

# 澳門消費

CONSUMIDOR

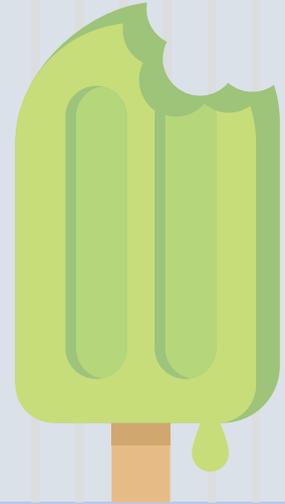
# 288

免費贈閱  
Distribuição Gratuita



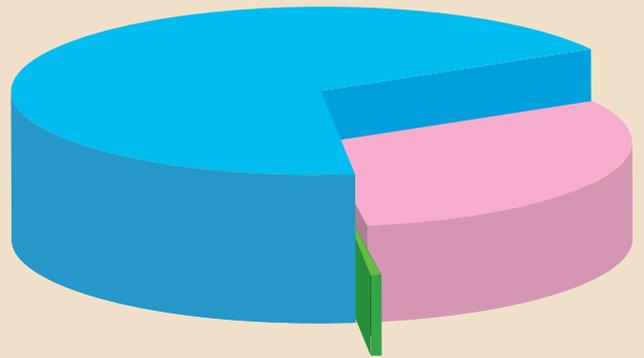
## 看營養選冰品

Consultar valores nutricionais  
para escolher gelados



## 2017年上半年各類個案 數量同比減少二成六

Casos dirigidos ao CC na primeira metade  
de 2017 diminuem 26%



### 安全食用月餅度中秋

Comer bolos lunares de forma segura para celebrar a Festa da Lua

### 走訪誠信店系列 十月初五餅家

Conhecer as Lojas Certificadas - Pastelaria Cinco de Outubro

### 認識節水器具和用水效益標籤， 幫你慳水又慳錢 (III)

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



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)

澳門高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈4樓

Av. de Horta e Costa, n.º 26,

Edif. Clementina Ho, 4º andar, Macau

電話 / Tel: 8988 9315 (24小時電話錄音)

圖文傳真 / Fax: 2830 7816

接待時間 / Horário de atendimento ao público:

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

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

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

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

### 誠信店優質標誌



### 加盟商號標誌



## 結盟單位

山東省消費者協會

湖北省消費者委員會

江蘇省消費者協會

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

台灣消費者文教基金會

珠海市橫琴新區消費者協會

上海市消費者權益保護委員會

香港消費者委員會

南京市消費者協會

西安市消費者協會

青島市消費者權益保護委員會

重慶市消費者權益保護委員會

甘肅省消費者協會

杭州市消費者權益保護委員會

成都市消費者協會

中國消費者報社

北京市消費者協會

廣州市消費者委員會

武漢市消費者協會

昆明市消費者協會

大連市消費者協會

天津市消費者協會

深圳市消費者委員會

遼寧省消費者協會

## 9+2 泛珠三角區域結盟

廣東省消費者委員會

福建省消費者權益保護委員會

貴州省消費者協會

湖南省消費者委員會

海南省消費者委員會

廣西壯族自治區消費者權益保護委員會

四川省保護消費者權益委員會

雲南省消費者協會

江西省消費者權益保護委員會

香港消費者委員會

澳門消費者委員會

## 其他結盟單位



**3 編者話****抽查報告****4 看營養選冰品****專題****10 2017年上半年各類個案數量同比減少二成六****18 安全食用月餅度中秋****走訪誠信店系列****19 十月初五餅家****本會動態****20 油價APPS 慳家之選****22 本會協辦“2017兩地五市世界環境日嘉年華”****綠色消費****23 認識節水器具和用水效益標籤，  
幫你慳水又慳錢 (III)****25 消費提示****26 7月份投訴個案分類****27 “全澳至抵超市龍虎榜” 7月份簡報****3 Editorial****Relatório de investigação****8 Consultar valores nutricionais para escolher gelados****Reportagem temática****16 Casos dirigidos ao CC na primeira metade de 2017 diminuem 26%****18 Comer bolos lunares de forma segura para celebrar a Festa da Lua****Conhecer as Lojas Certificadas****19 Pastelaria Cinco de Outubro****Actividades do CC****21 Utilizar a aplicação informática sobre os preços de combustíveis para  
poupar mais dinheiro****22 CC co-organiza o “Festival para comemorar o Dia Mundial do  
Ambiente 2017 entre duas regiões e cinco cidades”****Consumo verde****23 Conheça dispositivos economizadores de água e etiquetas de  
eficiência no consumo de água, para poupar água e dinheiro (III)****25 Aviso aos consumidores****26 Análise dos casos recebidos em Julho****27 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau em Julho** **編者話 Editorial**

澳門屬於亞熱帶海洋性季風氣候，具有高溫多雨的氣候特點，而食用冰凍甜品，是本澳市民消除暑熱的最佳方法。本會早前聯同民政總署食品安全中心於市面上隨機抽查了30款冰品，檢視當中微生物含量、糖份及熱量，消費者可透過檢測報告瞭解這類食品的安全及營養成份。

本會2017年上半年處理各類個案總數共有2,451宗，按年減少26.2%。首五位最多投訴個案量的項目依次是電訊服務、通訊器材、公共交通、珠寶首飾及電器用品；佔首位的電訊服務中，爭議較多的是使用跨域漫遊數據服務，本會提醒消費者，務必根據電訊營運商提供的指示進行操作、確保收到確認短訊，並使用指定的異地跨域網絡商，以及注意每天結束服務時間等。

“走訪誠信店系列”報導去年獲得A級誠信店的“十月初五餅家”，負責人介紹其結合現代科技及保留傳統餅食製作的創業理念，努力實踐“讓澳門傳統餅食與世界同享”的願景。 

Macau tem um clima pertencente à zona subtropical da monção marítima, sendo caracterizado pela alta temperatura e muita pluviosidade. Os gelados são um produto muito consumido pelos cidadãos de Macau para se refrescar no Verão. Deste modo, o CC realizou, juntamente com o Centro de Segurança Alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais, um teste a 30 gelados aleatoriamente amostrados em Macau, no sentido de detectar a existência dos microorganismos e avaliar o teor de açúcar e calorias.

Na primeira metade de 2017, foi dirigido ao CC um total de 2451 casos, menos 26,2 % face ao período homólogo do ano anterior. As primeiras cinco áreas no ranking de queixas são “Serviços de telecomunicações”, “Equipamento de telecomunicações”, “Transportes públicos”, “Ourivesarias e bijutarias” e “Produtos electrodomésticos”. A maioria dos litígios na área de “Serviços de telecomunicações” está ligada com o uso dos serviços de dados em roaming. Nesse sentido, o CC aproveita para lembrar aos consumidores que devem seguir as instruções do operador de telecomunicações, verificar se recebem a mensagem de confirmação e escolher o operador de roaming por ele designado, para além de dever ter cuidado com o termo do prazo do serviço.

Na série “Conhecer as Lojas Certificadas” temos uma entrevista com a Pastelaria Cinco de Outubro que ganhou o prémio de Loja Certificada de Classe A no ano anterior. O responsável da pastelaria revelou o objectivo da criação da pastelaria e a expectativa de “Partilhar as bolachas tradicionais de Macau com todo o mundo”. 

# 看營養 選冰品

面對酷熱天氣來襲，一支冰棒和一盒雪糕會否是你抵抗炎炎夏日的消暑良方？然而，雪糕、冰棒等冷藏食品可能因生產、運送和保存過程中溫度控制不佳而變質及滋生細菌。為了檢視現時澳門相關食品的衛生情況，本會聯同民政總署食品安全中心於市面上進行隨機抽查，檢驗當中微生物的含量，以維護食品安全。另外，食得有「營」的你，又是否知道雪糕、冰棒和冰凍甜點等含有多少糖份和熱量呢？為此，本次更對上述項目進行測試，以供消費者更多選購該類食品的參考資訊。

## 樣本資料

本次測試的樣本由本會與食安中心工作人員以一般消費者身份於市面購買，共抽取了30批樣本，當中品牌包括五羊牌、明治、Morinaga、Appolo、King's、Binggrae、蒂蘭聖雪、維記、Häagen-Dazs、Mövenpick、Dreyer's、雀巢Nestle、奇香村、Marunaga、榴住你、OHAYO、能得利和FUTABA，規格由55g至500ml不等，聲稱產地有中國、日本、香港、泰國、馬來西亞、韓國、瑞士、澳門、法國，零售價由澳門元4.8至98.0元不等。

## 測試標準

是次檢測按照中國國家標準GB 4789.4-2010《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 -2010《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 4789.30 -2010《單核細胞增生李斯特氏菌檢驗》為檢測方法，並參考澳門民政總署食品安全中心GL 009 CSA 2015《即食食品微生物含量指引》作為判定標準。除此之外，本次更對樣本中的糖份和熱量進行測試。

## 測試項目

### 金黃色葡萄球菌

根據本澳民政總署食安中心資料，金黃色葡萄球菌是一種常見的細菌，普遍存在於人體的鼻腔、咽喉、頭髮和皮膚而不會引起身體不適。此外，它們亦會大量存在於發炎或化膿的傷口上。此病菌的生長溫度為7-48°C，一般烹煮過程可將此菌消滅。金黃色葡萄球菌食物中毒主要是由於進食含有該菌所產生毒素的食物所引起；如果含菌的食物未有貯存於適當的溫度下，病菌便會大量孳生並產生毒素，此毒素則非常耐熱，不能被高溫消滅，因此為食物中毒的主要致病原之一。

### 李斯特菌

根據本澳民政總署食安中心資料，李斯特菌是一種致病菌，普遍存在於自然環境中，特別是水、泥土、人類和動物的糞便；這種病菌可在低至攝氏零度的環境中生存和繁殖，但徹底加熱可將此細菌殺死。李斯特菌主要以食物為傳播媒介，常見於一些受污染又未經煮

熟的蔬菜和肉類，或未經消毒的牛奶中。一些加工食物，也可能在加工過程中受污染，例如芝士、凍食肉類、沙律、生吃海產、煙燻海產等。

## 沙門氏菌

根據本澳民政總署食安中心資料，沙門氏菌是最常見且分佈最為普遍的食源性疾病之一，廣泛分佈於家養和野生動物中。其傳染的途徑為人類進食被動物或人類糞便污染的水或食物，易受污染的食物包括：生的或未煮熟的雞蛋/雞蛋製品、牛奶/牛奶製品、肉類/肉類製品，被糞便污染的綠色蔬菜等，若食物保存不當，沙門氏菌易在高溫下大量繁殖，更易傳播。以及農場的動物因食用被污染的飼料而感染，而在飼養或屠宰過程中散播病菌。而人與人之間糞口傳染途徑也很重要，特別是在病人腹瀉時，其傳染力比無症狀帶菌者更高。

