



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

澳門特別行政區

第 /2019 號法律（法案）

消費者權益保護法

立法會根據《澳門特別行政區基本法》第七十一條（一）項，制定本法律。

第一章

一般規定

第一條

標的

本法律訂定保護消費者權益的制度，以保障消費者獲提供具安全及品質的商品或服務、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，以及打擊不正當營商行為。

第二條

範圍

一、本法律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。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、本法律補充適用於由其他專有法規規範的、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。

三、本法律所規定的制度，並不影響其他關於保護消費者權益的法規的適用。

四、本法律不適用於經營者與消費者之間因訂立幸運博彩合同、醫療服務合同、法律服務合同、會計及審計服務合同、教育服務合同、涉及有價證券的金融服務合同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合同而建立的法律關係。

五、為適用上款的規定，下列用語的含義為：

- (一) “醫療服務”是指在醫療領域內從事預防、診斷、治療或康復的活動；
- (二) “教育服務”是指在高等教育及非高等教育的正規教育的範圍內的教育活動。

第三條

消費者

為適用本法律的規定，“消費者”是指獲經營者提供商品或服務以供其私人使用的自然人。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第四條

經營者

為適用本法律的規定，“經營者”是指為獲取利益而從事向消費者提供商品或服務的商業、工業、手工藝活動或專業活動的自然人或法人。

第五條

保護和教育政策

一、澳門特別行政區政府負責訂定和執行保護消費者權益的政策，尤其可透過公佈消費資訊、維護消費交易秩序，以及提供解決消費爭議的便捷和迅速的手段而為之。

二、澳門特別行政區政府應推動保護消費者權益的教育政策，透過不同推廣方式，向公眾傳遞相關訊息，並持續向學校及團體進行相關教育活動。

三、澳門特別行政區政府負責向法律專業人員及公共行政工作人員推動關於消費者事宜的教育政策及專業培訓。

第六條

消費者委員會

一、消費者委員會（下稱“消委會”）負責：



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (一) 協助澳門特別行政區政府制定、推廣和推行關於保護消費者權益的政策及措施，並就執行該等政策及措施的事宜給予意見、提交報告、進行研究和提出建議；
- (二) 接收和處理消費者提出的投訴，並轉介和跟進非屬其職責範圍的投訴，以及透過機構調解及仲裁，協助消費爭議當事人解決爭議；
- (三) 監察本法律有關提供資訊、不正當營商行為及展銷會及展覽會的遵守情況，以及就行政違法行為提起程序並科處行政處罰。

二、消委會須履行法律賦予的其他職責。

第七條

合作義務

消委會為執行本法律而提出要求時，任何公共及私人實體均有義務提供合作。

第八條

展銷會及展覽會

一、擬於展銷會及展覽會中與消費者訂立提供商品或服務合同的經營者，應向活動的發起或主辦的單位提供以下資訊：

- (一) 經營者的識別資料、地址及聯絡方法；
- (二) 所提供的商品及服務的資料。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、發起或主辦的單位應於展銷會或展覽會開始之日的兩個工作日前，向消委會提供該等活動的舉行地點及開始和結束日期的資料。

三、如消委會認為有需要，可要求發起或主辦的單位提供第一款所指資訊。

四、於公共地方舉行的展銷會排除適用以上數款的規定。

第二章

消費者權利

第九條

消費者權利

消費者享有的權利尤指：

- (一) 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) 獲損害賠償；
- (六) 參與訂定自身權益。



第十條

取得資訊權利

一、不論在協商或訂立合同階段，消費者均有權取得對了解商品或服務屬必要的資訊。

二、上款所指資訊，須以清楚、準確和適當的方式提供，且尤須包括下列事項：

- (一) 用以識別經營者身份的識別資料，尤其經營者名稱、商業名稱、地址及聯絡方法；
- (二) 商品或服務的特徵、價格及付款條件；
- (三) 倘有的利益或折扣，以及相關持續時間；
- (四) 倘有的最低消費；
- (五) 使用特定商品或服務時的特別注意事項及副作用；
- (六) 正常使用有危險性的商品或服務所可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；
- (七) 倘有的合同有效期；
- (八) 商品或服務的保證及交付的限期；
- (九) 安裝及使用方法；
- (十) 售後服務範圍。

