

書面質詢

黃潔貞議員

關注新型及跨境消費模式爭議

近年，本澳移動支付模式迅速普及，據金融管理局數據，去年本地移動支付交易筆數約3.8億宗，遠高於信用卡簽帳和現金，反映移動支付已主導本地日常小額消費。在此背景下，積分商城等新型消費模式隨之冒起。商家能在相關平台推出的“積分+現金”混合消費方式，一方面提升居民的消費便利性，另一方面有助中小企商戶吸引客流。

然而，有市民反映在使用積分兌換商品時，積分兌換後的商品價格比商店現場標價更高，且電子平台兌換條款列明無法退款及退積分，導致消費者蒙受損失。事實上，消費積分的實際使用應視為消費權益的延伸，亦應體現《消費者權益保護法》中“在經營者與消費者之間所建立的法律關係中均須體現各參與者的平等、誠實及善意”的規定保障，但現時相關消費模式未讓消費者得到有效保障。

此外，在跨境消費維權方面，消費者委員會已與大灣區多個城市簽署合作協議，並推出“跨域調解及仲裁”服務，成功處理部分個案。除一般餐飲、購物等常見的日常生活消費外，還涉及教育課程、預繳式服務等長期消費專案。有居民反映此類跨境預繳消費因機構突然結業、服務中斷而蒙受損，但因跨境原因追討更為困難，未來如何完善跨境消費權益的宣傳推廣與法律銜接上，仍然值得關注。

對此，本人提出以下質詢：

1. 針對電子支付平台推出“積分+現金”消費模式，當局有否主動開展相關檢視工作，加強對相關消費優惠措施的監管，並研究推出針對性指引規範，制定合理的退款退積分機制，提供消費者的權益保護？
2. 現時消費者委員會雖已提供“跨域調解及仲裁”，但公眾對此認知度仍然有限。當局會如何深化宣傳“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”，以

及強化涉及教育課程、預繳式服務等跨境消費的宣導，提高跨境消費權益保障及更高效解決跨境消費爭議？

3. 澳門消費者委員會與橫琴粵澳深度合作區消費者協會已開展琴澳誠信店互認機制，並在近期合作區設立4個琴澳居民消費教育家園等工作，推動澳琴消費環境融合。當局有否研究將相關消費環境融合工作延伸至大灣區其他城市的規劃，降低居民跨境消費的潛在風險與消費維權成本？