



消費權益

1. 《消費者權益保護法》適用於甚麼的法律關係？

答：適用於在澳門特別行政區內經營者與消費者之間因提供商品或服務而建立的法律關係。

（參閱《消費者權益保護法》第2條）

2. 甚麼合同法律關係不適於《消費者權益保護法》？

答：《消費者權益保護法》不適用於經營者與消費者之間因涉及下列合同而建立的法律關係：

（一）幸運博彩、互動博彩、互相博彩或向公眾提供的博彩活動；（二）醫療服務；（三）教育服務；（四）法律服務；（五）會計或審計服務；（六）涉及有價證券的金融服務或因應金融市場波動而訂定價格的商品及服務的金融服務。

（參閱《消費者權益保護法》第2條）

3. 《消費者權益保護法》所規定的消費者是指？

答：是指獲經營者提供商品或服務以供非業務上使用的自然人。

（參閱《消費者權益保護法》第3條）

4. 《消費者權益保護法》所規定的經營者是指？

答：是指以營利為目的且具有業務性質而從事向消費者提供商品或服務的經濟活動的自然人或法人。

（參閱《消費者權益保護法》第4條）

5. 《消費者權益保護法》所規定的商業場所是指？

答：是指經營者以持續或慣常方式在該場所經營其業務的固定或流動的設施。

（參閱《消費者權益保護法》第5條）

6. 哪一政府部門負責接收和處理消費者提出的投訴？

答：消費者委員會。

（參閱《消費者權益保護法》第7條）

7. 哪一政府部門透過機構調解及仲裁，協助當事人解決消費爭議？

答：消費者委員會。

（參閱《消費者權益保護法》第7條）

8. 哪一政府部門負責監察《消費者權益保護法》的遵守情況，尤其是有關提供資訊、不正當營商行為及展銷或展覽的銷售活動，以及就行政違法行為提起程序並科處行政處罰？

答：消費者委員會。



(參閱《消費者權益保護法》第 7 條)

9. 按照《消費者權益保護法》的規定，消費者可享有哪些權利？

答：

- (一) 獲得指導及取得資訊；
 - (二) 健康及安全受保障；
 - (三) 獲得具品質的商品及服務；
 - (四) 經濟利益受保障；
 - (五) 獲得損害賠償；
 - (六) 參與在法律上有關自身權益的訂定；
 - (七) 獲得法律保護及便利訴諸司法。
- (參閱《消費者權益保護法》第 9 條)

10. 在哪一階段，消費者有權取得對了解商品或服務屬必要的資訊？

答：是在協商或訂立合同階段。

(參閱《消費者權益保護法》第 11 條)

11. 在協商或訂立合同階段，經營者須向消費者提供哪些資訊？

答：

- (一) 經營者的識別資料，尤其是經營者的名稱或商業名稱；
- (二) 經營者的聯繫方法，尤其是電話號碼、圖文傳真號碼或電郵地址；
- (三) 商品或服務的價格及計量單位；
- (四) 價金的支付方式；
- (五) 交付商品或提供服務的方式；
- (六) 商品或服務的特徵，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；
- (七) 經營者處理消費者投訴的方法；
- (八) 消委會的聯絡資料。

除了上述資訊外，經營者亦須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供下列倘有的資訊：

- (一) 商業場所名稱及地址；
- (二) 優惠或折扣及其持續時間，以及最低消費；
- (三) 費用及任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費或交付費；
- (四) 約定的履行模式，以及交付商品或提供服務的限期；
- (五) 使用特定商品或提供特定服務時須特別注意的事項及副作用；
- (六) 正常使用有危險性的商品或服務時可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；
- (七) 商品的安裝及使用方法；



- (八) 商品或服務的保證條件；
 - (九) 售後服務範圍，包括倘有的供應商品的零部件及配件；
 - (十) 合同的生效期；
 - (十一) 如屬期限不確定或自動續期的合同，其單方終止或不續期的條件，以及相關的後果；
 - (十二) 如屬設有最短合同期限的合同，其提前終止的條件。
- (參閱《消費者權益保護法》第 11 條)

12. 哪些實體亦有義務提供《消費者權益保護法》第 11 條所指的資訊？

答：生產商、製造商、進口商、經銷商及商品或服務的其他提供者。

(參閱《消費者權益保護法》第 12 條)

