



關於立法會梁安琪議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢消費者委員會的意見，本局對立法會第651/E531/V/GPAL/2016號函轉來梁安琪議員於2016年7月14日提出的書面質詢，回覆如下：

澳門特別行政區政府一向重視保障消費者的合法權益，維護消費者在本地購買到安全的產品及優質的服務。隨著社會發展，網購消費正逐漸發展成為受消費者歡迎的消費模式，為進一步加強保障消費者在網購消費的權益，由法務局牽頭，成員包括本局及消費者委員會的法律工作小組已在《消費者權益保護法》法案的草擬文本中加入「遠程消費」（包括網路購物）的規定。

草擬中的《消費者權益保護法》將進一步強化政府部門在取得消費資訊的職權，以及透過行政處罰，防範及遏止各種不當營商行為。有關法律制度將建議引入「遠程消費」的規定，加強保護消費者在網路購物的權益。相關規定要求參與遠程消費的商戶須向消費者提供商戶名稱、商業場所地址、商品服務特點及交易條件等基本資料，以加強網購交易的透明度，以及營造較安全的網購環境。

另一方面，為保障市民的消費權益，消費者委員會一直多次透過不同的途徑及平台，向消費者進行宣傳教育工作，包括消委會刊物《澳門消費》及網頁，以及報章等傳播媒體，提醒消費者注意網上消費的風險，及以提供網上消費的注意事項，呼籲消費者應向有信譽的企業或平台進行網上交易，在網上交易前亦應仔細閱讀相關合同條款（包括交貨期、售後服務、手續費、運送方式、退換貨及可否取消交易等），更要謹慎保護個人資料及信用卡資料。

由於越來越多消費者選擇在網上進行消費交易，所以難免雙方會出現消費爭議，當消委會收到消費者的申訴，如經營者為本澳企業，消委會會直接聯繫並透過中介、調解及仲裁方式處理。倘案件涉及其他具權限部門之職權範圍或犯罪行為，消委會會依法向權限部門作出轉介或向司法機關作出義務檢舉。如經營者在本澳境外註冊經營，消委會便會透過轉介至已簽署合作協議的本澳境外消保組織，由有關消保組織或權限



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

部門直接跟進處理。

在監管失實的廣告宣傳方面，目前澳門特別行政區政府多個不同部門按照自身法律賦予的權限和職能，共同進行監察及執法工作。對於一些涉嫌誇張失實的產品及服務廣告或涉及虛假陳述的宣傳手法，不論其是否透過互聯網絡、手機短訊以致各類傳統電子或文字媒介對外傳播展示，作為執法部門之一的經濟局均嚴格地按照法律賦予職權進行打擊，倘有關行為涉及貨物欺詐，將轉介刑事警察部門跟進，違法者可能會承擔刑事責任。同時，歡迎市民如發現質詢第二點提及的違法行為時作出舉報。

法律工作小組已就保護消費者權益的法律制度進行全面的檢討和修訂，現階段已完成《消費者權益保護法》法案初稿的草擬工作，將爭取儘快進入立法程序。當法案日後在立法會審議過程中，澳門特別行政區政府亦會進一步聽取議員和社會的意見及建議，以完善法案的內容。與此同時，澳門特別行政區政府各職能部門會持續進行有關推廣和宣傳工作，提升市民在網路購物的風險預防意識，維護自身的權利。

代局長

劉偉明
2016年8月24日