

光纖寬頻月費計劃比較調查

Investigação sobre os planos de internet de banda larga em fibra óptica



2016年接獲逾六千四百宗個案 按年下跌近一成四

CC recebe mais de 6400 casos em 2016



2016年度A級“誠信店”暨 “消費爭議仲裁中心”顧問聘書頒授儀式

Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2016 e Atribuição dos Certificados de Assessor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

訪橫琴消費者協會交流維權經驗

CC visita a Associação de Consumidores de Hengqin trocando experiências na área de defesa do consumidor

新加坡消協來訪

Associação de Consumidores de Singapura visita o CC



澳門物價情報站



iPhone App



Android App



誠信店



iPhone App



Android App



澳門燃料價格
情報站



iPhone App



Android App

官方微信



出版 Editora

澳門特別行政區政府消費者委員會

Conselho de Consumidores do Governo da RAEM

網址 / Website: <http://www.consumer.gov.mo/>

電郵地址 / Email: info@consumer.gov.mo

澳門郵箱 / Caixa Postal: 3065

消費者委員會 Conselho de Consumidores

澳門高士德大馬路26號何鴻樂夫人大廈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 光纖寬頻月費計劃比較調查
- 12 2016年接獲逾六千四百宗個案
按年下跌近一成四

誠信店專區

- 20 2016年度A級“誠信店”暨
“消費爭議仲裁中心”顧問聘書頒授儀式

本會動態

- 22 訪橫琴消費者協會交流維權經驗
- 23 新加坡消協來訪
- 24 新“加盟商號”名單11月及12月
- 25 11月及12月份投訴個案分類及
2016年第四季APPS瀏覽量
- 26 消費提示
- 27 “全澳至抵超市龍虎榜”11月及12月份簡報

3 Editorial

Relatório de investigação

- 8 Investigação sobre os planos de internet de banda larga
em fibra óptica
- 14 CC recebe mais de 6,400 casos em 2016

Lojas Certificadas

- 21 Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2016 e
Atribuição dos Certificados de Assessor do Centro de
Arbitragem de Conflitos de Consumo

Actividades do CC

- 22 CC visita a Associação de Consumidores de Hengqin
trocando experiências na área de defesa do consumidor
- 23 Associação de Consumidores de Singapura visita o CC
- 24 Lista de novas Lojas Aderentes em Novembro e Dezembro
- 25 Análise dos casos recebidos em Novembro e Dezembro e
Dados estatísticos sobre o Posto das Informações, relativos
ao 4.º trimestre de 2016
- 26 Aviso aos consumidores
- 27 Classificação dos Supermercados mais Baratos de Macau
em Novembro e Dezembro

 編者話 Editorial

本澳兩間互聯網服務供應商自2015年起相繼推出光纖寬頻月費計劃。鑑於本澳使用者不斷增加，而月費計劃涉及不同收費、上下載速度、電子郵箱儲存量等多個組合，本會就供應商提供的資料，比較及整理出不同月費計劃的基本收費、各項衍生服務收費、使用限制及合約內容政策等，提供消費者選擇及使用建議。

本會去(2016)年接獲六千多宗的投訴、諮詢及建議個案，整體數字按年下跌超過十三個百分點，各類個案涉及的總金額超過兩億四千五百萬澳門元，年結案率超過95.4%。今期澳門消費除了分析首五位投訴數字的數據升跌外，亦報導了遊客、消費爭議及網購等數據分析。

本會於去年底舉行2016年度A級“誠信店”暨“消費爭議仲裁中心”顧問聘書頒授儀式，當晚向12間“誠信店”頒發2016年度A級“誠信店”特優獎牌、以及逾一千一百間通過評審的“加盟商號”發出2017年度“誠信店”優質標誌。當晚本會亦向義務為仲裁中心爭議個案，提供公正及專業意見的共56個團體及人士授予顧問聘書。本會全體委員會主席黃國勝表示本會將繼續邀請不同專業領域團體與人士擔任顧問，藉擴大團隊層面來完善與提高消費爭議仲裁中心的工作成效。

在跨境合作方面，本會去年底到訪珠海橫琴新區消費者協會，就維權訊息進行交流，藉此加深兩會的合作關係。另外，新加坡消費者協會來訪本會及舉行工作會議。會上雙方就“誠信店”優質標誌計劃，以及該會之“保證標誌 (CaseTrust)”計劃之具體執行情況交換意見，並期望透過互訪與培訓活動，互取所長及向兩地消費者推廣維權訊息。 

Os dois fornecedores dos serviços de internet de Macau lançaram sucessivamente os planos mensais de internet de banda larga em fibra óptica desde 2015. Tendo em conta o aumento contínuo do número de utentes e a diferenciação dos planos em relação ao tarifário, à velocidade de upload e download e aos serviços adicionais, o CC realizou, com as informações dadas pelos dois fornecedores, uma análise comparativa sobre o tarifário dos planos, as suas restrições de uso e o conteúdo do contrato, por forma a divulgar aos consumidores mais informações nesta matéria.

Em 2016, foram dirigidos ao CC mais de 6 mil casos que incluem queixas, pedidos de informação e sugestões, número que desceu mais de 13% em comparação com o registado em 2015. Todos os casos envolveram, no total, mais de 245 milhões patacas e mais de 95,4% dos mesmos foram concluídos. Nesta edição da revista “O Consumidor” pode-se encontrar o relatório sobre os casos recebidos, nomeadamente a análise do ranking de queixas, dos litígios de consumo que envolveram os turistas e da compra na internet.

No fim do ano passado, o CC realizou a Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2016 e Atribuição dos Certificados de Assessor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, na qual entregou o prémio de classe A a 12 Lojas Certificadas para efeitos de elogio e distribuiu o símbolo de qualidade de Loja Certificada do ano 2017 a mais de mil estabelecimentos comerciais qualificados. Na cerimónia, o CC também atribuiu o certificado de assessor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo a 56 individualidades e associações. O Presidente do Conselho Geral do CC, Sr. Vong Kok Seng indicou que o CC irá continuar a convidar mais associações e individualidades de diferentes áreas profissionais para ser assessor do Centro de Arbitragem, por forma a aumentar a eficiência dos seus trabalhos.

Quanto à cooperação interregional, no fim do ano passado, o CC visitou a Associação de Consumidores do Novo Distrito de Hengqin para fazer intercâmbio sobre a defesa do consumidor e estreitar a relação de cooperação entre as partes. Além disso, A Associação de Consumidores de Singapura realizou uma visita ao CC e ainda uma reunião de trabalho, na qual as partes trocaram opiniões acerca da implementação do sistema de Lojas Certificadas e o sistema “CaseTrust”, com expectativa de divulgar informações na área de defesa do consumidor em Macau e em Singapura através da realização de visitas e acções de formação. 

光纖寬頻 月費計劃 比較調查

本澳互聯網服務供應商自2015年起由1間增至2間，並相繼推出不同的光纖寬頻月費計劃。鑑於現時本澳使用光纖寬頻的消費者不斷增加，故本會對“澳門電訊有限公司”(以下簡稱“CTM”)及“MTel電信有限公司”(以下簡稱“MTel”)兩家互聯網服務供應商進行一項光纖寬頻月費計劃調查，並針對兩間營運商所提供的月費計劃(以下簡稱“計劃”)、申請手續、安裝費及按金等資訊整理作比較供消費者參考。但調查範圍不包括申請服務附贈享有購買電子產品等折扣之優惠計劃。

問卷回收情況

本會於2016年11月至12月期間共向“CTM”及“MTel”兩間本澳的互聯網服務供應商發出調查問卷，兩間供應商亦於限期前回覆本會。

光纖寬頻月費計劃比較

據本次調查所得，兩間供應商合共提供14個計劃，“CTM”提供的9個計劃，其下載及上載速度分別為3Mbps/1Mbps至1Gbps/1Gbps，而“MTel”提供的5個計劃，按其下載及上載速度則分別為12Mbps/12Mbps至600Mbps/600Mbps。

收費方面，“CTM”提供的9個計劃中月費最高為\$580.00澳門元，最低為\$63.00澳門元，“MTel”提供的5個計劃中月費最高為\$448.00澳門元，最低為\$128.00澳門元。至於每月免費使用時間，兩間供應商提供的14個計劃均為無限使用，有關計劃除提供網路服務外，兩間供應商均有為使用服務的消費者提供免費電子郵箱，儲存量視乎申請計劃，由2GB至10GB不等，而“CTM”則另有部份計劃提供免費CTM Wi-Fi用量及雲端儲存量。

兩間供應商所提供的計劃中，除免費電子郵箱、免費雲端儲存量及CTM Wi-Fi外，共有4個計劃所提供的上下載速度均相同，但月費價格則存有差異，價差為\$12.00及\$32.00澳門元不等。

兩間供應商所提供的計劃種類繁多，且包含不同的額外服務，建議消費者因應自身或家庭整體需要來選擇合適的光纖寬頻計劃。

查詢及申請途徑

由於住所能否使用有關服務涉及光纖線路覆蓋等因素，建議消費者可於申請前先行查詢。就兩間供應商回覆，消費者可透過供應商網頁、手機應用程式、致電服

務熱線及前往門市4種途徑查詢，至於消費者申請有關服務的途徑，兩間營運商均可透過供應商網頁、手機應用程式及前往門市申請，而“CTM”則表示亦可透過致電服務熱線申請。

消費者申請有關服務時，可能會涉及須要繳付數據器的按金及預繳月費，按金方面，“CTM”所收取的按金為\$300.00澳門元，“MTel”則為\$270.00澳門元。至於預繳月費方面，“CTM”表示申請計劃的消費者須預繳一個月月費，預繳費用於服務終止後退還，而“MTel”則表示申請者無須預繳。

安裝

申請有關計劃除了繳付按金外，消費者也須繳付安裝費。按回覆的資料，有關安裝共分兩種情況收費，一種為沿用現有光纖寬頻線路，另一種則為另設新的光纖寬頻線路，兩種情況各供應商的收費存有差異，前者“CTM”收費為\$600.00澳門元，“MTel”為\$540.00澳門元，後者“CTM”收費為\$900.00澳門元，“MTel”為\$810.00澳門元。



以“CTM”“居+互聯網計劃300M”與“MTel”的“光纖寬頻300”兩個計劃為例，比較由申請、安裝至使用一年服務所需費用(安裝以另設新線之費用計算)：

澳門電訊有限公司		MTel電信有限公司	
MOP \$380.00 x 12	年費	MOP \$348.00 x 12	
MOP \$900.00	安裝費	MOP \$810.00	
MOP \$300.00	按金*	MOP \$270.00	
+ MOP \$380.00	預繳*	+ MOP \$0.00	
MOP \$6,140.00		MOP \$5,256.00	
相 差 MOP \$884.00			

從上述例子可見，消費者由申請計劃、安裝至使用一年光纖服務後，“CTM”共需支付\$6,140.00澳門元，“MTel”則支付\$5,256.00澳門元，兩者相差\$884.00澳門元。

