



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

關於立法會高天賜議員書面質詢之回覆

遵照行政長官指示，經徵詢行政法務及社會文化範疇的意見後，本人對立法會 2015 年 3 月 3 日第 213/E173/V/GPAL/2015 號函轉來高天賜議員於 2015 年 2 月 17 日提出，行政長官辦公室 2015 年 3 月 4 日收到的書面質詢，回覆如下：

特區政府在 2012 年 10 月透過行政長官批示，成立由法務局牽頭、其他成員包括民政總署以及消費者委員會的法律工作小組對澳門的消費者權益保護法律制度作出全面的檢討。

工作小組於 2014 年 6 月 12 日公佈了《檢討消費者權益保護法律制度》諮詢文件，開展了兩個月的諮詢，並於 2015 年 2 月公佈了《檢討消費者權益保護法律制度》諮詢總結報告。現時工作小組正進行有關《消費者權益保護法》草案的制訂。

對此，特區政府採用了全面修改現行保障消費者權益法例(主要包括第 12/88/M 號法律《消費者的保護》及第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》)的立法方式。從公開諮詢中收集的意見反映出，無論是這種立法方式抑或法案的可行性與修改方向，均獲市民及社會各界認同和肯定。現時，法律工作小組已經依據諮詢總結報告草擬了法案的初步文本，修改內容主要包括以下四個方面：禁止不公平交易(就“濫用市場優勢”及“聯合定價”訂定了認定標準和行政處罰，科處罰款和不同的附加處罰)；保障消費者的資訊權(研



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

究賦予消費者委員會取得消費資訊的職權，以及如何強制經營者向消費者提供適當資訊和收據。對於不依法提供資訊或收據，以及提供虛假資訊，訂定相應罰則，甚至須負上刑事責任)；健全消費爭議的解決機制(研究增設調解中心，以及由專責調解員以簡易便捷程序處理爭議。研究簡化現時的仲裁程序、改由法律或其他專業人士擔任仲裁員，以及增加仲裁員人數)；立法規範新型消費模式(研究“冷靜期”制度的可行性，允許“冷靜期”內無須理由而解除合同。考慮強制經營者事先向說明預繳式消費、網購等消費模式可能帶來的“潛在風險”。對於某些提供預繳式消費模式的行業，考慮設置預繳金額上限等限制)。

總括而言，《消費者權益保護法》的修訂工作，在立法原則和大方向上，現時已經有了共識。為達致全面檢討和完善現行消費者權益保護法律制度的目標，後續研究的重點集中在具體解決方案、可行性與可操作性、與本澳實況和未來發展方向的妥適性，以及與周邊地區和國際立法中的先進經驗接軌的問題。同時，有關《消費者權益保護法》的修訂，將爭取在 2015 年下半年進入正式的立法程序。

另一方面，特區政府透過多種管道，加強收集涉及民生必需品，包括食品及石油產品的進口與不同銷售環節的價格信息，藉此作為特區政府分析及判斷相關零售價格調整是否合理的依據之一。例如，由經濟局牽頭，連同本會、統計暨普查局、能源業發展辦公室、燃料安全委員會等組成的跨司、跨部門燃料監察工作小組專門跟進與油價相



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

關的背後一系列問題。同時，為更準確及更充分掌握燃油產品的入口價、存貨量及相關數據資料，特區政府於2015年2月16日起重新實施燃油進口准照制度，並已增加了相關價格信息發放的透明度。

此外，對於與市民日常生活密切相關的消費品零售價，本會根據法律規定的權限，承擔超市物價調查工作，每月對全澳100間超市，收集每間的338類貨品價格，2014年消委會共收集及公佈了約40萬個相關數據。在燃料市場信息方面，本會已開發“澳門燃料價格情報站”手機應用程式，設計內容包括“車用燃油價格計算機”及“家用石油氣價格計算機”，前者可提供全澳加油站所有油品價格及最新優惠訊息，讓消費者經過程式的運算後，可以實時掌握同一類油品中，供應最便宜價格的加油站，並掌握“至抵”及“至精明”之付款方式。後者提供全澳所有家用石油氣零售商的，各類規格石油氣價格及最新優惠訊息，消費者經過程式的運算後，可以實時掌握優惠後的“至抵零售價”。該應用程式附有推送通知（Push Notification）功能，會即時發放各燃料供應商的最新調整價格資訊。

