



澳門特別行政區  
檢討消費者權益保護法律制度  
諮詢總結報告

法務局 民政總署 消費者委員會

二零一五年二月

# 目 錄

第一部分 諮詢總體情況 .....	3
第二部分 諮詢文件建議、反饋意見摘要、分析及總結 .....	5
1. 禁止不公平交易行為 .....	5
1.1 濫用市場優勢 .....	5
1.2 聯合定價 .....	7
1.3 囤積 .....	8
2. 保障消費者的資訊權 .....	9
2.1 賦權消費者委員會取得消費資訊 .....	9
2.2 賦權消費者委員會公開消費資訊 .....	11
2.3 強制經營者向消費者提供消費資訊 .....	13
3. 健全解決消費爭議的機制 .....	15
4. 立法規管新型消費模式 .....	19
4.1 預繳式消費 .....	19
4.2 遠程消費 .....	20
4.3 非營業場所消費 .....	22
5. 其他意見及建議 .....	24
5.1 完善物價的行政監管措施 .....	24
5.2 加強規管不正當營商行為 .....	25
5.3 強化行政部門的監管職能 .....	27

# 檢討消費者權益保護法律制度 諮詢總結報告

## 第一部分 諮詢總體情況

負責檢討有關消費者權益保護的法律工作小組（成員包括法務局、民政總署及消費者委員會，以下簡稱“小組”），於2014年6月12日就檢討消費者權益保護法律制度展開公開諮詢，諮詢期於8月12日結束。為此，小組印製了中文及葡文版本的諮詢文件，供社會各界取閱，以提供意見。諮詢文件除了闡明是次檢討消費者權益保護法律制度的主要目的及修訂方向外，還介紹了修訂範圍及建議。

為了讓公眾瞭解是次公開諮詢的總體情況，小組將收集到的意見進行整理，並撰寫本總結報告。本報告由兩部分組成，第一部分是“諮詢總體情況”，第二部分是“諮詢文件建議、反饋意見摘要、分析及總結”。

於諮詢期內，提供諮詢文件地點包括法務局、消費者委員會、民政總署屬下的服務站、政府綜合服務大樓及政府資訊中心。法務局、民政總署、消費者委員會及澳門法律網的網站亦上載了諮詢文件，供廣大市民下載。此外，小組亦透過媒體，包括中文及葡文報章及澳廣視中葡文電台廣播，邀請廣大市民就諮詢文件內容提供意見和建議。

小組還透過多個渠道和途徑收集意見，包括諮詢會、業界交流、社

團拜訪、媒體、信函、電話、電郵、傳真等。小組亦分別於 2014 年 7 月 6 日應邀出席澳廣視節目“澳門論壇”及於 8 月 7 日應邀出席澳門電台節目“澳門講場”，與市民進行互動。公眾諮詢會於 2014 年 7 月 23 日舉行。另外，業界交流和社團拜訪共 13 個商會及 11 個社團，3 個社區服務諮詢委員會及民政總署諮詢委員會。至諮詢期結束，小組總共收到 321 份意見，按意見來源分類：信函 19 份（包括民間團體），親身遞交 2 份，網上提交 231 份，電話 51 份，電郵 3 份，在諮詢會、公眾活動及報章收集共 15 份。按提交意見者分類：個人 312 份，社團 9 份（包括：澳門市販互助會、澳門殯儀業商會、澳門中華總商會、澳門石油業商會、澳門金業同業公會、澳門北區街總辦事處、澳門青洲坊眾互助會、澳門科技大學及澳門手提電話零售業商會）。

上述意見中共包括 543 項具體意見和建議，具體分類如下：

	意見及建議分類	意見和建議數量	百分比
1	禁止不公平交易行為	78 項	14.4%
2	保障消費者的資訊權	93 項	17.1%
3	健全解決消費爭議的機制	99 項	18.2%
4	立法規管新型消費模式	39 項	7.2%
5	其他意見及建議		
	5.1 完善物價的行政監管措施	29 項	5.3%
	5.2 加強規管不正當營商行為	64 項	11.8%
	5.3 強化行政部門的監管職能	141 項	26.0%
	總計	543 項	100%

