



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

關於立法會黃潔貞議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢經濟局的意見，本委員會對立法會 2019 年 2 月 13 日第 171/E122/VI/GPAL/2019 號函轉來黃潔貞議員於 2019 年 2 月 1 日提出的書面質詢，回覆如下：

特區政府一直維護自由市場經濟制度，並根據本澳經濟發展和外部環境的變化，有序促進市場多元化發展，加強改善本澳營商環境。同時，特區政府亦十分關注生活必需品的供應，在現有法律體系及市場經濟制度下，對民生重要的產品採取一系列的監察措施，積極開拓貨源、穩定產品供應、引入新競爭者、提高價格資訊的透明度等，推動市場健康發展，並藉此加強市民對消費市場的監察力度。

有關《消費者權益保護法》立法工作方面，由法務局牽頭的法律工作小組（成員包括經濟局和本委員會）一直積極跟進相關法案的立法前期工作，而該法案日前已獲立法會一般性討論通過，並已進入細則性討論。

此外，為加強保障消費者在網上消費的權益，小組已建議在法案中規定經營者須在交易前向消費者提供重要資訊，以及加入冷靜期等規定，讓消費者在交易前能獲得足夠資



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

訊，以便其可以作出更合適的交易決定。

關於特區政府委託學術機構進行優化本澳競爭制度的調研工作，正在按計劃有序進行，報告初稿已完成，現正處於完善階段。由於競爭制度牽涉各行各業，情況各有不同；議題亦具一定複雜性，必須要深入研究並作充份論證才能得到結論。事實上，澳門市場規模細小，各項研究都必須重點考慮中小企業的承受能力，並需謹慎考慮不同行業獨有的特殊情況。特區政府將繼續聽取各方面意見，對各種可行辦法進行研究，保障社會經濟穩定發展及平衡消費者與相關持份者的利益。

關於質詢第三點提及的問題，由於旅客留澳時間短暫，當遇有消費爭議時，如須往返兩地處理，將會增加旅客的維權成本及困難度。有見及此，本委員會提出了跨域消費爭議仲裁機制，並以粵港澳大灣區城市群作為試點，讓當地旅客消費者可以在原居地的消費者組織的辦事處內，透過網上視像會議形式參與消費爭議仲裁程序，以解決跨域消費糾紛，逐步實現旅客消費者維權的“零跑動”。

根據六月十一日第 29/96/M 號法令《核准仲裁制度》，以及《消費爭議仲裁中心規章》相關規定，當事人須遵守一定



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

的仲裁規則和程序。因此，為實現跨域消費爭議仲裁機制，當地消費者組織須作出協助，以確保當事人在符合規則的情況下進行仲裁程序。基於此，雖然相關機制有利於協助當地消費者處理消費爭議，但仍要與當地消費者組織商討並簽署相關內容的合作協議，以及由當地消費者組織添置所需的軟、硬件設備後，方能有效落實執行。

由於每年來澳旅客來自內地的不同省市，而據本委員會的投訴數據庫的資料顯示，以“定點購物”的投訴為例，投訴人主要來自廣東省以外的省市。為此，本委員會除了在現有的條件下，盡力透過中介協調等方式處理爭議外，亦會積極邀請更多澳門境外，尤其是廣東省以外的消費者組織加入跨域消費爭議仲裁機制，希望逐漸擴大跨域消費爭議仲裁網絡的覆蓋面，創設條件以便利旅客消費者的維權索償。

消費者委員會
執行委員會代主席

陳漢生

陳漢生

2019年5月2日