



澳門特別行政區  
檢討消費者權益保護法律制度  
諮詢文件

法務局 民政總署 消費者委員會

二零一四年六月



# 目 錄

前 言 .....	3
第一章 禁止不公平的交易 .....	5
一、濫用市場優勢 .....	5
二、聯合定價 .....	8
三、囤積 .....	10
第二章 保障消費者的資訊權 .....	12
一、賦權消費者委員會取得消費資訊 .....	12
二、賦權消費者委員會公開消費資訊 .....	14
三、強制經營者向消費者提供消費資訊 .....	15
第三章 健全解決消費爭議的機制 .....	17
第四章 立法規管新型消費模式 .....	19
一、預繳式消費 .....	19
二、遠程消費 .....	21
三、非營業場所消費 .....	23
摘 要 .....	25
附 件 .....	29
比較法參考資料 .....	43



## 前 言

針對近年澳門部分食品價格高企的問題，特區政府於 2012 年成立了跨部門食品價格工作小組，就食品價格變動及其供應流程進行探討，並持續不斷搜集數據及資料，透過對本澳經濟現況及重要民生食品價格作專項研究，分析及探究食品價格上升的原因，並公佈部分食品的零售價格。

根據跨部門食品價格工作小組的工作總結，得知物價高企除了有來貨價貴、通貨膨脹、人民幣匯率上升及本澳經濟高速發展等諸多因素影響外，也存在銷售環節過多、銷售價格不合理、銷售商聯合定價等問題。然而，礙於現行法律所賦予的職權，相關政府部門難以取得完整的入貨、批發、零售等各個環節的價格資料，無法深入研究商品或服務的定價是否合理，也難以對不合理的定價採取措施或施加影響。

澳門現行保障消費者權益的法律主要包括第 12/88/M 號法律《消費者的保護》及第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》。鑑於這些法律的制定和實施已有二十多年，部分內容已經同澳門的經濟和社會發展不相協調，因此有必要因應澳門的實際情況，參照周邊國家和地區有關消費者權益立法的經驗，對澳門的消費者權益保護法律制度作出全面的檢討和完善。

有鑑於此，負責檢討有關消費者權益保護的法律工作小組在分析研究現行消費者權益保護制度、參考借鑑其他國家和地區的相關規定及法律界專家學者的研究成果的基礎上，擬備了《檢討消費者權益保護法律制度》的諮詢文件，希望透過公開諮詢的方式，聽取社會各界對消費者權益保護法律制度的意見和建議。

現誠意邀請本澳各界人士於諮詢期內就諮詢文件的內容，以及諮詢文件內未有列明但與保障消費者權益有關的其他內容發表意見和提出建議。

我們將在諮詢期結束後就所收集到的意見和建議作諮詢總結報告並將之公開。如果需要對發表意見者的身份或所提的意見作全部或部分保密處理，敬請作出特別說明。

### 查閱及下載諮詢文件

法務局：[www.dsaj.gov.mo](http://www.dsaj.gov.mo)

民政總署：[www.iacm.gov.mo](http://www.iacm.gov.mo)

消費者委員會：[www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)

澳門法律網：[www.macaolaw.gov.mo](http://www.macaolaw.gov.mo)

### 發表意見及建議

電郵：[info@consumer.gov.mo](mailto:info@consumer.gov.mo)

電話：8988 9315

傳真：2830 7816

郵寄地址：澳門高士德大馬路 26 號何鴻燊夫人大廈 3—5 樓  
消費者委員會

### 諮詢期

2014 年 6 月 12 日至 2014 年 8 月 12 日

# 第一章 禁止不公平的交易

在消費法律關係中，消費者與經營者的法律地位理應平等，他們之間所產生的行為屬市場交易行為，因而應當遵循市場交易的基本原則，包括自願、平等、公平、誠信的原則，從而保證公平交易的實現。客觀地說，消費者和經營者進行交易，本應享有公平交易的權利，但消費者在購買商品或服務的過程中，往往由於多種因素的影響而處於弱勢地位，因此更需要從法律上強調消費者的公平交易權和給予特別保護，禁止經營者侵犯消費者的公平交易權，從而使到經營者和消費者真正享有平等的法律地位。

## 一、濫用市場優勢

### 1. 簡介

當商品或服務經營者的市場佔有率達到一定比例而在市場具有優勢或支配地位時，若利用市場優勢影響市場競爭環境，設定影響市場競爭的限制措施，例如控制供貨渠道、銷售對象、商品或服務價格，即屬於濫用市場優勢的情況。這種行為會扼殺正常的市場競爭，導致商品或服務的選擇減少、價格過高，嚴重損害消費者的合法權益。

### 2. 比較法

#### ● 內地

《中華人民共和國反不正當競爭法》第6條規定：“公用企業或者其他依法具有獨占地位的經營者，不得限定他人購買其指定的經營者的商品，以排擠其他經營者的公平競爭”。在處罰方面，該

法第 23 條規定：“公用企業或者其他依法具有獨占地位的經營者，限定他人購買其指定的經營者的商品，以排擠其他經營者的公平競爭的，省級或者設區的市的監督檢查部門應當責令停止違法行為，可以根據情節處以 5 萬元以上 20 萬元以下的罰款。被指定的經營者借此銷售質次價高商品或者濫收費用的，監督檢查部門應當沒收違法所得，可以根據情節處以違法所得一倍以上三倍以下的罰款。”

