



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

關於立法會顏奕恆議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢經濟及科技發展局的意見，本委員會對立法會2022年8月2日第736/E560/VII/GPAL/2022號函轉來顏奕恆議員於2022年7月26日提出，行政長官辦公室於2022年8月3日收到的書面質詢，回覆如下：

根據6月12日第4/95/M號法律《重組消費者委員會》第二條第一款g項規定，本委員會會透過調停、調解及仲裁的機制處理消費爭議投訴（例如各類商品或服務的質量問題），藉着以多種非訴訟方式協助雙方解決屬民事性質的消費糾紛。此外，於2022年1月1日起生效的第9/2021號法律《消費者權益保護法》，賦予本委員會監察職能，對違反《消費者權益保護法》的行為作出行政處罰。

本委員會推出的“消保易”綜合電子服務平台，目的是方便市民透過手機等資訊設備在網上辦理投訴及諮詢，自2020年11月推出至2022年7月，共有3,862宗經“消保易”投訴，約佔所有投訴途徑的52%。當本委員會接獲消費者的投訴後，會整理及分析具體個案，以便採取合適的處理措施。

如屬消費合同爭議（例如消費者購買的商品有質量問題而要求維修或更換，又或獲得服務的效果與合同規定不符），本委員會會透過調停方式處理雙方的消費爭議，致力促進雙方溝通並尋求可行的解決方案。倘雙方仍未能取得和解共識，本委員會將會邀請雙方把爭議提交澳門消費爭議調解及仲裁中心，透過調解或仲裁解決民事糾紛，釐清雙方的合同責任。2022年1月至7月，澳門消費爭議調解及仲裁中心開立調解個案3宗及仲裁個案2宗。

倘投訴個案涉嫌違反《消費者權益保護法》的相關規定，本委員會亦會進行調查及對違法者作出處罰，依法追究違法者的行政違法責任。為履行《消費者權益保護法》所賦予的監察職責，特區政府已透過內部協調，從其他行政部門派駐4名督察人員到本委員會。同時，本委員會亦適當安派人員



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

輔助相關監察工作，包括派員留意網上社交平台等資訊，以便儘快作出跟進處理。由2022年1月至7月，本委員會就涉嫌違反《消費者權益保護法》的情況啟動調查67次。此外，會持續優化有關投訴與處罰信息的發佈。

另一方面，經濟及科技發展局與本委員會緊密合作，持續監察及依法打擊不正當營商行為，保障消費者的合法權益。例如，因應《第三輪抗疫電子消費優惠計劃》的推出，已加強價格監察工作，迅速跟進市民舉報的個案。今年年初至8月上旬，共巡查商號5,660間次，累計抽查商品逾39,000項。

在普法宣傳方面，自《消費者權益保護法》於2021年7月公佈至2022年7月，本委員會分別在線上設立專題網頁，方便市民及業界查閱《消費者權益保護法》的法律全文及主要內容介紹，並製作不同的圖文包、宣傳短片、常見問題集，以及包括收據、預繳式合同、遠程訂立合同或商業場所以外訂立合同等參考範本，以供業界參考，有關專題網頁瀏覽量為19,629次。同時，亦與業界及不同社團進行54場的工作交流會及宣講會，並派員到全澳各區6,152間次，向市民及業界進行面對面的普法宣講。

本委員會會持續向社會各界宣傳教育《消費者權益保護法》，期望可以分別提升消費者的維權意識及經營者的守法意識，共同創建健康的消費環境。

執行委員會主席

梁碧珊