是次抽查的30個樣本全部符合本澳民政總署食安中心GL 009 CSA 2015《即食食品微生物含量指引》中，即食食品的金黃色葡萄球菌、李斯特菌及沙門氏菌的要求。

## 糖份

糖是人體儲存能量形式的一種，對人體的新陳代謝和細胞的運作起著作用，世界衛生組織於2015年發佈的《指南：成人和兒童糖攝入量》中，建議游離糖攝入量低於攝入總能量的5%（條件性建議）。若以每日吸收2000千卡的成人計算，每日攝取的糖份不應超過25克，約等於5粒方糖的量。根據本次的測試結果顯示，30批樣本中每100克中含糖量最高的是（樣本編號：21）OHAYO Japanese Ice Cream，每100克中含有28.2克，而含糖量最少的是（樣本編號：5）明治 Japanese Ice Cream（茶辻利），每100克中含有9.1克。

## 熱量

人體的新陳代謝和日常生活活動，如心臟跳動、呼吸、四肢的運動等都需要消耗熱量來維持。而能量的基本來源是食物中的碳水化合物、脂肪和蛋白質，人體透過膳食攝取熱量，同時會把過多的熱量會貯存於體內，長期攝取過多的熱量會導致過重及肥胖，並會增加患上高血壓、糖尿病、睡眠窒息和心臟病等慢性病的風險，

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。30批樣本中每100克中含熱量最少的是（樣本編號：1）能得利黑加侖子味冰棒，每100克中含有66.7千卡的熱量，而最高的是（樣本編號：30）明治巴旦木巧克力雪糕（4支裝），每100克中含有344.5千卡熱量，只要進食兩支上述樣本（84克），就會吸收約290千卡的熱量，多於一碗200克的白飯。

## 本澳民政總署食安中心提供之選購及食用衛生建議

1. 向信譽良好的製造商或店舖購買雪糕及冰凍甜點；
2. 選購時，留意雪糕及冰凍甜點的包裝情況及其存放溫度和環境，不要購買已過期、包裝破損、出現融化跡象或沒有存放在合適溫度下的雪糕及冰凍甜點；
3. 仔細閱讀包裝上的食品標籤資料，並注意其保存限期、貯存方法、成份等資料，以選擇合適的產品；
4. 如非即時食用，應盡快將所購買的雪糕及冰凍甜點貯存在雪櫃冰格內；
5. 進食時，若發現雪糕及冰凍甜點存有或疑有異味或異物，則不應食用；
6. 雪糕及冰凍甜點一般含較高的熱量及糖分，消費者應保持均衡飲食。



## 雪糕及冰甜點抽樣測試結果 Resultado do teste de gelados, sovortes e sobremesas geladas

編號 <sup>[1]</sup> N.º	樣本資料 Informações das amostras					測試結果 <sup>[3]</sup> Resultados do teste		
	商標 Marca	名稱 Designação	規格 Descrições	聲稱產地 Origem alegada	標示價 <sup>[2]</sup> Preço (MOP)	衛生指標 <sup>[4]</sup> Indicadores higiênicos	糖 Açúcar (g/100g)	熱量 <sup>[5]</sup> Calorias (kcal/100g)
1	能得利 Frutips	黑加侖子味冰棒 Blackcurrant flavour ice bar	60ml	香港 Hong Kong	\$7.8	✓	15.6	66.7
2	阿波羅 Appolo	青芒奇脆冰	200ml	香港 Hong Kong	\$15.5	✓	15.4	67.9
3	奇香村 Macao Dairy	紅豆冰冰條 Bean Bean Stick	70ml	澳門 Macau	\$4.8	✓	11.0	98.8
4	Marunaga	大分縣產和梨 Sorbet	85ml	日本 Japão	\$13.8	✓	11.7	117.6
5	明治 meiji	Japanese Ice Cream (茶辻利) (7支裝/barras)	315ml	日本 Japão	\$55.8	✓	9.1	129.8
6	明治 meiji	宇治金時 Japanese Ice Cream (6支裝/barras)	390ml	日本 Japão	\$42.0	✓	18.8	131.0
7	King's	Potong Durian flavored ice confection	360ml (60ml x 6支/barras)	馬來西亞 Malásia	\$33.0	✓	19.4	139.8
8	Binggrae	香蕉味雪糕 MELONA	320ml (80ml x 4支/barras)	韓國 Coreia	\$32.0	✓	22.4	151.0
9	五羊牌	香草味雪糕	73g	中國 China	\$5.0	✓	19.3	151.4
10	奇香村 Macao Dairy	雪糕三文治薄荷朱古力味 Ice cream sandwich (mint chocolate)	99ml	澳門 Macau	\$5.5	✓	10.7	151.7
11	明治 meiji	煉乳芒果雪糕	378g (63g x 6支/barras)	中國 China	\$54.0	✓	14.9	166.0
12	雀巢 Nestle	芒果雪糕 Fun Mango Splash	150ml	香港 Hong Kong	\$10.7	✓	13.9	168.1
13	阿波羅 Appolo	榴槤雪糕	135ml	泰國 Tailândia	\$14.6	✓	20.0	177.1
14	King's	Mango Ice Cream	115ml	馬來西亞 Malásia	\$6.5	✓	19.8	178.8
15	明治 meiji	Japanese Ice Cream	185ml	日本 Japão	\$13.8	✓	21.7	181.4
16	Häagen-Dazs	Rose Raspberry & Lychee Ice Cream	392g/457ml	法國 França	\$74.9	✓	21.1	223.6
17	維記 Kowloon Dairy	雪米糰雪呢拿味 Mochiice vanilla flavour	66g (33g x 2粒/unidades)	香港 Hong Kong	\$11.0	✓	25.4	228.6
18	FUTABA	Choco Banana (6支裝/barras)	360ml	日本 Japão	\$42.0	✓	17.0	230.5
19	Morinaga	Viennetta	530ml	日本 Japão	\$50.0	✓	22.3	239.8
20	Dreyer's	New York Style Blueberry Cheesecake	473ml	香港 Hong Kong	\$56.9	✓	23.8	251.0
21	OHAYO	Japanese Ice Cream (21個裝/unidades)	210ml	日本 Japão	\$46.8	✓	28.2	265.5
22	蒂蘭聖雪 Deluxe	Mango Flavour Ice Cream	60g	中國 China	\$6.0	✓	21.2	268.3
23	維記 Kowloon Dairy	阿華田營養牛奶麥芽高鈣甜筒 Ovaltine Nutritional Malted Mild Hi-Calcium Cone	125ml	香港 Hong Kong	\$10.5	✓	18.4	272.1
24	奇香村 Macao Dairy	芒果味甜筒 Mango ice cream cone	120ml	澳門 Macau	\$6.5	✓	20.8	280.7
25	榴住你 Liuzuni	貓山王冰球 Durian ice ball	200g	馬來西亞 Malásia	\$59.0	✓	20.5	282.1
26	五羊牌	飛魚脆皮香草味雪糕	55g	中國 China	\$6.0	✓	18.7	293.3
27	Mövenpick	Chocolate Ice Cream	500ml	瑞士 Suíça	\$98.0	✓	23.5	308.1
28	雀巢 Nestle	Banana Twist	90ml x 4支/barras	香港 Hong Kong	\$36.9	✓	24.8	314.5
29	Häagen-Dazs	草莓雪糕 Strawberries & Cream (3入裝/unidades)	240ml	法國 França	\$72.0	✓	20.7	329.0
30	明治 meiji	巴旦木巧克力雪糕	252g (42g x 6支/barras)	中國 China	\$54.0	✓	22.7	344.5

註：“✓”表示檢測結果為“滿意”

Notas: “✓” refere-se a “Satisfaz”.

[1] 順序按樣本每100克所含的熱量由少至多排列。

[2] 不同零售點售價可能會有所差異。

[3] 相關測試按GB 4789.4-2010《食品安全國家標準 食品微生物學檢驗 沙門氏菌檢驗》、GB 4789.10-2010《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 4789.30-2010《單核細胞增生李斯特氏菌檢驗》為檢測方法，並參考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)作為判定標準。

[4] 衛生指標及標準要求：沙門氏菌(在25克樣本中沒有檢出)、金黃色葡萄球菌(<20菌落形成單位/每克樣本)及單核細胞增生李斯特氏菌(在25克樣本中沒有檢出)

[5] 有關數據結果經單位換算後所得 (1kcal = 4.2kJ)

[1] As amostras são enumeradas, por ordem crescente, conforme as calorias contidas por 100g.

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

[3] O teste foi realizado com base nas normas nacionais chinesas GB4789.4-2010, GB 4789.10-2010, GB 4789.30-2010, tendo como referência 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).

[4] Indicadores higiénicos e padrões: Salmonela (não pode ser detectada em 25g de amostra), *Estafilococos aureus* (< 20 colónias bacterianas em cada g de amostra), *Listeria monocytogenes* (não pode ser detectada em 25g de amostra).

[5] Os resultados foram calculados com base em 1kcal=4.2kJ.

- 1 
- 2 
- 3 
- 4 
- 5 
- 6 
- 7 
- 8 
- 9 
- 10 
- 11 
- 12 
- 13 
- 14 
- 15 
- 16 
- 17 
- 18 
- 19 
- 20 
- 21 
- 22 
- 23 
- 24 
- 25 
- 26 
- 27 
- 28 
- 29 
- 30 

## Consultar valores nutricionais para escolher gelados

Para se refrescar no calor do Verão nada é melhor do que um gelado. No entanto, os gelados podem ficar facilmente deteriorados e contaminados por bactérias na produção, na logística e no armazenamento em caso de deficiente controlo de temperatura. Nesse sentido, o CC, em cooperação com o Centro de Segurança Alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (CSA), procedeu a um teste aos gelados comercializados em Macau destinado a detectar a presença de microorganismos, no sentido de assegurar a segurança alimentar. Por outro lado, também foi analisado o teor de açúcar e calorias aos gelados amostrados.

### Informações sobre as amostras

Para o teste, foram compradas 30 amostras pelos trabalhadores do CC e do CSA, na qualidade do consumidor, nos supermercados locais, incluindo as seguintes marcas: “五羊牌”, Meiji, Morinaga, Appolo, King’s, Binggrae, Deluxe, Kowloon Dairy, Häagen-Dazs, Mövenpick, Dreyer’s, Nestle, Macao Dairy, Marunaga, Liuzuni, OHAYO, Frutips e FUTABA. São entre 55g e 500ml e provêm alegadamente dos seguintes países e regiões: China, Japão, Hong Kong, Tailândia, Malásia, Coreia, Suíça, Macau, França. O preço das amostras ronda entre 4,8 e 98 patacas.