13. 對於經營者標示商品或服務的價格及計量單位，《消費者權益保護法》有沒有相關規定？

答：有的。《消費者權益保護法》規定，經營者須以可見、清楚易讀及毫無疑問的方式標示商品或服務的價格及計量單位，供消費者預先查閱。

(參閱《消費者權益保護法》第 14 條)

14. 在本澳，商品或服務的價格須以哪種貨幣標示？

答：澳門元。

(參閱《消費者權益保護法》第 14 條)

15. 在本澳，經營者與消費者之間的交易可否使用澳門元以外的其他貨幣？

答：可以。雖然法律規定商品或服務必須用澳門元標示價格，但不會妨礙雙方可以約定以其他貨幣作交易。

(參閱《消費者權益保護法》第 14 條)

16. 如果因商品體積細小、散裝出售或其他性質特殊的原因，經營者不可能或不適宜在商品本身或其包裝上標示，可以怎樣？

答：須以其他足以引起消費者注意的方式標示。

(參閱《消費者權益保護法》第 14 條)

17. 在商品及服務的品質保障方面，《消費者權益保護法》怎樣規定？

答：供消費的商品及服務應按照法律規定符合指定用途和產生應有作用，如未有相關法律規定，則應符合消費者的正當期望。

(參閱《消費者權益保護法》第 17 條)

18. 在合同的準備、形成及生效期間，在經營者與消費者之間所建立的法律關係



中均須體現甚麼？

答：須體現各參與者的平等、誠實及善意。

（參閱《消費者權益保護法》第 18 條）

19. 為防止因採用預先設定的合同而引致的濫用情況，經營者應該怎樣？

答：（一）須以清楚及準確的方式訂定合同的一般條款，包括載於個別化合同內的條款；（二）不得在個別化合同內加入造成消費者損失的嚴重失衡條款。

（參閱《消費者權益保護法》第 18 條）

20. 消費者無需就哪些商品或服務支付費用，亦無需承擔退還商品或作出補償的負擔，以及商品腐壞或毀損的風險責任？

答：未曾明示訂購或要求的商品或服務，或不構成為履行有效合同而提供的商品或服務。

（參閱《消費者權益保護法》第 19 條）

21. 經營者是否一定要向消費者提供收據？

答：只要是本地區的經營者，不論其經營規模大小，當消費者提出要求時，經營者必須提供收據予消費者。

（參閱《消費者權益保護法》第 21 條）

22. 經營者向消費者提供的收據，必須載有甚麼內容？

答：除非法律另有規定，否則收據必須載有以下內容：

- （一）經營者的識別資料
- （二）聯絡方法
- （三）交易日期
- （四）所提供的每一商品或服務的名稱
- （五）價格
- （六）總額

（參閱《消費者權益保護法》第 21 條）

23. 《消費者權益保護法》有否對“捆綁式消費”的銷售行為進行規範？

答：有的。禁止經營者限定消費者必須購買特定商品或服務後，才能向其提供所欲購買的商品或服務。

（參閱《消費者權益保護法》第 18 條）

24. 如果消費者獲提供與合同規定不相符的商品或服務、支援不足或違反合同而引致的損害，有甚麼保障？

答：可依法獲得賠償。



(參閱《消費者權益保護法》第 22 條)

25. 任何排除或限制《消費者權益保護法》賦予消費者權利的合同條款，會產生甚麼法律效果？

答：無效。

(參閱《消費者權益保護法》第 24 條)

26. 何謂《消費者權益保護法》所指的不正當營商行為？

答：是指不按職業操守而作出扭曲或可實質扭曲消費者交易決定的行為，或作出基於某類商品或服務而令消費者的交易決定受影響的行為。

(參閱《消費者權益保護法》第 25 條)

27. 用甚麼標示評定營商行為屬《消費者權益保護法》所指的不正當營商行為？

答：有關營商行為屬正當或不正當是參考一般消費者的標準來評定，或如對象為某一特定消費者群體，則參考該群體內一般成員的標準來評定。

(參閱《消費者權益保護法》第 25 條)

28. 誤導性營商行為及威嚇性營商行為均構成對消費者實施甚麼行為？

答：不正當營商行為。

(參閱《消費者權益保護法》第 25 條)