*按金或預繳可於服務終止後退回。

搬遷

兩間供應商表示均會收取搬遷費用，收費與安裝費相同，也分沿用現有線路及另設新線兩種方式收費。

檢查及維修服務

消費者住所內的互聯網服務倘出現無法使用的情況時，據兩間供應商的回覆均表示會安排職員上門檢查，然而可能會收取檢查費用，“MTel”回覆時表示不向消費者收取檢查費用，至於“CTM”則表示，有關上門支援服務分為辦公時間及非辦公時間，辦公時間首次為免費，其後為\$100.00澳門元/次，非辦公時間則為\$200.00澳門元/次。

此外，消費者在日常使用中有可能因數據器或線路損壞而導致不能使用服務，據兩間供應商回覆，均表示會免費提供更換數據器及維修線路的服務，但更換數據器服務並不包括人為損壞，且維修線路亦只針對該供應商所提供及裝設的光纖線路。

暫停服務

若消費者因一段較長時間不使用互聯網服務，根據回覆資料顯示，兩間供應商表示可容許消費者短暫停用光纖寬頻服務，且沒有暫停次數限制，但每年最多只可暫停90日，每次申請費用為\$50.00澳門元。雖然供應商有提供此等服務，但消費者申請相關服務時，有必要考慮所暫停的時間長短，以及自身月費計劃等因素再行決定。

終止服務

根據回覆的資料顯示，消費者於申請有關計劃後，不論是否合約到期或於合約期內，消費者如決定不使用有關互聯網服務時，要親自前往門市辦理終止服務手續，否則兩間供應商均會繼續提供服務及收取費用。“CTM”表示可即日辦理，而“MTel”則表示消費者要提前1日辦

理，但消費者切記辦理手續後要將供應商提供的數據器退還，“CTM”所要求退回器材的時限為終止服務後5日，“MTel”則為7日。

合約內容及政策

兩間供應商均表示會與申請光纖寬頻的消費者簽定書面合同，合約上都有列明各項服務收費、計帳周期、客戶提前終止合約可能繳付之特定費用、約滿後繼續使用服務時的收費標準等資訊。然而對於合約期限方面兩者則存有差異，“MTel”與消費者簽定之合約期為12個月，為免消費者忘記約滿期，該公司會於合約到期前30日以電話及賬單中標示的方式提醒消費者，此外，該公司亦表示倘消費者於合約期內終止服務時要繳付違約金\$200.00澳門元；至於“CTM”回覆表示倘若消費者沒有參加優惠計劃時則沒有合約期的束縛，消費者可隨時終止服務。

給消費者的建議

- 光纖寬頻月費計劃種類繁多，消費者應按自己及家庭的整體需要，選擇合適的月費計劃，以免每月浪費不必要的支出。
- 消費者應適時檢視所選擇之計劃是否符合自身所需，如有需要應於合約結束後向供應商協議作出更改。
- 供應商除提供本次調查的月費計劃外，亦可能會向申請之消費者提供附贈享有購買電子產品等折扣之優惠計劃，但普遍會要求簽訂一定期限的合約，建議消費者應詳加考慮，並瞭解清楚終止合約的相關條款，尤其提前終止合約時的處理方式。
- 消費者申請計劃後，供應商不會主動終止所提供的互聯網服務，消費者如決定不再使用有關服務時應盡快向供應商辦理終止服務手續，避免浪費金錢。
- 消費者申請計劃時會與供應商簽訂合約，如有任何不明白之處應立即向職員查詢，以保障自身權益。 

光纖寬頻月費計劃收費比較

互聯網服務 供應商	計劃名稱	收費 (澳門元)	下載速度	上載速度	使用時間	免費電子郵箱 儲存量(GB)	免費雲端 儲存量(GB)	免費CTM Wi-Fi 用量
澳門電訊 有限公司	居+互聯網計劃 1G	\$580.00	1 Gbps	1Gbps	無限	10	1	無限
	居+互聯網計劃 600M	\$460.00	600 Mbps	600 Mbps	無限	10	1	無限
	居+互聯網計劃 300M	\$380.00	300 Mbps	300 Mbps	無限	4	1	無限
	居+互聯網計劃 150M	\$300.00	150 Mbps	150 Mbps	無限	4	1	無限
	居+互聯網計劃 50M	\$250.00	50 Mbps	50 Mbps	無限	4	1	無限
	居+互聯網計劃 15M	\$238.00	15 Mbps	1 Mbps	無限	4	---	1,200 分鐘
	居+互聯網計劃 12M	\$138.00	12 Mbps	6 Mbps	無限	4	---	---
	居+互聯網計劃 8M	\$130.00	8 Mbps	1 Mbps	無限	4	---	---
	居+互聯網計劃 3M	\$63.00	3 Mbps	1 Mbps	無限	2	---	---
MTel電信 有限公司	光纖寬頻 600	\$448.00	600 Mbps	600 Mbps	無限	10	---	---
	光纖寬頻 300	\$348.00	300 Mbps	300 Mbps	無限	6	---	---
	光纖寬頻 150	\$288.00	150 Mbps	150 Mbps	無限	4	---	---
	光纖寬頻 50	\$238.00	50 Mbps	50 Mbps	無限	4	---	---
	光纖寬頻 12	\$128.00	12 Mbps	12 Mbps	無限	4	---	---

註：上述計劃資料為CTM及MTel於08/12/2016提供 “---”：表示沒有提供該服務

互聯網服務供應商			澳門電訊有限公司	MTel電信有限公司
申請服務	途徑 ^[1]	查詢	A, B, C, D	A, B, C, D
		申請	A, B, C, D	A, B, C
	預繳	月費	1 個月	無須預繳
		退還方式	服務終止後退還客戶	---
	數據器按金		\$300.00	\$270.00
安裝費	沿用現有光纖寬頻線路		\$600.00	\$540.00
	另設新線		\$900.00	\$810.00
維修	上門檢查費用		辦公時間:\$100.00 (首次免費) 非辦公時間:\$200.00	x
	屋內線路或數據器	免費維修線路 ^[2]	✓	✓
		免費更換數據器 ^[3]	✓	✓
搬遷到另一住所收費	沿用現有光纖寬頻線路		\$600.00	\$540.00
	另設新線		\$900.00	\$810.00
暫停服務	可暫停		✓ ^[4]	✓
	暫停次數		無限制	無限制
	每年最多暫停服務日數		90日	90日
	每次收費		\$50.00	\$50.00
終止服務	辦理手續途徑		前往門市	前往門市
	提前辦理時間		可即日生效	1日
	終止服務後退回器材期限		5日	7日
合約內容及政策	簽訂書面合約		✓	✓
	合約期限(月數)		--- ^[5]	12
	主動提示合約即將到期的方式		--- ^[5]	提前30日,透過電話通知及賬單中標示
	合約期滿後未提出終止服務時	繼續提供服務	--- ^[5]	✓
		收費標準 ^[6]	--- ^[6]	舊合約已訂明合約終止後之收費
	合約期滿後,繼續沿用舊合約條款訂立新合約		--- ^[7]	x ^[8]
	在沒有取得優惠之情況下,客戶提前終止合約之處理方式		不會有罰款 ^[9]	繳付違約金200.00元
	合約列明的資料 ^[10]		a	a, b, c
計賬周期日(截數日期)		整月計算	整月計算	
服務熱線			1000	2878 3320

註: 上表中“✓”表示會、可以或有,“x”表示否或不收取,“---”表示不適用,且有關排序按商號英文名稱順序排列,幣值以澳門元標示。

[1]: 查詢及申請途徑 : A.前往門市查詢、B.手機應用程式、C.公司網頁、D.致電服務熱線。

[2]: 不包括非供應商提供的線路。

[3]: 不包括人為損壞或損失。

[4]: 不包括優惠合約期內。

[5]: 若消費者沒有參加優惠計劃,則沒有合約期之束縛。

[6]: 若為優惠計劃,則按照其所選之計劃的原價收費。

[7]: 若消費者沒有參加優惠計劃,服務合約是沒有期限,客戶可繼續沿用服務合約所選之計劃。

[8]: 公司會提供現有服務合約計劃給消費者選擇。

[9]: 倘消費者沒有參加優惠計劃,則沒有合約之束縛,其可隨時終止服務。

[10]: 合約列明之資料:

a.合約期滿後之收費標準。

b.列明提前終止服務合約之處理方式。

c.倘合約生效日與每月計賬周期日(截數日期)不在同一天時,第一期及最後一期之收費方式。

INVESTIGAÇÃO SOBRE OS PLANOS DE INTERNET DE BANDA LARGA EM FIBRA ÓPTICA

Em 2015, a cidade de Macau passou a ter dois fornecedores de serviços de internet e portanto surgiram mais planos de internet de banda larga em fibra óptica à escolha dos cidadãos. Tendo em conta o aumento do número de consumidores a utilizar o serviço de internet de banda larga em fibra óptica, o CC realizou uma investigação aos dois fornecedores, nomeadamente à Companhia de Telecomunicações de Macau S.A.R.L. (CTM) e à Companhia de Telecomunicações de MTEL, Limitada (Mtel), no sentido de recolher e divulgar ao público informações acerca dos planos de internet de banda larga em fibra óptica. Porém, não se incluem os planos de promoção nesta investigação.

Recolha de questionário

O CC enviou o questionário à CTM e à Mtel durante Novembro e Dezembro de 2016 e conseguiu a resposta dos ambos.

Análise comparativa dos planos de internet de banda larga em fibra óptica

Segundo as informações recolhidas nesta investigação, os dois fornecedores oferecem um total de 14 planos mensais de internet de banda larga em fibra óptica, sendo 9 planos da

CTM com a velocidade de download compreendida entre 3Mbps e 1Gbps e a de upload entre 1Mbps e 1Gbps e 5 planos da Mtel com a velocidade de download e upload entre 12 Mbps e 600Mbps.

Quanto ao tarifário, no caso da CTM, a mensalidade mais elevada fixa-se em 580 patacas e a mais baixa em 63 patacas, enquanto a Mtel oferece 5 planos com a mensalidade de 128 a 448 patacas. Todos os 14 planos oferecem um tempo de uso ilimitado e também 2GB a 10GB do armazenamento de e-mails. Além disso, a CTM oferece ainda, em alguns planos, o uso gratuito de CTM Wi-Fi e o armazenamento em nuvem.

Dos planos oferecidos pelos dois fornecedores locais, há 4 planos que têm uma velocidade de download e upload idêntica mas nota-se uma diferenciação em relação à mensalidade.

Tendo em conta que existem à escolha dos consumidores muitos planos de internet de banda larga em fibra óptica que abrangem serviços diferentes, convém que escolham um plano adequado às suas necessidades próprias.