三、上兩款的規定亦適用於與主商品及服務一併提供或附帶提供予消費者的商品或服務。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

四、消費者亦有權獲提供消委會的聯絡資料；有關資料應由經營者在商業場所內以可見的方式張貼或以其他方式提供。

第十一條

提供資訊義務

一、除經營者外，製造商、進口商、經銷商及商品或服務的其他提供者，亦有義務提供上條所指資訊，以便生產或經營商品或服務的每一環節參與者，均具備條件履行向下一環節參與者提供資訊的義務，直至作為資訊最終對象的消費者。

— 二、上款所指提供資訊義務，經向消委會作出適當說明理由後，得以生產秘密為由而拒絕履行。

第十二條

特別資訊

一、如商品在使用、接觸或耗用上須特別小心或有特別提示、又或須遵循特定程序或特殊的使用、接觸或耗用的方式，則應附同使用說明書或使用手冊，方可進入市場。

二、如上款所指商品為進口商品，進口商應提供以中文、葡文或英文書寫，或附有上述一種語文的譯本的相應使用說明書或使用手冊，且內容不得較原產地使用說明書或使用手冊為簡。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

三、以批示訂定第一款及第二款所指商品屬行政長官的權限，並須公佈於《澳門特別行政區公報》（下稱“公報”）。

四、行政長官可將上款所指權限，授予經濟財政司司長，或負責監管與保護消費者權益相關的公共部門或實體的領導，並須以批示形式公佈於“公報”。

五、如屬上款所規定的情況，第一款及第二款所指商品的訂定亦同樣須以批示形式公佈於“公報”。

第十三條

價格標示方式

一、經營者有義務以可見、清楚易讀及沒有疑義的方式標示商品或服務的價格，供消費者預先查閱。

二、商品或服務的價格須以澳門特別行政區的法定貨幣標示。

三、商品價格應在商品本身或其包裝上標示，如因商品體積過小、散裝出售或其他性質特殊的原因，不可能或不適宜在商品本身或其包裝上標示，則應以其他足以引起消費者注意的方式代替。

四、服務價格應於營業場所以張貼或透過價目表的方式提供。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

五、如商品或服務所標示的價格與消費者繳費時須支付的價格不符，消費者有權要求按所標示的價格支付價金。

第十四條 資訊監控和公佈

為確保第十條至第十三條所規定的提供資訊義務得以嚴格遵守，以及可向公眾公佈關乎消費者利益的零售層面資訊，消委會可要求經營者於合理期間內提供上述資訊。

第十五條 健康及安全保障

一、經營者不應提供危害消費者健康及安全的商品或服務，尤其在正常使用情況下或可合理預見的使用情況下，按保護消費者的健康及安全的標準，會導致不可接受的危險的商品或服務。

二、澳門特別行政區政府負責採取必要措施，以防止危害消費者健康或安全的商品或服務的提供。

第十六條 商品及服務的品質保障

經營者應確保所提供的商品或服務符合指定用途和產生應有作用，以符合消費者的正當期望。



第十七條

經濟利益保障

一、不論於合同的準備、形成或生效期間，均須體現經營者與消費者之間所建立的法律關係中各參與者的實質平等、忠誠及善意。

二、經營者應確保向取得商品的消費者提供相應售後服務，包括在所供應的商品的一般平均使用期內提供零部件及配件。

三、禁止經營者限定消費者必須購買特定商品或服務方向其提供所欲購買的商品或服務。

第十八條

收集商品及服務的資訊

一、為保障消費者經濟利益，如向消費者提供的商品或服務的價格強烈波動或不合理高企，為調查和研究該價格的形成，消委會可收集所需的最新、客觀及完整的資訊。

二、除經營者外，製造商、進口商、經銷商及其他參與生產或經營環節的商品或服務提供者，亦有義務提供上款所指資訊。

三、上款所指義務，不得以商業秘密為由而拒絕履行。

四、進行第一款所指資訊收集前，消委會應聽取保護消費者權益的公共諮詢組織的意見。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

