

書面質詢

近年，消費者對維護自身權益的意識逐漸提高，根據消費者委員會的統計顯示，2018年接獲投訴個案2,753件¹，整體較2017、2016年有減少，但部分分類項目的投訴比去年高，如珠寶首飾、公共交通、旅遊業、房地產、飲食業等，這對於澳門作為國際旅遊城市而言，政府和當局仍需要加以關注。

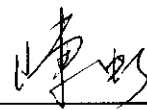
現時本澳對消費者權益保障的法律主要包括第12/88/M號法律《消費者的保護》及第4/95/M號法律《重組消費者委員會》，但部分內容已與澳門的經濟和社會發展不相協調，急需修法。當局曾於2014年進行了檢討消保法的公開諮詢，2015年已完成總結報告，但一直拖沓未有消息。在去年的施政報告中寫明已持續跟進，在今年的施政報告中仍然是跟進新消保法的立法工作，依然沒有列出確切的完成時間表，《新消保法》拖沓多年仍然是立法無期。《消費者權益保護法律制度》遲遲未出臺，消委會的職能無法得到充分的發揮，無法切實保障消費者的權益。

近年隨著市場經濟的不斷深化發展，尤其是電子商務的日趨普及，出現了多種新型的消費模式，如網上購物、網絡代購、遠程消費等。新型的購物方式為消費者帶來便利的同時，也容易出現“貨不對辦”或“無法取貨或享用服務”等消費爭議。而現行的消費者權益保護法律制定並未有相關的規範，為加強對消費者之保障，消委會在“誠信店”的基礎上，於2017年推出“網上誠信店”優質標誌計劃，但現只有11間店鋪加入了“網上誠信店”²，加入店鋪不多，而現時社交平台流行的網上代購商戶，卻未有納入監管。

為此，本人提出以下質詢：

- 1、內地有“反壟斷法”，香港也有“競爭條例”加強打擊聯合定價。為優化澳門的競爭制度，當局去年委託大專院校作專門調研，並稱在去年底完成。請問有關調研的成果如何，在進一步完善市場競爭秩序、營造更公平的市場競爭環境，政府有何新措施？
- 2、《新消保法》的立法程序進展如何，是否能爭取在今年提交至立法會？
- 3、針對新型的消費模式，如網上購物、網絡代購、遠程消費等，澳門是否存在相關的投訴個案，情況如何？現時制度下，當局如何保障消費者在網上購物的權益？

澳門特別行政區立法議員



陳虹

2019年1月22日

¹ 澳門消費者委員會投訴分類統計2018.

² 澳門消費者委員會網站。<https://www.consumer.gov.mo/Shop/eShop.aspx?lang=zh>