另外，《中華人民共和國反壟斷法》第 17 條禁止濫用市場支配地位，並對何謂市場支配地位作了規定：“本法所稱市場支配地位，是指經營者在相關市場內具有能夠控制商品價格、數量或者其他交易條件，或者能夠阻礙、影響其他經營者進入相關市場能力的市場地位”。處罰方面，該法第 47 條規定：“經營者違反本法規定，濫用市場支配地位的，由反壟斷執法機構責令停止違法行為，沒收違法所得，並處上一年度銷售額百分之一以上百分之十以下的罰款。”

## ● 香港

《競爭條例》第 21 條禁止濫用市場權勢，規定“在市場中具有相當程度的市場權勢的業務實體，不得藉從事目的或效果是妨礙、限制或扭曲在香港的競爭行為，而濫用該權勢”。

針對濫用市場權勢的行為，該條例第 93 條、第 94 條及附表 3 規定審裁處可施加罰款，罰款金額上限是有關業務實體在該項違反的每一年度的營業額的 10%；此外，審裁處還可作出宣佈某人已違反競爭守則、禁制某人從事構成該項違反的行為、宣佈協議無效或判付損害賠償等命令。

## ● 台灣

《公平交易法》第 10 條規定獨占的事業不得作出的行為及不得作出其他濫用市場地位的行為。至於何謂獨占，該法第 5 條規定：“本法所稱獨占，謂事業在特定市場處於無競爭狀態，或具有壓倒性地位，可排除競爭之能力者。”

該法第 35 條至第 44 條規定對有關行為的罰則，當中包括限期命令停止、改正行為或採取必要更正措施，而逾期未停止、改正行為或未採取必要更正措施，或停止後再為相同或類似違反行為者，可處罰鍰、罰金、拘役或三年以下有期徒刑。

### 3. 建議

參考前述地區的立法經驗，不論內地、香港或台灣均對“濫用市場優勢”予以禁止，並對有關違法行為科處金錢性的處罰，台灣對於屢勸不改或重犯的情況更會處以監禁及罰金。

雖然在澳門現行法律中亦有類似規範，如《商法典》第 168 條“依賴關係之利用”，但該條規定主要適用於經營者之間的商業關係，難以有效發揮保護消費者權益的作用。

因此，我們建議立法規範濫用市場優勢行為，訂定有關“濫用市場優勢”的禁止性規定及認定標準；處罰方面，考慮到濫用市場優勢的目的為牟取不當的經濟利益，建議訂定數額較高的罰款的行政處罰，以起到阻嚇及處罰作用。此外，對於需領取牌照的經營者，當被確認從事“濫用市場優勢”的違法行為時，有關的認定可影響其牌照的申請、持有或續期。

## 二、聯合定價

### 1. 簡介

聯合定價是指某行業當中兩個或多個的生產商、經銷商或零售商透過協議，共同訂定商品或服務的市場價格，避免同業間的激烈競爭，以期賺取更多利潤。這種行為是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。

### 2. 比較法

#### ● 內地

《中華人民共和國價格法》第 14 條規定，經營者不得“相互串通，操縱市場價格，損害其他經營者或者消費者的合法權益”。該法第 39 條至第 46 條規定了相應的處罰措施，視乎情況違法者可被處以責令改正、沒收違法所得、予以警告、責令停業整頓、吊銷營業執照及罰款等處罰。

#### ● 香港

《競爭條例》規定了操縱價格屬嚴重反競爭的行為，即“訂定維持、調高或控制貨品或服務的供應價格”的行為屬嚴重反競爭行為。此外，該條例第 6 條禁止訂定或執行反競爭的協議。在處罰方面，根據第 93 條、第 94 條及附表 3 規定，審裁處除可施加罰款外，還可作出宣佈某人已違反競爭守則、禁制某人從事構成該項違反的行為、宣佈協議無效或判付損害賠償等命令。

## ● 台灣

根據《公平交易法》第 7 條及第 14 條規定，透過任何協議或其他方式的合意，與有競爭關係的其他事業共同決定商品或服務的價格的聯合行為屬法律所禁止的。不論行業或同業公會聯合訂出價格均屬違法行為，可被限期命令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並可科處罰鍰，屢勸不改者可被處監禁及罰金。

### 3. 建議

澳門現行法律並無規管聯合定價行為，關於由同行企業自行協議或由行業公會定價等模式，本地部分行業亦有類似情況。

我們建議，採取立法措施對聯合定價的違法行為作出規管，而在處罰方面，考慮到聯合定價的目的為牟取不當的經濟利益，建議訂定數額較高的罰款的行政處罰，以起到阻嚇及懲處作用。此外，對於需領取牌照的經營者，當被確認存在聯合定價的違法行為時，有關的認定可影響其牌照的申請、持有或續期。

### 三、囤積

#### 1. 簡介

在自由市場體制下，商品價格由市場調節，經營者因應市場的接受能力自行定價。然而，亦有不法商人利用囤積的手段影響或操控商品價格，抬高物價來牟取暴利。如果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，故應立法予以規管。

#### 2. 比較法

##### ● 內地

《價格違法行為行政處罰規定》第 6 條規定：“除生產自用外，超出正常的存儲數量或者存儲週期，大量囤積市場供應緊張、價格發生異常波動的商品”者，可被責令改正，沒收違法所得，並科處罰款；情節嚴重的，責令停業整頓，或者由工商行政管理機關吊銷營業執照。

##### ● 香港

根據《儲備商品條例》第 3 條規定，行政長官會同行政會議可“為任何目的，指明任何物品為儲備商品”，並可“禁止、規管或管制任何儲備商品的貯存”；違反任何上述規例，即屬犯罪，一經定罪，可處罰款或監禁。