五、第一款所指資訊收集，應按消委會預先制定並獲其監督實體核准的計劃，遵循善意及適度原則而為之。

第十九條

購買憑證

一、消費者提出要求時，經營者須發出作為取得商品或服務的憑證的收據。

二、上款所指收據，應載有經營者認別資料、聯絡方法、交易日期、所提供的每一商品或服務的名稱、價格及總額，但法律另有規定者除外。

第二十條

損害賠償

消費者有權根據本法律及其他適用的法例，因獲提供瑕疵商品或服務而引致的損害獲得賠償。

第二十一條

參與權

消費者有權對影響消費者權益的立法程序表達其立場及意見，該項權利是透過代表消費者的實體行使，並應在進行有關的立法程序時聽取該等實體的意見。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第二十二條

消費者權利的強制性

一、當事人的意思不得排除或限制消費者的權利。

二、任何排除或限制消費者權利的合同條款，均屬無效。

三、合同條款的無效，並不導致整份合同非有效，有關合同於刪減無效條款後仍可繼續有效，但顯示除去非有效部分後合同即不成立者除外。

四、合同條款的無效，僅可由消費者提出。

第三章

對消費者實施的不正當營商行為

第一節

一般規定

第二十三條

不正當營商行為

誤導性營商行為或威嚇性營商行為均構成對消費者實施不正當營商行為。



第二十四條

禁止實施及合同的非有效

- 一、禁止經營者向消費者實施不正當營商行為。
- 二、對於受本章所規定的不正當營商行為影響而訂立的合同，消費者可請求根據《民法典》第二百八十條的規定予以撤銷。
- 三、消費者亦可向法院申請，遵循衡平原則變更合同，而非將之撤銷。
- 四、如非有效僅涉及合同的部分條款，消費者可選擇維持合同餘下有效部分。

第二十五條

未曾明示訂購或要求的商品或服務

- 一、消費者對未曾明示訂購或要求的商品或服務或不構成履行為履行有效合同而提供的商品或服務，無須支付費用，而消費者亦無須承擔退還商品或作出賠償的負擔，以及商品腐壞或毀損的風險的責任。
- 二、為適用上款的規定，在獲提供未被訂購或要求的商品或服務後，消費者不作出回應，並不視為接受有關行為的意思表示。
- 三、如消費者選擇退還商品或經營者要求消費者退還商品，則消費者有權自該商品被經營者接收之日起計三十日內獲償還由此引致的開支。



第二節

誤導性或威嚇性營商行為

第二十六條

誤導性營商行為

經營者作出的以下營商行為視為誤導行為：

- (一) 為推銷另一不同商品或服務而以某價格向消費者建議某一商品或服務，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交付商品或提供服務；
- (二) 向消費者聲稱某商品或服務正以特價或減價提供，但與該場所相同商品或服務最近三十天的最低原價對照後，發現所宣傳的特價或減價與之前的原價並無分別，又或以百份比或數值顯示的折扣或減價的價格並不正確；
- (三) 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；
- (四) 提供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；
- (五) 以口頭、文字或透過在場所內張貼圖象標誌，聲稱經營者已獲得由保護消費者的實體、食品安全實體或其他具有向消費者給予信心及安全性質的實體所發出的認證，但有關資訊與事實不符；



澳門特別行政區政府
Governho da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (六) 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；
- (七) 將某項權利表現得由其特有及提供，但事實上該權利已由法律規定屬消費者所有；
- (八) 在消費者或其家人的人身安全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；
- (九) 推銷某一類似由特定製造商或服務提供者生產或提供的商品或服務，誤導消費者以為該商品或服務是出自於該特定製造商或服務提供者；
- (十) 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；
- (十一) 誇大地聲稱商品或服務能治療疾病、功能障礙或畸形；
- (十二) 為引導消費者以一個較市場一般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方法的失實資訊；
- (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；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (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。

第二十七條

威嚇性營商行為

下列營商行為均視為具威嚇性：

- (一) 令消費者產生如不購買某商品或服務或不購買消費者不欲購買的額外商品或服務則無法離開營業場所的印象；
- (二) 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；
- (三) 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；
- (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、行為或手續均屬不必要、不合理、不適當或不公平，尤其包括要求消費者在不適當的時間前往商業場所、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且複雜的表格，以妨礙消費者行使其權利；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (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能否獲批准並不重要，又或系統性拒絕回應相關請求，以妨礙消費者行使合同權利；
- (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，又或消費者領取獎品或獲得利益時須付費或承擔費用。

