



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

黃成彬

2022年1月5日

加強深化推廣《消保法》，明確消費雙方權益和義務

《消費者權益保護法》（以下簡稱《消保法》）已經於本年1月1日正式全面實施，法例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。

為推廣《消保法》，特區政府早前已通過線上線下方式，多管齊下向社會各界進行普法工作。但有不同行業的經營者表示不知道要作出何種措施去配合，同時疑慮擔心《消保法》會成為某些別有用心的消費者退換貨的藉口。例如在成衣零售店購買穿著後以不合適為由進行退換貨，又或煙草打開包裝後認為味道不對而要求退款等。又如在外地經營者在本澳展會銷售的商品，於展會結束後一旦出現品質問題，又可以如何保障消費者權益？

因此，建議有關部門在宣傳推廣《消保法》為消費者保障應有權益的同時，亦向商戶宣傳《消保法》對商戶的保障程度和實施必要性，提高商戶識法守法意識，同時釋除商戶對《消保法》的疑慮。在保障消費者權益的同時，亦應當大力向經營者作出清晰的指引，點出經營者如何配合《消保法》，同時亦避免增加經營者過多的工作和壓力。同時建議在官網就常見問題和經典案例設置“消費者篇”和“經營者篇”，使市民更加直觀地去了解日常生活中的《消保法》。