## ● 台灣

為加強打擊經營者囤積商品而哄抬價格的情況，台灣日前通過了《刑法》第 251 條的修正案，規定為抬高交易價格，將民生必需的飲食物品或農業、工業必需的物品，囤積並無正當理由不應市銷售者，可科處有期徒刑、拘役或罰金。若散佈不實資訊，影響囤積物品的價格，也可科處相應的有期徒刑和罰金。

### 3. 建議

在澳門，第 6/96/M 號法律《核准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，對於供應者的囤積行為最高可處 3 年監禁或科不少於 120 日罰金，對於取得者的囤積行為最高可處 6 個月監禁或科最高 60 日罰金。另外，該法第 45 條規定“必需財貨”是指首要財貨的供應在某段期間對數量大的消費者顯示不可缺少者或由行政長官訂定的原料。

為加強執法成效，我們建議維持現行第 6/96/M 號法律將“囤積”定為犯罪的規定，並在相關部門深入研究執行該法律有關禁止囤積行為的規定時所遇到的問題的基礎上，考慮完善有關規定，例如明晰當中“必需財貨”的定義。

## 第二章 保障消費者的資訊權

### 一、賦權消費者委員會取得消費資訊

#### 1. 簡介

確保市場上商品或服務的價格真實、公開和透明，對保障消費者的權益及維護市場交易的公平至關重要。為使消費者能夠了解並比較市場上銷售的商品或服務的價格，需要賦予消費者委員會依法取得消費資訊的職權，當中包括取得商品完整的入貨、批發、零售等各個環節的價格資料，以便政府可深入研究及評定商品或服務的定價是否合理，並在需要時將價格資料公開。

#### 2. 比較法

##### ● 香港

在調查操縱價格等不公平交易行為方面，《競爭條例》第 41 條、第 52 條及第 55 條規定競爭事務委員會具有取得文件及資料的權力，可要求任何人提供有關該調查的事宜的文件及資料；同時，亦規定了不提供合作的罰則即屬犯罪。

在商品研究方面，香港消費者委員會進行包括貨品及服務用家經驗調查、消費者意見調查及價格調查，提供予消費者參考。

##### ● 台灣

在調查不公平交易行為方面，設立了“公平交易委員會”，該委員會作為監理商業交易行為的獨立機關，依法掌理擬訂公平交易政策法規及調查處理企業妨礙競爭的行為。《公平交易法》第 27 條

及第 43 條規定公平交易委員會在展開調查時，可要求提供資料以及派員前往有關場所進行調查；同時，該法律對不合作的受調查者訂定了罰則。

在物價調查方面，穩定物價小組建立了市場查價機制，以掌握重要民生物資的價格及消費者物價指數的變動情況。當中包括建立政府與民間合作查價機制，雙方共同查價，並交互比對分析結果。

### 3. 建議

在澳門，消費者委員會按照其組織法的規定，雖然有權“蒐集資料或報告以了解有關物品或服務的價格”，但在收集價格資料的工作過程中遇到諸多困難，例如當經營者不合作時，便難以取得相關的價格資訊。

我們建議，立法規定消費者委員會為履行維護消費者權益的職責，有權強制要求經營者提供資料，並訂定經營者有合作的義務，如經營者不在指定的期限內提供或拒絕提供資料，又或提供與消費者委員會的要求不符的資料，可以構成違令罪；如經營者提供虛假的資料，則可以構成偽造文件罪。

同時，為了確保經營者能夠在消費者委員會要求時提供資料，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。

## 二、賦權消費者委員會公開消費資訊

### 1. 簡介

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，應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。

### 2. 比較法

#### ● 香港

在公佈商品價格及品質資訊方面，香港消費者委員會透過出版月刊，定期發放有關消費者權益的資訊、建議和意見。此外，就各種消費者權益問題與傳媒接觸，並透過網頁、研究報告、新聞稿，以及舉辦的推廣活動等，讓消費者充分掌握消費資訊。

### 3. 建議

在澳門，消費者委員會按照其組織法的規定有權公開有關物品或服務的特徵、質素以及價格的資料和報告。澳門消費者委員會主要透過每月出版《澳門消費》及透過發佈新聞稿等方式，介紹處理的個案以及總結超市物價調查等工作，以便讓公眾知悉。此外，亦會透過網站、宣傳單張、手機應用程式公佈超市物價的情況及其他有關維護消費者權益的資訊。

為增加商品的價格的透明度，協助消費者作出適當的選擇，我們建議立法擴大公佈價格的範圍，除了商品的零售價外，在有需要時也可公佈商品的入貨及批發等各個環節的價格資料，以及對價格形成機制及其合理性的分析報告，並可透過各種不同渠道和方式作出公佈，加深消費者對市場實際情況的瞭解，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。

### 三、強制經營者向消費者提供消費資訊

#### 1. 簡介

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。

#### 2. 比較法

##### ● 內地

《中華人民共和國消費者權益保護法》第 8 條規定，消費者享有知悉其購買、使用的商品或者接受的服務的真實情況的權利。該法第 20 條亦規定，經營者向消費者提供有關商品或者服務的品質、性能、用途、有效期限等資訊，應當真實、全面，不得作虛假或者引人誤解的宣傳。經營者對消費者就其提供的商品或者服務的品質和使用方法等問題提出的詢問，應當作出真實、明確的答覆。經營者提供商品或者服務應當明碼標價。

##### ● 香港

《商品說明條例》第 2 條、第 7 條及第 7A 條規定，無論貨品或服務，有關的價格、計算價格的方式或是否有任何價格優惠或折扣，均屬該條例所指的“商品說明”的內容。如經營者在營商過程中，對提供的貨品作出虛假商品說明，以及虛假、具誤導性或不完整的資料及錯誤陳述，即屬犯罪。