第四章

特別合同

第一節

一般制度

第一分節

供應消費品合同

第二十八條

範圍

適用於本分節的供應消費品合同包括消費品買賣合同及以供應該等消費品為標的之其他合同，尤其承攬合同。



第二十九條

消費品

為適用本法律的規定，由經營者向消費者提供的任何有形動產，只要是供消費者私人使用，即視為“消費品”。

第三十條

與合同規定相符的消費品

- 一、經營者有義務交付與合同規定相符的消費品予消費者。
- 二、消費品在下列情況下，視為符合合同規定：
 - (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) 具備由合同供應鏈上游的任何人，尤其是製造商、製造商的代表或進口商作出的、關於消費品具體特徵的任何適當聲明中所宣稱的品質及性能；
 - (五) 確保使用上的安全，以便在正常使用情況下或可合理預見的使用情況下，不會危害消費者健康或身體完整性。
- 三、如屬以下情況，推定消費品與合同規定相符：
 - (一) 符合同類消費品的一般用途；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (二) 符合消費者所要求的特別用途，而該要求已於簽訂合同同時由消費者告知，且已為經營者所接受；
- (三) 與經營者所描述的內容相符，且具備經營者所展示的消費品的樣本或模型的品質；
- (四) 具備同類消費品的慣常品質及性能，而該等慣常品質及性能因消費品的性質，以及倘有由經營者、製造商或其代表所作的公開聲明，尤其在廣告或標籤上所作的公開聲明，而使消費者可合理期待。

第三十一條

瑕疵消費品

一、根據上條的規定與合同規定不相符的消費品，視為瑕疵消費品。

二、如消費品由經營者安裝或在其負責指導下安裝而安裝不正確，又或即使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，則不正確安裝的消費品亦視為瑕疵消費品。

第三十二條

消費品與合同規定相符的評估時刻

消費品是否與合同規定相符，應以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。



第三十三條

消費品交付後的不相符

一、經營者須就消費品交付予消費者之日起計一年內顯現的任何與合同規定不相符承擔責任。

二、如消費品於交付之日起計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。

三、如屬易腐壞的消費品或根據所顯現的不相符的特性，該不相符不可能於交付之時已存在，又或經營者證明不相符是在消費品交付後方出現，則排除上款所指推定。

第三十四條

損害賠償及行使方式

一、獲提供瑕疵消費品的消費者，可要求對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同而無須承擔費用，並有權獲得因解除合同而引致的損害賠償，但訂立合同前已獲告知和解釋存在該瑕疵者除外。

二、為適用上款的規定，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。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

三、消費者可行使第一款所指任一權利，但該權利的具體行使按一般規定屬不可能、對經營者的要求不符合比例或構成權利濫用者除外。

四、經考慮以下因素，在比較其他解決方法後，如消費者具體行使第一款所指任一權利時，會對經營者的經營成本造成不合理，則推定該權利的具體行使對經營者的要求不符合比例：

- (一) 與合同規定沒有不相符的商品應有的價值；
- (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。

— 五、維修或更換消費品，應自經營者獲退還消費品之日起計三十日內完成，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。

第三十五條

告知

一、為行使上條所賦予的權利，消費者須於知悉消費品有瑕疵之日起計三十日內，且在該消費品交付予消費者一年內，將瑕疵告知經營者。

二、如消費品與合同規定不相符而須維修或更換，以致消費者在該期間內無法使用有關消費品，則上款所規定的一年期間將於上述期間內中止計算。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第三十六條

求償權

負有第三十四條所規定的責任的經營者，對於向其提供瑕疵消費品或以分包合同向其提供服務的人，享有請求償還其所承擔或將承擔的一切損失的權利，但被請求人能證明交付商品予經營者時該瑕疵並不存在者除外。

第二分節

向消費者提供服務的合同

第三十七條

範圍

一、本分節適用於經營者有義務向消費者提供服務的合同，但所提供的服務包括供應消費品，則適用上一分節的規定。

二、本分節不適用於經二月二十五日第 2/78/M 號法律《職業稅》核准的職業稅章程的自由及專門職業表中所載的自由職業者所提供的服務，但僅指已有專有法規規定其責任制度的自由職業者。