Formas de pedido de informação e requerimento de serviço

Sugere-se que os consumidores se informem previamente junto do fornecedor para verificar se o seu domicílio é incluído na rede da fibra óptica. Os dois fornecedores afirmam na resposta ao questionário que os consumidores podem pedir

informação através do website do fornecedor, da aplicação informática, da linha aberta ou da deslocação pessoal à loja, bem como podem requerer o serviço de internet mediante o website do fornecedor, a aplicação informática ou a deslocação pessoal à loja. A CTM também aceita o requerimento através da linha aberta.

Os consumidores podem ser solicitados a pagar uma caução para modem ou pagar uma mensalidade como depósito para o requerimento do serviço de internet. A CTM cobra uma caução para modem de 300 patacas e a Mtel de 270 patacas. Quanto ao pagamento prévio da mensalidade, a CTM solicita o pagamento prévio duma mensalidade como depósito devolvendo-a após a cessação do contrato, ao contrário da Mtel que não pede o pagamento de tal depósito.

Instalação

Os consumidores também devem pagar uma taxa de instalação. Segundo as informações recolhidas, a taxa de instalação é cobrada conforme duas situações: Utilização da rede de fibra óptica existente ou instalação da nova rede. A CTM cobra 600 patacas para a utilização da rede de fibra óptica existente e 900 patacas para a instalação da nova rede, enquanto a Mtel cobra 540 patacas para a primeira situação e 810 patacas para a segunda.

Análise comparativa do tarifário entre o plano “Home Internet Service Plans (300M)” da CTM e o plano “300M” da Mtel (no caso da instalação da nova rede):

CTM		Mtel
MOP \$380.00 x 12	Mensalidade	MOP \$348.00 x 12
MOP \$900.00	Taxa de Instalação	MOP \$810.00
MOP \$300.00	Caução para Modem*	MOP \$270.00
+ MOP \$380.00	1 mensalidade como depósito*	+ MOP \$0.00
MOP \$6,140.00 ➡ Diferença MOP \$884.00 ⬅ MOP \$5,256.00		

Neste exemplo, o consumidor precisa de pagar 6140 patacas, no caso da CTM, ou 5256 patacas, no caso da Mtel, para utilizar um ano do serviço de internet de banda larga em fibra óptica. Nota-se uma diferença de preço de 884 patacas entre os dois planos.

*Obs.: A caução para modem e o depósito são reembolsáveis após a cessação do serviço.

Relocalização da rede

Ambos os fornecedores cobram uma taxa para relocalização da rede que é igual à taxa de instalação.

Serviço de diagnóstico e reparação

No caso de os consumidores encontrarem problema no uso da internet em sua casa, os fornecedores podem enviar técnico para fazer diagnóstico ao domicílio mas é possível cobrar uma taxa para tal serviço. A Mtel não cobra taxa de diagnóstico mas a CTM sim. No caso da CTM, o serviço de diagnóstico ao domicílio na hora de expediente é gratuito para a 1.^a vez mas a partir da segunda vez cobra-se uma taxa 100 patacas por vez, enquanto o serviço de diagnóstico ao domicílio fora da hora de expediente é de 200 patacas por vez.

Por outro lado, os dois fornecedores prestam o serviço de troca de modem desde que o dano não seja causado por força humana, bem como disponibilizam também o serviço de reparação da rede mas só à rede de fibra óptica por eles fornecida e instalada

Suspensão do serviço

Os consumidores podem pedir a suspensão do serviço se não o utilizarem por um período mais longo. Segunda as respostas da CTM e da Mtel, o número de vezes de suspensão é ilimitado mas os clientes só podem suspender o serviço até 90 dias por ano, devendo pagar uma taxa de 50 patacas para cada pedido de suspensão.

Cessaçã do serviço

Os consumidores, se não querem utilizar mais o serviço de internet, devem deslocar-se pessoalmente à loja para requerer a cessação do serviço, quer seja após o termo do contrato quer seja dentro do prazo do mesmo, senão os fornecedores vão continuar a prestar e cobrar o serviço. A CTM afirma que pode cessar o serviço imediatamente no dia do pedido mas Mtel necessita de 1 dia para tratar do pedido de cessação. Porém, lembra-se que os consumidores devem devolver o modem, no caso da CTM, no prazo de 5 dias, e no caso da Mtel, dentro de 7 dias a contar do dia de requerimento.

Conteúdo do contrato e relativas políticas

Ambos os fornecedores celebram contrato escrito com os consumidores que adquirem o serviço de banda larga em fibra óptica, listando no mesmo o tarifário, a data de fechamento de factura, a multa da cessação antecipada do serviço e o tarifário após o termo do contrato. No caso da Mtel, o contrato tem uma duração de 12 meses e a Mtel avisa, por telefone ou por factura, os consumidores com 30 dias de antecedência antes do termo do contrato. Além disso, Mtel solicita o pagamento da multa de 200 patacas no caso de os consumidores cessarem antecipadamente o contrato. No que diz respeito à CTM, os consumidores não ficam sujeitos ao prazo contratual podendo cessar o serviço quando quiserem, desde que não tenham adquirido qualquer plano de promoção.

Sugestões aos consumidores:

- Os consumidores devem escolher um plano mensal conforme as suas necessidades e da sua família, evitando custos desnecessários;
- Os consumidores devem revisar oportunamente o plano verificando se ainda é adequado às suas necessidades, para

solicitar, quando precisar, alteração ao contrato após o termo do mesmo;

- Os fornecedores, além dos planos mensais referidos nesta investigação, oferecem planos de promoção acompanhados com a compra de produto electrónico mas obrigam a celebração de contrato de uma certa duração para tal efeito. Neste caso, convém que os consumidores se informem melhor sobre as cláusulas contratuais, sobretudo em relação à cessação antecipada do contrato;
- Os fornecedores não cessam por iniciativa o serviço de internet após os consumidores o adquirirem, pelo que devem solicitar a cessação do serviço junto do fornecedor o mais rápido possível caso não o queiram utilizar mais, por forma a evitar custos desnecessários;
- No momento de celebração do contrato, quando tiverem dúvidas sobre as cláusulas contratuais, os consumidores devem informar-se imediatamente junto do empregado do fornecedor, de maneira a proteger os seus direitos e interesses. T

Comparação do tarifário dos planos de internet de banda larga em fibra óptica

Fornecedor	Designação de plano	Mensalidade (MOP)	Velocidade de download	Velocidade de upload	Tempo de uso	Armazenamento de e-mails (GB)	Amarzenamento em nuvem (GB)	Uso de CTM Wi-Fi
CTM	Home Internet Service Plans (1G)	\$580.00	1 Gbps	1 Gbps	ilimitado	10	1	ilimitado
	Home Internet Service Plans (600M)	\$460.00	600 Mbps	600 Mbps	ilimitado	10	1	ilimitado
	Home Internet Service Plans (300M)	\$380.00	300 Mbps	300 Mbps	ilimitado	4	1	ilimitado
	Home Internet Service Plans (150M)	\$300.00	150 Mbps	150 Mbps	ilimitado	4	1	ilimitado
	Home Internet Service Plans (50M)	\$250.00	50 Mbps	50 Mbps	ilimitado	4	1	ilimitado
	Home Internet Service Plans (15M)	\$238.00	15 Mbps	1 Mbps	ilimitado	4	---	1200 mins
	Home Internet Service Plans (12M)	\$138.00	12 Mbps	6 Mbps	ilimitado	4	---	---
	Home Internet Service Plans (8M)	\$130.00	8 Mbps	1 Mbps	ilimitado	4	---	---
	Home Internet Service Plans (3M)	\$63.00	3 Mbps	1 Mbps	ilimitado	2	---	---
MTel	600M	\$448.00	600 Mbps	600 Mbps	ilimitado	10	---	---
	300M	\$348.00	300 Mbps	300 Mbps	ilimitado	6	---	---
	150M	\$288.00	150 Mbps	150 Mbps	ilimitado	4	---	---
	50M	\$238.00	50 Mbps	50 Mbps	ilimitado	4	---	---
	12M	\$128.00	12 Mbps	12 Mbps	ilimitado	4	---	---

Notes: Dados fornecidos pela CTM e Mtel em 8 de Dezembro de 2016. "---" indica que não se fornece o serviço.

Fornecedor			COMPANHIA DE TELECOMUNICAÇÕES DE MACAU S.A.R.L. (CTM)	COMPANHIA DE TELECOMUNICAÇÕES DE MTEL, LIMITADA (Mtel)
Aquisição de serviço	Meios ^[1]	Pedido de informação	A, B, C, D	A, B, C, D
		Requerimento do serviço	A, B, C, D	A, B, C
	Caução	Mensalidade	1 mês de mensalidade	Não é necessária
		Forma de devolução	Devolve-se a caução ao cliente após o término do contrato.	---
	Caução para modem		\$300.00	\$270.00
Taxa de instalação	Utilização da rede de fibra óptica existente		\$600.00	\$540.00
	Instalação da nova rede		\$900.00	\$810.00
Reparação	Diagnóstico ao domicílio		Hora de expediente: \$100.00 (1.ª vez gratuita); Fora da hora de expediente: \$200.00	×
	Rede interna ou modem	Reparação gratuita da rede ^[2]	✓	✓
		Troca gratuita de modem ^[3]	✓	✓
Taxa de realocização da rede	Utilização da rede de fibra óptica existente		\$600.00	\$540.00
	Instalação da nova rede		\$900.00	\$810.00
Suspensão do serviço	Permite-se a suspensão do serviço?		✓ ^[4]	✓
	N.º de vezes de suspensão		ilimitado	ilimitado
	N.º de dias de suspensão permitidos por ano		90 dias	90 dias
	Tarifa (por vez)		\$50.00	\$50.00
Cessação do serviço	Forma de pedido		Deslocação pessoal à loja	Deslocação pessoal à loja
	Tempo de tratamento do pedido		Valida-se imediatamente	1 dias
	Prazo de devolução de equipamento após a cessação do serviço		5 dias	7 dias
Conteúdo do contrato e relativas políticas	Celebra-se contrato escrito?		✓	✓
	Duração do contrato (mês)		--- ^[5]	12
	Forma de notificação prévia ao cliente sobre o termo do contrato		--- ^[5]	Notificação, por telefone ou factura, com 30 dias de antecedência
	No caso de o cliente não pedir a cessação do serviço após o termo do contrato:	Continua-se a prestar serviço?	--- ^[5]	✓
		Tarifário ^[6]	--- ^[6]	Listado no contrato antigo
	Após terminado o contrato, celebra-se um outro contrato adoptando as mesmas cláusulas do contrato antigo?		--- ^[7]	× ^[8]
	Forma de tratamento em caso da cessação antecipada do contrato por parte do cliente não sujeito ao plano de promoção		Não se aplica multa. ^[9]	Multa de \$200
	Informações listadas no contrato ^[10]		a	a, b, c
	Data de fechamento de factura		Contado por mês	Contado por mês
Linha aberta			1000	2878 3320

Nota: "✓" refere-se a "Sim", "x" a "Não" e "---" a "Não aplicável." As empresas são organizadas, da esquerda à direita, por ordem alfabética. Todos os preços estão expostos em patacas.

