欲戒煙之人士，可向各衛生中心醫護人員查詢。

戒煙熱線: 2848 1238

註：文章由衛生局預防及控制吸煙辦公室提供

參考文獻：

1. <http://www.who.int/respiratory/copd/burden/en/>
2. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs315/en/>
3. <http://www.who.int/respiratory/copd/burden/en/>
4. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 9
5. <http://hklf.org/index/education-information/copd-hong-kong-gold>
6. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs315/en/>
7. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 367-369
8. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs104/en/>
9. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 386
10. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 376
11. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 9-10
12. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg9-10, pg 387

Consumo e Saúde --

O TABACO PRIVA DO DIREITO DE RESPIRAR!

De acordo com estimativas da Organização Mundial da Saúde, existem no mundo cerca de 65 milhões de pessoas com doenças pulmonares obstrutivas crónicas moderadas a severas (COPD)¹. No ano de 2012, mais de 3 milhões de mortes derivaram da doença pulmonar obstrutiva crónica, representando cerca de 6%² dos casos de morte a nível mundial. A Organização Mundial da Saúde afirma que se não forem adoptadas acções para reduzir os factores de risco de morbilidade (com foco no tabagismo), presume-se que nos próximos 10 anos haverá um aumento de mais de 30%³ de casos de morte por doença pulmonar obstrutiva crónica.

A doença pulmonar obstrutiva (COPD) é uma doença pulmonar fatal que impede a respiração normal. O relatório de investigação do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos da América indica que existem provas suficientes de que o acto de fumar é a causa principal da doença pulmonar obstrutiva e que é responsável por todas as manifestações da COPD, incluindo edema pulmonar e lesões nas vias respiratórias pulmonares⁴. De facto, 90% dos doentes com COPD dispõem de uma história de fumar⁵. Caracterizada pela obstrução do tracto respiratório, praticamente irreversível, a COPD não é apenas a “tosse dos fumadores”, popularmente designada. No caso de morbilidade, a evolução da doença só pode ser retardada através de tratamento, não havendo cura⁶.

A patogénese da COPD consiste na alteração das vias aéreas terminais e enfisema. O acto de fumar poderá prejudicar o tecido pulmonar, levando a danos na capacidade de reparação do pulmão, aumento dos alvéolos pulmonares e uma degradação do enfisema pulmonar⁷; além disso, os sintomas de COPD vão piorando de forma gradual, levando não só a uma tosse persistente crónica, mas também os sintomas de asma e dispneia, e entre outros.

O acto de fumar também aumenta o risco de morbilidade e de reincidência da tuberculose, elevando a taxa de mortalidade da tuberculose. A Organização Mundial da Saúde estima que dos casos de tuberculose a nível mundial, mais de 20% podem

ser atribuídos ao acto de fumar⁸. No ano de 2008, houve cerca de 1 300 000 casos de morte por tuberculose, estimando-se que mais de metade estejam correlacionados com o acto de fumar⁹.

Fumar aumenta a morbilidade e a mortalidade por tuberculose, principalmente devido ao impacto¹⁰ que tem na capacidade imunitária do corpo. Como os cílios respiratórios do fumador perdem a função normal de limpeza, sendo incapazes de limpar as partículas de poeira, contribuindo para o aumento do risco de infecções. A par disso, fumar reduz a capacidade de esterilização do pulmão e também aumenta o risco de infecção por tuberculose.

Além disso, o fumo do tabaco também é um alergénio que causa frequentemente a reincidência de asma nos adultos. O fumar durante um longo período de tempo poderá causar fibrose pulmonar, levando à rigidez do pulmão, obstruindo a hematose normal^{11 12} e baixando a vitalidade do fumador.

A respiração é uma função vital de todos os seres humanos, sem uma respiração desobstruída não se poderia falar em qualidade de vida. Seria feliz se o tabaco o privasse do direito de respirar?!

Os Centros de Saúde dos Serviços de Saúde oferecem serviços gratuitos de cessação tabágica, as pessoas que desejam deixar de fumar podem dirigir-se aos Centros de Saúde e solicitar mais informações aos profissionais de saúde.

