



立法會黃潔貞議員書面質詢回覆

遵照行政長官指示，本人對立法會 2015 年 4 月 17 日第 348/E270/V/GPAL/2015 號函轉來黃潔貞議員於 2015 年 4 月 10 日提出，行政長官辦公室於 2015 年 4 月 21 日收到的書面質詢，回覆如下：

由於目前本澳不具備檢測技術驗證某些海味食品的真假，在處理這類投訴個案時，本會一般會邀請“消費爭議仲裁中心”的相關行業專家鑒別，提供專業意見。對於質詢提及報章報導的海味食品檢測個案，根據三位專家的鑒別意見，是為“花膠”，但由於該消費者堅持不接受三位專家的鑒別意見，為此，本會特別邀請香港相關行業專家進行鑒別，綜合共四位專家的鑒別意見，均一致指出該宗個案涉及的海味樣本是“花膠”，及有可能經過加工處理。

在跟進該個案的過程中，基於保障消費者的安全，本會亦將個案轉介民政總署，民政總署回覆該宗個案涉及的海味樣本外觀未有異常，並由於時間等其他因素影響下，導致缺乏檢驗標的，當時，民政總署已檢視該轉介個案是否有存在食品風險的問題，而該署亦未錄得類似個案，以及因進食有關食品而致身體不適的報告。

與此同時，由於專家鑒定意見指出該宗個案涉及的海味樣本可能摻合其他魚品，本會根據第 6/96/M 號法律(《妨害公共衛生及經濟之違法行為之法律制度》)的第 28 條、第 36 條，以及《刑事訴訟法典》第 225 第一條 b 項，將有關個案及情況轉介司法警察局，以履行義務檢舉。

在保障消費者個人權益方面，由於該宗個案涉及的被投訴方的營業場所在香港，為此，本會透過港澳消委會合作協議之個案相互轉介機制，將個案轉至香港消委會，以期盡快處理該消費者的投訴個案，包括要求店方向消費者退回貨款。同時，據香港消委會資料，該宗個案的消費者亦有自行直接向香港消委會作出投訴，在港澳消委會的合作下，店方以退回貨款方式解決爭議，而該消費者則拒絕接受退回貨款。



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

就處理該宗個案過程中，本會已竭力透過各方協作來維護消費者權益，與此同時，本會並考慮到保護本澳整體消費者的權益及安全而作出了部門訊息通報及義務檢舉。以上整個處理過程，本會均恪守法律規定與既定的服務流程，消費者同意有關處理方式，直至本會於 2014 年 11 月 6 日以書面通知該消費者有關的個案已轉執法部門作出義務檢舉，本會才中止跟進該個案。在此之前，本會從未間斷地因應消費者的訴求作出配合，維護該消費者的合法與合理的權益。

關於食水處理器的投訴或求助方面，本會自 2013 年至 2015 年 4 月份，分別接獲 7 宗查詢及 6 宗投訴，均涉及保養等問題，並未涉及產品功效失實的投訴個案，而本會至目前未有接獲鄰近地區以消費提示等形式的通報。

關於產品宣傳手法存存不實或虛假陳述，以及有關更好維護消費者權益方面，澳門現行法規對於商品資訊的真實性要求已有所規範，例如第 7/89/M 號法律(《廣告活動》)、第 50/92/M 號法令(《訂定供應予消費者之熟食產品標籤所應該遵守之條件》)、第 6/96/M 號法律(《妨害公共衛生及經濟之違法行為之法律制度》)、第 1/2003 號法律(《黃金商品化法律》)及第 17/2008 號行政法規(《產品安全的一般制度》)等。但由於新的不正當營商手法時有發生，而港澳兩地的社會情況比較接近，不正當的營商手法也可能互相影響，故修法時將參考外地，特別是鄰近地區的立法經驗，期望透過完善本澳的消費者權益保護法律制度，能更有效保護消費者權益。

由法務局牽頭，其他成員包括民政總署及消費者委員會組成的法律工作小組，將對於香港特別行政區新修訂的《商品說明條例》的部分內容，即澳門現行法規未有相應規範的內容，因應澳門的實際情況，研究對不正當營商行為進行規範。



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

消費者委員會
執行委員會代主席

陳漢生

陳漢生

2015年5月8日