[1]: Meios de pedido de informação e requerimento: A - Deslocação pessoal à loja; B - Apps; C - Website do fornecedor; D - Linha aberta.

[2]: Não se inclui a rede que não seja pertencente ao fornecedor.

[3]: Não se abrange dano ou prejuízo causado por força humana.

[4]: Não se aplica ao plano de promoção.

[5]: O cliente não se sujeita ao prazo contratual no caso de não adquirir qualquer plano de promoção.

[6]: No caso de se tratar de um plano de promoção, aplica-se o tarifário original do plano.

[7]: O contrato não tem duração definida desde que não se trate de um plano de promoção.

[8]: Fornecem-se planos à escolha do consumidor.

[9]: O cliente não se sujeita ao prazo contratual e pode cessar o serviço a qualquer tempo no caso de não adquirir qualquer plano de promoção.

[10]: Informações listadas no contrato:

a: Tarifário após o termo do contrato;

b: Forma de tratamento sobre a cessação antecipada do contrato;

c: Forma de cálculo da mensalidade quando a data de início de contrato ou a data de cessação de contrato não coincide com a data de fechamento de factura.

2016年接獲逾六千四百宗個案 按年下跌近一成四



本會2016年全年受理了6,420宗個案，分別為1,673宗投訴個案，以及4,711宗與36宗諮詢與建議個案，整體接案數量比2015年的7,439宗下跌約13.7%。各類個案涉及的總金額超過兩億四千五百萬澳門元，結案率超過95.4%。

2016年的投訴個案比2015年下跌約12.6%，排行前五位的通訊器材、房地產、電訊服務、公共交通以及食品及飲品類共有717宗投訴個案，約佔本會全年投訴個案總數的四成三，除房地產的投訴個案有較明顯的增加外，其餘四項均有不同程度的跌幅。

第一位：通訊器材投訴個案約減三成

2016年198宗個案中，大部份投訴來自手機的質素與售後服務，分別為69宗與49宗。手機經多次維修後仍未修好導致消費者不滿，或維修站指消費者曾自行拆機，拒絕為消費者提供免費保養，是產生售後服務爭議的主要原因。

本會建議維修站應加強與消費者溝通，尊重消費者的知情權，讓消費者清晰知道其喪失免費保養的原因，消費者亦應清楚瞭解手機品牌的保修規定條款，以保障自身的權利，本會相信透過加強互動可減少有關的爭議。

以往宗數較多的價格爭議個案數量明顯下跌，2016年共有9宗，比上一年度錄得接近七成的跌幅。

第二位：房地產投訴個案升兩成

近年關於本澳居民在內地置業引致的爭議備受關注，本會加強與鄰近地區消保組織合作，提醒本澳居民必須瞭解內地規管銷售商品房的法律法規，以及應聘用當地律師協助跟進交易程序。

2016年共接獲184宗相關投訴個案，其中136宗個案涉及在內地置業，均關係於多個樓盤建成後，消費者發現購入的物業其公共場所與單位內配套設施貨不對辦，相關的個案涉及約澳門幣一億五千萬元。2016年未再有

接獲本澳居民在內地因購入違規預售商品房的投訴。

至於涉及本澳物業交易的爭議、代理營商手法與租務等投訴個案有48宗。

第三位：投訴數據用量收費的個案佔四成五

有關電訊服務的投訴個案共錄得144宗，其中51宗是關於手機數據流量收費的爭議，而當中涉及手機漫遊數據價格爭議有16宗，數量比上一年度的4宗有較明顯的增加。

本會再次提醒消費者，要經常注意手機數據流量的使用狀況，出外時應將漫遊服務上鎖，供應商亦應適時向用戶發放用量提示，相信相關的爭議會持續減少。

投訴互聯網服務質素的個案有12宗，當中7宗是投訴光纖寬頻計劃的下載速度與服務質素。

至於4G制式手機服務，本會密切關注市場內各種月費計劃組合與收費、網絡服務質素等，並於2016年進行相

關的調查，提高該項電訊服務的透明度，以及發出“消費提示”供消費者參考。

第四位：航空客運與的士服務佔公共交通投訴的八成

由於2016年相對較少出現因不可抗力因素致取消航班、而讓消費者受影響的事件，故公共交通方面的投訴個案比去年減少22.6%。

99宗個案中，約有四成為航空客運的投訴，當中12宗涉及廉航取消或延誤航班。本會建議消費者選擇搭乘廉航時，須考慮可能發生的各種風險，例如突然停航後涉及的保障與賠償問題。

有41宗為的士服務方面的投訴，包括的士司機服務態度、濫收車資與“兜路”，個案數量比上一年增加逾七成，涉及旅客的投訴就有22宗。

就消費者投訴的士服務方面，本會在跨部門合作與定期會議中，與相關部門作出通報，合作遏止的士服務違規行為，以保障乘客消費權益。

第五位：投訴食品及飲品個案減兩成半

2016年92宗的投訴個案數字比上年減少31宗，約三成涉及各種食/飲品的品質及衛生與安全問題。

消費者因懷疑煙酒、蔘茸海味等各類食/飲品過期、冒假而投訴的個案有18宗，反映消費者對維護自身安全與健康的意識有所提高。

旅客整體投訴個案數量明顯下降

遊客的投訴及查詢個案分別為342宗及341宗，總數為683宗個案，比2015年減少三成二，佔本會整體個案數字約為10.6%，涉及澳門幣約五百萬元。

旅客投訴首五個項目依次是通訊

器材(54宗)、鐘錶(54宗)、珠寶首飾(49宗)、公共交通(32宗)、衣履皮革(27宗)以及飲食服務(22宗)共238宗投訴個案，約佔旅客投訴個案總量的七成，當中約有八成五的個案來自內地居民。

旅客投訴通訊器材的個案比2015年減少接近六成，有30宗是投訴手機質素以及懷疑手機為非新機等問題。

經本會瞭解後，部份是品牌手機使用條款與操作規範等問題，為此，本會仍強調商號應在交易前多向消費者說明，既可保障消費者權益，亦履行企業為消費者提供優質服務的責任。

預防消費爭議是構建“誠信、優質、安全”的引擎

總體而言，長期排行前列的投訴項目個案數量，在2016年有較明顯的減少，這有賴於本會長期的宣傳工作，包括提高消費者維權意識，以及讓企業認識到保障消費者權益乃消費兩方雙贏之道。此外，本會亦在2016年首次實施與較多投訴的行業商會/協會以約談會晤機制，探討個案爭議的肇因及提供改善建議。

本會將加強有關的措施力度，並透過“誠信店”優質標誌計劃，期望本澳在朝向發展成為世界旅遊休閒中心的進程中，致力構建澳門成為“誠信、優質、安全”的旅遊消費城市。

2016年諮詢個案4,711宗

消費諮詢個案首五位與投訴個案排序相若，反映本澳零售市場的經營模式、消費者的消費趨勢與其出現的消費爭議問題。

指導與宣傳工作可提高消費者自我保護的能力，本會在2016年為各團體舉辦了25場的講座，並藉舉辦不同活動將消費者教育帶入中小學校園，鼓勵大眾“先查詢，後消費”，預防消費爭議的發生，另外，圖文巡迴展亦提高消費者辨假的意識。

同時，本會透過部門協作進行消

費風險訊息的互換，向本澳市民及時發出“消費提示”，配合內地長假期發出來澳旅遊“消費錦囊”，向內地各省市介紹本澳“誠信店”維權機制。

2016年網購有57宗的投訴個案

透過網絡購物將會成為消費模式的主流之一，國際消費者聯會已將2017年“世界消費者權益日”的年主題定為“數碼年代之消費者權益”(Consumer Rights in the Digital Age)。

與網購有關的投訴個案共57宗，較上一年度的39宗增幅近五成。投訴數量的增加相信與網購消費的普及、網購交易模式與其保障未及完善有一定的關係。

本會就現時有企業或人士透過社交平台向消費者銷售產品或服務表示關注，本會認為目前通過社交平台進行的交易，對消費者存有較高的風險。本會建議消費者選擇網絡交易時，應優先考慮對方是否有實體店作支援、是否具第三方支付平台以降低可能的風險。另外，如經營者位置在本澳境外，會涉及跨境消費，消費者還須注意當地的法律規定及維權等因素來作出消費決定。

就網購等遠程消費，歐美、內地、台灣地區都已透過法律手段來規範以保障消費者權益，本澳在檢討《檢討消費者權益保護法律制度》時亦有將這課題納入研究範圍。

消費爭議仲裁中心七成個案已結案

消費爭議仲裁中心2016年受理了19宗個案，有5宗由仲裁中心裁決；9宗在調解過程已獲解決，其餘5宗的爭議個案在排期處理階段，個案類型以首飾及工藝品、傢具類商品較多，涉及的爭議金額約澳門幣十八萬元。

CC recebe mais de 6400 casos em 2016

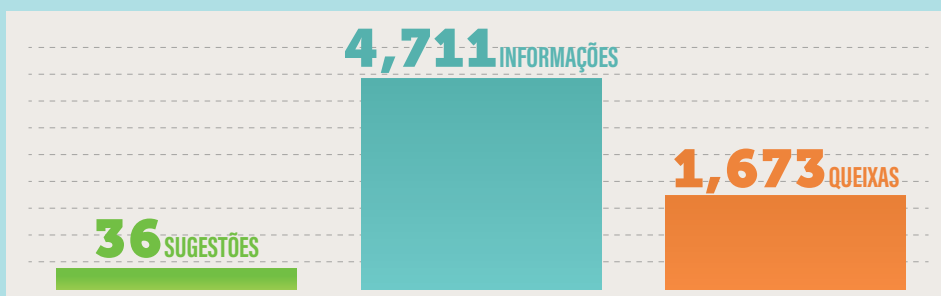
Em 2016 foi dirigido ao CC um total de 6420 casos, incluindo 1673 queixas, 4711 pedidos de informação e 36 sugestões. O número de casos recebidos desceu cerca de 13,7% em comparação com o registado em 2015 que foi de 7439. Todos os casos envolveram, no total, um montante superior a 245 milhões patacas, bem como mais de 95,4% dos mesmos foram concluídos.

O número de queixas em 2016 notou uma descida aproximada de 12,6% face a 2015. Os cinco temas mais reclamados foram “Equipamento de Telecomunicações”, “Imóveis”, “Serviços de Telecomunicações”, “Transportes Públicos” e “Comida e Bebidas”, que contabilizam um total de 717 casos traduzindo em 43% da totalidade das queixas recebidas pelo CC. Registou-se um aumento significativo ao número de queixas na área de “Imóveis”, ao contrário de que as queixas dos restantes quatro temas diminuíram.