Linha verde de cessação tabágica: 28481238

Nota: Artigo fornecido pelo Gabinete para a Prevenção e Controlo do Tabagismo dos Serviços de Saúde

Referência:

1. <http://www.who.int/respiratory/copd/burden/en/>
2. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs315/en/>
3. <http://www.who.int/respiratory/copd/burden/en/>
4. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 9
5. <http://hklf.org/index/education-information/copd-hong-kong-gold>
6. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs315/en/>
7. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 367-369
8. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs104/en/>
9. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 386
10. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 376
11. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg 9-10
12. U.S. Department of Health and Human Services (2014) The Health Consequences of Smoking --- 50 Years of Progress, pg9-10, pg 387

2017年“加盟商號”及“誠信店”年度評審員培訓

Formação de avaliadores para a Avaliação de Lojas Certificadas relativa ao ano de 2017

2017年符合進行年度評核資格的“加盟商號”有一千五百多間，本會“誠信店”評核工作小組會根據多個項目，包括實地巡查、神秘顧客、解決消費爭議處理記錄、違法違規記錄、培訓活動等對“加盟商號”及“誠信店”進行多方面評核。

工作小組首先於三月份開始以實地巡查方式，向一千五百多間“加盟商號”進行不少於一次之實地巡查，為使工作順利進行，本會早前向本澳六間大專院校招聘兼職評審員，並於二月十一日當天向六十三名學生進行相關培訓，使其瞭解了“誠信店”優質標誌計劃的內容、評級機制、評核流程，以及評審員專業守則等資訊，同時，歷屆評審員亦於當天分享了過往評核“誠信店”的實際工作經驗，提升評審員的專業性及面對商號時的應對技巧與解難能力。

為使評審員能以專業、客觀的態度完成巡查工作，每位經培訓的準評審員更必須通過本會誠信店工作小組的考核才能執行相關工作。經考核後，本會甄選了二十五位評審員擔任本年度實地巡查工作。 

Há mais de 1500 Lojas Aderentes que reúnem as condições para se sujeitar à Avaliação de Lojas Certificadas do ano 2017. O CC irá proceder à avaliação através de inspecção in-loco, observação por parte dos clientes ocultos e análise do registo de queixas, de irregularidades e de participação em acções de formação.

O grupo de trabalho para a avaliação irá começar por realizar a inspecção in-loco a mais de 1500 Lojas Aderentes. Para este efeito, o CC recrutou avaliadores a tempo parcial junto de 6 instituições do ensino superior locais, tendo realizado um curso de formação a 63 estudantes no dia 11 de Fevereiro para que estes conheçam melhor sobre o sistema de avaliação de Lojas Certificadas, nomeadamente os critérios e procedimentos da avaliação e o código de conduta de avaliadores. No mesmo dia, os ex-avaliadores também partilharam com os formadores as experiências de trabalho na inspecção in-loco, de maneira a reforçar o profissionalismo dos formadores e as suas técnicas de comunicação e de resolução de problemas perante os comerciantes.

A fim de assegurar que os avaliadores realizem a inspecção in-loco de forma profissional e objectiva, todos os formadores precisam de ser aprovados no exame para desempenhar o cargo de avaliador. Após a avaliação, 25 formadores foram qualificados para desempenhar o cargo de avaliador da inspecção in-loco relativa ao ano de 2017. 



本會工作人員講解“誠信店”優質標誌計劃  O funcionário do CC introduziu o sistema de avaliação de Lojas Certificadas.



參加培訓的學生人數眾多

O curso de formação contou com a participação de muitos estudantes.



歷屆評審員分享經驗

Os ex-avaliadores partilharam as suas experiências de trabalho.



