



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
消費者委員會  
Conselho de Consumidores

關於立法會施家倫議員書面質詢之回覆

遵照行政長官指示，經諮詢法務局的意見，本委員會對立法會第1068/E846/V/GPAL/2016 號函轉來施家倫議員於 2016 年 11 月 25 日提出的書面質詢，回覆如下：

澳門特別行政區政府透過由法務局牽頭，其他成員包括經濟局及消費者委員會組成的法律工作小組，在公佈有關《檢討消費者權益保護制度的諮詢總結報告》後，隨即著手《消費者權益保護法》法案的草擬工作，並已於去年底完成有關草擬工作。基於該法案的條文數目較多，且內容複雜，經分析後，尤其考慮到今年立法會將會換屆，而今屆僅餘數月時間，如將相關法案送交立法會審議，有可能在今屆會期結束前因未能完成審議而變成“廢案”。因此，現階段將繼續優化有關法案，並爭取今年年底前正式進入立法程序。有關向立法會送交上述法案的問題，澳門特別行政區政府與立法會已有充分的溝通。

此外，為了進一步加強對消費者權益的保障，以及加強對網上消費的規管，澳門特別行政區政府將審慎考慮將網上訂立的消費合同納入《消費者權益保護法》法案規範的可行性。

另一方面，本委員會一直有關注網上消費的問題，由 1999 年起直至現時，多次透過不同的途徑及平台，向消費者進行宣傳工作，包



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
消費者委員會  
Conselho de Consumidores

括本委員會刊物《澳門消費》及網頁，以及報章等傳播媒體，不斷提醒消費者注意網上消費的風險及交易的注意事項，期望透過持續性的宣傳的方式，提升消費者對自身消費權益的認識。

同時，倘本委員會收到消費者關於網上消費爭議的申訴，如經營者為澳門企業，會直接聯繫並透過中介、調解及仲裁方式處理，以及依法向權限部門作出轉介或向司法機關作出義務檢舉。如經營者在澳門境外註冊經營，本委員會便會透過轉介至已簽署合作協議的澳門境外消保組織，由有關消保組織或權限部門直接按當地法律跟進處理。

關於質詢第三點提及的問題，本委員會於 1998 年設立 “加盟商號” 機制，目的是希望消費爭議能得到終極解決。商號是以自願性質加入，加入成為 “加盟商號” 必須預先向消費爭議仲裁中心作出同意仲裁之承諾。

為彰顯 “加盟商號” 以 “誠信為本” 之經營之道，自 2001 年起，增設 “誠信店” 制度。若 “加盟商號” 於過去一年未有錄得不良記錄並通過年度評核，將獲頒發年度 “誠信店” 標誌。為進一步提升 “誠信店” 的質素，本委員會不斷提高 “誠信店” 准入門檻，以及加強對 “誠信店” 監察，確保消費者權益得到保障，而去年試行對未達標之商號進行專業指導服務，協助其達到 “誠信店” 水平，已取得一定成



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
消費者委員會  
Conselho de Consumidores

效。今年將繼續開展有關工作並加大服務範圍。同時，將繼續透過不同方式進行“誠信店”推廣工作，打造“誠信店”誠信優質之品牌形象，藉以創設一個“健康”、“誠信”及“優質”的消費市場。

消費者委員會  
執行委員會主席

黃翰寧

2017年2月16日