Topo do ranking de queixas: Equipamento de Telecomunicações

Das 198 queixas em relação ao “Equipamento de Telecomunicações” em 2016, a maioria relacionou-se com a qualidade de telemóvel (69 casos) e os serviços pós-venda (49), sendo o motivo principal das queixas que o telemóvel comprado continua avariado após várias reparações ou o centro de reparação recusa-se a prestar o serviço de manutenção gratuito por o consumidor ter desmontado o telemóvel.

Deste modo, sugere-se que os centros de reparação reforcem a comunicação com os consumidores, respeitando o seu direito à informação e dando-lhes a conhecer explicitamente sobre o motivo que lhes faz perder o direito à manutenção gratuita. Os consumidores, por seu turno, devem informar-se bem sobre as cláusulas relativas à garantia de produtos com vista a proteger os seus direitos e interesses. O CC está convicto que o reforço da comunicação pode ajudar a reduzir litígios nesta matéria.



Em 2016 só se registaram 9 queixas sobre o preço nesta área, o que representou uma descida aproximada de 70%.

Segundo lugar do ranking de queixas: Imóveis

Em 2016 foram recibidas 184 queixas na área de imóveis, sendo 136 casos sobre a compra de habitação no Interior da China em que os consumidores reflectem que as instalações do edifício a que a fracção comprada pertence não correspondem às descrições no momento de aquisição. Estes casos envolveram cerca de 150 milhões patacas. Porém, não se registou nenhuma queixa que dissesse respeito à compra de imóveis do Interior da China que se encontrava à venda não conforme os definidos na lei.

Além disso, houve 48 queixas que se ligaram à transação de imóveis locais, às práticas comerciais dos mediadores e ao arrendamento.

Terceiro lugar: Serviços de Telecomunicações – Uso de dados

O CC contabilizou um total de 144 queixas acerca dos “Serviços de Telecomunicações”, das quais 51 disseram respeito à cobrança de utilização de dados. 16 destes litígios envolveram o tarifário do uso de dados em roaming, muito mais do que o número registado em 2015 que foi apenas de 4.

O CC, mais uma vez, lembra a todos os consumidores que devem supervisionar o seu consumo de dados e desactivar o serviço de dados em roaming. Também cabe aos

fornecedores emitir, de forma oportuna, aviso sobre a utilização de dados aos seus clientes.

Houve 12 queixas sobre a qualidade do serviço de internet, nomeadamente 7 sobre a velocidade de upload e download e a qualidade da internet de banda larga em fibra óptica.

Quanto aos serviços 4G, o CC mantém-se atento ao conteúdo, tarifário e qualidade de internet destes serviços, bem como em 2016 levou a cabo uma investigação emitindo o aviso aos consumidores sobre os serviços 4G no sentido de aumentar a transparência de informações nesta área.

Quarto lugar: Transportes Públicos

Como em 2016 houve menos queixas resultantes dos voos cancelados por motivos de força maior, o número de queixas na área de transportes públicos desceu 22,6%.

Cerca de 40% das 99 queixas recebidas foram litígios do transporte aéreo de passageiros. 12 casos resultaram do cancelamento ou atraso de voos de companhia aérea de baixo custo. O CC chama atenção para cuidados maiores a ter com os riscos na aquisição de bilhetes de voos de baixo custo.

Os serviços de táxi foram motivo de 41 queixas, um aumento superior a 70% face a 2015, sendo os maiores motivos a má atitude de taxistas, a cobrança abusiva e as práticas comerciais desleais como “dar voltas mais longas”. 22 casos envolveram turistas.

Face ao fenómeno, o CC fez denúncia às autoridades competentes nas reuniões de

trabalho interdepartamental, no sendo de ajudar a reprimir infracções dos taxistas protegendo os direitos e interesses do consumidor.

Quinto lugar: Comida e Bebidas

Foram dirigidas ao CC 92 queixas sobre a comida e bebidas em 2016, menos 31 casos do que em 2015. Cerca de um terço das queixas foi ligado à qualidade e segurança dos produtos alimentares.

Também houve 18 queixas que se deveram aos problemas com produtos fora do prazo de validade ou falsificados (como cigarros, vinho e marisco seco), o que reflecte que os consumidores são mais conhecedores da protecção da sua segurança e saúde.

Número de queixas de turistas desce significativamente

683 casos (342 queixas e 341 pedidos de informação) foram apresentados pelos turistas, menos 32% face a 2015, ocupando cerca de 10,6% do total de casos dirigidos ao CC e envolvendo cerca de 5 milhões patacas.

Os primeiros cinco temas mais reclamados foram, por ordem decrescente, “Equipamento de Telecomunicações” (54 queixas)/“Relógios” (54), “Joalharias e Bijutarias” (49), Transportes Públicos (32), “Vestuário e Produtos de Couro” (27) e “Serviços de Restauração” (22), sendo, no total, 238 queixas, ou seja, 70% das queixas apresentadas pelos turistas. Cerca de 85% destes casos envolveram os turistas vindos do Interior da China.

As queixas na área de “Equipamento de Telecomunicações” diminuíram cerca de 60% comparativamente ao ano de 2015, sendo que a falta de qualidade de telemóvel foi a razão de 30 casos.

Após a intervenção, o CC descobriu que alguns casos resultaram dos problemas com as cláusulas de uso de telemóvel de certa marca, pelo que convém as lojas dar aos consumidores a conhecer melhor sobre as mesmas antes da transacção por forma a assegurar que os consumidores façam consumo com os direitos e interesses protegidos.

Prevenção de litígios de consumo é essencial para criar um ambiente de consumo seguro

Resumindo, os temas mais reclamados ao longo dos anos contaram com muito menos queixas em 2016, graça ao esforço envidado pelo CC na sensibilização dos consumidores e comerciantes pela protecção dos direitos e interesses do consumidor. Além disso, em 2016, o CC lançou, pela primeira vez, um mecanismo de comunicação com as associações comerciais ou cívicas relacionadas com os sectores mais reclamados, realizando encontros e reuniões com as mesmas no sentido de se debater sobre o motivo dos litígios de consumo e prestar sugestões de melhoria.

O CC irá intensificar a sensibilização dos consumidores e comerciantes e a implementação do sistema de Lojas Certificadas, procurando contribuir para a criação dum ambiente de consumo seguro para Macau que está em rumo de se desenvolver como cidade mundial de turismo e lazer.

4711 pedidos de informação em 2016

Os temas principais dos pedidos de informação em 2016 foram semelhantes aos temas mais reclamados.

Tendo em conta que a formação e a sensibilização podem ajudar a aumentar a capacidade dos consumidores de se proteger, o CC realizou 25 sessões de palestra para várias associações e escolas em 2016, procurando integrar a educação do consumidor no ensino primário e secundário e incentivar o público a “informar-se antes de fazer consumo” para evitar litígios de consumo. Aliás, o CC também organizou exposições itinerantes com vista a ensinar a verificação de produtos falsificados.

Ao paralelo, o CC estimula a troca de informações sobre os riscos de consumo mediante a cooperação interdepartamental, emitindo avisos aos consumidores locais e, ao se aproximar as férias longas no Interior da China, aos turistas e divulgando o sistema de lojas Certificadas em várias cidades e províncias chinesas.

Compras na internet foram alvo de 57 queixas em 2016

Tendo em conta que as compras na internet serão um dos principais modelos de consumo, a Consumers International anunciou que o tema do Dia Mundial dos direitos do Consumidor de 2017 será “Direitos do consumidor na era digital”.

Houve 57 queixas respeitantes às compras na internet em 2016, mais 50% face a 2015 em que foram 39. O aumento das queixas deve ter a ver com a popularização das compras na internet.

O CC manifesta atenção particular à venda de produtos ou serviços através de redes sociais, sugerindo que os consumidores verifiquem se o vendedor tem loja física ou utiliza plataforma de pagamentos mais seguro para reduzir riscos, uma vez que existem maiores riscos de consumo nas compras online, sobretudo no caso de se tratar de consumo transfronteiriço.

O consumo à distância como as compras on-line já se encontra sujeito à regulamentação por lei nos Estados Unidos da América, na Europa, no Interior da China e em Taiwan, portanto, o Governo da RAEM também procedeu aos estudos sobre este tipo de consumo durante a revisão da legislação relativa à protecção dos direitos e interesses do consumidor.

70% dos casos do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo foram concluídos

Em 2016, foi dirigido ao Centro de Arbitragem um total de 19 casos, dos quais 5 foram resolvidos com a decisão arbitral, 9 resolvidos por acordo conciliatório e 5 estão em processo de marcação de tentativa de conciliação. Foram principalmente litígios sobre as jóias, artesanatos e mobílias, envolvendo, no total, um valor de 180mil patacas. 

2016年接獲投訴個案項目分類 Queixas durante o ano de 2016

	類別 Catagoria	2016 數量 em 2015	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2014	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	198	11.84%	303	-34.65%
房地產	Imóveis	184	11.00%	153	20.26%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	144	8.61%	147	-2.04%
公共交通	Transportes públicos	99	5.92%	128	-22.66%
食品及飲品類	Comida e bebidas	92	5.50%	123	-25.20%
鐘錶	Relógios	90	5.38%	103	-12.62%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	87	5.20%	71	22.54%
旅遊業	Sector de turismo	84	5.02%	65	29.23%
飲食服務	Serviços de restauração	79	4.72%	75	5.33%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	76	4.54%	105	-27.62%
衣履皮革	Vestuário, Produtos de couro	74	4.42%	62	19.35%
電器產品	Produtos electrodomésticos	70	4.18%	94	-25.53%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casas	32	1.91%	41	-21.95%
中西藥	Medicamentos	32	1.91%	41	-21.95%
娛樂事業	Entretenimentos	28	1.67%	13	115.38%
交通工具	Meios de transporte	25	1.49%	33	-24.24%
金融服務	Serviços financeiros	25	1.49%	24	4.17%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	24	1.43%	55	-56.36%
公用服務	Serviços de utilidade pública	24	1.43%	20	20.00%
社團,機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	23	1.37%	27	-14.81%
其他事項	Outros assuntos	14	0.84%	17	-17.65%
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	14	0.84%	7	100.00%
進修教育服務	Serviço de educação e formação	13	0.78%	17	-23.53%
燃料產品	Produtos combustíveis	12	0.72%	15	-20.00%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	11	0.66%	20	-45.00%