本會參與橫琴新區“3·15國際消費者權益日”宣傳活動

CC participa na actividade de sensibilização do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor no Novo Distrito de Hengqin

本會代表於2017年3月15日赴珠海橫琴新區參與該區的營商環境監督志願服務活動啟動儀式暨“3·15國際消費者權益日”宣傳活動，是次活動主題為“網絡誠信 消費無憂”。當日活動吸引了大批消費者參加，本會在現場接受消費者諮詢和投訴，並發放本會簡介、各行業守則及加盟商號誠信店的宣傳資料，藉此機會向橫琴新區的消費者宣傳本會“誠信店”優質標誌計劃，不遺餘力推廣“誠信澳門”。

當日活動分為兩個部份，上半部份為「橫琴新區營商環境監督志願服務活動啟動儀式」，由區紀委廉政辦介紹橫琴營商活動的工作，並由區領導授旗宣佈活動正式啟動。下半部份為「2017年“3·15國際消費者權益日”宣傳活動」，活動包括“橫琴誠信店”頒授牌匾儀式、“橫琴新區餐飲行業協會”揭牌儀式，以及就中消協發佈之年主題“網絡誠信 消費無憂”進行現場宣傳活動。活動目標在於從源頭上減少和防範消費糾紛的發生，針對網絡消費開展消費者教育和促使經營者自律，營造安全無憂的網絡消費環境。

本會與橫琴消協於活動期間，相互交流了在消保工作上的經驗，總結過去彼此在“誠信店”品牌建設、保障異地消費者權益及消費維權信息共享等方面的成果，以期於將來更好地維護兩地消費者的合法權益，為澳門建設國際休閒旅遊中心營造良好消費環境。 SU

No dia 15 de Março, os representantes do CC participaram na cerimónia de lançamento do plano de serviços voluntários de supervisão do ambiente de consumo e actividade de sensibilização do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor denominada por “Criar um ambiente de consumo on-line seguro e confiável”. O evento contou com a participação de muitos consumidores. Os representantes do CC prestaram o serviço de informação e reclamação, bem como distribuíram ao público os panfletos sobre os trabalhos do CC, os códigos de práticas e as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, no sentido de promover o plano de símbolo de qualidade de Loja Certificada aos consumidores do Novo Distrito de Hengqin e contribuir para a criação da imagem de Macau como cidade com lojas confiáveis.

O evento é dividido em duas partes: A primeira foi a cerimónia de lançamento do plano de serviços voluntários de supervisão do ambiente de consumo, na qual o representante do Gabinete contra a Corrupção introduziu o plano e o dirigente do Novo Distrito anunciou o lançamento do mesmo. A segunda parte foi uma actividade de sensibilização do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, na qual se realizaram cerimónia de atribuição de placa de Loja Certificada e a cerimónia de criação da Associação do Sector de Restauração do Novo Distrito de Hengqin, ao mesmo tempo foi promovido o tema anual divulgado pela Associação de Consumidores da China que é “Criar um ambiente de consumo on-line seguro e confiável”. A organização do evento supracitado tem como objectivo reduzir e prevenir litígios de consumo, educar os consumidores sobre o consumo online, sensibilizar os operadores comerciais pela auto-disciplina e criar um ambiente de consumo online seguro e confiável.

No evento, o CC e a Associação de Consumidores do Novo Distrito de Hengqin trocaram experiências de trabalho na defesa do consumidor, fazendo um balanço sobre o resultado da cooperação entre as partes na criação da marca de Lojas Certificadas, na protecção dos direitos e interesses do consumidor e na partilha de informações sobre a defesa do consumidor, com expectativa de proteger melhor os direitos e interesses legítimos dos consumidores de Macau e de Hengqin e de criar um ambiente de consumo seguro para Macau que está a rumo de se desenvolver como centro mundial de turismo e lazer. SU



本會發行A級誠信店旅客指南

CC lança a Guia sobre as Lojas Certificadas da Classe A



全體委員會及執行委員會出席發行儀式

Membros do Conselho Geral e da Comissão Executiva do CC estiveram presentes na cerimónia de lançamento da Guia

本會於“3.15世界消費者權益日”發行《A級誠信店旅客指南(2017)》，指南內刊載了超過100間獲得特優(A)至優異(A-)評級的“誠信店”商號資料及二維碼，該“指南”可提供在澳消費的有用資料，讓旅客有更優質的消費選擇。