# 檢討消費者權益保護法律制度 諮詢總結報告

## 第二部分 諮詢文件建議、反饋意見摘要、分析及總結

在本次諮詢期間所收集的意見中，包括許多具體意見，以及涉及實務操作的建議，小組對這些意見進行整理及歸納後，從而提出一些構思建議。

### 1. 禁止不公平交易行為

#### 1.1 濫用市場優勢

##### ◇ 諮詢文件建議

建議立法禁止“濫用市場優勢”，並訂定相應的認定標準及行政處罰。對於需領取牌照的經營者，如被認定濫用市場優勢，有關的認定可影響其牌照的申請、持有或續期。

## ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分都是贊成立法規範濫用市場優勢行為（約佔本項內容的意見的 67%），並認同應訂定濫用市場優勢行為的認定標準及適用範圍，以及對違反者的處罰情況。個別意見則認為部分行業的商業行為不應被視為濫用市場優勢行為。

## ◇ 分析及總結

公眾普遍都能意識到濫用市場優勢的目的為牟取不當的經濟利益，經營者的有關行為扼殺了正常的市場競爭，導致商品或服務的選擇減少、價格過高，其最終後果必定會損害消費者的權益，因此，小組認同立法監管濫用市場優勢，並訂定金額較高的罰款的行政處罰。對於需領取牌照的經營者，如被認定濫用市場優勢，有關的認定可影響其牌照的申請、持有或續期。對於市民關注的有關濫用市場優勢行為的認定標準及適用範圍，亦會參考比較法的經驗作出細則規定，讓業界能清晰瞭解及遵守法律規定。

## 1.2 聯合定價

### ◇ 諮詢文件建議

建議立法規管“聯合定價”，並訂定相應的認定標準及行政處罰。對於需領取牌照的經營者，如被認定作出聯合定價的違法行為，有關的認定可影響其牌照的申請、持有或續期。

### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分都是贊同立法規範聯合定價行為（約佔本項內容的意見的 77%），當中比較關注聯合定價行為的認定標準及適用範圍。個別意見則認為部分行業的商品，其價格是根據國際市場的訂價來釐定，有關的商業行為不應被視為聯合定價行為。

### ◇ 分析及總結

因經營者對商品或服務的價格限制，不僅影響了市場自由競爭，而且損害了消費者選擇較為便宜的商品或服務的權益，所以小組認同透過立法監管聯合定價行為，以及訂定金額較高的罰款的行政處罰。對於需領取牌照的經營者，如被認定作出聯合定價的違法行為，有關的認定可影響其牌照的申請、持有或續期。對於市民關注的有關聯合定價行為的認定標準及適用範圍，亦會參考比較法的經驗作出細則規定，讓業界清晰瞭解及遵守法律規定。

## 1.3 囤積

### ◇ 諮詢文件建議

建議維持現行第 6/96/M 號法律《妨害公共衛生及經濟之違法行為之法律制度》將“囤積”定為犯罪的規定，在相關部門深入研究執行該法律時所遇到的問題的基礎上，完善有關規定，例如明晰當中“必需財貨”的定義。

### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分都是贊同完善“囤積”的規定，尤其是“必需財貨”的定義範圍（約佔本項內容的意見的 80%），建議參考香港特別行政區的模式，由行政長官因應當時的實際情況，定期檢討並公佈“必需財貨”的清單。另外，部分意見認為關於“囤積”的法律應只適用於緊急狀況，如“必需財貨”在市場上甚為短缺的情況。

### ◇ 分析及總結

因與市民生活息息相關的商品被囤積和操控價格，將會擾亂市場秩序並嚴重損害消費者的利益，既然第 6/96/M 號法律《妨害公共衛生及經濟之違法行為之法律制度》規定“必需財貨”的囤積行為屬犯罪，且容許以補充法規訂定“必需財貨”的範圍，則有必要結合實務執法工作經驗適時完善現行規範“必需財貨”的範圍的相關規定，尤其應透過補充法規訂定屬居民生活必不可少的財貨。