### 3. 建議

我們認為經營者在銷售商品或者提供服務時，必須向消費者提供真實、準確和必需的資訊，例如必須對所提供的商品或服務明確標示價格，使消費者在選擇時能清楚、正確地瞭解有關商品或服務資訊。因此我們建議對經營者披露真實、準確和必需的資訊作出強制性規範，賦予相關的政府部門監察權，並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。

## 第三章 健全解決消費爭議的機制

### 1. 簡介

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。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。

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。調解具有自願性質，且整個調解過程在保密的形式下進行。

雖然很多類型的糾紛可透過調解解決，但也並非全都適宜採用這種方法，倘各方當事人希望澄清一些法律觀點，又或需要採取強制性的命令時，便須透過仲裁程序或民事訴訟加以解決。

### 2. 比較法

#### ● 香港

香港消費者委員會下設的消費者諮詢中心，會以調解人的身份處理消費者的申訴，調解中雙方達成的協議具有合約的效力。雖然消費者委員會沒有仲裁的權力，但當發生消費糾紛時，消費者大多通過該會就糾紛進行調解。

## ● 台灣

按照《消費者保護法》及《消費爭議調解辦法》的規定，在發生消費爭議後，消費者除可直接向法院提起消費訴訟外，亦可向經營者、消費者保護團體或各地的消費者服務中心提出申訴。

如申訴未獲妥適處理，可向市、縣政府消費者保護官提起申訴；倘申訴仍未獲妥適處理，可向市、縣政府消費爭議調解委員會申請調解。如調解不成立，應發給調解不成立證明書；如調解成立，須將調解書送請管轄法院審核，經法院核定後的調解書與民事確定判決有同樣的效力，當事人不得就該消費爭議事件再行起訴。

此外，消費者申請調解未經受理，或雖經受理但未達成調解，仍可向法院提起消費訴訟。

### 3. 建議

根據《澳門消費爭議仲裁中心規章》的規定，澳門消費爭議仲裁中心是透過調解及仲裁方式促進解決消費爭議的機構，有關爭議所涉及的金額不得高於澳門幣5萬元，仲裁裁決由一位以兼職制度擔任仲裁法官的法院司法官作出，與司法判決具有同等的執行效力。

我們建議將以調解解決消費爭議的方式制度化，因應澳門的實際情況訂定調解規章，設立專職的調解員，鼓勵消費爭議的當事人透過調解的渠道解決問題。

我們亦建議修訂《澳門消費爭議仲裁中心規章》，使調解與仲裁互相銜接，簡化現時的仲裁程序，縮短仲裁案件的排期，提高仲裁的效率，在其中一方缺席的情況下，亦可通過書面、電話或視像會議的方式進行仲裁。

此外，建議修訂《澳門消費爭議仲裁中心規章》有關只能由法院司法官擔任仲裁法官的規定，改為可由法律或其他專業人士擔任仲裁員，增加澳門消費爭議仲裁中心仲裁員的人數，提昇仲裁的效率。

## 第四章 立法規管新型消費模式

近年隨著市場經濟的不斷深化發展，尤其是電子商務的日趨普及，出現了多種新型的消費模式。例如，由“店鋪交易”到“網上購物”，由“一手交貨，一手付款”到“收貨或享用服務前已付款”，新的消費模式為消費者帶來便利或優惠的同時，也容易出現諸如“貨不對辦”或“無法取貨或享用服務”等消費爭議。由於現行消費者權益保護法律制度並未訂定專門規範，因此有必要藉是次諮詢思考如何規管以下幾種經常出現的新型消費模式，以免消費者權益受損。

### 一、預繳式消費

#### 1. 簡介

預繳式消費，是指消費者先付錢，再分期、分次取得商品或享用服務的消費模式。一般而言，消費者可藉預繳式消費獲得金錢上的折扣或其他優惠，而經營者可藉此提早回籠資金，減低經營成本。

儘管此種消費模式看似對交易雙方皆有利，但預繳式消費潛藏一些消費風險的問題，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。為彌補此消費模式存在的缺陷，有必要立法規範。

## 2. 比較法

### ● 內地

內地目前未有針對預繳式消費而設的特別制度，只強調經營者應當按照約定提供有關商品或服務的義務。《中華人民共和國消費者權益保護法》規定經營者以預收款方式提供商品或服務，應當按照約定提供；未按照約定提供有關商品或服務，經營者應當按照消費者的要求履行約定或者退回預付款。

### ● 香港

香港未有針對預繳式消費而設的“事前規管”的規定，但部份較常使用預繳式消費經營手法的行業團體已自發制定相關經營守則，為消費者設置“冷靜期”的規則，即在一定期間內消費者可解除合同，例如香港美髮美容業商會制定《七天預繳式消費冷靜期保障計劃協議書》，供其成員自願參與，一方面維護同業的形象，另一方面亦對消費者提供相應的保護。

### ● 台灣

台灣透過對各種商品或服務的禮券定型化契約設定限制，而對不同行業的預繳式消費活動進行規管。例如規定發行禮券的經營者須透過同業同級互保、開立信託專戶等方式，負起履約保證責任。一旦發生經營者無法提供商品或服務而消費者難以向經營者追討的狀況，即可藉履約保證機制來維護消費者的權益。