“誠信店”優質標誌計劃透過商號自願接受本會監管以提升服務質素，從而達到預先保障消費者權益，建立本澳誠信與優質的消費環境，過去，本會多次進行關於消費者對“誠信店”意見的問卷調查，結果顯示“誠信店”是不少旅客留澳消費的信心首選。

為此，本會為方便旅客取得更多“誠信店”的資料，特製作《A級誠信店旅客指南(2017)》，指南內刊登包括蔘茸海味、珠寶首飾及手信(食品)等零售行業，超過100間獲得2017年特優(A)至優異(A-)評級的“誠信店”商號及二維碼，旅客利用手機掃描二維碼圖案，就會掌握到A級“誠信店”更多的資料，例如商號所處的位置等。

本會在3月15日“世界消費者權益日”發行《A級誠信店旅客指南(2017)》的中文及葡文版，並於當天派員到各口岸向旅客派發及接受旅客的查詢。 

《A級誠信店旅客指南(2017)》電子版亦已上載到本會網頁(www.consumer.gov.mo)供消費者瀏覽與查閱。

No dia 15 de Março em que se celebra o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, o CC lançou a Guia sobre as Lojas Certificadas da Classe A (2017), da qual constam as informações e o código QR de mais de 100 Lojas Certificadas com a menção de “Excelente” ou “Relevante”, ou seja, a classificação anual de “A” ou “A-”. A guia dispõe de informações úteis relativas às Lojas Certificadas com que os turistas podem fazer opções melhores quando fazem consumo em Macau.

O plano de símbolo de qualidade de Loja Certificada tem como objectivo incentivar as Lojas Certificadas a sujeitar-se voluntariamente à supervisão do CC para aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados, procurando criar uma protecção prévia aos direitos de interesses do consumidor e estabelecer assim um ambiente de consumo seguro e confiável. O CC procedeu a vários inquéritos destinados a recolher opiniões dos consumidores em relação às Lojas Certificadas e os resultados mostraram que as Lojas Certificadas são a primeira escolha de muitos turistas para fazer compras em Macau.

Portanto, a fim de permitir que os

turistas possam aceder a mais informações em relação às Lojas Certificadas, o CC publicou na guia as informações e o código QR de mais de 100 Lojas Certificadas de vários sectores de comércio a retalho que tiveram a menção de “Excelente” ou “Relevante”, equivalente à classificação de “A” ou “A-” na avaliação anual. Basta aos turistas escanear o código QR com o seu telemóvel para aceder a mais informações respeitantes às Lojas Certificadas, tais como a localização das suas instalações e outras.

A Guia sobre as Lojas Certificadas da Classe A (2017), com as versões na língua chinesa e portuguesa, foi lançada no dia 15 de Março, dia em que os trabalhadores do CC distribuíram a guia e prestaram o serviço de informação aos turistas em todos os postos alfandegários.

A versão electrónica da guia também se encontra disponível no website do CC (www.consumer.gov.mo). 



消費者委員會2017年2月份個案分類

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

Nº 接獲個案總數 **402宗**
Total de atendimentos

! 投訴 **131宗**
Queixas

? 諮詢 **269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
公共交通	Transportes Públicos	17	13.0%
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	16	12.2%
飲食服務	Serviços de Restauração	13	9.9%
個人護理產品及服務	Serviços e Produtos de Higiene Pessoal	9	6.9%
電器產品	Produtos Electrodomésticos	8	6.1%
中西藥	Medicamentos	8	6.1%