29. 經營者作出哪些營商行為視為誤導性營商行為？

答：(一) 向消費者宣稱正以特價或減價提供某商品或服務，但經與經營者對相同商品或服務在過去三十日所作的最低原價對照後，發現所宣稱的特價或減價後的價格等於或高於最低原價；

(二) 傳遞有關商品的買賣或服務的提供屬合法或令消費者產生該印象的失實訊息；

(三) 聲稱其已獲得由保護消費者實體、食品安全實體或能賦予消費者信心及安全的其他性質的實體所發出的認證，或在其商業場所或在經營其業務的地方內以任何方式展示上述認證，但有關資訊與事實不符；

(四) 在推廣某商品或服務時，聲稱某名人或公眾人物曾經取得或經常取得該商品或服務，但有關資訊與事實不符；

(五) 將某些權利表現得由其特有及提供，但事實上該等權利已由法律規定屬消費者所有；

(六) 推銷某一類似由特定生產商、製造商或服務提供者生產或提供的商品或服務，令消費者以為該商品或服務是出自該特定生產商、製造商或服務提供者；

(七) 誇大地聲稱商品或服務能治療疾病、功能障礙或畸形；

(八) 為使消費者即時作出決定，失實地聲稱商品或服務僅可於極短限定時間內



提供，又或僅可在特別條件下於極短限定時間內提供；

(九)在消費者或其家人的人身安全或其財產風險的性質及範圍方面作出誇大或失實的陳述，表示如消費者不購買有關商品或不同意有關服務的提供，將出現該等風險；

(十)有意引導消費者以較一般市場條件不利的條件購買商品或訂立提供服務合同，而傳播關於市場狀況或關於取得商品或服務的可能性的失實資訊；

(十一)在培訓或教育活動上推廣銷售商品或服務，但之前並沒有通知消費者在活動進行期間或活動前後有銷售商品或服務的推廣時間；

(十二)有意圖推銷另一不同商品或服務而向消費者建議以某價格購買某一商品或服務，但隨後拒絕向消費者提供所建議的商品或服務，又或拒絕於合理限期內訂購、交付或提供該所建議的商品或服務；

(十三)向消費者提交商品或服務的報價單或預算，其中有些項目描述得含糊不清、不確定或沒有明確標示價格，又或註明相關價格在履行合同時方可訂定；

(十四)表示商品或服務為“免費”、“不收費”、“不另收費”或同類情況，但事實上要求消費者支付商品或服務的費用或額外費用以取得該商品或服務；

(十五)於宣傳商品或服務時表示贈送額外商品或服務，但事實上要求消費者支付相關費用或額外費用以取得所贈送的商品或服務。

(參閱《消費者權益保護法》第 27 條)

30. 經營者作出哪些營商行為視為威嚇性營商行為？

答：(一)令消費者產生如不購買商品或服務或不購買其不欲購買或未要求購買的額外商品或服務則無法離開商業場所或經營其業務的地方的印象；

(二)以電話、圖文傳真、電子郵件或其他遠程通訊方式，向消費者持續作出其並未要求作出的消費請求，但以履行合同義務為理由者除外；

(三)到訪消費者住所與消費者接觸，且不理會消費者要求其離開或不要重返的請求，但以履行合同義務為理由者除外；

(四)要求擬行使權利的消費者遞交某些文件、作出某些行為或履行某些手續，但這些文件、行為或手續屬不必要、不合理、不適當或不公平，尤其是要求消費者在不適當的時間前往商業場所或其他地方、要求其前往澳門特別行政區以外的地點，或要求其填寫一些過於冗贅或複雜的表格，以勸阻消費者行使其合同權利；

(五)要求擬根據保險單的規定請求賠償的消費者提供文件，但按照合理標準，該等文件對有關請求的審批並不重要，又或多次就相關請求不作出回應，以勸阻消費者行使其合同權利；

(六)令消費者產生已贏取、將贏取或藉作出特定行為能贏取獎品或其他利益的虛假印象，但實際上並不存在任何獎品或利益，又或消費者為領取獎品或獲得利益而作出的行為將令其支付或承擔費用。

(參閱《消費者權益保護法》第 28 條)



