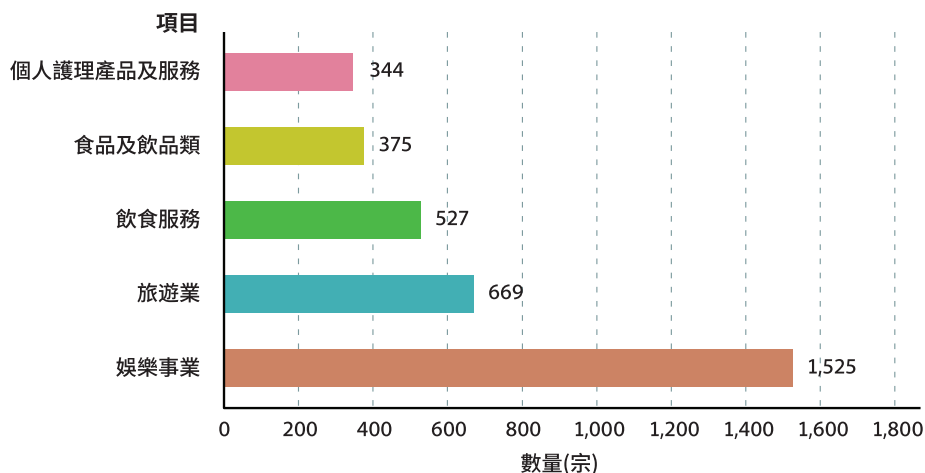


2025年全年個案概況

本會於2025年全年共接獲8,354宗個案，投訴與諮詢個案分別為5,890宗及2,464宗，涉及金額超過1,770萬澳門元。

首五項投訴個案



2025年投訴個案數量最多的首5項個案共計有3,440宗，佔全年總投訴個案約58%，投訴概況如下：

娛樂事業

1,525宗個案約佔全年投訴總個案數量的26%，主要涉及預訂演唱會和運動賽事門票，當中接近4成的投訴人是經境外平台進行交易。而1,525宗個案中約30%是由於投訴人更改行程、健康原因、簽證問題、錯選門票日期等個人問題提出取消交易未果而作出投訴，本會已向當事人提供相關協助及處理意見，其餘個案中有部分是消費者不滿網上售票系統、票務與座位等安排，而向本會提出與服務性質有關的投訴。



旅遊業

669宗的投訴個案中約500宗是涉及預訂酒店個案，當中逾八成半是投訴人經境外平台進行的交易，本會已給予相應協助及建議。另外，投訴個案中亦有多宗涉及預購機票及出境團等個案，投訴人以澳門居民為主。





飲食服務

527宗個案中有126宗是投訴商號的服務質素，包括服務員態度等，105宗是投訴價格或各項收費等問題，較多的個案涉及充值費用的爭議、餐飲現金券或優惠券未能或被限制使用等投訴，至於投訴外賣平台的個案就佔該項投訴總個案的1成多，投訴包括服務態度、送餐不準時、漏送、錯送等問題。



食品及飲品類

375宗個案中較多數量的投訴依次是價格爭議、食品及飲品質素、安全和衛生的問題，相關的投訴個案逾200宗，佔該項投訴總個案數量的5成半，同時約1成個案是涉及商號的營商手法的投訴。



個人護理產品及服務

344宗個案中約30%，超過100宗是涉及商號的服務質素，當中以美容院的療程佔較多的個案，另外，涉及價格爭議、產品質素及商號結業的個案約110宗，其他個案包括消費者認為療程效果欠佳等問題。

致力保障消費者權益

為切實保障消費者權益，本會持續加強消費者教育與《消費者權益保護法》普法等工作，致力防範未然、降低風險，避免消費者權益受損。2025年本會繼續恆常為中小學校和社團等舉辦講座，將消費維權意識融入長者和學童等不同群體的宣教內容中。本會同時透過多渠道宣導《消費者權益保護法》相關規定，讓消費者與經營者均認識自身權利與義務，促進雙方公平與和諧的消費關係。

本會因應消費市場的變化與發展，透過分析投訴個案中常見的爭議，適時發佈針對性的“消費提示”，包括提醒消費者須注意預繳式消費的風險，時刻緊記避免衝動消費等，藉典型案例引導消費者作出更理性與明智的消費決定。

訪澳旅客數量每年持續增長，相關消費爭議亦有所增加。2025年全年涉及旅客的各類投訴共有2,500多宗，約佔該年總投訴個案數量的43%。為提升旅客在澳消費信心與保障，本會持續透過中國消費者協會等內地消費者組織向當地居民發佈“來澳旅遊消費錦囊”，加強旅客在澳的消費信心，同時為配合粵港澳大灣區消費共融的發展，本會着力強化與大灣區消費者組織的協作，以創新合作模式，提升區內消費維權服務的效率與成效。

此外，本會持續透過與本澳團體、部門的協作，以及國際合作的渠道，廣泛推廣“誠信店”品牌，宏揚澳門誠信經營、以客為尊的服務理念，藉此鞏固澳門安心與優質的消費環境，配合特區政府建設澳門成為世界旅遊休閒中心的發展定位。 **PU**