2017年2月份成為“加盟商號”之名單

Lista de novas Lojas Aderentes em Novembro e Fevereiro de 2017

不動產中介 Agências imobiliárias

鴻福物業 Hong Foc Property

澳門連勝街2BA地下永賢大廈A座

Rua de Coelho do Amaral no. 2BA edf. Weng In, Bl. A, r/c, Macau

金飾 Artigos de ouro

新寶珠寶 Sun Pou Jewellery

澳門祐漢新村第六街80號黃金商場地下BT舖

Rua Seis do Bairro Iao Hon no. 80 Centro Comercial Vong Kam loja BT, r/c, Macau

玩具 Brinquedos

大師級玩具禮品店 Master Club Toy & Gift Shop

澳門洞穴街46號金馬花園地下D舖

Rua da Gruta no. 46 edf. Jardim de Kam Ma Garden loja D, r/c, Macau

化妝及護理用品 Cosméticos

濠揚有限公司 Hao Yang Company Limited

澳門南灣大馬路594號商業銀行大廈二十樓

Av. Da Praia Grande No. 594, Edif. BCM, 20 Andar, Macau

美容 Estética

感恩美容中心 Gratitude Beauty Centre

澳門瘋堂新街27-A號裕興大廈地下及閣樓A座

Rua Nova de S. Lázaro no. 27, edf. Yu Heng, r/c-A, Macau

保健品 Produtos de saúde

Buystation/oGreen.hk

澳門南灣大馬路619號時代商業中心7/A

Avenida Da Praia Grande No 619 Edif. Commercial Si Toi 7A Macau

超市、百貨 Supermercados

聯豐食品超級市場

澳門青洲上街無門牌號數綠洲地下B座

Rua da Ilha Verde Green Island Bloco B, r/c, Macau

聯豐食品超級市場

澳門鏡湖馬路45-A源發大廈地下A座

Estrada do Repouso no.45-A edf. Yuen Fat, Bloco A, r/c, Macau

聯豐食品超級市場

澳門氹仔潮州街131號樂駿盈軒第一座地下P座

Rua de Chiu Chau no. 131 Happy Valley Bloco I, r/c - P, Macau

「消費爭議仲裁中心」處理之案例一

“訂金”的爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –
Litígio sobre a caução



浩然即將新居入伙，計劃購買一台50吋3D智能電視機。他應電器舖的要求，先支付了500元的“訂金”，並約定一個星期後送貨。在送貨日當天，浩然等了一個下午，仍然未見電器舖送貨，便打電話詢問電器舖，得到的回覆是要再過一個月才有貨。浩然不認同電器舖的做法，向本會作出投訴，要求電器舖賠償雙倍“訂金”。

經本會協調後，雙方仍未能達成共識，他們便選擇了經消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官分析了雙方的交易過程及內容：由於雙方只將浩然向電器舖所支付的500元稱為“訂金”（依據單據上的寫法），並非法律規定所指的“定金”，同時，雙方也沒有達成關於“沒收定金”或“雙倍賠定”的條款。因此，案中浩然向電器舖所支付的500元並不具有“定金”的法律性質，故仲裁法官裁定電器舖無須向浩然賠償雙倍定金。

另一方面，由於電器舖在仲裁審理當天仍未有貨可以提供予浩然，仲裁法官根據《民法典》第790條規定，裁定浩然有權解除合同，電器舖須在指定期限內返還500元予浩然。

根據《民法典》第434條規定，除非雙方約定將提前支付的金錢或其他財物（即俗稱的“落訂”）具有“定金”的法律性質（關於預約買賣合同，《民法典》第435條規定，會推定提前支付的金錢（或其他財物）具有“定金”的法律性質。），方得根據第436條第2款規定去執行“沒收定金”或“雙倍賠定”，即如遇有買方“撻定”，賣方可以沒收“定金”，或當賣方違約時，買方可要求賣方“雙倍賠定”。當不屬於“定金”的法律性質時，所支付的金錢（或其他財物）只能視為提前全部或部份履行合同。 D

Hou In pretendia comprar uma televisão inteligente 3D de 50" para sua casa nova. Ele pagou uma caução de 500 patacas a pedido da loja e as partes combinaram que a televisão ia ser entregue 1 semana depois. No entanto, no dia de entrega, a loja não entregou a televisão a casa do Hou In. Ele telefonou à loja e foi informado de que a televisão só ia chegar 1 mês depois. Não concordando com a loja, Hou In apresentou queixa junto do CC solicitando que a loja devolvesse o dobro da caução paga.