類別		2016 數量 em 2016	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2015	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança
醫療服務	Serviços de assistência médica	11	0.66%	19	-42.11%
保險服務	Serviços de seguro	11	0.66%	14	-21.43%
家居用品	Produtos de uso doméstico	10	0.60%	14	-28.57%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passatempo	10	0.60%	9	11.11%
一般商品	Produtos comuns	9	0.54%	12	-25.00%
洗衣服務	Lavandarias	8	0.48%	12	-33.33%
交通運輸	Transporte e logística	8	0.48%	10	-20.00%
政府部門/法律範疇	Serviços públicos/Área Jurídica	7	0.42%	8	-12.50%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	7	0.42%	8	-12.50%
俱樂部	Clubes	6	0.36%	7	-14.29%
寵物	Animais de estimação	6	0.36%	5	20.00%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	6	0.36%	2	200.00%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	4	0.24%	10	-60.00%
洗車服務	Serviço de lavagem de automóveis	4	0.24%	7	-42.86%
醫療器材	Equipamento médico	4	0.24%	4	0.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	2	0.12%	3	-33.33%
職業介紹代理	Agência de emprego	2	0.12%	2	0.00%
專業服務	Serviços profissionais	2	0.12%	1	100.00%
專上教育	Ensino superior	1	0.06%	2	-50.00%
社會服務	Serviços Sociais	1	0.06%	1	0.00%
樂器	Instrumentos musicais	0	0.00%	2	-100.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	0	0.00%	1	-100.00%
印務	Imprensa	0	0.00%	1	-100.00%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	0	0.00%	1	-100.00%
總數 Total		1,673	100.00%	1,914	-12.59%

2016年接獲諮詢個案項目分類 Informação durante o ano de 2016

	類別 Categoria	2016 數量 em 2016	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2015	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança
政府部門/法律範疇	Serviços Públicos/Área Jurídica	1,772	37.61%	2,200	-19.45%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	334	7.09%	428	-21.96%
食品及飲品類	Comida e bebidas	205	4.35%	259	-20.85%
房地產	Imóveis	204	4.33%	180	13.33%
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	190	4.03%	182	4.40%
電器產品	Produtos electrodomésticos	165	3.50%	181	-8.84%
個人護理產品及服務	Serviços e Produtos de Higiene Pessoal	132	2.80%	194	-31.96%
公共交通	Transportes Públicos	131	2.78%	155	-15.48%
衣履皮革	Vestuário, produtos de couro	128	2.72%	143	-10.49%
鐘錶	Relógios	125	2.65%	156	-19.87%
旅遊業	Sector de turismo	124	2.63%	135	-8.15%
其他事項	Outros	120	2.55%	83	44.58%
傢俱及家居裝置	Mobílias e decoração de casa	106	2.25%	149	-28.86%
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	90	1.91%	112	-19.64%
飲食服務	Serviços de restauração	77	1.63%	92	-16.30%
社團, 機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	72	1.53%	33	118.18%
一般商品	Produtos comuns	69	1.46%	85	-18.82%
交通工具	Meios de transporte	66	1.40%	62	6.45%
公用服務	Serviços de utilidade pública	63	1.34%	42	50.00%
中西藥	Medicamentos	61	1.29%	65	-6.15%
金融服務	Serviço financeiro	50	1.06%	57	-12.28%
進修教育服務	Serviços de educação e formação	42	0.89%	40	5.00%
電腦及相關產品	Computadores e produtos relacionados	38	0.81%	82	-53.66%
保險服務	Serviço de Seguros	37	0.79%	39	-5.13%
燃料產品	Produtos combustíveis	35	0.74%	34	2.94%
醫療服務	Serviços de assistência médica	34	0.72%	37	-8.11%

	類別 Categoria	2016 數量 em 2016	百分比 Percentagem (%)	2015 數量 em 2015	2016/2015 百分比變動 Percentagem de mudança
嬰孩及兒童用品	Produtos para bebés e crianças	24	0.51%	19	26.32%
家居用品	Produtos de uso doméstico	23	0.49%	27	-14.81%
禮儀服務	Serviços cerimoniais	21	0.45%	21	0.00%
交通運輸	Transporte e logística	20	0.42%	21	-4.76%
俱樂部	Clubes	15	0.32%	19	-21.05%
運動及消閒用品	Produtos para desporto e passamento	14	0.30%	17	-17.65%
洗衣服務	Lavandarias	14	0.30%	12	16.67%
洗車服務	Serviço de Lavagem de automóveis	13	0.28%	20	-35.00%
職業介紹代理	Agência de emprego	13	0.28%	16	-18.75%
攝影器材	Máquinas de fotografar e de filmar	13	0.28%	15	-13.33%
娛樂事業	Entretenimentos	12	0.25%	17	-29.41%
眼鏡用品	Óculos e produtos relacionados	10	0.21%	15	-33.33%
書本,雜誌,報紙	Livros, revistas e jornais	8	0.17%	10	-20.00%
攝影沖印	Revelação de fotografias	8	0.17%	9	-11.11%
專業服務	Serviços profissionais	7	0.15%	1	600.00%
醫療器材	Equipamento médico	6	0.13%	4	50.00%
社會服務	Serviços Sociais	5	0.11%	2	150.00%
寵物	Animais de estimação	4	0.08%	11	-63.64%
文儀及辦公室用品	Material de papelaria e escritório	4	0.08%	3	33.33%
專上教育	Ensino superior	2	0.04%	6	-66.67%
樂器	Instrumentos musicais	2	0.04%	2	0.00%
學校事務及費用	Assuntos e despesas escolares	1	0.02%	4	-75.00%
印務	Imprensa	1	0.02%	3	-66.67%
影音產品	Audio-visuais	1	0.02%	0	---
總數 Total		4,711	100.00%	5,499	-14.33%

2016年度A級“誠信店” 暨“消費爭議仲裁中心”顧問聘書頒授儀式

本會於2016年12月1日晚舉行2016年度A級“誠信店”暨“消費爭議仲裁中心”顧問聘書頒授儀式，向12間獲得A級“誠信店”的商號頒發獎座予以表揚，並向逾千間“加盟商號”發出2017年度的“誠信店”優質標誌。

本會近年不斷提高“加盟商號”年度評核機制的評級要求，目的在提升“加盟商號”的水平，以保證“誠信店”質素能與國際零售服務業專業水平接軌。本年度有一千一百多間“加盟商號”獲發2017年度的“誠信店”優質標誌，當中八百多間商號的評級在特優至優異級別，與上一年度比較，增加約一成八，反映出本會在提高評級要求的工作方面，不僅全面加強了對“誠信店”的監管，更可整體推動“誠信店”有更好的表現。獲發2017年度“誠信店”優質標誌的商號當中有12間商號被評為A級，並於年度頒授儀式上獲頒發2016年度A級“誠信店”獎牌，以公開表揚有關商號全年的卓越表現。

同時，本會在當晚儀式上向56個專業、工商、公益團體與人士授予為期兩年的消費爭議仲裁中心顧問聘書。本會全體委員會主席黃國勝感謝各行業顧問多年來義務為仲裁中心提供服務，就爭議個案需要調解或仲裁的過程中提供公正、專業的意見，本會將繼續邀請不同專業領域團體與人士擔任顧問，藉擴大仲裁中心顧問團隊層面來完善與提高仲裁中心的工作效率。

出席是次頒授儀式的嘉賓包括消費爭議仲裁中心法官簡靜霞、中國全聯旅遊業商會執行會長及全國人民代表大會代表王敏剛、中國全聯旅遊業商會副會長郝續寬、中國全聯旅遊業商會常務理事陳捷、

中國全聯旅遊業商會何超瓊副會長代表暨世界旅遊經濟論壇首席運營官王碩、香港消委會總幹事黃鳳嫻，香港消委會法律事務部首席顧問陳思琦、香港消費者委員會研究及普查部首席主任郭永賢、以及本會全體委員會委員等。 

2016年度12間A級“誠信店”商號名單如下(以商號筆劃排序):

十月初五餅家

澳門十月初五日街117號

中僑參茸公司

澳門殷皇子大馬路24號地下

六福珠寶金行(澳門)有限公司(永光廣場店)

澳門亞美打利底盧大馬路(新馬路)37-75號永光廣場地下

北京同仁堂(澳門)有限公司(紅街市分店)

澳門提督馬路125-B恒漢大廈B座地下及閣樓

形象數碼(新濠天地店)

澳門氹仔新濠大道新濠天地1樓4號舖

咀香園餅家(大運河街857號店)

澳門氹仔威尼斯人度假村酒店大運河購物中心大運河街857號

英皇鐘錶珠寶(2號店)

澳門商業大馬路288號地下英皇娛樂酒店2號店

盛豐珠寶金行(殷皇子32號店)

澳門殷皇子大馬路32號

湛記傢俬

澳門提督馬路14-14號C地下

澳門茶故事

澳門士多紐拜斯大馬路65-65A地下

樹仁藥房

澳門主教巷8-A號福運大廈地下G1座

點睛品珠寶有限公司(臉譜街313號店)

澳門氹仔金光大道威尼斯人度假村酒店大運河購物大道臉譜街313號



Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2016 e Atribuição dos Certificados de Assessor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

O CC realizou, no dia 1 de Dezembro de 2016, a Cerimónia de Entrega do Prémio de Classe A do Ano 2016 e Atribuição dos Certificados de Assessor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, na qual entregou o prémio de classe A a 12 Lojas Certificadas para efeitos de elogio e distribuiu o símbolo de qualidade de Loja Certificada do ano 2017 a mais de mil estabelecimentos comerciais qualificados.

Nos últimos anos o CC tem elevado os critérios da avaliação anual das Lojas Certificadas, no sentido de aperfeiçoar a qualidade das Lojas Aderentes. Este ano, mais de 1100 Lojas Aderentes conquistaram o símbolo de qualidade de Loja Certificada para o ano 2017, sendo que mais de 800 das mesmas foram classificadas com a menção de “Excelente” a “Bom” (A a B) na avaliação anual, um aumento aproximado de 18% em comparação com o ano anterior. Este crescimento reflecte que a elevação dos critérios da avaliação ajudou a intensificar a supervisão das Lojas Certificadas e incentivar as mesmas a ter um melhor desempenho. O CC atribuiu o prémio de classe A do ano 2016 a 12 estabelecimentos que obtiveram a classificação de A na avaliação anual, com vista a elogiá-las pelo desempenho excelente durante o ano de 2016.

Na cerimónia de entrega do prémio de classe A, o CC também atribuiu o certificado de assessor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, com a duração de dois anos, a 56 individualidades e associações profissionais, comerciais e de interesse público. O Presidente do Conselho Geral do CC, Sr. Vong Kok Seng manifestou agradecimentos aos assessores pela prestação do serviço voluntário ao Centro de Arbitragem, nomeadamente pela prestação de opiniões

justas e profissionais aos casos de conciliação e arbitragem. O CC irá continuar a convidar mais associações e individualidades de diferentes áreas profissionais para ser assessor do Centro de Arbitragem, por forma a aperfeiçoar e aumentar a eficiência dos seus trabalhos.

Na cerimónia estiveram presentes a juíza do Centro de Arbitragem, Kan Cheng Ha, o membro da Assembleia Popular Nacional e Presidente Executivo da China Chamber of Tourism, Wong Man Kong, e seu Vice-Presidente, Hao Xukuan, seu Director Executivo, Chen Jie, a Directora-Geral do Conselho de Consumidores de Hong Kong, Wong Fung Han e os membros do Conselho Geral do CC. 