### Normas adoptadas para o teste

O teste foi realizado com base nas normas nacionais chinesas GB 4789.4-2010 (*National food safety standard. Food microbiological examination: Salmonella*), GB 4789.10-2010 (*National Food Safety Standard. Food Microbiological Examination: Staphylococcus Aureus*) e GB 4789.30-2010 (*National Food Safety Standard. Food Microbiological Examination: Listeria Monocytogenes*), tendo como referência as Orientações sobre Critérios Microbiológicos para Alimentos Prontos a Comer do CSA. Além disso, também foi analisado o teor de açúcar e calorias aos gelados amostrados.

### Conteúdo do teste

#### Staphylococcus Aureus

Segundo o citado na página electrónica do CSA, “O estafilococo (*Staphylococcus aureus*) é uma bactéria que habita normalmente a cavidade nasal, a faringe, a laringe, o cabelo e a pele dos seres humanos, não causando qualquer incómodo. Os estafilococos surgem em grande número no caso de lesões inflamadas ou feridas com supuração. A bactéria prolifera em temperaturas entre os 7 e os 48º C e, em regra, é destruída através do normal processo de cozedura. No entanto, se os alimentos contaminados pela bactéria não forem guardados à temperatura adequada, as bactérias multiplicar-se-ão em grande número e produzirão toxinas, que são bastante resistentes ao calor e como tal, poderão sobreviver ao calor da cozedura, causando intoxicações alimentares.”

#### Listeria monocytogenes

Segundo o citado na página electrónica do CSA, “A *Listeria monocytogenes* é uma bactéria patogénica encontrada normalmente em ambientes naturais, como na água, solo e excrementos humanos e de animais. A bactéria sobrevive e multiplica-se a temperaturas tão baixas como 0ºC, mas pode facilmente ser eliminada, quando a água é fervida. A *Listeria monocytogenes* transmite-se sobretudo através do consumo de vegetais e carne mal cozinhados, produtos marinhos crus ou secos e de leite não pasteurizado. Alguns alimentos processados, como o queijo, os enchidos, carnes frias e saladas podem ser contaminados durante o seu fabrico.”

#### Salmonela

Segundo o citado na página electrónica do CSA, “A salmonela é um dos mais comuns agentes causadores de doenças transmitidas por alimentos. Esta bactéria está amplamente presente em animais selvagens e domésticos”. O modo de transmissão mais comum é “o consumo de alimentos e água contaminados por animais ou fezes humanas. Os tipos de alimentos mais susceptíveis de contaminação incluem ovos

*crus ou mal cozidos / produtos à base de ovos, leite de vaca / produtos lácteos, carne / produtos à base de carne e vegetais contaminados por esterco. O armazenamento inadequado de alimentos facilita a rápida proliferação das bactérias a temperaturas elevadas, o que leva à rápida propagação. Os animais de quinta tornam-se vectores de salmonela ao consumir alimentos contaminados e propagam as bactérias durante os processos de reprodução e de abate. A via fecal-oral é um dos principais meios de transmissão entre pessoas. Nos casos de diarreia, as bactérias presentes na matéria fecal são muito mais transmissíveis do que as presentes em portadores assintomáticos.”*

As 30 amostras foram todas aprovadas no teste, correspondendo às Orientações sobre Critérios Microbiológicos para Alimentos Prontos a Comer do CSA em termos de *Staphylococcus Aureus*, *Listeria monocytogenes* e salmonela.

## Açúcar

O açúcar é uma das formas de conservação de calorias no corpo humano, contribuindo para o metabolismo e o funcionamento celular. A Diretriz: Ingestão de açúcares por adultos e crianças publicada pela Organização Mundial de Saúde em 2015 recomenda que o consumo diário de açúcar livre não deve ultrapassar 5% da ingestão energética diária (recomendação condicional). Ou seja, segundo a recomendação condicional, o consumo diário de açúcar não deve ser superior a 25g (cerca de 5 cubos de açúcar) para um adulto que ingere 2000Kcal diariamente.

Observando os resultados do teste, a amostra com o maior teor de açúcar por 100g é a n.º 21 (OHAYO Japanese Ice Cream) que contém 28,2g de açúcar por 100g, enquanto a amostra com o menos açúcar é a n.º 5 (Meiji Japanese Ice Cream) que contém 9,1g de açúcar por 100g.

## Calorias

As calorias são essenciais para manter o funcionamento, o metabolismo e o movimento do corpo humano no dia-a-dia.

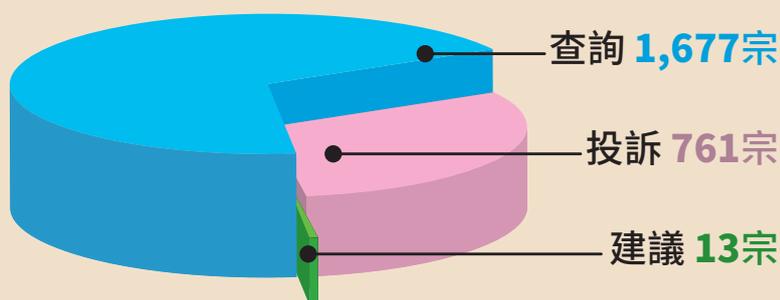
Os hidratos de carbono, as gorduras e as proteínas dos alimentos são a fonte principal de calorias. As calorias extra que ingerimos nas refeições acumulam-se no corpo, portanto, a ingestão das calorias em excesso pode causar a obesidade e aumentar os riscos de doenças crónicas como a hipertensão, a diabetes, a apneia do sono e as doenças cardiovasculares. 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. A amostra com a quantidade mais baixa de calorias é a n.º 1 (Frutips Blackcurrant flavour ice bar), que contém 66,7 kcal por 100g, ao contrário de que a amostra n.º 30 (Meiji 巴旦木巧克力雪糕/4 barras) contém 344,5 kcal por 100g. O consumo de duas barras da amostra n.º 30 (84g) já se equivale à ingestão de 290 kcal, ou seja, de uma tigela de arroz (200g).

## Sugestões do CSA sobre a escolha e o consumo dos gelados

1. Comprar gelados junto de um produtor ou operador comercial que tenha boa reputação;
2. Estar atento ao estado da embalagem dos gelados e ao ambiente onde os mesmos se conservam, nomeadamente à temperatura, no momento de escolha, não comprando os que se encontrem fora da validade, com embalagem estragada, com vestígio de ter derretidos ou não conservados a uma temperatura apropriada;
3. Ler, com toda a atenção, as informações descritas na embalagem dos gelados, verificando o prazo de validade, a forma de conservação e a composição, no sentido de escolher um gelado adequado;
4. Conservar, o mais rápido possível, os gelados no congelador do frigorífico se não os consumir logo após comprados;
5. Deixar de comer os gelados quando descobrir ou duvidar que tenham cheiro ou objecto alheio;
6. Manter uma alimentação equilibrada tendo cuidado com o consumo dos gelados que geralmente contêm muitas calorias e açúcar. 

# 2017年上半年各類個案數量同比減少二成六

2017年上半年個案總數2,451宗



本會2017年上半年處理各類個案總數為2,451宗，比2016年同期減少26.2%。

上半年各類個案包括761宗投訴個案，1,677宗查詢個案及13宗建議個案，分別佔個案總數的31%，68.4%及0.6%，涉案金額近兩千三百五十萬澳門元。

首五位最多投訴個案數量的項目依次是電訊服務(76宗)、通訊器材(63宗)、公共交通(59宗)、珠寶首飾(54宗)及電器用品(48宗)，以上共300宗投訴個案約佔上半年投訴個案總數的四成。

## 第一位：電訊服務四成個案涉收費爭議

電訊服務中有30宗個案是關於手機月費計劃、本地或跨域漫遊數據，以及手機長途通話費等價格爭議個案，而消費者投訴各類電訊服務質素的個案有26宗，以上個案佔了該項目投訴個案總數約七成半的數量。

### 注意使用跨域漫遊數據服務

在跨域漫遊數據的投訴個案中發現，消費者選擇本澳電訊營運商提供的跨域數據組合服務而發生的價格爭議是可以避免的。

本會提醒消費者登記使用這種服務時必須確保收到電訊營運商發出的確認短訊，以及按指示使

用本澳電訊營運商指定的當地跨域網絡商，並注意每天結束服務的時間，否則，消費者可能因為以上各種原因的疏忽而無法正確使用到選擇的跨域數據組合服務，引致金錢損失。本會建議消費者在境外使用跨域漫遊數據前要確保熟悉操作手機的各項功能，以及採用非自動方式選擇當地相應的跨域網絡商。

本會亦建議提供這類服務的電訊營運商向消費者加強訊息提示，避免消費者因疏忽而引致巨額賬單爭議。

## 第二位：通訊器材—密切監察市場的運作

通訊器材的投訴主要集中在

手機質素與售後服務方面，這類投訴個案共有40宗。至於價格爭議的投訴個案就有7宗，已接近2016年全年的9宗投訴個案，消費者投訴指手機售價太貴，或以澳門元標價，卻以港元結算等。

關於與手機價格爭議有關的投訴個案曾一度持續減少，對於是否有增加的情況，本會與跨部門工作小組將密切關注，而本會亦於早前重新公佈“手機零售業行業守則”，規定“誠信店”遵守，亦建議消費者選購手機時可參考有關的“行業守則”。

## 第三位：公共交通—主要投訴的士服務

公共交通的投訴個案有35宗是投訴的士服務，當中有25宗是涉及的士司機濫收車資、兜路、不按咪錶收費等，其餘的投訴個案亦間接與以上收費問題有關。

本會與跨部門工作小組關注消費者投訴的士服務，透過通報機制跟進消費者的投訴個案，本會呼籲消費者如使用的士服務時發現違規行為，應向本會及相關部門舉報。

另外，本會接獲11宗有關航空

服務的投訴個案，主要為不滿航空公司的營商手法及服務條款。

## 第四位：珠寶首飾個案增六成

上半年54宗與珠寶首飾有關的投訴個案接近2016年全年三份之二的數量。當中以投訴商品品質、商號銷售手法以及價格爭議的個案較多，這些投訴個案共有43宗，另外有4宗涉及商品懷疑冒假的投訴個案。

就價格爭議的投訴個案，本會注意到消費者購買非足金成色首飾時，因各種因素，未能清楚知悉非足金金飾的黃金含量純度，令消費者事後認為所購買的黃金首飾物非所值。

### 購買非足金首飾注意黃金含量與實際價值

根據第1/2003號法律《黃金商品化法律》，規定足金金飾的黃金含量純度不得少於千分之990，而商號在售賣低於以上黃金含量純度的首飾，例如“18K金”或更低的黃金含量純度的首飾時，通常不會以當天飾金牌價計算金飾的售價，而是以一個“定價”的形式出售，為此，本會建議消費者選購非足金黃金首飾時要考慮其黃金含量純度與其實際價值，而商號必須按照第1/2003號法律《黃金商品化法律》規定如實標示黃金首飾的黃金含量純度及標明在單據內，同時，商號應標示及向消費者說明會否接受非足金首飾的回收。