31. 《消費者權益保護法》的展銷或展覽的銷售活動是指甚麼活動？

答：是指由主辦實體舉辦，以便由多個經營者於一定期限內進行銷售商品或提供服務的活動。

（參閱《消費者權益保護法》第 29 條）

32. “展銷或展覽的銷售活動”的主辦實體和參展商，是否有義務在活動舉行前向消費者委員會提供活動資料？

答：是的。根據《消費者權益保護法》規定，主辦實體須在展銷活動開始前至少兩個工作日，向消費者委員會提供活動的舉行地點、開始和結束日期，以及參展商的識別資料、地址及聯絡方法。

（參閱《消費者權益保護法》第 30 條）

33. 《消費者權益保護法》的消費品是指？

答：是指由經營者向消費者提供以供作非業務上使用的有形動產。

（參閱《消費者權益保護法》第 32 條）

34. 經營者有義務向消費者交付怎麼樣的消費品？

答：與合同規定相符的消費品。

（參閱《消費者權益保護法》第 33 條）

35. 在評估消費品是否與合同規定相符時，尤其應考慮消費品是否存在哪些情況？

答：（一）與合同所載的數量、品質及種類相符；

（二）按合同所載方法放置或包裝；

（三）與配件、安裝指引或合同所訂定的其他指引一併提供；

（四）符合消費者所要求的特別用途，而該要求已於訂立合同時由消費者告知，且已為經營者所接受。

（參閱《消費者權益保護法》第 33 條）

36. 在甚麼情況下，不正確安裝的消費品視為與合同規定不相符？

答：消費品由經營者安裝或在其負責下安裝而安裝不正確，又或消費品由消費者安裝但因安裝指引有誤而導致安裝不正確。

（參閱《消費者權益保護法》第 33 條）

37. 在如合同未有明確約定，甚麼情況會推定消費品與合同規定相符？

答：（一）符合同類消費品的一般用途；

（二）具備經營者所展示的消費品的樣本或模型的品質及性能；

（三）具備同類消費品的慣常品質、性能及其他特徵，尤其是在耐用性及相容性方面，而該等慣常品質、性能及特徵因消費品的性質，以及倘有由經營者、生產



商、製造商、進口商或經銷商所作的關於消費品具體特徵的公開聲明，尤其是在廣告或標籤上所作的公開聲明，而使消費者可合理期待；

（四）有關消費品在正常使用或可合理預見的使用情況下，具備同類消費品對人的健康及身體完整性的一般安全性。

（參閱《消費者權益保護法》第 34 條）

38. 應在哪一時刻考慮消費品是否與合同規定相符？

答：消費品是否與合同規定相符，應以消費品交付予消費者時的狀況評估，而不考慮訂立合同時該消費品的狀況。

（參閱《消費者權益保護法》第 35 條）

39. 一般情況下，經營者須就消費品交付予消費者之日起多少年內顯現的任何與合同規定不相符承擔責任？

答：一般情況下，經營者須就消費品交付予消費者之日起一年內顯現的任何與合同規定不相符承擔責任，但不影響法律規定適用的情況。

（參閱《消費者權益保護法》第 36 條）

40. 在甚麼情況下會推定消費品與合同規定不相符於交付之時已存在？

答：如消費品於交付之日起六個月內顯現與合同規定不相符，則推定該不相符於交付之時已存在。不過，如屬易腐壞的消費品或根據所顯現的不相符的特徵，該不相符不可能於交付消費品之時已存在，又或經營者證明不相符是在消費品交付後方出現，則排除有關推定。

（參閱《消費者權益保護法》第 36 條）

41. 當消費者提供的消費品與合同規定不相符，消費者對經營者享有甚麼權利？

答：可在無須承擔費用的情況下，要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同的權利。而消費者無須證明經營者的過錯，但仍須證明經營者須負上相關責任所取決的其他前提條件。

不過，有關權利的具體行使屬不可能、對經營者的要求不符合比例或按一般規定構成權利濫用者除外。

（參閱《消費者權益保護法》第 37 條）

42. 在甚麼情況下，如消費者具體行使要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同的權利時，會對經營者造成不合理的經營成本，則推定該權利的具體行使對經營者的要求不符合比例？