## 2.保障消費者的資訊權

### 2.1 賦權消費者委員會取得消費資訊

#### ◇ 諮詢文件建議

建議賦予消費者委員會強制要求經營者提供資料的職權，並訂定經營者有合作義務，如經營者不依法提供或拒絕提供資料，可構成違令罪；如經營者提供虛假的資料，可構成偽造文件罪。

同時，亦建議規定經營者必須在一定期限內保存為調查所需的資料，讓政府有條件進行分析研究穩定物價的政策、採取行政措施、調查處罰不正當的營商行為，以及向公眾公佈價格資料等工作。

#### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分贊成賦予消費者委員會取得消費資訊的職權（約佔本項內容的意見的75%），包括要加強價格調查工作。亦有意見認為，消費者委員會在收集資訊時，應盡量簡化收集工作，更要充分考慮商戶的實際情況，避免因要求保存為調查所需的資料及收集等工作，而對商戶帶來額外負擔。

#### ◇ 分析及總結

本次檢討消費者權益保護法律制度的重要目標是為了確保市場上的商品或服務的價格真實、公開和透明，以及保障消費者的權益及維護市場交易的公平性。

因此，賦予消費者委員會依法取得消費資訊的職權，當中包括取得商品或服務的所有相關資訊，尤其是取得價格及其形成機制的資料，並經整理及分析有關資料後計算經營者的利潤水平及市場佔有率等，以助政府從宏觀上深入研究及整體評定商品或服務的定價是否合理，並可作為監察不正當營商行為的資料。同時，考慮到業界的憂慮，將明確規定消費者委員會取得資訊的情況只能限於特定的目的及用途。

## 2.2 賦權消費者委員會公開消費資訊

### ◇ 諮詢文件建議

建議立法擴大現有公佈價格的範圍，除了商品的零售價外，在有需要時也可公佈商品的入貨、批發、零售等環節的價格資料，以及對價格形成機制及其合理性作出分析，以充分利用消費者的選擇權和市場機制促進經營者合理定價。

### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分贊成賦權消費者委員會公開消費資訊（約佔本項內容的意見的 69%）。亦有意見認為消費者委員會要公開市場上主要生活必需品的價格及其形成機制、鮮活食品市場的中間環節等相關資料，以增加市場價格形成的透明度。

部分業界的意見則關注到消費者委員會公佈價格資料的準則及內容細節等情況，當中有意見反對賦予消費者委員會公開消費資訊的職權，因憂慮公開其企業內部形成價格的環節，尤其涉及批發價格等資訊，內容可能涉及經營者的商業秘密，將不利於企業，亦可能會影響市場運作，更有業界表示因與批發商簽訂保密協議，所以不可公開相關資訊。

## ◇ 分析及總結

消費者委員會在取得消費資訊，尤其是商品或服務的定價形成機制中各環節的價格資訊後，就某一特定行業的商品或服務的整體價格狀況、利潤水平及市場佔有率等作成總體分析報告，在有需要時透過各種渠道及時向消費者作出公佈，以提升消費資訊的透明度，供消費者參照並作出消費選擇，保障消費者的資訊權。

同時，考慮到業界的憂慮，將明確規定消費者委員會公佈資訊的情況只能基於特定的目的，公佈的消費資訊內容亦會有所限制，公開的資訊尤其應為有助於消費者掌握市場總體價格的資訊，原則上應避免直接公佈某一個別經營者的入貨或批發的價格資訊。