Após a mediação do CC, as partes não chegaram a acordo e portanto optaram por submeter o litígio ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O juiz arbitral analisou o caso e verificou o seguinte: As partes só indicaram no recibo que Hou In pagou uma “caução” de 500 patacas, mas não “sinal” que está previsto na lei; As partes não definiram qualquer cláusula contratual sobre a não devolução de “sinal” ou “a devolução do dobro de sinal”. Assim sendo, o montante pago pelo Hou In não tinha carácter de “sinal”, pelo que a juiz arbitral decidiu que a loja não precisava de devolver o dobro da caução ao Hou In.

Por outro lado, como a loja ainda não conseguia entregar a televisão em questão ao Hou In no dia de audiência de julgamento, portanto, o juiz arbitral decidiu, nos termos do disposto no artigo 790.º do Código Civil, que Hou In podia resolver o contrato e cabia à loja devolver 500 patacas ao Hou In num prazo determinado.

Nos termos do disposto no artigo 434.º do Código Civil, as partes só podem fazer sua a coisa entregue ou solicitar o dobro do que houver prestado quando atribuem previamente à quantia ou coisa entregue o carácter de sinal (No contrato-promessa de compra e venda presume-se que tem carácter de sinal toda a quantia entregue a título de antecipação, de acordo com o disposto no artigo 435.º do mesmo diploma). A quantia ou coisa entregue que não tem o carácter de sinal só se considera como antecipação total ou parcial do cumprimento. D



全澳至抵超市龍虎榜

Lista dos supermercados mais baratos de Macau



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

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



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

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

2017年2月份「全澳至抵超市龍虎榜」排名

排名	變動	超級市場名稱	至抵貨品數目(款)	
			同區	全澳
1	---	百惠超級市場 (新益花園)	99	84
2	---	來來超級市場 (大明閣)	150	72
3	↑1	來來超級市場 (馬場海邊馬路)	149	66
4	↑1	來來超級市場 (美副將)	185	65
5	↑1	來來超級市場 (慕拉士)	127	64
	↑2	來來超級市場 (紅街市)	176	64
	↑3	來來超級市場 (提督馬路)	177	64

註： 1. 不同顏色代表不同分區

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

2. 根據消費者委員會2月份對370種貨品進行物價普查，各超級市場於全澳各區共105間超級市場中最抵貨品數目首五位排名。

3. 有關全澳各區105間超級市場中最抵貨品數目總排名詳情，可瀏覽消委會網址 www.consumer.gov.mo。

連續7個月踞“全澳至抵超市龍虎榜”第一位。

Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Fevereiro de 2017

CLASSIFICAÇÃO	MUDANÇA NO RANKING	NOME DO SUPERMERCADO	NÚMERO DE PRODUTOS BARATOS VENDIDOS NA MESMA ZONA	
			VENDIDOS EM TODAS AS ZONAS	
1	---	Supermercado Goodmart (Jardins Sun Yick)	99	84
2	---	Supermercado Royal (Da Ming Court)	150	72
3	↑1	Supermercado Royal (Marginal do Hipódromo)	149	66
4	↑1	Supermercado Royal (Coronel Mesquita)	185	65
5	↑1	Supermercado Royal (Venceslau de Moraes)	127	64
	↑2	Supermercado Royal (Mercado Vermelho)	176	64
	↑3	Supermercado Royal (Avenida do Almirante Lacerda)	177	64

Obs.: 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

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

2. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Fevereiro pelo Conselho de Consumidores, a classificação dos primeiros cinco supermercados é dada conforme àqueles que possuem maior número de produtos baratos de entre os 105 supermercados espalhados em todos os cantos da cidade de Macau.

3. Para saber a classificação dos 105 supermercados, visite a página electrónica do Conselho de Consumidores www.consumer.gov.mo.

Ocupou o primeiro lugar em 7 meses consecutivos na “Lista dos supermercados mais baratos de Macau”