特區政府將會不斷強化民生必需品價格信息收集工作，並會進一步增加相關價格信息發放透明度，以讓廣大市民可以作出比較，並共同監督價格的變動。

至於在消費者教育方面，特區政府亦進行了大量工作。例如，本會繼續在公共部門、民間社團，各區公民教育中心，本澳各新落成的社區等，透過專題活動、展覽、講座及戶外園遊會等活動進行消費者權益的宣傳育教工作，以及介紹本會向消費者提供的各項服務。



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

其中，2014 年本會先後舉辦了“消費維權中文新聞寫作比賽”及“存憑有理”兩個專題活動。“消費維權中文新聞寫作比賽”面向全澳中學生，活動藉此推動青少年關心社會事務，建立正確的消費維權意識。當中的“存憑有理”活動目的是透過活動推動商戶向消費者發出購物單據，而消費者要主動索取發票的意識。同時加強對弱勢社群的消費維權教育工作，包括繼續為長者及智障人士舉辦消費維權講座，提高弱勢社群在消費過程中自我保護的能力。

此外，本會於 2014 年亦在本澳各社區舉辦各種專題的展覽。內容涵蓋消費者的基本權利、產品安全及推廣環保的展覽活動共有 29 次。維權教育講座：11 次。其他活動：以各類主題，包括推廣“澳門消費爭議仲裁中心”舉辦的填字遊戲活動共 4 次，吸引了數千次市民參與。發出消費提示：包括消費陷阱、產品與食安風險及法律常識等共發出 16 次。

在每月兩次“無膠袋日”期間，本會亦透過澳門電台播放宣傳聲帶提醒居民自備購物袋，並配合環境保護局的政策，推動“加盟商號”及“誠信店”參與及響應環保局的“減塑措施”及“惜食”活動。與此同時，本會關注綠色消費的持續發展，透過講座、專題展覽向各社群，特別針對青少年社群進行環保教育工作。

除此之外，教育暨青年局資料顯示，在非高等教育方面，第 9/2006 號法律《非高等教育制度綱要法》在教育的總目標中明確規定，要培養學生“健康的生活方式”，並讓其能“恰當地行使公民權利”。由教育暨青年局訂定的品德與公民教育的“基本學力要求”，對小學、初中和高中學生均提出了相應的要求，目的是教育學生成為一個負責



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

任的、自主的消費者。例如，要求培養學生具備理性消費的態度和初步的理財能力；能合理安排消費，作出恰當的消費選擇；能理解權利與義務的關係，合理維護自己的權利。在學生輔導方面，教育暨青年局與有關機構合作，配合青少年成長的需要，持續在學校開展駐校學生輔導服務，其中包括理財和理性消費方面的主題。

同時，高等教育輔助辦公室正與消費者委員會進行溝通，研究建立合作機制，以進一步協助高等院校學生樹立正確的消費觀念，以及提升對自身消費權益的認識。

另一方面，為維護市民在衛生和醫療方面的消費及應有權益，衛生局資料顯示，依據五月十八日第 20/98/M 號法令修改的十二月三十一日第 84/90/M 號法令之規定，衛生局負責對以私人制度從事衛生護理服務的專業人士或實體進行監管，包括對提供醫療服務、藥品及宣傳補缺術、醫學或保健治療術的廣告。衛生局亦根據七月十日第 30/95/M 號法令及九月四日第 7/89/M 號法律的規定，執行本澳藥品及包括保健食品一類的對健康有好處產品廣告的審批及監察。衛生局定期派員到各藥房、診所/醫務所、美容院及涼茶售賣店進行巡查，致力於打擊違規藥品及保健產品廣告活動。此外，又設立市民投訴舉報熱線，跟進及調查與藥物業相關的涉嫌違規情況。衛生局還通過與民政總署、旅遊局及消費者委員會建立跨部門的消費維權訊息交流機制，持續提升處理消費投訴個案的成效，依法保障消費者的合法權益。

特區政府今後將不斷優化與完善消費者投訴與協助消費者作出維權追討的機制，相關部門亦將繼續密切配合，積極開展有關消費者



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

權益以及自主消費和負責任消費的教育，依法規管商業行為，維護消費者權益。

消費者委員會
執行委員會代主席

陳漢生

陳漢生
2015年4月30日