## 2.3 強制經營者向消費者提供消費資訊

### ◇ 諮詢文件建議

建議對經營者在提供商品或服務時須披露真實、準確和必需的資訊作出強制性規範，對不依法提供資訊的經營者訂定罰則，而提供虛假資訊的經營者須負倘有的刑事責任。

### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，全部都認同立法強制經營者向消費者提供真實、準確和必需的資訊，當中大部分市民認為尤其應立法強制經營者標示價格資訊（約佔本項內容的意見的 63%），亦應規範商品的標籤內容，以及規定經營者就交易開立發票予消費者，以證明雙方存在的消費法律關係。同時，應強制經營者應向消費者解釋格式合同的條款，特別要提醒消費者有關合同的重要事項，如雙方的權利及義務範圍等。另外，亦有意見認為應賦予行政部門監察權，對提供虛假資訊、故意隱瞞及遺漏重要資訊的經營者作出處罰。

### ◇ 分析及總結

消費者在購買商品或服務前需進行選擇，而有關的選擇決定是建基於消費者所取得的消費資訊，但由於種種原因，經營者與消費者之間掌握的資訊往往不對稱，較容易發生消費者因取得不準確或不完整的資訊而導致其權益受損的情況。因此，有必要確保經營者向消費者提供

商品或服務的準確及完整資訊，以充實消費者的資訊權。

基於市民普遍認同立法強制經營者向消費者提供消費資訊，所以有必要明確規定必須向消費者提供的資訊種類，據諮詢意見所示，要求經營者準確標示商品價格資訊已是毫無疑問。而商品標籤資訊亦應為真實，且因應不同商品及服務的性質或種類等而要求標示不同的基本內容。

針對經營者就交易開立發票予消費者，澳門《民法典》規定當債務人履行債務後，有權要求債權人發出受領憑證，如消費者為購買商品或服務而向經營者支付價金後，有權向經營者索取發票等單據，以記錄雙方的消費關係及重要的交易內容，有助保障雙方利益，尤其能保證消費者在追討時能持有重要證據資料。因此，可考慮立法規定經營者就其所提供的商品或服務，按照商業慣例向消費者出具發票等購貨憑證或者服務單據。

另外，關於向消費者解釋格式合同的條款，並提醒消費者有關合同的重要事項。現行第 17/92/M 號法律《合約的一般條款》第 6 條已要求提供格式合同的立約人，應將列入條款內的事項知會另一方，同時提供所要求的解釋，在法律上已有所保障。小組會進一步研究是否有需要另行作特別規定，以及賦權行政部門進行監察，並對違反者作出處罰。

### 3.健全解決消費爭議的機制

#### ◇ 諮詢文件建議

建議訂定調解規章，設立專職的調解員；修訂《澳門消費爭議仲裁中心規章》，包括簡化現時的仲裁程序，並將有關只能由法院司法官擔任仲裁員的規定修改為可由法律或其他專業的人士擔任仲裁員，增加澳門消費爭議仲裁中心仲裁員的人數，以提高仲裁的效率。

#### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，較多意見認為適時解決消費者與經營者之間的消費爭議最為重要（約佔本項內容的意見的 33%），部分意見更指出消費者委員會現時的職權有限，當經營者不願合作時就無法處理消費者的爭議，故建議消費者委員會加強調解職能的同時，也要強制經營者透過消費爭議仲裁中心解決消費爭議（約佔本項內容的意見的 43%）。

另有意見贊成優化仲裁程序，如簡化流程、提升管轄權的處理爭議金額及設立集體仲裁機制等，有利於消費者與經營者的參與。

針對仲裁員的人選方面的意見，絕大部分意見都認為應由法官擔任澳門消費爭議仲裁中心的仲裁員，認為選用消費爭議仲裁的原因是法官能維持公平公正的審判。有建議可由檢察官擔任仲裁員，也可以設立仲裁員名冊，引入境外的仲裁員，有助處理旅客的消費爭議。

另一方面，有意見擔心消費者會濫用消費者委員會的投訴機制，認為消費爭議仲裁應適當收取費用。

此外，有意見關注到舉證責任的問題，認為應設立舉證責任倒置制度，當消費者與經營者存有爭議而需透過仲裁或訴訟時，因消費者在資源及資訊上都處於較弱勢位置，故認為應由經營者負舉證責任方可適當地平衡雙方地位。另亦有建議規定經營者應就商品設定品質保證期，當消費者所購買的商品存在質量問題，經營者應在指定期間內向消費者作退款處理，從而減少消費爭議。