本會亦提醒經營黃金首飾的商號，對不熟悉本澳消費交易模式與文化的旅客，在出售黃金商品時要詳細說明本澳黃金首飾市場的規定，商品與交易的相關資料要詳細列明單據內，讓旅客對本澳的黃金首飾市場更有信心。

## 第五位：電器用品售後服務多投訴

半數的投訴個案涉及電器用品售後服務，主要關於免費保修範圍及維修費用等爭議。本會建議消費者在選購電器用品時，應將產品售後服務條件列作選購的要件之一，而商號亦有責任協助消費者充份使用其售後服務的權利。

## 上半年沒有接獲居民在內地置業的投訴個案

至於與房地產有關投訴個案，2017年上半年比2016年同期整體減少接近九成，這與本會加強與內地，尤其毗鄰省市消保單位的合作，減少了本澳居民因不諳內地相關法律或實況在內地購買商品房而引致的爭議。

## 49宗涉及預繳式消費與網購性質的投訴個案

各類投訴個案中涉及預繳式消費與網購的個案分別有29宗與20宗，主要為美容療程的服務質素與網上訂購機票等問題引致的爭議個案。

隨着以上兩種的消費方式成為消費者流行的消費文化，本會會因應消費者可能發生的消費問題

或市場的發展，及時發出“消費提示”，讓消費者權益獲得及時與適當的保障。

## 旅客各類個案佔整體個案數量的一成八

上半年旅客有175宗的查詢個案與261宗的投訴個案，合共有436宗個案，約佔整體個案數量一成八，涉案金額為四百萬澳門元。

旅客投訴最多的首五個項目依次是珠寶首飾(46宗)、鐘錶(35宗)、通訊器材(28宗)、公共交通(24宗)及衣履皮革(23宗)，以上的156宗投訴個案數字約佔上半年遊客投訴個案總數的六成。

## 宣傳教育加強維權工作

本會透過走入社區舉辦專題講座、展覽等宣教工作，提高居民維權的意識。另外，本會亦與內地等保護消費者組織加強合作，在當地發出“消費提示”，讓旅客瞭解本澳消費文化，與此同時，本會通過加強對“誠信店”商號的培訓及巡查工作，提高商號知法守法的意識，保障消費雙方的權益。

上半年，本會公佈“旅遊服務業(外遊團)行業守則”，加強消費者在旅遊服務的消費權益，本會務求從各方面構建與落實本澳零售服務業市場“誠信消費”的形象。

本會除關注消費者的投訴個案外，亦會跟進查詢個案，掌握消費者對市場存在的疑問或憂慮，並及時跟進與瞭解，以達防患未然的作用。 

2017年1-6月接獲投訴個案項目分類  
Queixas de Janeiro a Junho de 2017

類別 Categoria	2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Mudança (%)	
電訊服務	Serviços de telecomunicações	76	9.99 %	79	-3.80 %
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	63	8.28 %	102	-38.24 %
公共交通	Transportes públicos	59	7.75 %	49	20.41 %
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	54	7.10 %	33	63.64 %
電器用品	Produtos electrodomésticos	48	6.31 %	33	45.45 %
鐘錶	Relógios	44	5.78 %	37	18.92 %
衣履皮革	Vestuário, produtos de couro	44	5.78 %	32	37.50 %
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	39	5.12 %	46	-15.22 %
食品及飲品	Comida e bebidas	36	4.73 %	48	-25.00 %
旅遊業	Sector de turismo	36	4.73 %	38	-5.26 %
飲食服務	Serviços de restauração	31	4.07 %	37	-16.22 %
中西藥	Medicamentos	26	3.42 %	13	100.00 %
金融服務	Serviços financeiros	17	2.23 %	18	-5.56 %
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	16	2.10 %	14	14.29 %
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	16	2.10 %	12	33.33 %
交通工具	Meios de transporte	16	2.10 %	12	33.33 %
進修教育服務	Serviço de educação e formação	14	1.84 %	11	27.27 %
房地產	Imóveis	13	1.71 %	105	-87.62 %
社團、機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	12	1.58 %	9	33.33 %
娛樂事業	Entretenimentos	11	1.45 %	11	0.00 %
醫療服務	Serviços de assistência médica	8	1.05 %	6	33.33 %
公用服務	Serviços de utilidade pública	7	0.92 %	9	-22.22 %
其他事項	Outros assuntos	7	0.92 %	6	16.67 %
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	7	0.92 %	5	40.00 %
一般商品	Produtos comuns	6	0.79 %	5	20.00 %





## 2017年1-6月接獲投訴個案項目分類 Queixas de Janeiro a Junho de 2017

類別 Categoria	2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Mudança (%)	
洗衣服務	Lavandarias	6	0.79 %	4	50.00 %
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	5	0.66 %	6	-16.67 %
俱樂部	Clubes	5	0.66 %	5	0.00 %
交通運輸	Transporte e logística	5	0.66 %	3	66.67 %
燃料產品	Produtos combustíveis	4	0.53 %	8	-50.00 %
禮儀服務	Serviços cerimoniais	4	0.53 %	2	100.00 %
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	3	0.39 %	3	0.00 %
政府部門/法律範疇	Serviços públicos / Área jurídica	3	0.39 %	3	0.00 %
攝影沖印	Revelação de fotografias	3	0.39 %	1	200.00 %
職業介紹代理	Agências de emprego	3	0.39 %	0	----
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	2	0.26 %	8	-75.00 %
家居用品	Produtos de uso doméstico	2	0.26 %	5	-60.00 %
保險服務	Serviços de seguro	2	0.26 %	5	-60.00 %
書本,報章及雜誌	Livros, revistas e jornais	2	0.26 %	3	-33.33 %
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	2	0.26 %	1	100.00 %
寵物	Animais de estimação	1	0.13 %	2	-50.00 %
專業服務	Serviços profissionais	1	0.13 %	1	0.00 %
醫療器材	Equipamento médico	1	0.13 %	0	----
印務	Imprensa	1	0.13 %	0	----
社會服務	Serviços sociais	0	0.00 %	1	-100.00 %
專上教育	Ensino superior	0	0.00 %	1	-100.00 %
<b>總數 Total</b>		<b>761</b>	<b>100.00 %</b>	<b>832</b>	<b>-8.53 %</b>

2017年1-6月接獲諮詢個案項目分類  
Pedidos de informação de Janeiro a Junho de 2017

類別 Catagoria	2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Mudança (%)	
政府部門/法律諮詢	Serviços públicos / Área jurídica	353	21.05 %	995	-64.52 %
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	95	5.66 %	159	-40.25 %
食品及飲品	Comida e bebidas	93	5.55 %	102	-8.82 %
電器產品	Produtos electrodomésticos	87	5.19 %	73	19.18 %
電訊服務	Serviços de telecomunicações	85	5.07 %	99	-14.14 %
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	82	4.89 %	67	22.39 %
衣履皮革	Vestuário, produtos de couro	77	4.59 %	65	18.46 %
公共交通	Transportes públicos	75	4.47 %	68	10.29 %
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	67	4.00 %	46	45.65 %
旅遊業	Sector de turismo	59	3.52 %	64	-7.81 %
飲食服務	Serviços de restauração	55	3.28 %	51	7.84 %
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	51	3.04 %	45	13.33 %
房地產	Imóveis	49	2.92 %	104	-52.88 %
鐘錶	Relógios	48	2.86 %	64	-25.00 %
交通工具	Meios de transporte	44	2.62 %	40	10.00 %
其他事項	Outros assuntos	37	2.21 %	54	-31.48 %
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	30	1.79 %	34	-11.76 %
中西藥	Medicamentos	27	1.61 %	27	0.00 %
進修教育服務	Serviço de educação e formação	25	1.49 %	26	-3.85 %
保險服務	Serviços de seguro	23	1.37 %	14	64.29 %
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	21	1.25 %	20	5.00 %
金融服務	Serviços financeiros	20	1.19 %	28	-28.57 %
醫療服務	Serviços de assistência médica	18	1.07 %	19	-5.26 %
一般商品	Produtos comuns	16	0.95 %	33	-51.52 %
公用服務	Serviços de utilidade pública	14	0.83 %	38	-63.16 %





## 2017年1-6月接獲諮詢個案項目分類

### Pedidos de informação de Janeiro a Junho de 2017

類別 Catagoria	2017 數量 em 2017	百分比 Percentagem (%)	2016 數量 em 2016	2017/2016 百分比變動 Mudança (%)	
燃料產品	Produtos combustíveis	14	0.83 %	23	-39.13 %
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	12	0.72 %	5	140.00 %
職業介紹代理	Agências de emprego	12	0.72 %	6	100.00 %
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	10	0.60 %	7	42.86 %
娛樂事業	Entretenimentos	10	0.60 %	7	42.86 %
家居用品	Produtos de uso doméstico	9	0.54 %	11	-18.18 %
俱樂部	Clubes	8	0.48 %	12	-33.33 %
洗衣服務	Lavandarias	7	0.42 %	10	-30.00 %
醫療器材	Equipamento médico	7	0.42 %	0	----
寵物	Animais de estimação	6	0.36 %	0	----
交通運輸	Transporte e logística	4	0.24 %	6	-33.33 %
攝影沖印	Revelação de fotografias	4	0.24 %	6	-33.33 %
專業服務	Serviços profissionais	4	0.24 %	5	-20.00 %
洗車服務	Serviço de Lavagem de automóveis	3	0.18 %	4	-25.00 %
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	3	0.18 %	6	-50.00 %
印務	Imprensa	3	0.18 %	1	200.00 %
禮儀服務	Serviços cerimoniais	2	0.12 %	7	-71.43 %
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	2	0.12 %	6	-66.67 %
專上教育	Ensino superior	2	0.12 %	0	----
社會服務	Serviços sociais	2	0.12 %	3	-33.33 %
書本,報章及雜誌	Livros, revistas e jornais	1	0.06 %	3	-66.67 %
樂器	Instrumentos musicais	1	0.06 %	0	----
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	0	0.00 %	1	-100.00 %
<b>總數 Total</b>		<b>1,677</b>	<b>100.00 %</b>	<b>2,464</b>	<b>-31.94 %</b>

## Casos dirigidos ao CC na primeira metade de 2017 diminuem 26%

No primeiro semestre de 2017 foi dirigido ao CC um total de 2451 casos, menos 26,2% face ao período homólogo de 2016.

Dos ditos casos, foram 761 queixas, 1677 pedidos de informação e 13 sugestões, ocupando, respectivamente, 31%, 68,4% e 0,6% da totalidade e envolvendo aproximadamente 23,5 milhões patacas.