答：經考慮以下因素，在比較其他解決方法後，如消費者具體行使有關權利時會對經營者造成不合理的經營成本，則推定該權利的具體行使對經營者的要求不符合比例：



- (一) 當沒有出現與合同規定不相符的情況時，消費品本身應有的價值；
 - (二) 與合同規定不相符的重要性；
 - (三) 其他解決方法不會對消費者造成嚴重不便。
- (參閱《消費者權益保護法》第 37 條)

43. 維修或更換消費品，須自經營者獲退還消費品之日起多少日內完成？

答：三十日，但基於經適當證明的可考量原因而無法於該期間內完成者除外。
(參閱《消費者權益保護法》第 37 條)

44. 如消費品自交付予消費者之日起多少年內顯現與合同規定不相符，消費者可行使要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同的權利？

答：一年。
(參閱《消費者權益保護法》第 38 條)

45. 為了行使要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同的權利，消費者須在哪一期間將消費品與合同規定不相符告知經營者？

答：消費者須自收到顯現與合同規定不相符的消費品的一年內，且自知悉與合同規定不相符之日起三十日內。
(參閱《消費者權益保護法》第 38 條)

46. 如果消費者未將消費品與合同規定不相符告知經營者，會有甚麼法律後果？

答：如消費者未就消費品與合同規定不相符作出告知，則要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同的權利，於告知期間屆滿後失效。
(參閱《消費者權益保護法》第 39 條)

47. 經營者有義務向消費者提供與怎麼樣的服務？

答：經營者有義務向消費者提供與合同規定相符的服務。
(參閱《消費者權益保護法》第 42 條)

48. 在評估服務是否與合同規定相符時，尤其應考慮服務是否存在哪些情況？

答：(一) 與合同所載的數量及質素相符；
(二) 與消費者所提出的具體要求或指示相符；
(三) 符合消費者所要求的目的，而該要求已於訂立合同時由消費者告知，且已為經營者所接受。
(參閱《消費者權益保護法》第 42 條)

49. 如合同未有明確約定，則推定哪些情況的服務與合同規定相符？

答：(一) 符合同類服務的一般目的；



- (二) 具備同類服務的質素，而該等質素使消費者可合理期待；
 - (三) 與適用於經營者所屬行業的尚有職業守則所規範的標準相符；
 - (四) 具備同類服務對人的健康及身體完整性的一般安全性。
- (參閱《消費者權益保護法》第 43 條)

50. 獲提供與合同規定不相符的服務的消費者，對經營者享有甚麼權利？

答：獲提供與合同規定不相符的服務的消費者可在無須承擔費用下，要求經營者再次提供服務、減價或解除合同。

(參閱《消費者權益保護法》第 44 條)

51. 如服務自交付予消費者之日起多少日內顯現與合同規定不相符，消費者可要求經營者再次提供服務、減價或解除合同？

答：三十日。

(參閱《消費者權益保護法》第 45 條)

52. 為了行使要求經營者再次提供服務、減價或解除合同的權利，消費者須在哪一期間將服務與合同規定不相符告知經營者？

答：消費者須自獲交付顯現與合同規定不相符的服務的三十日內，且自知悉與合同規定不相符之日起七日內，將服務與合同規定不相符告知經營者。

(參閱《消費者權益保護法》第 45 條)

10

53. 如消費者未就服務與合同規定不相符作出告知，則要求經營者再次提供服務、減價或解除合同的權利有怎樣？

答：於告知期間屆滿後失效。

(參閱《消費者權益保護法》第 46 條)

54. 《消費者權益保護法》所規定的遠程訂立的合同是指甚麼？

答：是指在經營者為提供商品或服務而準備的遠程模式內，由協商至訂立合同僅利用遠程通訊技術，且在消費者與經營者未有同時親身出席的情況下訂立的合同。

(例如網上購物合同)

(參閱《消費者權益保護法》第 50 條)

55. 訂立遠程合同(例如訂立網上購物合同)，經營者須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供哪些資訊？