#### ◇ 分析及總結

對消費者而言，當出現消費糾紛或合法權益受損的情況時，如何透過便捷的程序合理解決糾紛或依法得到賠償，是其最關心的問題（約佔本項內容的意見的76%）。消費者人數相對經營者而言雖然眾多，但實際上仍處於弱勢，當消費者遇有消費爭議而蒙受損失時，如發現經營者存在違法情況，行政部門就會對之執行處罰，然而，消費者最終可能要透過訴訟才能向經營者作出追討。考慮到司法訴訟程序花費的時間和金錢成本，透過調解或仲裁等非訴訟程序，在消費糾紛當事人合意的前提下，及時迅速地化解糾紛，對消費者權益的切實保護極為重要。

小組認同應加強以調解方式解決消費糾紛的意見。所謂調解，就是發生紛爭的雙方當事人，在調解員的協調下，找出分歧並縮窄爭議範圍，推動雙方互相讓步，尋求一個彼此都能接受的解決方案。調解的優點是快捷高效，也有利於雙方對解決方案的執行，最重要是雙方



都無須承擔裁決敗訴的風險。因此，消費者委員會應設立專責的、經專業培訓的調解員，以及優化現時的調解程序，鼓勵消費者與經營者參與，和平地解決爭議雙方的糾紛。

諮詢意見顯示，市民最關心是消費者的權益要適時獲得保障，萬一有商戶欠缺解決爭議的誠意，甚至持拖延或不合作的態度時，必定會影響消費者獲得賠償的權利。另外，考慮到諮詢意見的建議多反映在公用事業方面的仲裁，可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。

基於大部分意見認為由司法官擔任澳門消費爭議仲裁中心的仲裁員較為合適，故應予保留有關仲裁員的選任資格，否則會影響消費者及經營者對選用澳門消費爭議仲裁中心的信心。同時，亦須因應澳門的實際情況，尤其是司法官人數及案件數量，考慮建立集體仲裁機制及容許更多合資格的人士擔任仲裁員的可能性，以提高澳門消費爭議仲裁中心處理仲裁案件的效率。

最後，就市民提出的經營者的舉證責任及品質保證問題，內地新《消費者權益保護法》規定了商品瑕疵的舉證責任倒置制度，即由經營者承擔舉證責任，但僅針對特定的耐用商品或服務。澳門《民法典》對“債務的瑕疵履行”已有規定，“就債務之不履行或瑕疵履行，須由債務人證明非因其過錯所造成”；《商法典》亦規定“生產商之商業企業主不論有否過錯，均須對因其投入流通之產品之瑕疵而對第三人所造成之損害負責”；此外，針對存有質量問題商品的交易，按照《民法典》關於“瑕疵物之買賣”的規定，經營者必須作出修補或更

換處理。可見，現行規定對消費者在舉證責任及品質保證方面均已有保障，故立法時須對有關規定作整體考慮。

## 4.立法規管新型消費模式

### 4.1 預繳式消費

#### ◇ 諮詢文件建議

建議規定採用預繳式消費的經營者須向消費者作出明確的風險提示及確認消費者明白有關提示的內容；並對某些特定行業的預繳金額設限，藉以降低有關的消費風險。同時，規定經營者在不能提供商品或服務的情況下，須負有在法定期間內退回預付款的義務，並訂定違反有關義務的罰則。

#### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，絕大部分意見是贊成立法規範預繳式消費（約佔本項內容的意見的 89%），部分意見認為就預繳式消費模式應該設立冷靜期。