As primeiras cinco áreas que lideram o ranking de queixas são, por ordem decrescente, “Serviços de telecomunicações” (76 casos), “Equipamento de telecomunicações” (63), “Transportes públicos” (59), “Ourivesarias e bijutarias” (54) e “Produtos electrodomésticos” (48), perfazendo 40% da totalidade das queixas recebidas.

### Topo do ranking – Serviços de telecomunicações: 40% das queixas ligadas à facturação

Na área dos “Serviços de Telecomunicações”, 30 queixas são litígios relacionados com a facturação (sobretudo sobre o plano mensal de telefone móvel, o uso de dados locais ou em roaming e as chamadas em roaming) e 26 relacionam-se com a qualidade dos serviços, perfazendo, no total, cerca de 75% da totalidade das queixas nesta área.

### Cuidado com o uso do serviço de dados em roaming

Analisando as queixas, verifica-se que os litígios sobre a aquisição do pacote de dados em roaming são evitáveis.

O CC lembra aos consumidores que, ao optar por adquirir o pacote de dados em roaming, devem verificar se recebem a mensagem de confirmação

enviada pelo operador de telecomunicações e se escolhem o “operador de roaming” por ele designado. Devem ainda ter cuidado com o termo do prazo do serviço em cada dia de utilização, senão podem sofrer prejuízos pecuniários por não utilizar correctamente o pacote pretendido. Convém que os consumidores conheçam bem sobre as funções do seu telemóvel antes de utilizar dados em roaming no exterior, desactivando a função de escolher automaticamente operador de telecomunicações.

Sugere-se ainda que os operadores aperfeiçoem a emissão de aviso por SMS aos consumidores, a fim de evitar que estes fiquem a pagar factura com valor elevado por descuido.

### Segundo lugar – Equipamento de telecomunicações

No que diz respeito ao “Equipamento de Telecomunicações”, a qualidade de telemóvel e os serviços pós-venda originam a maioria das queixas (contabilizando um total de 40 casos). Há 7 litígios relacionados com o preço dos produtos, número já muito próximo ao que foi registado durante todo o ano de 2016 (9 casos). Os reclamantes reflectiram ao CC que o preço dos telemóveis à venda era demasiado elevado, bem como que o preço era fixado em patacas mas no pagamento a loja indicou que era em dólares de Hong Kong.

Tendo em conta a descida das queixas sobre o preço do telemóvel em 2016, o CC e o grupo de trabalho interdepartamental irão prestar atenção particular para verificar se o número das queixas volta a aumentar. O CC publicou, de novo, o Código de práticas para o sector de comércio a retalho de

telemóveis, solicitando o cumprimento do mesmo às Lojas Certificadas deste sector.

### Terceiro lugar – Transportes públicos: Queixas relacionadas principalmente com os serviços de táxi

Relativamente aos “Transportes Públicos”, as queixas incidem principalmente nos serviços de táxi (35 casos). A maioria destas queixas tem a ver com a cobrança abusiva por parte dos taxistas e as práticas comerciais desleais como “dar voltas mais longas”.

O CC e o grupo de trabalho interdepartamental mantêm-se atentos à situação supracitada, acompanhando as queixas através do mecanismo de denúncia. O CC apela aos consumidores para fazer denúncia junto do CC ou dos serviços competentes se descobrirem irregularidades cometidas por taxistas.

Além disso, também se contabilizam 11 casos em relação aos serviços de transporte aéreo, dos quais os reclamantes manifestam a insatisfação acerca das práticas comerciais e cláusulas dos serviços das companhias aéreas.

### Quarto lugar – Ourivesarias e bijutarias: Queixas aumentam 60%

Nos primeiros seis meses deste ano, registam-se 54 queixas sobre as “Ourivesarias e bijutarias”, já se equivalendo a cerca de 2/3 do número de queixas registado durante todo o ano de 2016. Muitos casos (43) são associados à qualidade dos produtos, às práticas comerciais dos operadores comerciais e ao preço dos produtos. 4 queixas ligam-se à suspeita de falsificação dos produtos.

Segundo o CC observa, houve

casos em que, quando compraram artigos em ligas de ouro, alguns consumidores não sabiam bem o grau de pureza dos mesmos e depois da aquisição ficaram a considerar que o seu valor real não era igual ao preço.

### **Cuidado com o grau de pureza e o valor real dos artigos em ligas de ouro**

Em termos do disposto na Lei n.º 1/2003 (Lei da comercialização do ouro), os artigos de ouro só podem ser assinalados com a expressão “Chok Kam” quando o seu toque não for inferior a 990%. Geralmente, os estabelecimentos comerciais vendem artigos em ligas de ouro a um preço fixo, independentemente do “Preço de Compra de Ornamentos de Ouro”, ou seja, do preço de mercado do ouro. Deste modo, sugere-se que os consumidores estejam mais cautelosos ao escolher um artigo em ligas de ouro, devendo tomar em consideração o seu grau de pureza e o valor real. Os estabelecimentos comerciais, por seu turno, devem indicar claramente no recibo o grau de pureza dos artigos de ouro e as regras sobre a reaquisição dos mesmos.

O CC aproveita para lembrar aos operadores comerciais que devem explicar detalhadamente as regras do mercado de artigos de ouro de Macau aos turistas, bem como devem listar no recibo todas as informações sobre o produto vendido e a transação, para que os turistas tenham maior confiança nas ourivesarias de Macau.

### **Quinto lugar: Produtos electrodomésticos – Serviços pós-venda são o maior motivo das queixas**

A metade das queixas diz respeito aos serviços pós-venda, sobretudo à cobertura da garantia e à taxa dos serviços de reparação. Sugere-se que

os consumidores analisem as cláusulas sobre os serviços pós-venda para escolher um produto electrodoméstico. Também cabe aos operadores comerciais ajudar os consumidores a exercerem o seu direito de acesso aos serviços pós-venda.

### **Nenhuma queixa relacionada com a aquisição da habitação no Interior da China**

Nos primeiros seis meses de 2017, o número de queixas na área dos “Imóveis” diminuiu quase 90% face ao período homólogo de 2016, devido a que não houve queixa relacionada com a aquisição da habitação no Interior da China, graça ao esforço envidado pelo CC na sensibilização dos cidadãos de Macau sobre esta matéria em cooperação com as associações de defesa do consumidor das cidades nacionais adjacentes.

### **49 reclamações respeitantes ao consumo em forma de pré-pagamento e ao consumo online**

São 29 e 20 queixas respectivamente associadas ao consumo em forma de pré-pagamento e ao consumo online, incluindo principalmente problemas com a qualidade dos serviços estéticos e com a reserva de bilhetes na internet.

Tendo em conta a popularização destas duas formas de consumo, o CC irá emitir oportunamente avisos aos consumidores, por forma a assegurar que os seus direitos e interesses sejam protegidos.

### **18% dos casos envolvem turistas**

No primeiro semestre de 2016, são 436 casos apresentados por parte dos turistas, perfazendo cerca de 18% da totalidade dos casos dirigidos ao CC.

Incluem 175 pedidos de informação e 261 queixas, envolvendo um montante no valor de 4 milhões patacas.

As primeiras cinco áreas de que os turistas se queixam mais são, por ordem decrescente, “Ourivesarias e bijutarias” (46 queixas), “Relógios” (35), “Equipamento de telecomunicações” (28), “Transportes públicos” (24) e “Vestuário e produtos de couro” (23), contabilizando um total de 156 casos.

### **Reforço dos trabalhos na área de defesa do consumidor através da sensibilização e educação**

O CC empenha-se em organizar actividades educativas como palestra e exposição em toda a sociedade, com vista a reforçar a consciência dos cidadãos pela protecção dos direitos e interesses do consumidor. Além disso, em cooperação com as associações homólogas do Interior da China, emite avisos e dicas de consumo aos cidadãos no Interior da China, com vista a permitir que conheçam melhor sobre a cultura de consumo em Macau. O CC também intensifica a formação e a inspecção às Lojas Certificadas, por forma a assegurar que os direitos e interesses das partes das relações de consumo sejam protegidos.

Na primeira metade deste ano, o CC publicou o “Código de práticas para o sector dos serviços de turismo (Viagens em grupo ao exterior)”, que se destina a reforçar a protecção dos direitos e interesses dos consumidores na área dos serviços turísticos, no sentido de contribuir para a criação da imagem de Macau como “Cidade com lojas credíveis”.

Além de acompanhar as queixas, o CC também responde aos pedidos de informação por parte dos consumidores, esclarecendo as dúvidas dos mesmos na área de consumo. 



# 安全食用月餅度中秋

*Comer bolos lunares de forma segura para celebrar a Festa da Lua*

一年一度中秋節將屆，市場上陸續推出琳瑯滿目的各式月餅，在愉快的節日氣氛下，消費者更樂於購買。為確保月餅這種時令食品的安全，本會今年一如既往，將繼續與食安中心及衛生局合作，對本澳出售的傳統廣式月餅、冰皮月餅及潮州酥皮月餅，進行化學成份、微生物及色素的檢測，將結果向消費者公佈及提供選購及食用建議。

購買月餅時，消費者應光顧持牌及商譽良好的零售商，購買時須留意月餅有否出現色澤不良或發霉的情況，並檢查食品的包裝是否完好以及其保存期限等。由於傳統廣式月餅及酥皮月餅在出品前經過高溫烘焙的步驟，可殺滅大部份細菌；但冰皮月餅因製作過程中無須經過高溫烘焙，微生物容易滋生，所以冰皮月餅的衛生情況完全視乎製作、運輸、售賣及存放等過程中有否受到微生物的污染。冰皮月餅在購買後應以保溫容器盛載，並貯存在4°C以下的雪櫃中及儘快食用，亦應避免與生肉一起存放而造成交叉污染，就算是傳統廣式月餅及酥皮月餅，購買後亦應妥善貯存在陰涼、乾爽的地方；陽光的照射、高溫及潮濕的環境會令月餅受潮，容易滋生細菌而變壞。

月餅是高脂肪、高熱量及高糖的食品，消費者應避免過量進食，並注意均衡飲食，尤其是注重健康人士或糖尿病等長期病患者更要細閱食物成份的資料及限量進食；消費者在中秋節期間及賞月活動時可多食用新鮮蔬果，以避免對身體健康造成負荷。

本會呼籲業界應向可靠的供應商採購優質、安全的原材料。產品包裝方面，本會認為只要月餅有完整的包裝、符合衛生及安全的標準，並不需要有過多花巧的包裝層隔及多餘的外盒，業界亦應取消附送餐具，以響應現今社會推動“綠色消費”的環保訴求。H

Aproximando-se a Festa da Lua, encontram-se à venda grandes variedades de bolos lunares que são muito procurados pelos consumidores para celebrar esta festa tradicional. O CC, no sentido de assegurar a segurança dos bolos lunares, voltou a realizar, em cooperação com o Centro de Segurança Alimentar do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais e com os Serviços de Saúde, um teste aos bolos lunares comercializados em Macau, nomeadamente os bolos lunares tradicionais, nevados e à moda de Chaozhou, no sentido de analisar a sua composição química e detectar a existência de microorganismos e de corantes. O resultado do teste será divulgado posteriormente ao público.