## 3. 建議

現時本澳並沒有針對預繳式消費而設的專門規範，當出現爭議時，只能按第12/88/M號法律《消費者的保護》及《民法典》的相關規定來追討賠償。如有證據顯示經營者未能履行應有責任甚至存在故意欺詐行為，則主管實體可追究經營者的行政或刑事責任。

我們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，並須確認消費者明白有關提示的內容。另一方面，建議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。此外，建議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，並訂定違反該義務的罰則。

## 二、遠程消費

### 1. 簡介

遠程消費模式是指經營者透過資訊科技工具，在無須與消費者面對面的情況下完成相關交易的方式，當中包括電話銷售、郵購或網購。由於消費者在無法直接檢視和接觸商品以瞭解其品質、性能的情況下進行交易，因此這種消費模式同樣存有潛在的消費風險，消費者在收到商品或服務後才發現“貨不對辦”，以及商品或服務存有瑕疵的問題時有發生。為彌補這日漸普及的消費模式的缺陷，有必要立法規範，以給予消費者特別的保障。

### 2. 比較法

#### ● 內地

《中華人民共和國消費者權益保護法》規定採用網路、電視、電話、郵購等方式提供商品或服務的經營者負有提供資訊的義務。此外，由於網購很多時候是經營者透過網絡交易平台作出，故該法亦規定網絡交易平台提供者負有提供資訊的義務，以及在特定情況下對因網購而受損的消費者與銷售者或者服務者承擔連帶責任。

《中華人民共和國消費者權益保護法》規定消費者通過網路交易平台購買商品或者接受服務，其合法權益受到損害的，可以向銷售者或者服務者要求賠償；而且，消費者享有無需說明理由而解除

買賣合同的權利。如經營者故意拖延或者無理拒絕消費者的退貨要求，除承擔相應的民事責任外，亦不妨礙依據其他相關法律規定對其科以處罰。

### ● 香港

香港未有專門法規對遠程消費模式進行監管。消費者按具體情況依據不同法律規定，循民事途徑追討賠償，如有證據顯示經營者的行為存在刑事違法，有權限機關便可執法及開展相關程序。

### ● 台灣

《消費者保護法》規定，“郵購買賣”為經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與經營者所為的買賣。

對於郵購買賣的經營方式，除了按照傳統消費模式中經營者需要提供的資訊外，《消費者保護法》規定經營者需要向消費者提供識別該經營者身份的資訊；郵購買賣的消費者享有無須說明理由及負擔任何費用或價款的解除合同的權利；經營者與消費者之間違反有關解除權的約定無效。

## 3. 建議

本澳沒有針對遠程消費的專門規範，經參考鄰近地區的立法經驗，我們認為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。

由於消費者在購買前無法直接接觸商品或服務，故我們建議引入“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，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順延。

### 三、非營業場所消費

#### 1. 簡介

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。

#### 2. 比較法

##### ● 內地

《中華人民共和國消費者權益保護法》規定消費者透過展銷會、租賃櫃檯等第三方實體平台購買商品或接受服務，其合法權益受到損害時，可以向售賣商品或提供服務的經營者要求賠償。而在展銷會結束或櫃檯租賃期滿後，上述第三方實體平台與售賣商品或提供服務的經營者負連帶責任，消費者可以向第三方平台要求賠償。

##### ● 香港

香港現時並沒有針對非營業場所消費而設的專門規範。然而，部份較常以非營業場所消費為經營模式的行業團體已自發制定相關經營守則，例如香港通訊業聯會推行業界自願計劃，制定《電訊服務合約實務守則》，對於非應邀到訪用戶住所期間訂立的合約，為消費者提供冷靜期保障，但有關“冷靜期”可以約定排除適用。

## ● 台灣

《消費者保護法》規定了“訪問買賣”，將之定義為經營者未經邀約而在消費者的住居所或其他場所從事的買賣。對於訪問買賣的經營方式，除了按照傳統消費模式中經營者需要提供的資訊外，《消費者保護法》亦規定經營者需向消費者提供該經營者的身份識別。訪問買賣的消費者享有無須說明理由及負擔任何費用或價款的解除合同的權利，經營者與消費者之間違反有關解除權的約定無效。

### 3. 建議

本澳沒有針對非營業場所消費的專門規範，經參考鄰近地區的立法經驗，我們建議對於非營業場所消費引入“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順延。

## 摘要

為整合本諮詢文件所提的建議，現將有關要點列明如下：

### 一、禁止不公平的交易

#### (一) 濫用市場優勢

1. 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。

#### (二) 聯合定價

2. 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。

#### (三) 囤積

3. 建議維持現行第 6/96/M 號法律將“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。

### 二、保障消費者的資訊權

#### (一) 賦權消費者委員會取得消費資訊

4. 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。

5. 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。

### **(二) 賦權消費者委員會公開消費資訊**

6. 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的分析報告，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。

### **(三) 強制經營者向消費者提供消費資訊**

7. 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。

## **三、健全解決消費爭議的機制**

8. 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法官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。

## **四、立法規範新型消費模式**

### **(一) 預繳式消費**

9. 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。

## **(二) 遠程消費**

10. 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順延。

## **(三) 非營業場所消費**

11. 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順延。

**謹此，對撥冗閱覽本諮詢文件的讀者，以及提供寶貴意見的各界人士，致以謝忱！**



## 附 件<sup>\*</sup>

### 第 12/88/M 號法律

六月十三日

### 消費者的保護

#### 第一章

#### 概則

#### 第一條

#### (一般保護責任)

保護消費者係屬行政當局的責任，尤其透過執行本法律的規定為然。

#### 第二條

#### (消費者定義)

為本法律之目的，凡接受由具有職業性質從事經濟活動的個人或團體供給之物品或提供為其私人使用之服務的人士視為消費者。

#### 第二章

#### 消費者的權利及危險的預防

#### 第三條

#### (消費者的權利)

消費者有權：

- A) 獲得健康的保護及安全，防止物品或服務的宣傳或供應的不忠實或不規則行為；
- B) 獲得指導及取得資料；
- C) 要求對抗損害其利益的危險；
- D) 要求預防個人或團體的損失及獲得賠償。
- E) 接受可獲得之公平；
- F) 參與在法律或行政上訂定其權益。