Lista das Lojas Certificadas de Classe A do ano 2016 (por ordem alfabética)

Cia. Mob. Chan Kei Avenida Almirante Lacerda nº14-14C, R/C, Macau
Cinco de Outubro Pastelaria Rua de Cinco de Outubro nº117, R/C, Macau
Companhia de Joalheria Emphasis Limitada (Loja Mask Street nº313) The Grand Canal Shoppes, Mask Street, nº313, Cotai Macau
Companhia Tong Ren Tang de Beijing (Macau) Limitada (Loja Mercado Vermelho) Avenida do Almirante Lacerda, nº 125-B, Edf. Hang Hong "B", R/C Com Sobreloja, Macau
Emperor Joalheria e Relojoaria (Loja nº.2) Shop 2, G/F, Grand Emperor Hotel, 288 Avenida Comercial de Macau, Macau
Farmácia Chemistree Travessa Do Bispo, nº8A, Edf. Fok Wan Res-Do-Chao G1, Macau
Farmacia Chinesa Chong Kio Avenida do Infante D. Henrique nº24, R/C, Macau
História do Chá de Macau Limitada Av. Sidónio Pais, nº 65-65A, R/C, Macau
Image Digital(Loja City of Dreams) Retail 4, Level 1, City of Dreams, Estrada do Istmo, Cotai, Macau
Luk Fook Joalheria E Ouriversaria (Macau), Limitada(Loja Circle Square) G/F., Circle Square, 37-35 Avenida de Almeida Ribeiro, Macau
Pastelaria Choi Heong Yuen (Loja The Grand Canal nº857) The Cotai Strip, The Venetian Macao-Resort-Hotel. The Grand Canal Shoppes, Grand Canal Street nº857, Taipa Macau
Seng Fung (Loja Av. Infante D. Henrique, nº32) Avenida Infante D. Henrique 32 R/C, Macau

訪橫琴消費者協會交流維權經驗

CC visita a Associação de Consumidores de Hengqin
trocando experiências na área de defesa do consumidor

為推動消費維權訊息的交換，本會應結盟單位橫琴新區消費者協會的邀請，於去年底前往珠海市橫琴新區，與該會就保護消費者權益工作進行交流。

本會執行委員會全職委員陳漢生於交流活動期間，與橫琴新區工商行政管理局局長暨橫琴新區消費者協會名譽會長吳創偉、副局長暨會長彭九如等人進行工作會議，會上雙方各自報告了其推動當地消費權益保護工作的現況及工作成果，並就加強兩地消保組織的維權訊息交流及合作進行討論，同時對兩地雙互轉介及處理爭議等議題交換意見，藉此加深了兩會的合作關係及聯繫。

本會尤其針對當前房地產領域消費維權工作的應對舉措等議題，向橫琴區消費者協會提議，要將橫琴新區房地產領域的消費訊息進一步透明化，讓本澳消費者能夠獲得準確及最新的資訊，而該會亦認同訊息互通的重要性，並提出要建立強化當地企業誠信的制度，參考本澳“誠信店”的理念，將其貫穿於一切經營活動中，要求企業守合同、重信用，堅決杜絕徇私舞弊和弄虛作假行為，在保護自身合法權益的同時，自覺維護消費者的合法權益。

是次交流活動加深了本會與橫琴新區消費者協會的溝通交流，進一步提升了雙方的綠色消費維權通道的互通性、互動性、快捷性及高效性，藉此加強保障本澳消費者的權益。 **D**

A fim de estimular a troca de informações na área de defesa do consumidor, o CC, a convite da Associação de Consumidores de Hengqin, visitou o novo distrito de Hengqin realizando intercâmbio com a mesma sobre os trabalhos na matéria de protecção dos direitos e interesses do consumidor.

Durante a visita, o Vogal a tempo inteiro do CC, Chan Hon Sang realizou uma reunião de trabalho com o Director da Administração de Indústria e Comércio do Novo Distrito de Hengqin e Presidente honorário da Associação de Consumidores de Hengqin, Wu Chuangwei, e o Vice-director da mesma Administração e Presidente da mesma Associação, Peng Jiuru. Na reunião, as partes apresentaram a actualidade e o resultado dos trabalhos na área de defesa do consumidor na sua região, tendo-se debatido sobre o reforço da troca das informações entre ambas as associações e o mecanismo de reencaminhamento de litígios de consumo, por forma a fortalecer a relação de cooperação entre as mesmas.

Além disso, o CC sugeriu à associação homóloga que tornasse mais transparentes as informações respeitantes aos imóveis no novo distrito de Hengqin, no sentido de permitir que os consumidores de Macau tenham acesso às informações precisas e mais actualizadas nesta matéria. A Associação de Consumidores de Hengqin concordou com a importância da troca de informações e propôs o reforço do sistema de Lojas Certificadas no novo distrito de Hengqin tendo como referência o sistema de Lojas Certificadas em Macau, com vista a proteger os direitos e interesses do consumidor através de prevenir as práticas comerciais desleais por parte dos comerciantes.

A visita ajudou a aprofundar o intercâmbio entre o CC e a Associação de Consumidores de Hengqin, aumentando a eficácia do mecanismo de troca de informações entre as partes. **D**



新加坡消協來訪

Associação de Consumidores de Singapura visita o CC

新加坡消費者協會（下稱“新加坡消協”）來訪本會，雙方在保護消費者權益、以及提升人員培訓等工作方面進行經驗交流。

新加坡消協理事長謝成春先生及副理事長黎學俊先生等於去（2016）年11月來訪本會，與本會進行工作會議。執行委員會黃翰寧主席在會上向該會介紹本會近期工作，包括新修訂之消保法、物價調查、以及“誠信店”機制等相關工作。新加坡消協對本會之物價調查工作尤其感興趣，並對本會在人力資源短缺下能執行具一定規模的調查工作，以及配合手機應用程式，適時對外發佈資訊表示讚賞。另外，會上亦就本會“誠信店”優質標誌計劃，以及該會之“保證標誌（CaseTrust）”計劃之具體執行情況交換意見。兩會之優質標誌計劃內容評審準則大致相同，均要求商號制定清晰的標價及確保消費爭議得到妥善的處理，相關標誌計劃均以加強保護消費者的權益為目標，並透過措施對商號作出監管，讓經營者重視“誠信”經營的重要性，提升商號營商形象。

是次工作會議加強了兩會在維權工作上的交流及訊息互通，兩會擬於2017年加強人員就相關標誌計劃方面之培訓，期望透過互訪與培訓，讓相關人員更好地瞭解計劃的具體執行情況，有利於優化相關優質標誌計劃。 

A Associação de Consumidores de Singapura (Consumers Association of Singapore, designada abreviadamente por CASE) realizou uma visita ao CC, no sentido de fazer intercâmbio e troca de experiências nas áreas de defesa do consumidor e de formação do pessoal.

A referida visita decorreu em Novembro do ano passado (2016). Durante a visita, o Director Executivo da CASE, Seah Seng Choon e seu Vice-Director Executivo, Loy York Jiun realizaram com o CC uma reunião de trabalho, na qual o Presidente da Comissão Executiva do CC, Wong Hon Neng lhes apresentou os trabalhos actuais do CC, nomeadamente a revisão da legislação relativa à defesa do consumidor, a investigação sobre os preços e a implementação do sistema de Lojas Certificadas. A CASE manifestou grandes interesses nos trabalhos de investigação de preços desencadeados pelo CC, dando alto reconhecimento ao CC por ter conseguido cumprir as ditas tarefas com falta de recursos humanos. Além disso, também foram trocadas opiniões em relação ao sistema de Lojas Certificadas do CC e ao sistema “CaseTrust” da CASE. Os dois sistemas têm critérios de avaliação assimilados, que exigem aos comerciantes a fixação clara de preços e o tratamento adequado de litígios de consumo, ao mesmo tempo que têm como objectivo reforçar a protecção dos direitos e interesses do consumidor através da supervisão das lojas que lhes chama a atenção à importância da ética nos negócios para aperfeiçoar a sua imagem.

A reunião de trabalho deu contributo para intensificar o intercâmbio e a troca de informações entre o CC e a CASE na área de defesa do consumidor. As duas entidades irão aprofundar a cooperação na formação do pessoal sobre os sistemas supramencionados através da realização de visitas e cursos de formação. 

2016年11月及12月份成為“加盟商號”之名單 Lista de novas Lojas Aderentes em Novembro e Dezembro de 2016

進修、補習社 Centro de Explicações

澳門博士翻譯有限公司 Boss Tradues Limitada
澳門殷皇子大馬路43-53號A澳門廣場7樓

Floor 7, The Macau Square, Av. Infante D. Henrique, 43-53 A, Macau

手信、紀念品 Comida Típica e Lembranças

龍鳳餅家
澳門福隆新街53號地下

Rua da Felicidade no. 53, r/c, Macau

食肆 Estabelecimento de Restauração

華一麵館
澳門俾若翰街485號綠楊花園第四座地下G舖

Rua do Comandante João Belo no.485, edif. Lok Yeong Fa Un, Bloco 4, Lj.G, r/c, Macau

印刷、雕刻 Impressão e Criação de Carimbo

匯豐印務
澳門司打口群興大廈3號A地下

Praça de Ponte e Horta no. 3 Bloco A, r/c, Macau

金飾、珠寶、鐘錶 Joalheria e ourivesaria

六福珠寶金行
澳門路氹金光大道連貫公路巴黎人商場一樓3105 & 3106號舖

Estrada do Istmo, Shop nos.3105 & 3106, Level 1, the Shoppes at Parisian, Cotai Macau

G. M. Time
澳門板樟堂街23號

Rua de S. Domingos no. 23, Macau

中藥及保健 Medicina Chinesa

澳門街南北貨
澳門義字街19號勝隆大廈地下D座

Rua da Emenda no. 19 edf. Seng Long Bloco D, r/c, Macau

澳門街南北貨
澳門賈伯樂提督街世紀豪庭壹樓C1舖

Rua do Almirante Costa Cabral Millennium Court 1 andar, loja C1, Macau

澳門街南北貨
澳門氹仔南京街93號花城地下商場AI座

Rua de Nam Keng no. 93 Flower City, loja AI, r/c, Taipa Macau

澳門街南北貨
澳門祐漢市場街530號樂富新村地下C座

Rua do Mercado de Iao Hon no. 530 edf. Lok Fu Garden Bloco C, r/c, Macau

超市、百貨 Supermercados

Watsons
澳門蓮花海濱大馬路百老匯酒店商舖地下E-G038號舖

Avenida Marginal Flor de Loutus, Broadway Macau, Shop E-G038, r/c, Taipa Macau



使用“加盟商號”網上服務 更快捷、更方便

Acesso aos serviços on-line das Lojas Aderentes
Mais rápido e conveniente



消費者委員會2016年11月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Novembro de 2016

