



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

關於立法會羅彩燕議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢保安司司長辦公室、經濟及科技發展局、勞工事務局、文化局及體育局的意見，本委員會對立法會2024年1月3日第026/E22/VII/GPAL/2024號函轉來羅彩燕議員於2023年12月21日提出，行政長官辦公室於2024年1月4日收到的書面質詢，回覆如下：

本委員會致力保護消費者的權益，積極和各部門保持緊密溝通，並定期舉行跨部門工作會議，相互交換消費維權情報，按部門職能擬定跨部門合作措施，共同保障消費者的權益。

對於各種與票務有關的不法行為，現時可透過相應法律的規定，例如7月15日第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》及相關刑法規定等進行執法及懲處。

保安司司長辦公室則表示，治安警察局透過酒店業聯絡機制，與舉辦演唱會場地的酒店保持密切聯繫及協作，了解周邊治安及演唱會門票售賣情況，酒店保安部門一旦發現酒店範圍內有兜售門票的活動，會立即通知警方處理。在演唱會舉辦當天，當局亦派遣制服及便衣警員在場地周邊巡查。

同時，司法警察局持續打擊現場或網上“黃牛”，遏止與門券相關犯罪，並在2023年與文化局建立了溝通機制，以快速偵查有關犯罪活動，倘發現涉及詐騙活動，會依法進行打擊和處理。該局還會通過線上線下方式收集情報，倘發現以外掛程式搶票行為存在電腦詐騙、干擾電腦系統等情節，必依法打擊。

另一方面，本委員會持續透過多渠道推動消費教育工作，尤其向消費者宣傳關於網上消費的注意事項，提醒消費者在網上與不知名人士進行交易的風險。倘消費者循正規售票系統以外的渠道購票，除有個人信息洩露風險外，亦有可能會造成損失，例如無法取得門票或門票無法順利入場等。消費者須審慎評估風險，謹慎消費。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

治安警察局亦會多管齊下宣傳最新防騙資訊，包括利用網絡平台適時公佈騙案資訊，透過社區聯絡機制舉辦專題講座。而司法警察局會加強宣傳預防門券詐騙，提醒公眾警惕“先付款，後交收”的高風險交易方式。

在售票實名制方面，為防範文體活動的門票以溢價轉售或用作任何商業用途，保障循正常途徑購票者的權益，文化局和體育局針對不同性質的活動項目，推行不同的售票和進場機制。藝文演出方面，對於較熱門的節目，文化局於2023年已實行了“先登記、後抽籤、再購買”的實名購票制度，並配合實行實名入場方式，加強票務監管，亦會因應不同的藝文節慶和演出活動，推行不同的售票方式，如遇特殊情況，會設立退票機制。同時，針對以溢價出讓門票的情況，文化局已與相關執法部門建立了溝通聯絡機制，以共同打擊不法行為，讓公眾在公平有序的環境下購票。

體育局則會因應部分大型體育活動的實際情況，推行相應的售票和進場安排。以澳門格蘭披治大賽車為例，自2020年起，增加使用電子設備進行門票銷售服務及驗票工作，亦透過電子通行證及電子票務系統，有效地管理賽事期間各觀眾看台及集車區的人流進出。未來體育局會持續完善和優化不同活動的票務措施。

就質詢第三點問題，文化局一直依法採購文化演出、製作等服務，並優先向本澳合資格供應商取得服務，以及會要求服務供應商優先聘用本澳居民。此外，為積極推動綜合旅遊休閒企業支持本澳文化和體育事業的發展，特區政府已於2023年建立文化及體育類項目計劃轉介機制，協助收集本澳文化和體育團體、企業或個人提交的項目計劃。

此外，勞工事務局會持續密切關注各行各業的發展動向，因應不同行業人員在就業上的需要，為業界開拓及推出更多類型的職業培訓課程和優化就業支援，全力協助本澳居民提升職業技能及投入就業市場，保障本澳居民就業權益。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores

警方亦一直高度重視保障本澳居民的就業權益，與勞工事務局及其他權限部門開展各類聯合巡查行動，針對非法工作、過職、過界等違法違規行為予以嚴厲打擊。

消費者委員會主席
梁碧珊