



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

關於立法會梁榮仔議員書面質詢之回覆

遵照行政長官指示，經徵詢法務局的意見，本會對立法會 2015 年 12 月 1 日第 1033/E803/V/GPAL/2015 號函轉來梁榮仔議員於 2015 年 11 月 26 日提出的書面質詢，回覆如下：

目前，特區政府根據有關檢討消費者權益保護制度的諮詢總結報告的意見和建議，以及借鑒其他國家和地區的立法經驗，展開了《消費者權益保護法》法案的草擬工作。雖然檢討消費者權益保護法律制度的工作正有序進行，但基於《消費者權益保護法》法案所涉及的內容廣泛，牽涉的商品和服務的種類非常多，同時亦需要有系統地對本澳涉及消費者權益保護的相關法規進行分析，再結合鄰近地區的立法經驗和本地的實際情況作整體考慮，故在草擬過程中亦需要比較多的時間作多方面的分析和審慎考慮。

經分析研究後，草案將從保障消費者的各項權利，包括資訊權、規範新興消費模式、禁止不正當營商行為，以及健全解決消費爭議的機制等四個方面完善現有制度。草案亦建議加強消費者委員會的監督職能和權力，賦予其執行《消費者權益保護法》法案所指的監察工作，以及對相關行政違法行為作出處罰的職權，以進一步保障消費者的權益。



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

現階段由法務局牽頭，其他成員包括民政總署及消委會組成的法律工作小組各成員透過持續的溝通和交流，將加緊完成《消費者權益保護法》草案的草擬工作，並會爭取在本年提上立法程序。

另一方面，根據消委會近年的統計資料，較為多的投訴類型主要包括電訊服務、通訊器材和食品及飲品類（主要包括零食、糕餅及樽裝水等）。當消委會接到消費者的投訴，會根據六月十二日第 4/95/M 號法律第 2 條第 1 款 g 項規定，透過中介、調解及仲裁方式處理消費爭議，致力為消費者爭取合法權益。

同時，消委會一直與權限實體保持緊密聯繫，透過跨部門協作方式依法作出跟進處理。經過多方面的努力，涉及電訊服務方面的投訴個案已有下調。據消委會統計，2015 年 1 至 10 月與 2014 年的同期比較，電訊服務的投訴下降了約 37%。而對於通訊器材的投訴案件，經分析相關案件的數據後，發現爭議問題多出現在消費者進行交易時，因所獲得的資訊不對稱情況而產生糾紛，因此，法律工作小組正研究在《消費者權益保護法》中，加強對商品及服務的說明作出規範，全面提升消費者的資訊權。

另外，消委會每月都會針對新鮮、凍鮮及急凍“豬扒”進行專項物價調查，定期透過消委會網頁等途徑，向消費者公佈相關價格資訊，



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

讓消費者掌握具時效性及實效性的物價數據，以助作出更精明的消費選擇，從而更好地保障消費者權益。

消費者委員會
執行委員會主席

黃翰寧

2016年1月18日