答：(一) 經營者的識別資料，尤其是經營者的名稱或商業名稱，又或倘有的代經營者行事或以其名義行事的人的識別資料；

(二) 經營者的納稅人編號；

(三) 經營者的聯繫方法，尤其電話號碼、圖文傳真號碼或電郵地址，又或倘有



的代經營者行事或以其名義行事的人的聯繫方法；

（四）商品或服務的價格及計量單位；

（五）價金的支付及交付商品或提供服務的方式；

（六）商品或服務的特徵，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；

（七）經營者處理消費者投訴的方法；

（八）享有的自由解除合同的權利，以及有關期間及行使權利的方式；

（九）如不具有上項所指自由解除合同的權利，須說明消費者不享有該權利，又或如屬喪失自由解除合同的權利的情況，則須說明導致消費者喪失該權利的情況；

（十）向消費者說明行使自由解除合同的權利時可能須承擔因退還商品或退回付款而引致的費用。

除了上述資訊外，經營者亦須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供下列倘有的資訊：

（一）商業場所名稱及地址；

（二）優惠或折扣及其持續時間；

（三）費用及任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費、交付費；

（四）約定的履行模式，以及交付商品或提供服務的限期；

（五）使用特定商品或提供特定服務時須特別注意的事項及副作用；

（六）正常使用有危險性的商品或服務時可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；

（七）商品的安裝及使用方法；

（八）商品或服務的保證條件；

（九）售後服務範圍，包括倘有的供應商品的零部件及配件；

（十）合同的生效期；

（十一）如屬期限不確定或自動續期的合同，其單方終止或不續期的條件，以及相關的後果；

（十二）如屬設有最短合同期限的合同，其提前終止的條件。

（參閱《消費者權益保護法》第 51 條）

56. 《消費者權益保護法》所規定的預繳式合同是指甚麼？

答：是指消費者預先向經營者支付一筆非定金性質的應繳款項，以便分期或分次取得所交付的商品或所提供的服務的合同。

（參閱《消費者權益保護法》第 53 條）

57. 訂立預繳式合同前，經營者須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供哪些資訊？

答：（一）經營者的識別資料，尤其是經營者的名稱或商業名稱，又或倘有的代經營者行事或以其名義行事的人的識別資料；



- (二) 經營者的納稅人編號；
- (三) 經營者的聯繫方法，尤其電話號碼、圖文傳真號碼或電郵地址，又或倘有的代經營者行事或以其名義行事的人的聯繫方法；
- (四) 商品或服務的價格及計量單位；
- (五) 消費者預繳總額；
- (六) 價金的支付及交付商品或提供服務的方式，以及合同履行計劃；
- (七) 消費者取得第五十六條所規定的履行預繳式合同的憑證的權利；
- (八) 商品或服務的特徵，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；
- (九) 經營者處理消費者投訴的方法；
- (十) 享有的自由解除合同的權利，以及有關期間及行使權利的方式；
- (十一) 如不具有上項所指自由解除合同的權利，須說明消費者不享有該權利，又或如屬喪失自由解除合同的權利的情況，則須說明導致消費者喪失該權利的情況；
- (十二) 向消費者說明行使自由解除合同的權利時可能須承擔因退還商品或退回付款而引致的費用；
- (十三) 合同的生效期；
- (十四) 如屬期限不確定或自動續期的合同，其單方終止或不續期的條件，以及相關的後果；
- (十五) 如屬設有最短合同期限的合同，其提前終止的條件。

除了上述資訊外，經營者亦須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供下列倘有的資訊：

- (一) 商業場所名稱及地址；
 - (二) 向預繳的消費者提供的優惠或折扣及其持續時間；
 - (三) 費用或任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費、交付費；
 - (四) 交付商品或提供服務的限期；
 - (五) 使用特定商品或提供特定服務時須特別注意的事項及副作用；
 - (六) 正常使用有危險性的商品或服務時可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；
 - (七) 商品的安裝及使用方法；
 - (八) 商品或服務的保證條件；
 - (九) 售後服務範圍，包括倘有的供應商品的零部件及配件。
- (參閱《消費者權益保護法》第 54 條)

58. 《消費者權益保護法》規定須載於預繳式合同內的資訊可以修改嗎？

答：不得修改。

(參閱《消費者權益保護法》第 54 條)



59. 預繳式合同須以哪種方式訂立？

答：預繳式合同必須以書面訂立合同，並須以清楚、準確及易明方式載明《消費者權益保護法》規定須載明的資訊。(參考 QA 第 57 條)