#### ◇ 分析及總結

因預繳式消費潛藏一定的消費風險，例如經營者未按照約定提供有關商品或服務，又或提供的商品或服務不符合雙方之間的約定，甚至在消費者獲取商品或服務前，經營者已結業或失蹤。小組認同普遍意見，認為有必要立法規範預繳式消費，除了規定經營者須向消費者作出明確的風險提示及確認消費者知悉有關提示的內容，同時應設立冷靜期，並因應商品或服務的性質訂定排除適用冷靜期的例外情況。

## 4.2 遠程消費

### ◇ 諮詢文件建議

建議引入“冷靜期”，賦予消費者可在無須說明理由的情況下在一定期間內行使解除合同的權利，且“冷靜期”不得為雙方協議所排除；如因經營者未告知消費者所享有的解除權或未確認消費者知悉其享有解除權，而使消費者無法依期行使解除權，則有關的法定期間得以延長。

### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分意見是贊成立法規範遠程消費（約佔本項內容的意見的 89%），內容包括建議設立冷靜期；建立地域合作機制，完善異地投訴程序。

另外，有意見認為必須明確訂定冷靜期的期限，而保存期較短的貨品不適用冷靜期的規定。

### ◇ 分析及總結

鑒於遠程消費模式日漸流行，而澳門沒有針對遠程消費的專門規範，故有必要立法監管經營者身處澳門或透過在澳門的伺服器經營業務的遠程消費，確保澳門有關法律制度得以與其他國家或地區接軌，推動澳門與境外建立合作機制，有效保護消費者的權益。

小組認同應就遠程消費模式設立“冷靜期”，讓消費者可在無須說明理由的情況下在一定期間內行使解除合同的權利；如因經營者未告知消費者所享有的解除權或未確認消費者知悉其享有解除權，而使消費者無法依期行使解除權，則有關的法定期間得以延長。

同時，因應商品或服務的性質訂定排除適用冷靜期的例外情況，例如針對保存期較短的商品，可研究設定免除冷靜期的規定。

### 4.3 非營業場所消費

#### ◇ 諮詢文件建議

建議引入“冷靜期”，賦予消費者可在無須說明理由的情況下在一定期間內行使解除合同的權利，且“冷靜期”不得為雙方協議所排除；如因經營者未告知消費者所享有的解除權或未確認消費者知悉其享有解除權，而使消費者無法依期行使解除權，則有關的法定期間得以延長。

#### ◇ 反饋意見摘要

關於本項內容的意見，大部分意見贊成立法規範非營業場所消費（約佔本項內容的意見的 73%）。除了設立冷靜期外，亦有意見認為如有承辦機構（例如展銷會），則承辦機構須為消費者承擔一定的責任。

#### ◇ 分析及總結

非營業場所消費有別於一般的消費活動，其消費行為並非在經營者的營業場所內進行，例如消費者在展銷會、街頭促銷、上門推銷等活動中購買商品或服務。由於受環境或銷售手法影響，消費者往往在交易中無法正常判斷或冷靜思考，從而購買了不合意或不需要的商品或服務。為彌補消費者在購買前無法有足夠的資料或時間加以選擇的缺陷，有必要立法規範，以給予消費者特別的保障。

小組認同就非營業場所消費模式應設立“冷靜期”，讓消費者可在無須說明理由的情況下在一定期間內行使解除合同的權利；如因經營者未告知消費者所享有的解除權或未確認消費者知悉其享有解除權，而使消費者無法依期行使解除權，則有關的法定期間得以延長。同時，因應商品或服務的性質訂定排除適用冷靜期的例外情況。

此外，亦會考慮規定經營者或承辦機構負有提供識別資料義務，以確保消費爭議發生時，消費者能夠向有關經營者追討責任。

## 5.其他意見及建議

在本次諮詢收集到的意見及建議當中，亦有部分是反映關於諮詢文件以外的事宜，經整理後分為下列具體事項。

### 5.1 完善物價的行政監管措施

#### ◇ 反饋意見摘要

大部份意見是要求政府調控及監管市場的價格，亦有意見希望加強對鮮活食品批發及零售市場的監管，增加鮮活食品的供應商及減少銷售環節等，從而降低與民生最息息相關的鮮活食品價格。