Os consumidores devem ir comprar os bolos lunares a um estabelecimento comercial com válida licença de exploração de actividades e de boa reputação, devendo ainda verificar se os bolos estão moles ou de aspecto estranho e assegurar que a embalagem esteja intacta e que o produto não esteja fora do prazo de validade. Os bolos lunares tradicionais e à moda de Chaozhou são confeccionados a altas temperaturas, sendo-lhes, portanto, eliminada a maioria de micróbios. Contudo, os bolos nevados, por seu turno, podem ser facilmente contaminados pelos micróbios durante a produção, a logística, a comercialização e o armazenamento por não terem sido confeccionados a altas temperaturas. Deste modo, é necessário colocá-los num recipiente térmico e armazená-los no frigorífico a temperatura inferior a 4°C, afastando-os da carne crua de modo a evitar a co-contaminação. Ainda mais, convém consumi-los o mais cedo possível. Porém, quanto aos bolos tradicionais e à moda de Chaozhou, estes também devem ser armazenados num local fresco e seco, protegidos do sol, da temperatura elevada e da humidade para evitar a deterioração dos mesmos.

Como os bolos lunares são um alimento com muita gordura, calorias e açúcar, os consumidores, sobretudo os doentes diabéticos, não devem consumi-los em excesso, devendo manter uma alimentação equilibrada. Durante a festa do bolo lunar, podem optar por comer mais legumes e fruta para manter boa saúde.

O CC apela ao sector para adquirir matérias-primas de qualidade e seguras aos fornecedores credíveis, não havendo necessidade de exagerar na embalagem dos produtos e de oferecer talheres de plástico, por forma a juntarem-se à protecção ambiental e à promoção de “consumo ecológico.” H

## 走訪“誠信店”系列 十月初五餅家

*Conhecer as Lojas Certificadas:  
Pastelaria Cinco de Outubro*

於2012年開業的“十月初五餅家”座落在本澳十月初五日街，作為一間品牌形象專門店向旅客宣傳澳門傳統餅食。該店的營運經理謝嘉倫指出，十月初五餅家的創業理念，是在傳承澳門地道古法製餅工藝的同時，堅持結合現代科技進行創新，保留澳門傳統餅食風味，並能不斷提高生產效率。在營銷方面，不會只將澳門作為手信銷售的終端，而是著眼於內地龐大的市場和具發展潛力的海外地區市場，努力實踐“讓澳門傳統餅食與世界同享”的願景。



“十月初五餅家”一直堅持“以人為本、安全為先、品質為基、持續發展”的經營方針。對於食品安全，始終堅持一絲不苟的精神，建立完善的品質安全管理體系，建設符合國際標準的現代化廠房，並引進了尖端的產品檢測設備。在人力資源方面，“十月初五餅家”招募專業的技术人才，力爭產品做到“安全、健康、美味”有機統一。經過澳門總部、江門生產基地多年來的聯動發展，

“十月初五餅家”的品牌效應已在內地及香港獲得多個獎項及榮譽。

對於獲得“A級誠信店”的榮譽，“十月初五餅家”深感榮幸，認為是政府對於其品牌的信賴和高度的肯定，亦是其不斷完善和提高產品和服務質素的動力。加入“誠信店”制度，無疑可提高品牌在消費者心中的信任感，亦有利在日趨激烈的市場競爭中更好更快地開拓市場，保證品牌的平穩、健康及可持續增長。 **H**

Estabelecida em 2012 e situada na Rua de Cinco de Outubro, a Pastelaria Cinco de Outubro é um estabelecimento que vende bolachas tradicionais de Macau aos turistas. O gerente da pastelaria assinala que a criação da pastelaria tem como objectivo preservar a arte culinária tradicional de Macau e ao mesmo tempo procurar aumentar a produção dos produtos alimentares típicos de Macau através da inovação com recurso à tecnologia moderna. Os produtos não só se destinam a ser vendidos em Macau mas sim no Interior da China e no Estrangeiro que tem um mercado de grande potencial para o desenvolvimento da pastelaria, no sentido de concretizar o sonho de “partilhar as bolachas tradicionais de Macau com todo o mundo”.

A Pastelaria Cinco de Outubro tem persistido em explorar actividades sob o



princípio de “Promover o desenvolvimento sustentável considerando sempre como prioridades as necessidades das pessoas, a segurança e a qualidade dos produtos”. Sempre rigorosa na área de segurança alimentar, a pastelaria definiu um mecanismo bem estruturado de gestão da segurança alimentar, criou uma fábrica modernizada a nível internacional e introduziu equipamento sofisticado para a inspecção de produtos. Quanto aos recursos humanos, a pastelaria tem recrutado talentos especializados em diferentes áreas, com vista a assegurar que os produtos sejam todos seguros, saudáveis e saborosos. Com o esforço envidado pela sede em Macau e pela fábrica em Jiangmen ao longo dos anos, a Pastelaria Cinco de Outubro já se tornou uma marca de boa reputação e ganhou vários prémios e elogios no Interior da China e em Hong Kong.

A pastelaria manifestou que foi grande honra ter conseguido o prémio de Loja Certificada de classe A, sendo um alto reconhecimento conferido pelo governo da RAEM e constituindo uma motivação para o seu aperfeiçoamento. A pastelaria considera que a adesão ao sistema de Lojas Certificadas ajuda-a a aumentar a confiança dos consumidores e explorar mercado novo de forma melhor e mais rápida sobrevivendo à concorrência, o que poderá garantir o desenvolvimento sustentável, estável e saudável da pastelaria. **H**



## 油價APPS 慳家之選

iPhone App    Android App



增加本澳消費市場價格的透明度、以期達致平抑物價及減輕市民的家庭開支一直是本會工作努力的方向，故此，本會於2015年第二季推出“澳門燃料價格情報站”（下簡稱“油價情報站”）手機應用程式，推出後深受一眾知慳識儉人士喜愛。油價情報站2017年第二季錄得近四千人次瀏覽，即每天達40人次使用。油價情報站分為兩大格價區，分別是車用燃油區及家用石油氣區，其不但能為不同需要的市民省卻格價的時間，還能節省家庭開支。

### 車用燃油區助車主抓緊漲價前的黃金時間

國際油價波動不停已非新聞，而不同的石油供應商訂定的價格及優惠有少許不同，如何能對價格及優惠瞭如指掌？本會油價情報站就提供了全澳五個品牌、三類油品（無鉛汽油、低硫柴油、特級汽油）的價格及優惠供消費者比較。消費者只要利用情報站內的運算功能，點選油品後，輸入入油量或入油金額，就能立刻知道哪家油站出售的油品最便宜，並且能透過GOOGLE地圖立即知道油站所在，免卻四處尋覓之苦。

2017年上半年油價情報站已發佈了51次的油價更新，如何能讓車主及時知悉本澳油價的變動？本會的

油價情報站不但具有運算功能，為大家找出最便宜的油站，還有訊息推送功能，讓車主知悉油價變動，選擇變動前或後入油，把握漲價前及降價後的入油黃金時間，節省金錢。

### 家用石油氣區讓格價更簡單

本澳家庭大部份使用罐裝石油氣，如果家庭人口眾多，石油氣的使用量不容小覷，確能讓家庭開支捉襟見肘，故石油氣的價格一直為大眾關注的焦點。本會一直與各石油氣分銷商保持溝通，每逢石油氣價格變動，油價情報站都能及時地、如實地將價格呈現，促使罐裝石油氣市場價格透明化。

全澳現有39間零售商銷售8家品牌的罐裝石油氣，據本會調查所得，即使同一品牌、同一重量在不同零售點的售價不一；而同一品牌、不同重量的石油氣，每公斤的價格亦不一，消費者難以做到全面比較價格。而油價情報站除提供全澳39間零售商罐裝石油氣價格及優惠資訊外，還具有運算功能，能把各分銷商之售價由最平至最貴排列出來，讓消費者知道每公斤石油氣的價格，從而易於比較。消費者亦能依個人習慣，點選所需罐裝重量後，就能看到最平至最貴零售商的排名，讓市民格價更顯簡單。 

# Utilizar a aplicação informática sobre os preços de combustíveis para poupar mais dinheiro

Aumentar a transparência dos preços no mercado de consumo para atenuar a inflação e diminuir as despesas familiares dos cidadãos de Macau é sempre uma tarefa importante que o CC envida todos os esforços para realizar. Na segunda metade de 2015, o CC lançou uma aplicação informática denominada por Posto das Informações de Preços dos Combustíveis de Macau, que conseguiu ganhar popularidade entre consumidores. Relativamente ao 2.º trimestre de 2017, o posto das informações registou cerca de 4 mil visitas, ou seja, 40 visitas por dia. O posto das informações é dividido em duas partes, sendo a primeira “Combustíveis para veículos” e a segunda “Gás de petróleo liquefeito para uso doméstico”, com as quais os consumidores podem gastar menos tempo para comparar preços e ainda poupar as despesas familiares.

## “Combustíveis para veículos” emite aviso prévio sobre a mudança do preço dos combustíveis

O preço do petróleo nos mercados internacionais está em mudança constante e o preço dos combustíveis também se diferenciam entre os abastecedores. Como é que podemos acompanhar a mudança do preço dos combustíveis? O Posto das Informações de Preços dos Combustíveis de Macau divulga os preços e os descontos mais actualizados de 3 tipos de combustível (gasolina sem chumbo, diesel de baixo teor de enxofre e gasolina premium) de todas as 5 marcas em Macau. Basta aos consumidores utilizar o calculador instalado no posto das informações, escolher o tipo de combustível pretendido e inserir o volume de combustível ou valor orçamentado e ficam logo a saber qual posto de abastecimento de combustíveis oferece o preço mais baixo. Também podem localizá-lo imediatamente através do mapa GOOGLE.

Na primeira metade de 2017, o posto das informações divulgou 51 actualizações dos preços dos combustíveis através de notificação push, no sentido de permitir que os consumidores fiquem a par da situação e decidam quando adquirem combustíveis para poupar mais dinheiro.



## “Gás de petróleo liquefeito para uso doméstico” facilita a comparação de preços

Em Macau, muitas famílias utilizam o gás de petróleo liquefeito (GPL) no dia-a-dia e portanto estão sempre atentos à mudança do preço do GPL. O CC mantém comunicação com os distribuidores locais e divulga oportunamente os preços mais actualizados através do Posto das Informações de Preços dos Combustíveis de Macau, com vista a aumentar a transparência dos preços do GPL.