---

<sup>\*</sup> 為方便閱讀和理解，已根據第 1/1999 號法律《回歸法》及相關法律的規定對本附件的行文作出了適當處理。

## 第四條

### (某些物品或服務供應的禁止)

一、禁止供應在正常或可預見情況下使用時危及消費者的健康或安全的物品或服務。

二、行政當局將阻止上款所指服務的提供及物品的供給，並倘有需要時，對後者進行沒收。

## 第五條

### (危險的一般預防)

一、為着消費者之健康或安全，對正常或可預見使用有危險的物品或服務，應於訂立供應合約前，由供應者通知消費者。

二、行政當局將定期公佈列出有毒或危險物質以及准加入食物產品之添加劑、色素及防腐劑之名單。

三、在本法律附屬法例將訂定：

A) 可影响消費者健康或安全的物品及服務，特別是機器、電器及電子器具以及設備的供應及使用；

B) 食物或衛生物品的製造、包裝、標籤、保存、手工製造、運輸、貯藏及出售的保持及清潔應遵守之規則；

C) 以動物製造之食品在工業冷藏庫保存的條件；

D) 預先包裝產品的標籤應包括有關效期說明情況及條件。

## 第六條

### (危險特別預防)

按照上條規定，下列物品及服務為管制及預防危險特別措施之對象：

A) 預先包裝的食品；

B) 冷藏食品；

C) 用於接觸食品的用品及物件；

D) 藥物；

E) 肥田料及殺蟲劑；

F) 治療精神病的物品及一般有毒或危險的物品；

G) 化粧品及洗潔用品；

H) 獸醫使用之物品；

- I) 飼養動物之食品；
- J) 耐用物品及用具；
- L) 機動車輛；
- M) 紡織品；
- N) 玩具及兒童遊戲品。

### 第七條

#### (在訂定合約時有要求同等及忠實之權)

在訂定合約時，消費者有要求同等及忠實之權，尤其是：

- A) 防止由濫用有格式的合約及不規則方法的銷售宣傳而妨碍冷靜評估合約條文及自由作出訂立合約的決定；
- B) 清楚及準確訂定其目的為提供物品或服務的合約條文；
- C) 在對無明文要求提供之物品或服務的不可要求付款方面；
- D) 有權取得耐用物品供應者在物品出售後提供援助服務，該等服務包括在所供應物品一般平均使用期內配件的供應；
- E) 有權因物品不妥善或服務不完善時獲得協助或一般因違反供應合約而引致之損失獲得賠償。

### 第八條

#### (有獲得指導之權)

政府採取措施確保消費者獲得關於消費問題之長期指導。

### 第九條

#### (有取得資料之權)

一、為對訂立合約作出決定，消費者有權獲知關於將向其提供之物品或服務的主要特徵，以便能在競爭之物品及服務中作一清楚及理性的選擇以及在最佳情況下使用該等物品及服務。

二、在出售地方提供之標籤內所載明或透過廣告所公佈關於有關物品及服務之性質、成份、質量、有效期、用途、使用方法、價格及其他重要特徵的資料應是真實及清楚的。

三、生產者、製造者、入口者、批發人、包裝者、貯藏者及零售者或提供服務者，有責任提供資料，以便生產——消耗的各個環節中有能力遵守向下一環節提供資料，直至消費者為止。

四、提供資料之責任不得以製造秘密未為法律保護為理由而受限制。

## 第十條

### (接受可獲得公平之權)

倘訴訟案卷之費用不超過第一審法院法定上訴利益限額時，消費者有權對因違犯載於本法律及其管制法例之規則產生之損失及損害而擬獲賠償之案卷預先費用的豁免。

## 第十一條

### (參與權)

消費者參與在法律或行政上訂定其權利或利益之權係按照法律之規定，以代表方式行使之。

## 第三章\*

### 消費者委員會

#### 第十二條至第二十一條

\* 已廢止 - 請查閱：第 4/95/M 號法律

## 第四章\*

### 最後及暫行性條文

#### 第二十二條至第二十五條

\* 已廢止 - 請查閱：第 4/95/M 號法律

## 第 4/95/M 號法律

六月十二日

### 重組消費者委員會

#### 第一章

#### 性質及職責

##### 第一條

##### (性質)

消費者委員會，是具有法律人格及行政和財政自治的公法人，且受本法規及其他適用法例管制。

##### 第二條

##### (職責)

一、消費者委員會職責為：\*

- a) 對行政當局將訂定之保護消費者的政策發表意見；
- b) 與同類實體接觸及推動保護消費者之共同工作，尤以指導及提供資料之工作為然；
- c) 研究及推行對較不受照顧之消費者，特別是老年人，傷殘人士及經濟薄弱者之特別輔助計劃；
- d) 對消費者的指導及資料提供，提出建議及進行活動；
- e) 鼓勵經濟及專業代表團體編製管制其會員活動的法例；
- f) 研究消費者所提出的聲明異議及投訴，並將之轉達有權限的公共部門；
- g) 對一般消費的財產及服務取得範圍所出現的輕微糾紛，提供調解，中介及仲裁的機制；
- h) 推動、執行及加強本法律規定之措施；
- i) 將由法律賦予之任何其他職責。

