



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，本人對立法會二零一五年二月十六日第 187/E149/V/GPAL/2015 號函轉來黃潔貞議員於二零一五年二月十二日提出，行政長官辦公室於二零一五年二月十七日收到的書面質詢，答覆如下：

特區政府透過由法務局牽頭，其他成員包括民政總署及消費者委員會的法律工作小組(以下簡稱“小組”)，對澳門的消費者權益保護法律制度作出了全面的檢討。

小組經分析研究現行消費者權益保護制度、參考借鑑其他國家和地區的相關規定及法律界專家學者的研究成果的基礎上，擬備了《檢討消費者權益保護法律制度》的諮詢文件，透過公開諮詢的方式，聽取社會各界對消費者權益保護法律制度的意見和建議。

在公開諮詢期結束後，小組把收集到的意見進行整理及撰寫諮詢總結報告，並已公開發佈。有關內容的大部分意見皆認同立法禁止不公平交易。因此，小組會因應公眾的意見及訴求，透過立法禁止不公平交易，並會參考比較法的經驗去訂定不公平交易的標準



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

及適用範圍，以及對於違法者，將考慮訂定金額較高的罰款的行政處罰。

小組也收集到很多關於消費者的權益應適時獲得保障，以及加強規管經營者的不正當營商手法的意見及建議，當中亦有涉及公用事業方面的仲裁，因此，小組參考葡萄牙針對公共服務的消費糾紛的仲裁模式，對於公共服務的消費爭議，如爭議金額不大且符合澳門消費爭議仲裁中心的管轄權範圍，考慮強制必須透過消費爭議仲裁中心解決，以達到適時解決消費紛爭的目的。

同時，小組亦考慮加強以調解方式處理消費爭議，透過優化現時的調解程序，以及設立專責的、經專業培訓的調解員，鼓勵消費者與經營者參與，和平地解決爭議雙方的糾紛。

小組也會參考外地的立法經驗，因應澳門的實際情況，研究針對不正當營商行為進行規範，賦權主管實體調查及懲罰經營者的不正當營商行為，更有效地保護消費者的權益。

至於集體訴訟權方面，澳門現行《民事訴訟法典》第五十九條就“維護大眾利益之訴訟”作出規定，關於涉及保障財貨及勞務消費的



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

大眾利益的訴訟或保全程序，檢察院有提起及參與的正當性，故現行法律在此方面已有保障。

小組現正進行《檢討消費者權益保護法律制度》法律條文的草擬工作，並爭取於 2015 年下半年進入正式的立法程序。

消費者委員會  
執行委員會主席

黃翰寧

二零一五年四月十日