#### ◇ 分析及總結

澳門實行自由市場經濟，進口商可以根據市場的需要進行採購，而本澳市場上銷售的商品是由市場自由定價，但價格會受供求情況、生產過程及營運成本等多種因素影響，令近年本澳物價高企。為此，政府將採取行政措施，鼓勵多元化渠道的開拓，豐富市場上各類商品的選擇，維護各類商品供應的穩定，從而營造有利自由競爭的市場環境，讓商品可以在自由有序的市場機制下有更具有競爭力的價格，尤其是針對市民最為關注的鮮活食品價格。

因此，政府會採用行政措施為鮮活食品市場引入競爭，尤其是吸引不同銷售環節的經營者進入鮮活食品市場，以及減少銷售的中間環節；同時，亦會加強行政監管工作，包括檢討街市和小販的管理制度，並完善批發市場的進場機制及鮮活食品的檢疫程序等工作。



## 5.2 加強規管不正當營商行為

### ◇ 反饋意見摘要

本次諮詢中不少意見是要求政府加強規管經營者的不正當營商手法，並提議參照香港特別行政區新修訂的《商品說明條例》針對經營者的誤導消費者、隱瞞重要資訊、提供虛假資訊及綑綁式消費等不良營商行為作出懲罰的規定進行立法。

此外，亦有意見希望針對經營者的不正當營商行為設定懲罰性賠償機制，讓消費者有權索取高於實際交易金額的賠償，以彌補消費者因追討所花費的時間及精神等的無形損失。

### ◇ 分析及總結

意見提及的不正當營商行為多涉及商品資訊的真實性的規管，澳門現行法規對於商品資訊的真實性要求已有所規範，例如第 7/89/M 號法律《廣告活動》、第 50/92/M 號法令《訂定供應予消費者之熟食產品標籤所應該遵守之條件》、第 6/96/M 號法律《妨害公共衛生及經濟之違法行為之法律制度》、第 1/2003 號法律《黃金商品化法律》及第 17/2008 號行政法規《產品安全的一般制度》等，由於新的不正當營商手法正不斷出現，而港澳兩地的社會情況比較接近，不正當的營商手法也可能互相影響，故修法時將參考外地的立法經驗，期望透過完善本澳的消費者權益保護法律制度，能更有效保護消費者權益。

對於香港特別行政區新修訂的《商品說明條例》的部分內容，澳門現行法規已有基本規範，而未有相應規範的內容，則在是次消費者權益

保護法律制度中，會因應澳門的實際情況，研究對不正當營商行為進行規範。

針對經營者的不正當營商行為訂定懲罰性賠償機制方面，比較法中各有不同規定。在澳門，《民法典》已有撤銷合同及損害賠償的制度，因此，立法時有需要配合《民法典》的相關規定作整體考慮。此外，亦會考慮將經營者的不正當營商行為訂為行政違法行為，行政當局依法對經營者追究責任，並科以行政處罰。

### 5.3 強化行政部門的監管職能

#### ◇ 反饋意見摘要

有意見認為消費者委員會現時的職權有限，建議增加消費者委員會的職權範圍，例如可參考外地的立法經驗，賦權對不正當營商行為進行監管及處罰、協助消費者提起集體訴訟等。

另外，有意見認為保護消費者及監督經營者的行政部門之間，存在職權範圍不清的情況，故有必要做好相關的職權分工，整合行政部門的職能，以及加強部門之間的聯繫及合作，從而提升行政執法成效。

#### ◇ 分析及總結

鑑於消費者委員會多年來處理消費爭議已累積了不少的經驗，但受限於現時的職權，例如欠缺行政處罰權，未能充份發揮保護消費者及監管經營者的職能。因此，為強化行政監督力度，更有效地遏止不正當營商行為，將參考外地的立法經驗，賦予行政部門對不正當營商行為有監察及處罰職權。為此，應從整體公共行政架構的角度考慮，理順相關部門職能。

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。