Actualmente em Macau existem 39 retalhistas que vendem GPL de 8 marcas. O GPL, apesar de ser da mesma marca e com o mesmo peso, tem preço diferenciado entre os retalhistas. Ainda mais, o preço por quilo de uma botija de GPL da mesma marca também pode variar conforme o seu peso. Face à situação, o posto das informações lista, por ordem crescente, os preços do GPL de todos os retalhistas para que os consumidores comparem os preços. Na aplicação informática, os consumidores podem escolher o peso do GPL e verificar logo o ranking de retalhistas que oferecem o preço mais baixo.

## 本會協辦“2017兩地五市世界環境日嘉年華” CC co-organiza o “Festival para comemorar o Dia Mundial do Ambiente 2017 entre duas regiões e cinco cidades”



為響應“世界環境日”，由環境保護局主辦，本會協辦的“2017兩地五市世界環境日嘉年華”於早前假友誼廣場舉行，是次活動以“膠、紙、金屬和電池，分類回收勿遲疑”為主題，向社會各界及市民宣導綠色生活，推動可持續消費理念的實踐。

今年以“膠、紙、金屬和電池，分類回收勿遲疑”為活動主題，鼓勵市民於日常生活中養成“源頭減廢，分類回收”的好習慣，實踐可持續消費理念，為環保工作出一分力。主辦單位聯同各協辦單位於活動現場設置攤位遊戲，以及環保工作坊和環保Fun回收站點，吸引不少市民參與活動及進行資源回收。本會在活動中設置的攤位遊戲有趣且富教育性，讓市民透過互動的方式瞭解本會的工作，包括“誠信店”標誌計劃、消費爭議仲裁中心，以及物價調查等，並於現場提供“澳門物價情報站”、“燃料價格情報站”及“誠信店”手機應用程式予市民下載使用，提高大眾對消費者權益的關注，現場吸引不少市民參加活動及下載手機應用程式，反應熱烈。同時，本會向在場參與遊戲的市民派發環保袋，宣揚購物時自備環保袋取代使用塑膠袋，提高市民對綠色消費的重視，以冀建設一個可持續發展的社會。

本會向來重視社會教育及環保工作，早前於本會總辦事處增設環保局的廢舊電池收集箱，響應及實踐綠色消費理念。未來，本會將繼續透過多元化的活動及各類渠道傳遞消費維權及可持續消費的訊息，並透過結合跨部門的合作，確實推動各項保護消費者之工作，構建本澳良好的消費環境。 

Por ocasião do Dia Mundial do Ambiente que se celebra anualmente no dia 5 de Junho, decorreu, este ano, no dia 3 de Junho, na Praça da Amizade, o “Festival para comemorar o Dia Mundial do Ambiente 2017 entre duas regiões e cinco cidades” organizado pela Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental (DSPA), sendo o CC uma das co-organizadoras. O evento tem como tema “Não hesitar em efectuar a recolha selectiva de plástico, papel, metal, pilhas e baterias”, no sentido de promover a vida verde e o consumo sustentável a todos os cidadãos.

Este ano, o evento visa a incentivar os residentes a criarem o hábito de reduzir resíduos e fazer reciclagem selectiva, por forma a proteger o ambiente. A DSPA e as co-organizadoras instalaram várias tendas para jogos, workshops e um posto provisório de recolha do Programa de Pontos “Verdes”, em que muitos cidadãos participaram. Os jogos do CC foram interessantes e educativos, permitindo que os cidadãos conhecessem melhor sobre os trabalhos do CC, nomeadamente o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e a investigação sobre os preços. O CC incentivou ainda os cidadãos a descarregarem as suas aplicações informáticas, incluindo “Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados”, “Posto das Informações de Preços dos Combustíveis” e “Lojas Certificadas”. Também distribuiu sacos ecológicos aos cidadãos que participaram nos jogos do CC, com vista a promover a utilização dos mesmos em vez dos sacos plásticos, aumentar a atenção dos cidadãos ao consumo verde e contribuir para o desenvolvimento sustentável da cidade.

O CC valoriza sempre a educação social e a protecção ambiental. Nesse sentido, instalou na sua sede uma caixa de recolha de pilhas e baterias usadas, por forma a responder à ideia de consumo verde. No futuro, o CC irá continuar a divulgar a defesa do consumidor e o consumo sustentável através da realização de actividades diversificadas e mediante a cooperação interdepartamental, a fim de criar um ambiente de consumo saudável em Macau. 

# 認識節水器具和用水效益標籤， 幫你慳水又慳錢 (III)

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

## 國家節水產品認證標誌

Indicativos de certificação nacional para dispositivos economizadores de água

中國內地節水產品現時存在多個行業標準，還沒有形成統一的國家節水產品標準。目前中國內地節水產品認證標準主要分四大類，通過認證的產品均可獲“節”字標誌。第一類是城鎮生活(服務業)節水產品認證，第二類是工業節水產品認證，第三類是農業節水產品認證，第四類是非傳統水資源利用的節水產品認證。而主要與本澳有關的屬城鎮生活(服務業)節水產品。

Actualmente, os dispositivos economizadores de água do interior da China seguem os padrões diferentes, não tendo ainda os padrões uniformizados nacionais para os dispositivos economizadores de água. Actualmente, os padrões de certificação do interior da China para os dispositivos economizadores de água dividem-se principalmente em 4 categorias, o dispositivo certificado recebe indicativo com o carácter chinês “节” (poupança) A primeira categoria de certificação diz respeito aos dispositivos economizadores de água para uso quotidiano urbano (sector terciário); a segunda categoria diz respeito aos dispositivos economizadores de água para as indústrias; a terceira categoria diz respeito aos dispositivos economizadores de água para a agrícola; a quarta categoria diz respeito aos dispositivos economizadores de água de utilização não-tradicional de recursos hídricos. Os dispositivos economizadores de água relacionados com Macau são os dispositivos economizadores de água para uso quotidiano urbano (sector terciário).



### 產品認證標誌說明：

通過認證的用水產品均可獲“節”字標誌。

註：目前中國內地節水認證產品涉及的產品標準大約有四百多個，但常見的產品主要符合《節水型生活用水器具》(CJ 164-2014)的標準規定。

申請“節”字標誌認證步驟，可瀏覽中國質量認證中心網站 ([www.cqc.com.cn](http://www.cqc.com.cn))。

### Descrição do indicativo do dispositivo certificado:

O dispositivo certificado recebe um indicativo com o carácter chinês “节” (poupança)

Nota: Actualmente, no interior da China, existem mais de 400 critérios para certificação de dispositivos economizadores, mas os dispositivos comuns atendem as normas estipuladas para “dispositivos economizadores para uso doméstico” (CJ 164-2014).

Para se candidatar à certificação de indicativo “节” (poupança), é favor navegar o website do Centro de certificação de qualidade da China: ([www.cqc.com.cn](http://www.cqc.com.cn)).

## 香港自願參與用水效益標籤計劃

Participação voluntária no programa de etiquetas de eficiência no consumo de água de Hong Kong

香港用水效益標籤計劃主要涵蓋淋浴花灑(Showers for bathing)、水龍頭(Water taps)、小便器用具(Urinal equipment)、洗衣機(Washing machines)及節流器(Flow controllers)

O programa das etiqueta de eficiência no consumo de água em Hong Kong inclui principalmente chuveiro, torneira, urinol, máquina de lavar roupa e restrictor de fluxos de água.



### 標籤說明：

在用水效益標籤上會展示1至4滴水點的標誌，以水點表示用水效益的級別，水點愈少，用水效益愈高。每個級別均以不同顏色標示，分別為 **第1級—綠色**、**第2級—橙色**、**第3級—紫色**、**第4級—紅色**。顏色級別以下位置標出了產品型號的具體水耗信息和相關指標。

例如洗滌6公斤的衣物，具有1滴水點標籤洗衣機的耗水量為49.8公升，相比4滴水點的耗水量為133.2公升，每次洗衣可節省的水量約83.4公升，約等於42支兩公升汽水。

註：標籤技術要求見 <http://www.wsd.gov.hk/> 圖片來源：香港水務署用水效益標籤計劃—洗衣機  
[http://www.wsd.gov.hk/filemanager/tc/share/pdf/wels\\_on\\_washing\\_machine\\_leaflet\\_public\\_c.pdf](http://www.wsd.gov.hk/filemanager/tc/share/pdf/wels_on_washing_machine_leaflet_public_c.pdf)

### Descrição das etiquetas:

Na etiqueta de eficiência no consumo de água há um indicativo de 1 a 4 gotas de água, que serve para classificar a eficiência no consumo de água, quanto menos gotas de água tiver, maior será a eficiência no consumo de água. Os níveis são identificados por indicativos de cores diferentes: nível 1 – cor verde, nível 2 – cor de laranja, nível 3 – cor roxa, nível 4 – cor vermelha. Abaixo dos níveis coloridos, estão disponíveis as informações sobre o consumo de água dos modelos dos dispositivos, bem como os respectivos indicadores.

Por exemplo, para lavar 6 kg de roupa, a máquina de lavar com a etiqueta de 1 gota de água gasta 49,8 L de água; a máquina de lavar roupa com 4 gotas de água, gasta 133,2 L de água. Cada lavagem poupa-se cerca de 83,4 L de água, equivalente a 42 garrafas de refrigerante de 2 L.