(參閱《消費者權益保護法》第 55 條)

60. 如果不以書面形式訂立預繳式合同，會有甚麼法律效果？

答：合同視為無效，但屬經營者不履行根據法律規定而負有的訂立合同前提供資訊義務的情況除外。無效僅可由消費者提出。

(參閱《消費者權益保護法》第 55 條)

61. 訂立預繳式合同，經營者須發出甚麼證明？

答：經營者須發出履行預繳式合同的憑證，以便消費者日後分期或分次請求交付或提供合同所定商品或服務。

(參閱《消費者權益保護法》第 56 條)

62. 收據是否等同履行預繳式合同的憑證？

答：履行預繳式合同的憑證並不是指支付後的收據，而是指消費者按次向經營者要求提供商品或服務時所需要憑證，如洗車券、美容記錄卡等。

(參閱《消費者權益保護法》第 56 條)

13

63. 訂立遠程合同的消費者在甚麼情況下可解除合同？

答：消費者於七日內享有自由解除合同的權利，無須說明解除理由。

(參閱《消費者權益保護法》第 57 條)

64. 預繳式合同的消費者在甚麼情況下可解除合同？

答：消費者於七日內享有自由解除合同的權利，無須說明解除理由。

(參閱《消費者權益保護法》第 57 條)

65. 經營者可不可以與消費者訂立合同條款，設定消費者放棄於七日內行政自由解除合同的權利？

答：不可以。訂立該合同條款視為無效。

(參閱《消費者權益保護法》第 57 條)

66. 消費者行使自由解除遠程合同的權利，由何時開始計算？

答：自訂立合同日起計算；如屬買賣合同，則自消費者或由其指定的第三人對商品取得實質佔有之日起計算；如買賣合同屬交付多項商品的情況，則自對最後一件商品取得實質佔有之日起計算。

(參閱《消費者權益保護法》第 58 條)



67. 消費者行使自由解除預繳式合同的權利，由何時開始計算？

答：自訂立合同日起計算，如當日並未向消費者交付履行預繳式合同的憑證，則自交付憑證之日起計算；如屬買賣合同，則自消費者或由其指定的第三人對商品取得實質佔有之日起計算；如買賣合同屬交付多項商品的情況，則自對最後一件商品取得實質佔有之日起計算。

（參閱《消費者權益保護法》第 58 條）

68. 消費者以甚麼方式行使自由解除遠程合同的權利？

答：須以函件、退還商品或按一般規定以其他可行的證明方法向經營者作出明確聲明。

（參閱《消費者權益保護法》第 59 條）

69. 消費者以甚麼方式行使自由解除預繳式合同的權利？

答：須以函件、退還商品或按一般規定以其他可行的證明方法向經營者作出明確聲明。

（參閱《消費者權益保護法》第 59 條）

70. 消費者行使自由解除遠程合同的權利，代表甚麼？

答：履行合同的義務隨即終止。

（參閱《消費者權益保護法》第 60 條）

71. 消費者行使自由解除預繳式合同的權利，代表甚麼？

答：履行合同的義務隨即終止。

（參閱《消費者權益保護法》第 60 條）

72. 如果消費者行使自由解除遠程合同的權利，消費者有甚麼義務？

答：消費者須向經營者或為此獲許可的人退還商品，但經營者提出自行收回商品者除外。

（參閱《消費者權益保護法》第 62 條）

73. 如果消費者行使自由解除預繳式合同的權利，消費者有甚麼義務？

答：消費者須向經營者或為此獲許可的人退還商品，但經營者提出自行收回商品者除外。此外，消費者須在收回其支付的款項後，立即將履行預繳式合同的憑證交回經營者或為此獲許可的人。

