

《消費者權益保護法》— 消費者權益篇

(文章內容以見報日的法例為依據)

2022.01.03 見報

第 9/2021 號法律《消費者權益保護法》(下稱“消保法”)於 2022 年 1 月 1 日生效,“消保法”旨在保障消費者各項權利、維護經營者與消費者之間所建立的法律關係的公正及平等、提高營商行為的透明度,保障消費者合法利益及打擊不正當的營商行為。以下會介紹法律賦予消費者的重要權利:

一、取得資訊及收據

為了保障消費者的資訊權,“消保法”規定了在協商或訂立合同階段,消費者可取得商品或服務的必要資訊,例如:經營者的認別資料、聯繫方法、價格、支付價金的方式、交付商品或提供服務的方式、商品或服務的特徵等資料。如消費者已向經營者支付商品或服務的價金後,可要求經營者發出收據。

二、禁止向消費者實施不正當營商行為(包括誤導性營商行為和威嚇性營商行為)

“消保法”禁止經營者向消費者實施不正當營商行為,除了向違法者科處罰款外,消費者亦可因此而撤銷合同,又或遵循衡平原則提出變更合同。

三、訂立“遠程訂立的合同”、“商業場所以外訂立的合同”及“預繳式合同”,享有自由解除合同權

“消保法”規定“遠程訂立的合同”、“商業場所以外訂立的合同”及“預繳式合同”三種特別合同,消費者在訂立合同後可享有七日的自由解除合同的權利(俗稱

“冷靜期”）。同時亦規定了經營者應向消費者提供必須的資訊，以及須以法定形式訂立合同，加強保障消費者的權益。

四、必要仲裁及司法援助

“消保法”設立了“必要仲裁”制度，如消費者明確選擇將涉及基本公共事業服務（即供水、供電、管路天然氣及管路液化石油氣的供氣、電訊、陸上及海上集體運輸服務）的消費爭議，提請澳門消費爭議調解及仲裁中心進行仲裁，則經營者必須參與有關仲裁以解決消費爭議。如屬經濟能力不足的消費者，也可根據第 13/2012 號法律《司法援助的一般制度》申請司法援助。

註：本文內容主要參閱第 9/2021 號法律《消費者權益保護法》的規定。

（消費者委員會供稿）