二、消費者委員會就澳門特別行政區保護消費者政策之執行情況，每年制定及通過報告書，並將之呈交行政長官。\*

\* 已更改 - 請查閱：第 1/98/M 號法律

## 第二章

### 機構

#### 第一節

#### 運作及責任

#### 第三條

##### (機構)

消費者委員會的機構為全體委員會及執行委員會。

#### 第四條

##### (運作)

一、全體委員會至少每季舉行一次平常會議，並得應主席召集或大多數委員要求，舉行特別會議。

二、執行委員會每週舉行一次平常會議，並得應其任何成員召集而舉行特別會議。

三、全體委員會及執行委員會分別有三分之二成員及多數成員出席時，所作決議方有效。

四、全體委員會及執行委員會的會議須繕立會議記錄，並由所有參與者簽名，會議錄內應載明所處理事項的摘要和所作決議。

五、執行委員會成員參與全體委員會會議，但無表決權。

六、有特別權限而對討論事項能提供有利解釋的人士，特別是代表行政當局時，得被邀請列席全體委員會及執行委員會的會議。

#### 第五條

##### (責任)

一、消費者委員會機構的成員對因有關決議而衍生的違反或不當情事所產生的損害共同負責。

二、參與會議並投反對票，以及缺席的成員免除責任。

## 第二節 全體委員會

### 第六條

#### (設立及組織)

一、全體委員會由十一名成員組成，其中由行政長官的批示委任的現職行政當局公務員或服務人員不得超過三名。

二、主席由全體委員會成員互選產生，主席不在或因故缺席時，將由委員會為此目的而指定的成員代替。

三、全體委員會成員任期為兩年，得以相同期限續期。

### 第七條

#### (權限)

一、全體委員會尤其有權限：\*

- a) 對制訂維護消費者一般政策方針提出建議，並交由監護實體審批；
- b) 通過年活動計劃消費者委員會專有預算和有關修正及修改，並將之提交監護實體確認；
- c) 就澳門特別行政區保護消費者政策之執行情況，每年通過報告書，並將之呈交行政長官；\*
- d) 通過消費者委員會活動報告及管理賬目，並將之提交監護實體確認；\*
- e) 通過消費者委員會運作所必需的規章，特別是全體委員會和執行委員會的內部規章；\*
- f) 對於公共財產及公共事業的特許企業所採用的收費表及作出的有關修改發出不具約束力意見書；\*
- g) 建議與其他實體簽訂合作協議書及議定書；\*
- h) 通過關於執行委員會所開展活動的方針和指示；\*
- i) 監管其決議的執行；\*
- j) 要求有關執行委員會任何行為的資料，報告和解釋。\*

二、上款 f 項所指的意見書在消費者委員會收到請求後十五個工作日內仍未發出，則推定為獲得贊同。\*

\* 已更改 - 請查閱：第 1/98/M 號法律

## 第八條 (主席的權限)

全體委員會主席的權限為：

- a) 召集有關平常和特別會議；
- b) 領導工作及維持紀律；
- c) 行使由全體委員會授與的權力。

## 第三節 執行委員會 第九條 (設立及組織)

一、執行委員會由一名主席及二名委員組成，由行政長官聽取全體委員會意見後委任。

二、主席及其中一名委員以全職制度擔任職務。

三、一名以非全職制度擔任職務的委員為財政局代表。

## 第十條 (權限)

一、執行委員會尤其有權限：\*

- a) 籌備全體委員會的會議；
- b) 執行全體委員會的決議；
- c) 確保消費者委員會的行政及財政管理；
- d) 按全體委員會之指示，準備第七條 b 項至 d 項所指文件；\*
- e) 準備第七條 e 項所指規章之建議書；\*
- f) 審議消費者的聲明異議及投訴，和研究並採取最適當措施以解決之；
- g) 展開並跟進為解決消費範圍內所出現糾紛的調解、中介及仲裁程序。

二、亦屬執行委員會權限：

- a) 查閱行政案卷，以便蒐集有關提供與消費者的物品或服務的特徵的資料；
- b) 蒐集資料或報告以了解有關提供與公眾的物品或服務的價格；

- c) 要求官方化驗所為提供給與公眾使用的物品進行有關成分或保存情況的化驗，或比較；
- d) 向行政當局及公共服務承批公司要求提供的報告，以便研究收費的形成及有關服務的質素；
- e) 公開有關物品或服務的特徵，質素以及價格的資料和報告。

\* 已更改 - 請查閱：第 1/98/M 號法律

### 第十一條

#### (主席的權限)

一、執行委員會主席的權限為：

- a) 召集有關平常和特別會議；
- b) 領導有關委員會的活動及確保採取履行其本人權限所必需的措施；
- c) 將所有須獲得全體委員會決議的事項交付該會研究，並建議採取認為對消費者委員會運作所必需的措施；
- d) 使執行全體委員會的決議；
- e) 對卷宗的組成和執行決定作出所必需的行為及簽署相關的往來文件或作文書處理；
- f) 在法院內外代表消費者委員會；
- g) 行使執行委員會授與的權限。