Nota: Especificações técnicas das etiquetas: <http://www.wsd.gov.hk/>  
Fotografias: programa das etiquetas de eficiência no consumo de água de Hong Kong – máquina de lavar roupa  
[http://www.wsd.gov.hk/filemanager/tc/share/pdf/wels\\_on\\_washing\\_machine\\_leaflet\\_public\\_c.pdf](http://www.wsd.gov.hk/filemanager/tc/share/pdf/wels_on_washing_machine_leaflet_public_c.pdf)

註：文章由海事及水務局提供

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



# 開心消費在你手 勿讓悠遊變憂愁

Cuidado com a reserva da viagem na internet

現今交通及資訊網絡發達，方便消費者以自由行方式出外旅遊，而預訂住宿服務，是在計劃行程前尤其須要關注的。酒店或旅館很多時會與本地或海外之旅行社或訂房網站合作，向消費者推銷酒店住宿服務。消費者作出消費前，應當注意以下事項：

**1. 與可靠且合法供應方交易：為著消費安全，**消費者須確認供應優惠的旅行社或網站是否可靠，倘有疑問可向提供住宿之酒店或旅館查詢有否存在合作關係。消費者除自行預訂外，亦有可能接到相關宣傳通知，縱使有關供應方聲稱屬酒店或旅館直接提供，消費者必須先查核有關優惠的真確性，以免不法之徒有機可乘。

**2. 保護個人資料：**消費者進行交易時，必須提供個人資料(如姓名、身份證或旅遊證件號碼、聯絡電話、電子郵箱及信用卡資料等)予另一方以訂立合同，為免個人資料受不必要侵犯，消費者必須清楚知悉對方對相關資料的保護政策。

**3. 詳細瞭解預繳條款：**市場上出現各式方案，消費者除考慮價格外，更須詳閱細節。方案之住宿等級、有否包含膳食或其他娛樂設施、稅項及雜費價格、更改住宿日期或取消政策、購買優惠後是否存在「無條件退款的冷靜期」等，從而選擇合適的預繳方案。

**4. 事前衡量風險：**因應不同供應商規定，預繳方案細則內容必定存在差異、當中亦包含不同程度的風險，以住宿風險尤甚。住宿市場上之供應屬有限，故此供應方(不論酒店旅館、旅行社或訂房網站)與消費者訂立合同時，無法確保必定能於消費者希望入住的期間提供住宿服務，旅遊旺季(如復活節、暑假、聖誕節等)的供應更為緊張。消費者必須事前衡量能否承擔相關風險，以及倘出現上述情況時的合約有否提供其他處理方案，再決定是否訂立合同。

本會在此建議消費者訂立預繳合同前明瞭細節以保障自身的消費權益。 

Hoje em dia, graças ao desenvolvimento acelerado dos transportes e da tecnologia informática, os consumidores podem optar por fazer viagem individual em vez de participar em excursões. Ao preparar a viagem, é importante ter maior cuidado com a reserva do alojamento. Muitas vezes, os hotéis ou pousadas promovem os serviços de alojamento turístico em cooperação com as agências de viagem locais ou exteriores ou com os sites de reserva. Aqui são alguns assuntos que merecem atenção dos consumidores aquando da reserva de hotel:

**1. Fazer transacção com um fornecedor confiável e legal:** Os consumidores devem verificar se a agência de viagem ou o site de reserva é confiável. Em caso de dúvidas, podem informar-se junto do hotel ou pousada onde pretende pernoitar. Quando recebem anúncio promocional, devem confirmar a sua veracidade, para evitar cair em armadilhas de consumo;

**2. Proteger os dados pessoais:** No momento da transacção, os consumidores são exigidos a fornecer dados pessoais a outra parte para a celebração de contrato (nomeadamente, o nome, o n.º de documento de identificação ou de viagem, o n.º de telefone, o correio electrónico e os dados relativos ao cartão de crédito). Nesse sentido, a fim de evitar a fuga dos dados pessoais, convém conhecer melhor sobre a política de protecção dos dados pessoais definida por outra parte;

**3. Conhecer bem as cláusulas respeitantes ao pré-pagamento:** Quando reservar a viagem que exige o pagamento prévio, além do preço, os consumidores devem ter cuidado com os pormenores da viagem a reservar, como o classe do alojamento, a inclusão ou não de refeições e acesso às instalações de lazer, de imposto ou tarifas derivadas, a política sobre a alteração ou cancelamento do alojamento e a existência ou não do “prazo de reflexão” para o reembolso sem restrições;

**4. Considerar os riscos antes da reserva:** Os consumidores devem ter cuidado com os possíveis riscos de consumo quando reservar a viagem, sobretudo o alojamento, dado que, às vezes, o fornecedor (o hotel, a agência de viagem ou o site de reserva de alojamento) não pode confirmar exactamente se há quarto vago para o consumidor no momento de celebração de contrato com o mesmo.

O CC aproveita para aconselhar que os consumidores tomem conhecimento das cláusulas antes de celebrar contrato que exige pagamento prévio, por forma a proteger os seus direitos e interesses. 

# 消費者委員會2017年7月份個案分類 Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Julho de 2017

**Nº** 接獲個案總數 **383宗**  
Total de atendimentos

**!** 投訴 **126宗**  
Queixas

**?** 諮詢 **256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
電訊服務	Serviços de telecomunicações	16	12.7%
公共交通	Transportes públicos	15	11.9%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	14	11.1%
食品及飲品類	Comida e bebidas	10	7.9%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	7	5.6%
電器產品	Produtos electrodomésticos	7	5.6%
旅遊業	Sector de turismo	7	5.6%

# 好文園地



## 消費維權，需要你的參與

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

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

### 投稿要求如下：

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



## 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7月份「全澳至抵超市龍虎榜」排名 Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Julho 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	---
2	↑8	來來超級市場 (聯薪廣場) Supermercado Royal (Luen San Square)	154	49
	↑1	來來超級市場 (美副將) Supermercado Royal (Coronel Mesquita)	148	49
	↑3	來來超級市場 (紅街市) Supermercado Royal (Mercado Vermelho)	149	49
3	↑8	來來超級市場 (俾利喇街) Supermercado Royal (Pereira)	137	48
4	---	來來超級市場 (大明閣) Supermercado Royal (Da Ming Court)	114	47
	---	來來超級市場 (民安新村) Supermercado Royal (Man On San Tchun)	130	47
	↑4	新苗超級市場 (海名居) Supermercado San Miu (La Baie Du Noble)	99	47
5	↑5	來來超級市場 (慕拉士) Supermercado Royal (Venceslau De Morais)	101	46
	↑2	來來超級市場 (司打口) Supermercado Royal (Praça de Ponte e Horta)	105	46

註： 1. 不同顏色代表不同分區

- 花地瑪1區
- 望德及風順堂區
- 花地瑪2區
- 花王堂1區
- 花地瑪3區
- 花王堂2區

2. 根據消費者委員會7月份對370種貨品進行物價普查，列出各超級市場於澳各區共104間超級市場中最抵貨品數目首五位排名。詳情可瀏覽：  
[www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)

Obs. 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 1
- Freguesia de São Lázaro e de São Lourenço
- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 2
- Freguesia de Santo António 1
- Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 3
- Freguesia de Santo António 2

2. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Julho pelo Conselho de Consumidores, a classificação dos primeiros cinco supermercados é dada conforme àqueles que possuem maior número de produtos baratos de entre os 104 supermercados espalhados em todos os cantos da cidade de Macau. Para mais pormenores visite: [www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)

連續12個月踞“全澳至抵超市龍虎榜”第一位。

Ocupou o primeiro lugar em 12 meses consecutivos na “Lista dos supermercados mais baratos de Macau”



# 2017 減塑有著數

## Reduzir o uso de sacos de plástico poderá dar prémios 2017

### 1/6 - 31/8

減用塑膠袋  
全城鏗起來

Não aos sacos de plástico.  
Sim a uma cidade mais verde!



### 參加辦法 / Forma de participação:

1. 凡於活動期間，到指定商號購物時不索取膠袋，可獲商號在收據單上加蓋指定印章
2. 填妥姓名、澳門居民身份證號碼前4位及聯絡電話
3. 投入設於環境保護局、部分諮詢單位及商號等之收件箱內即可參加抽獎
4. 有關是次活動的詳情以及相關私隱政策的詳細內容，請參閱環境保護局網頁 [www.dspa.gov.mo](http://www.dspa.gov.mo)
5. 環境保護局具有本活動的最終解釋權



1. Durante o período de actividade, se não pedir sacos de plástico ao fazer compras nas empresas designadas, o seu recibo de compras poderá ser carimbado pela empresa com o carimbo específico.
2. Escreva no recibo o seu nome, os primeiros quatro dígitos do BIR de Macau e o número de telefone.
3. Coloque-o numa das caixas de recolha instaladas na Direcção dos Serviços de Protecção Ambiental (DSPA), e em algumas entidades colaboradoras e empresas, para participar no sorteio.
4. Para mais informação sobre o regulamento e a política de privacidade desta actividade é favor visitar a página electrónica da DSPA [www.dspa.gov.mo](http://www.dspa.gov.mo)
5. A DSPA reserva-se o direito de interpretação final do regulamento desta actividade.

### 參與商號 / Empresas participantes:

T-Eleven便利店 一書閣 工人樂樂超級市場 大馬路食品市場 大榮源  
日本大創百貨 文萃書店 中國圖書公司 成昌超級市場  
西豐源超市(澳門)有限公司 好運源專門店 宏華超市有限公司  
有豐源超市有限公司 東來超市有限公司 萬里洋行 南光百貨有限公司  
龍光書店有限公司 宏光軒超級市場 致富有限公司 美通源超級市場  
博康藥材有限公司 華興藥房 華豐超級市場 博士文興 順華源超級市場  
新八佰伴 愛約成藥 新怡城超級市場 新豐源超市 新豐源超市有限公司  
匯興超級市場(孩子基地) 澳門文化廣場有限公司 澳門匯豐源藥材 德民藥房  
源達藥房 康仁藥房 宏興藥房 華豐藥房 廣豐藥房 廣豐藥房 士多美  
印田優質食品專門店 COKK牌食品專賣店 P-康源美食品(澳門)有限公司 等

> E-Event Macau Branch Livraria Unice Supermercado Clube de Operários de Macau Lda  
Supermercado Dah Chong Hong Yuyoma Doko Japan Livraria Mao Choi  
Companhia de Produtos de China Supermarket Seng Cheong Goodmart Manicare  
Supermercado Wang Kai Lda Supermercado Lee Hong Lda Supermercado Royal, Cia Lda  
Padaria da Guai Associação de Nam Kwong Lda Livraria Seng Kwong Lda  
Associação dos Familiares dos Deficientes Mentais de Macau  
Exportação e Importação Chi Fu Lda Supermercado USmart Lda Padaria New Menu Lda  
Farmácia Tsan Hong Supermercado Tai Fung Papeteria Pak Si  
Supermercado Simple Kind Life Mart Hoi Hoi Chan 1547 Supermercado Sai Fo Seng  
Supermercado Sai Mau Supermercado Berwinda Lda Supermercado Shui Heung (Fai Chi Kai)  
Passe Cultural Macas Lda Choi Heung Yuen Bakery Macau  
Farmácia Popular Farmácia Fama Plus Farmácia Aliven Farmácia Veng Hing  
Farmácia Ngai Fong Farmácia King Fong Farmácia Weng Fong Colúmbia  
Inda Quality Food Specialty Store CCK Plaza Food Super Store  
Alimentos de B-Cherkoff (Macas) Cia Lda, etc.



大獎 5名  
5 Primeiros Prémios

超市禮券2000澳門元  
Cupão de supermercado no  
valor de 2000 patacas



二獎 10名  
10 Segundos Prémios

超市禮券500澳門元  
Cupão de supermercado no  
valor de 500 patacas



三獎 400名  
400 Terceiros Prémios

內含100澳門元之電子儲值卡  
Cartão pré-pago no valor de 100 patacas

詳情請參閱環境保護局網頁或親臨電話查詢詳情  
Para mais informação, visite a página da DSPA ou ligue para a Linha Ambiental.

[www.dspa.gov.mo](http://www.dspa.gov.mo) 2876 2626