



關於立法會施家倫議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會的意見，本局對立法會 2021 年 6 月 23 日第 685/E486/VI/GPAL/2021 號公函轉來施家倫議員於 2021 年 6 月 11 日提出，行政長官辦公室於 2021 年 6 月 23 日收到的書面質詢，回覆如下：

特區政府高度關注民生物品的供應及價格狀況，支持供應商積極從更多不同的市場、來源地進口物品，讓消費者有更多選擇和保障供應穩定。為配合《電子消費優惠計劃》的推出，本局與消費者委員會先後多次約見商會、供應商、零售商及超市業界代表，敦促業界保持貨品供應及價格穩定，鼓勵業界推出更多折扣優惠，以配合特區政府刺激消費、穩定本澳經濟的政策措施。

同時，本局及消費者委員會透過不同渠道進行普法宣傳，並應商號要求派員實地介紹“電子消費優惠”的使用規則，提醒商號守法和誠信經營。

在監察方面，為預防出現不合理抬價情況，本局已要求本澳超市百貨等大型零售商，每月兩次提供所有商品價格資料作備案。目前，本局累計備有商號提交的商品價格資料逾 310 萬筆，包含了 16 家超市百貨類零售集團的共 264 間分店的所有商品。

自今年 3 月份宣佈推出《電子消費優惠計劃》起至 6 月底，本局共巡查商號逾 3,500 間次，抽查商品近 40,000 項。另一方面，將持續透過多個渠道的資訊來源，跟進懷疑違規個案，並透過跨部門協作，監察價格變動情況，以及迅速跟進市民舉報的個案。在上述期內，共開立了 63 宗個案，當中 28 宗屬本局主動跟進網上留言的個案。有關本局已完成調查的個案，並未發現不合規情況。

此外，消費者委員會今年 1 月至 6 月期間，巡查超市超過 2,000 間次，共收集物品數據接近 22 萬個。該委員會在物價巡查當天，會



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
經濟及科技發展局
Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico

在“超市物價情報站”手機應用程式和網頁，公開相關物價資訊，以便市民作出更適合的消費選擇。

根據統計暨普查局資料，今年 5 月份的綜合消費物價指數較 2 月份微降 0.07 個百分點；消費者委員會統計今年 6 月中旬超市貨品整體價格，與 3 月上旬比較亦錄得 0.47% 的輕微跌幅。上述資料顯示，本澳整體物價比較平穩。

在此重申，根據第 15/2021 號行政法規《電子消費優惠計劃》規定，如商業場所作出誤導價格資訊或不合理抬價等損害消費者權益的行為，本局可按相關行為的嚴重性及過錯程度，停止所屬商業企業主的全部或部分商業場所在指定期間內收取電子消費優惠。

關於質詢提及的“消保易”，消費者委員會除了在高士德和北區設有接待處供消費者辦理投訴外，亦有提供電子郵箱、電話等投訴途徑。同時，於去年 11 月起推出了“消保易”綜合服務電子平台，方便市民利用手機等移動裝置，透過互聯網作出消費投訴或反映商號的違規行為。當該委員會接到個案後，會儘快跟進及作出回覆，以及將經營者的違規行為轉介至權限部門處理。

建立“消保易”綜合服務電子平台，以替代之前的 WHATSAPP 報料熱線，目的是提升對投訴個案的記錄、監察進度和統計數據等方面的工作成效，並加強保障當事人個人資料的安全。“消保易”自去年 11 月推出至今年 6 月，約有四成四的投訴個案，是市民使用“消保易”辦理的。消費者委員會將持續向市民宣傳“消保易”，鼓勵市民倘遇消費問題，可透過“消保易”作出投訴。

代局長

陳子慧

二零二一年七月九日