### 第四節

#### 輔助中心

### 第十二條

#### (輔助中心)

消費者委員會設有由不同人士組成的輔助中心，以提供對其運作所必需的技術和行政服務。

### 第五節

#### 各項規定

### 第十三條

#### (申訴)

一、對消費者委員會的機構的決議，按法律規定，得向行政法院提出司法申訴。

二、對全體委員會及執行委員會主席所作的對外行為，得向全體委員會提出行政申訴。

三、上款規定的行政申訴有中止效力。

#### 第十四條

##### (合作的義務)

一、所有公共部門、自治實體和公益法人，有義務在有關組織職責範圍內與消費者委員會合作。

二、公共服務及公共工程承批公司和以專營制度經營業務者，應在有關合同範圍內對消費者委員會所提出的要求予以合作。

三、第一款所指部門或實體的領導人或等同者，應在有關主管人員中委出與消費者委員會長期聯絡的人士。

#### 第三章

##### 人員及報酬

#### 第十五條

##### (人員制度)

一、以全職擔任職務的執行委員會成員是以定期委任方式委任，並適用澳門特別行政區公共行政當局部門的領導及主管人員制度。

二、在技術行政輔助中心服務的人員得以編制外合同或散工制度任用，並適用澳門公共行政工作人員通則。

三、公共行政部門的公務員，可以按法律規定以派駐或征用制度在消費者委員會擔任職務。

四、向外聘用的人員同樣可在消費者委員會擔任職務，並適用管制這類聘用的法律制度。

五、透過受勞務關係管制法律所規範的勞務個人合同的方式而聘用的人員亦可在消費者委員會內服務。

#### 第十六條

##### (報酬)

一、執行委員會主席的報酬相當於公職索引表的七百七十點。

二、執行委員會全職委員的報酬相當於公職索引表的六百五十點。

三、代表財政局的執行委員會成員，按法律規定收受報酬。

## 第十七條

### (出席費)

一、全體委員會成員因參與全體委員會及執行委員會的會議，有權收取出席費，及按照法律規定收回因執行其職務所作出的開支。

二、第四條第六款所指人士，基於參與全體委員會及執行委員會的會議也同樣有權收取出席費。

三、出席費的金額，相當於索引表一百點的百分之十。

## 第四章

### 財產及財政管理

## 第十八條

### (財產)

消費者委員會的財產在執行其職責時，是由收取的，取得的或接受的所有財產，權利，及責任組成。

## 第十九條

### (管理規則)

消費者委員會的財政管理，受自治實體的財政制度以及監護實體核准的指引管制。

## 第二十條

### (資源的來源)

消費者委員會的收益為：

- a) 由每年澳門特別行政區財政預算所撥給的預算部分；
- b) 管理結餘；
- c) 按法律規定而利用本身可動用資金而取得的利息及其他收益；
- d) 按法律或合同所給付的其他收益以及從事有關活動所得。

## 第二十一條

### (動用)

消費者委員會開支為：

- a) 因其運作所衍生的負擔，尤其是人員，財產及服務的取得，以及其他經常性及資本性開支；
- b) 其他由已賦予或將賦予職責所產生的開支。

**第二十二條**  
**(稽查及審核)**

一、執行委員會編制管理賬目，並將之交由全體委員會通過，隨後呈交行政長官。

二、經行政長官核准後，管理賬目將送交審計署以便按適用法例審核。

**第五章**

**監護**

**第二十三條**  
**(監護)**

消費者委員會受行政長官監護。

**第二十四條**  
**(監護實體的權限)**

監護實體的權限為：

- a) 確認財政管理的工具，尤其是專有預算以及其修正及修改；
- b) 確認活動的年計劃及財政管理的指引；
- c) 核准與其他實體簽訂合作協議書及議定書；
- d) 核准作出超越法律所賦予自治實體機構權限範圍的開支；
- e) 對屬消費者委員會財產的不動產，核准取得、出售、讓與，以及設定負擔的權利。

**第六章**

**最後及過渡規定**

**第二十五條**  
**(任期的延續)**

目前消費者委員會的成員繼續維持其職務直至委出組成全體委員會及執行委員會的成員，而委任是在本法律公佈後九十天內完成。

**第二十六條**  
**(人員處境的保障)**

目前在消費者委員會服務的人員，在本法律生效時仍維持所擁有的法律——職務地位，包括有關職級直至合同或派駐期滿為止。

## 第二十七條

### (執行委員會的非全職執行職務委員之報酬)

當第十六條第三款所指法律仍未公佈時，代表財政局的執行委員會委員，其報酬相當於公職索引表一百點的百分之五十。

## 第二十八條

### (負擔)

執行本法律所引致的負擔，在本經濟年度將由本地區總預算內給予消費者委員會的撥款項目以及在需要時由財政司為此目的而提供的款項應付。

## 第二十九條

### (廢止)

廢止六月十三日第 12/88/M 號法律第十二條至第二十五條。



## 比較法參考資料

查閱網址：[www.dsaj.gov.mo/consumer.htm](http://www.dsaj.gov.mo/consumer.htm)

### ● 內地

1. 《中華人民共和國消費者權益保護法》
2. 《中華人民共和國價格法》
3. 《中華人民共和國反不正當競爭法》
4. 《中華人民共和國反壟斷法》
5. 《價格違法行為行政處罰規定》

### ● 香港

1. 《商品說明條例》(香港法例第三六二章)
2. 《競爭條例》(香港法例第六一九章)
3. 《儲備商品條例》(香港法例第二九六章)
4. 《儲備商品(進出口及儲備存貨管制)規例》(香港法例第二九六A章)

### ● 台灣

1. 《消費者保護法》
2. 《公平交易法》
3. 《公平交易法施行細則》
4. 《刑法》(摘錄第251條)
5. 《聯合行為違法案件免除或減輕罰鍰實施辦法》
6. 《公平交易委員會對於中小企業申請聯合定價案件之處理原則》