Nº 接獲個案總數 422宗 **! 投訴 122宗** **? 諮詢 297宗** **💡 建議 3宗**

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
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	14	11.5%
通訊器材	Equipamento de telecomunicações	13	10.7%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	10	8.2%
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	10	8.2%
電器產品	Produtos electrodomésticos	7	5.7%
鐘錶	Relógios	7	5.7%
公共交通	Transportes públicos	6	4.9%
旅遊業	Sector de turismo	6	4.9%

消費者委員會2016年12月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Dezembro de 2016

Nº 接獲個案總數 444宗 **! 投訴 107宗** **? 諮詢 336宗** **💡 建議 1宗**

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
鐘錶	Relógios	11	10.3%
衣履皮革	Vestuário, Produtos de Couro e Malas	9	8.4%
公共交通	Transportes Públicos	9	8.4%
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	8	7.5%
通訊器材	Equipamento de Telecomunicações	7	6.5%
旅遊業	Sector de Turismo	7	6.5%
電器產品	Produtos Electrodomésticos	6	5.6%
食品及飲品類	Comida e Bebidas	6	5.6%



澳門超市物價情報站網頁及 手機APP瀏覽量(2016年第四季)

Dados estatísticos sobre o Posto das Informações de Preços dos Produtos à Venda nos Supermercados, relativos ao 4.º trimestre de 2016



手機app下載次數

N.º de download de aplicação informática:

Android **319**次
iOS **646**次



手機app瀏覽次數

N.º de visitas de aplicação informática:

Android **21,839**次
iOS **34,986**次



網頁瀏覽次數

N.º de visitas de website:

Web **3,507**次



澳門燃料價格情報站網頁及 手機APP瀏覽量(2016年第四季)

Dados estatísticos sobre o Posto das Informações de Preços dos Combustíveis, relativos ao 4.º trimestre de 2016



手機app下載次數

N.º de download de aplicação informática:

Android **345**次
iOS **84**次



手機app瀏覽次數

N.º de visitas de aplicação informática:

Android **1,399**次
iOS **2,988**次



網頁瀏覽次數

N.º de visitas de website:

Web **1,590**次



如何選擇 預先包裝食物

Como escolher um produto alimentar pré-embalado

根據本會2016年上半年投訴資料顯示，食品及飲品的投訴數字雖然與去年同期比較微跌2.04%，但仍高踞在投訴數量的第五位，可見消費者對每天所進食的食物非常重視。

消費者到超級市場選購預先包裝的食品時需要留意什麼呢？消費者首先要檢查食物包裝是否正常，封口是否緊密，如果發現食品包裝膨脹、漏氣、生鏽或有汁液流出，切勿購買。

消費者還要注意預先包裝食物上的標籤，包括食品的名稱、成份、保存期限、生產地、營養標籤和淨重等資料，消費者在選購食品時，應瞭解自己的需要，例如「粟米粒」和「粟米羹」，雖僅一字之差，但兩者是完全不同的食品，消費者可能因不瞭解就購買了不適合自己所需的食品。除了食品名稱外，近年來大多數的預先包裝食品都附有營養標籤或註明食物內的致敏成份，消費者可以根據相關資料選擇所需及避免購買可能令身體出現過敏的食物。

有時商號會以特價促銷貨品，或以優惠價出售快到期的貨品來吸引消費者購買，故消費者在購物時須留意食品的有效期。根據第7/2004號行政法規修改八月十七日第50/92/M號法令第十九條第二款的規定：「如食品標籤上的基本保存期限已過時，則對出售或為出售而存有或展示該等食品者，科以澳門幣壹仟元至壹萬元的罰款。」本會呼籲商號應適時檢查貨架上的貨品，保持貨品的新鮮及整潔，遵守法律法規誠信經營。

消費者購買預先包裝食品後，應依照包裝的說明把食物儲存放好，注意儲存處所之環境及保藏方法，切勿把食品放在潮濕或悶熱的地方，一旦打開食品食用後，如有剩餘，要立即放入冰箱，最好在一至二天內儘快食用。同時消費者應該保留發票或單據，如一旦發生消費糾紛，相關政府部門或商號可作出跟進處理。 

Segundo os dados estatísticos do CC em relação às queixas recebidas na metade do ano 2016, o número de queixas sobre a comida e bebidas registou um decréscimo ligeiro, ou seja, de 2,04% em comparação com o período homólogo do ano 2015, mas mantém-se ainda no quinto lugar do ranking de queixas na área de consumo.

Com que é que os consumidores devem ter maiores cuidados na compra de produtos alimentares pré-embalados em supermercados? Aqui são alguns pontos importantes: Devem verificar se a embalagem está em bom estado e bem selada e não devem comprar um produto cuja embalagem se encontre inchada, tenha alguma fuga de ar, esteja enferrujada ou com fuga de líquido.

Os consumidores ainda devem ler com a atenção o rótulo dos produtos alimentares pré-embalados, nomeadamente as informações básicas sobre os mesmos: designação de produto, lista de ingredientes, prazo de validade, origem, composição nutricional e peso. Na compra, devem verificar bem qual é o produto de que realmente necessitam, como por exemplo, uma lata de “creme de milho” é completamente diferente à uma lata de “milho”, apesar de terem nomes semelhantes. Nos últimos anos, a maioria de produtos alimentares pré-embalados tem nela aposta uma etiqueta nutricional ou indicados ingredientes alergénicos que contém. Os consumidores podem evitar comprar um alimento que lhe cause a alergia através de consultar as ditas informações.

Muitas vezes as lojas colocam em saldos produtos perto do fim do prazo de validade, portanto, convém os consumidores prestarem atenção ao prazo de validade dos produtos alimentares. Nos termos do disposto no artigo 19.º, n.º 2 do Decreto-Lei 50/92/M, de 17 de Agosto, alterado pelo Regulamento Administrativo n.º 7/2004, “quem vender ou tiver em existência ou exposição para venda géneros alimentícios cuja data de durabilidade mínima indicada na rotulagem se encontre ultrapassada, será punido com multa de valor compreendido entre \$ 1 000,00 (mil patacas) e \$ 10 000,00 (dez mil patacas).” O CC apela a todas as lojas para procederem à inspecção regular a produtos expostos para venda mantendo-os em bom estado em cumprimento da lei.

Após comprados os produtos alimentares pré-embalados, os consumidores devem armazená-los conforme as instruções neles indicadas, nunca os colocando num local húmido ou quente. Além disso, devem conservar os produtos alimentares abertos no frigorífico e consumi-los o mais rápido possível. Os consumidores devem guardar a factura ou o recibo de compras, para que, no caso de surgir litígio de consumo, as autoridades competentes ou a loja envolvida procedam ao devido acompanhamento. 



全澳至抵超市龍虎榜



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。

2016年11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)	115	94
2	↑6	來來超級市場 (羅理基)	208	55
3	↓1	來來超級市場 (大明閣)	151	54
4	---	來來超級市場 (美副將)	179	53
5	↑5	來來超級市場 (紅街市)	173	52
	---	來來超級市場 (聯薪廣場)	175	52

註： 1. 不同顏色代表不同分區

花地瑪 1 區	花地瑪 1 區	大堂區
花地瑪 3 區	花王堂 2 區	

3. 有關全澳各區 104 間超級市場中最低貨品數目總排名詳情，可瀏覽消委會網址 www.consumer.gov.mo。

連續 4 個月踞“全澳至抵超市龍虎榜”第一位。

2. 根據消費者委員會 11 月份對 365 種貨品進行物價普查，各超級市場於全澳各區共 104 間超級市場中最低貨品數目首五位排名。

2016年12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)	104	90
2	---	來來超級市場 (羅理基)	209	64
	↑3	來來超級市場 (聯薪廣場)	184	64
3	---	來來超級市場 (大明閣)	145	62
4	↑7	來來超級市場 (信達廣場)	152	61
	↑1	來來超級市場 (紅街市)	181	61
	↑2	來來超級市場 (提督馬路)	171	61
	↑4	來來超級市場 (馬場海邊馬路)	139	61
5	↑9	來來超級市場 (民安新村)	150	59
	↑12	來來超級市場 (慕拉士)	121	59

註： 1. 不同顏色代表不同分區

花地瑪 1 區	花地瑪 3 區	大堂區
花地瑪 2 區	花王堂 2 區	

3. 有關全澳各區 104 間超級市場中最低貨品數目總排名詳情，可瀏覽消委會網址 www.consumer.gov.mo。

連續 5 個月踞“全澳至抵超市龍虎榜”第一位。

2. 根據消費者委員會 12 月份對 370 種貨品進行物價普查，各超級市場於全澳各區共 104 間超級市場中最低貨品數目首五位排名。



Lista dos supermercados mais baratos de Macau



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.

Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Novembro de 2016

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)	115	94
2	↑6	Supermercado Royal (Dr.Rodrigo Rodrigues)	208	55
3	↓1	Supermercado Royal (Da Ming Court)	151	54
4	---	Supermercado Royal (Coronel Mesquita)	179	53
5	↑5	Supermercado Royal (Mercado Vermelho)	173	52
	---	Supermercado Royal (Luen San Square)	175	52

Obs. : 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 1	Freguesia de Santo António 1
Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 3	Freguesia de Santo António 2
Freguesia da Sé	

3. Para saber a classificação dos 104 supermercados, visite a página electrónica do Conselho de Consumidores www.consumer.gov.mo

Ocupou o primeiro lugar em 4 meses consecutivos na “Lista dos supermercados mais baratos de Macau”

2. De acordo com a investigação geral aos preços dos 365 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Novembro 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.

Lista dos supermercados mais baratos de Macau em Dezembro de 2016

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)	104	90
2	---	Supermercado Royal (Dr.Rodrigo Rodrigues)	209	64
	↑3	Supermercado Royal (Luen San Square)	184	64
3	---	Supermercado Royal (Da Ming Court)	145	62
4	↑7	Supermercado Royal (Sun Star Plaza)	152	61
	↑1	Supermercado Royal (Mercado Vermelho)	181	61
	↑2	Supermercado Royal (Avenida do Almirante Lacerda)	171	61
	↑4	Supermercado Royal (Marginal do Hipódromo)	139	61
5	↑9	Supermercado Royal (Man On San Tchun)	150	59
	↑12	Supermercado Royal (Venceslau De Morais)	121	59

Obs. : 1. Diferentes Cores Representam Diferentes Zonas

Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 1	Freguesia de Santo António 2
Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 2	Freguesia da Sé
Freguesia de Nossa Senhora de Fátima 3	

3. Para saber a classificação dos 104 supermercados, visite a página electrónica do Conselho de Consumidores www.consumer.gov.mo

Ocupou o primeiro lugar em 5 meses consecutivos na “Lista dos supermercados mais baratos de Macau”

2. De acordo com a investigação geral aos preços dos 370 tipos de produtos vendidos nos supermercados realizada em Dezembro 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.