

書面質詢

謝誓宏議員

促當局盡快要求澳門通公司整改一貫實行「霸王條款」高收費的有關事宜

作為澳門市民及旅客出行的必備卡，日常應用除了在巴士、輕軌等交通工具上，澳門通卡的服務已擴展至各種行業，如停車場、食肆、商店等。

「嘟一嘟」這使用習慣已根深蒂固，更成為市民生活一部分。

然而，我們辦事處在不久前曾收到市民反映，不管是租用或是銷售版的澳門通，均時常無故地失效，當事人亦曾為此事進行多於十次的退換卡程式而大感疲憊。與此同時，其更換新卡的行政製作費約高達50元，對於連續三年未曾增或扣值的戶口，行政費甚至是「逐月計」，情況頗為驚嘆。鄰近地區香港的八達通，每年只需扣除港幣15元的不常用行政費，相比之下更是天淵之別。值得一提的是，香港至今仍在提供租用版且可退還按金的八達通予使用者選擇，無論是學生、長者或殘疾人士，皆可自由選擇使用更加優惠的租用版八達通。

反觀澳門的情況，澳門通公司不但全面停止供應無需購卡費、失去功能時可退回按金及餘額、且終身保養的租用版澳門通，市民亦需出資購買僅有6個月保養、及失效時只能退回餘額的銷售版澳門通。另外，澳門通卡在每次「只續期不換卡」的情況下仍需收取10元續期費，若續期手續因資料不全或不清晰需進行二次申請時，還會多徵收一次行政手續費，這種情況亦相當無理。澳門通公司不僅在持有政府資助下向「升鬥市民」收取手續及購卡費、取消租用版澳門通以建立新型賺錢模式。對老弱病殘群體更是毫無關懷、關愛之心，對相關群體仍徵收行政處理費用，絲毫不體諒弱勢群體的生活難處。

儘管該範疇屬於內部業務，決定權是由企業所斷定，政府又能否進一步規範一些隱形的“霸王條款”，合情合理地保障一眾使用者的權益？澳門人口總數雖比香港稀少，但每年到訪澳門的旅客數量也按千萬以計，而設置的服務站卻比香港八達通公司少數倍，澳門通公司為何一貫堅持著偏高的收費、較少數量的服務站點？基於此，懇請當局盡快督促澳門通公司提供社會關注相關問題的解決方案，讓居民能夠更經濟地乘搭公共

交通的同時，監督澳門各公司，在推行企業業務時需保證盡可能減少“霸王條款”對市民帶來的各種不便。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清楚、準確、連貫和完整的回覆：

1、針對現對於澳門通卡多次出現無故失效的情形，除了向受困擾人士贈送沒持餘值的銷售版澳門通卡以平息投訴，特區政府有何措施盡快督促該公司推出額外的改進方案，以及有何機制保障消費者權益，避免再出現類似情況？

2、澳門通公司在澳門通卡的各種收費上存在許多不公平的“霸王條款”收費，例如，若出現在購買澳門通後卻基於個人因素，如旅客離境、市民出國就讀或移民的情況，使用者三年未曾移動卡內餘額因而變成不動戶口，特區政府有何解決措施督促澳門通公司，要求公司免除或降低「逐月計」的“霸王”行政費用？以及針對使用者「只續期不換卡」因資料不全或不清晰需進行二次申請時，還會多徵收一次行政手續費的不合理情況，特區政府有何解決措施？

3、針對澳門通行政收費昂貴，特區政府會否考慮參照香港地區，要求澳門通公司承擔更多社會責任，彰顯更多人文關懷，推行補貼計劃，包括但不限於；調低購卡費用；提供合理的儲值優惠；對弱勢群體實行減免相關業務、行政手續處理費用；或在特定時段或節日推出促銷活動等措施，從而為居民提供更好的選擇？