（參閱《消費者權益保護法》第 62 條）

74. 消費者行使自由解除遠程合同的權利，因退還商品及退回付款而引致的費用



由誰承擔？

答：消費者。但經營者同意承擔該費用或消費者事前未獲經營者通知其有義務承擔該費用者除外。

（參閱《消費者權益保護法》第 62 條）

75. 消費者行使自由解除預繳式合同的權利，因退還商品及退回付款而引致的費用由誰承擔？

答：消費者。但經營者同意承擔該費用或消費者事前未獲經營者通知其有義務承擔該費用者除外。

（參閱《消費者權益保護法》第 62 條）

76. 有甚麼情況，消費者不得行使自由解除遠程合同的權利？

答：除當事人另有協議外，消費者不得自由解除涉及下列情況的合同：

（一）服務已完整提供，而消費者提出上條第一款所指預先申請且接受自由解除合同的權利於合同完整履行後立即喪失的情況；

（二）按消費者所定規格或個人要求而製造的商品；

（三）基於商品的性質，不能再次寄送、容易毀損、須特定條件方可保持保存狀況良好或有效期短暫的商品；

（四）基於保障健康或衛生理由而密封，且交付後一經開啟即不能退還的商品；

（五）基於商品的性質，交付後不能與其他物品分離的商品；

（六）密封的影音錄製品或電腦軟件，僅適用於商品交付後消費者曾開啟保護封條的情況；

（七）報章、期刊或雜誌，但已簽訂寄送有關出版物的訂閱合同除外；

（八）以公開拍賣方式取得的商品；

（九）酒店場所住宿服務、商品運送、車輛租賃服務、餐飲，又或其他旅遊服務，只要合同內訂明特定履行日期或期間；

（十）表演、電影、戲劇及其他公開演出的門票；

（十一）非以實物存放的數位內容，僅適用於經消費者預先明示同意方開始履行合同且消費者接受自由解除合同的權利於同意後立即喪失的情況；

（十二）按消費者要求在其住所內執行維修或保養的服務。

（參閱《消費者權益保護法》第 65 條）

77. 除了法院訴訟以外，消費者還可透過那些途徑解決消費爭議？

答：消費者除了可向法院提起訴訟外，也可以透過消費者委員會提供的調解或仲裁服務，尋求解決消費糾紛。

（參閱《消費者權益保護法》第 78 條）

78. 如消費者明確選擇將某些基本公共事業服務（例如電訊服務）的消費爭議送



交“澳門消費爭議調解及仲裁中心”的仲裁庭進行審理，那麼經營者是否就一定要透過仲裁解決有關消費爭議？

答：是的。《消費者權益保護法》當中有關於“必要仲裁”方面的規定，如消費者明確選擇將涉及以下五種基本公共事業服務（1. 供水服務 2. 供電服務 3. 管路天然氣及管路液化石油氣的供氣服務 4. 電訊服務 5. 陸上及海上集體運輸服務）的消費爭議送交澳門消費爭議調解及仲裁中心的仲裁庭進行審理，那麼經營者就必須透過仲裁解決有關消費爭議。

（參閱《消費者權益保護法》第 79 條）

79. 消費者可否對必要仲裁的裁決提出上訴？

答：不可以，只有經營者才可就《消費者權益保護法》規定的必要仲裁提起上訴。

（參閱《消費者權益保護法》第 81 條）

80. 消費爭議仲裁中心可無償提供哪些調解及仲裁服務？

答：如消費爭議金額不超過第一審法院法定上訴利益值（澳門元十萬元）的個案，消費者委員會設有的仲裁中心現時是無償向消費者和經營者提供調解和仲裁服務。但由當事人自行提出要求而產生的費用，例如要求委託律師或進行專家鑑定的措施而產生的費用，就須由當事人負責。

（參閱《消費者權益保護法》第 82 條）

81. 經營者如因違反《消費者權益保護法》規定而被科處罰款後，還有沒有其他義務需要履行？

答：如經營者因違反該法的規定而被罰款後，也要對於消費者繼續履行義務。例如經營者拒絕向消費者提供收據，就算被科處了罰款，也要向消費者補回收據，以保障消費者的相關權益。

（參閱《消費者權益保護法》第 75 條）

82. 如消費者與澳門境外的經營者訂立的遠程合同，是否適用本澳有關消費者權益保護方面的法律規定？

答：不適用。根據《消費者權益保護法》規定，該法只適用於在澳門特區內經營者與消費者之間因提供商品或服務而建立的法律關係。不過，當本澳的消費者與境外經營者遇有消費爭議時，消費者可尋求消費者委員會協助轉介相關個案至已簽定合作協議的消費者組織跟進處理。

（參閱《消費者權益保護法》第 2 條）