第三十八條

與合同規定相符的服務

一、經營者有義務提供與合同規定相符的服務予消費者。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、提供的服務符合以下規定，即視為與合同規定相符：

- (一) 按照同類性質的一般服務提供者的一般注意義務所預期的方式提供服務；
- (二) 與適用於經營者所屬行業的倘有職業守則所規範的標準相符；
- (三) 與消費者所提出的具體要求或指示相符；
- (四) 不會危害消費者的健康或身體完整性。

第三十九條

瑕疵服務

一、根據上條的規定與合同規定不相符的服務，視為瑕疵服務。

二、如提供服務時或提供服務後存在或將可能存在另一更完善的服務，所提供的服務不因此視為瑕疵服務。

第四十條

損害賠償及行使方式

一、獲提供瑕疵服務的消費者可要求再次提供服務、減價或解除合同而無須承擔費用，並有權獲得因解除合同而引致的損害賠償。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、為適用上款的規定，經營者被推定為有過錯，但消費者仍須證明經營者須負上相關責任所取決的其他前提條件。

三、消費者可行使第一款所指任一權利，但該權利的具體行使按一般規定屬不可能、根據經適當配合的第三十四條第四款的規定對經營者的要求不符合比例或構成權利濫用者除外。

四、再次提供的服務，應自告知經營者有關瑕疵之日起計三十日內完成，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。

五、為行使以上數款所賦予的權利，消費者須於服務交付之日起計十五日內將瑕疵告知經營者。

第四十一條

求償權

負有上條所規定的責任的經營者，對於以分包合同向其提供服務的人，又或對於向其提供瑕疵消費品而引致其提供瑕疵服務的人，享有請求償還其所承擔或將承擔的一切損失的權利，但被請求人能證明瑕疵服務並非由其所引致，又或交付商品予經營者時該瑕疵並不存在者除外。



第二節

特別制度

第一分節

一般規定

第四十二條

適用制度

以下兩分節所規定的合同，視乎具體情況亦適用上一節的規定。

第四十三條

排除

本節的規定不適用於下列情況：

- (一) 與銀行、金融及保險服務有關的合同；
- (二) 與不動產的建造、買賣或其他權利有關的合同，包括租賃；
- (三) 經營者經常、定期且親身到消費者住所、居所或工作地點交付食品、飲品或其他家庭日用消費品的供應合同；
- (四) 由公證員參與並負責提供一切必要的法律資訊，以確保消費者經考慮並完全知悉訂立合同的法律後果後訂立的合同；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (五) 客運服務合同；
- (六) 於展銷會及展覽會訂立的合同。

第二分節

遠程和商業場所以外訂立的合同

第四十四條

定義

一、“遠程訂立的合同”是指經營者與消費者無須親自出席，僅透過在銷售商品或提供服務的系統中的遠距離通訊技術促成遠距離貿易而訂立的合同。

二、“商業場所以外訂立的合同”是指消費者與經營者在以下任一情況下親自出席而訂立的合同：

- (一) 在消費者住所訂立的合同；
- (二) 在消費者工作地點訂立的合同；
- (三) 應經營者、其代表或其受託人的請求，在某人住所或某組人的其中一人的住所，透過向彼等示範以推銷商品或服務而在該情況中訂立的合同；
- (四) 接獲經營者、其代表或其受託人的通知後，消費者自負風險、親自前往非屬經營者商業場所的地方訂立的合同；
- (五) 經營者、其代表或其受託人在公共地方主動與消費者本人接觸後訂立的合同。



第四十五條 訂立合同前提供資訊

一、訂立遠程或商業場所以外的合同前，經營者須適時以清楚易明的方式向消費者提供下列資訊：

- (一) 經營者名稱或其商業名稱；
- (二) 經營者的納稅人編號；
- (三) 所在地地址；
- (四) 電話號碼、圖文傳真號碼及電郵地址；
- (五) 倘有的代經營者行事或以其名義行事的人的地址及認別資料；
- (六) 商品或服務的特徵；
- (七) 商品或服務的價格，包括費用及稅項；
- (八) 運輸附加費、郵費、交付費或任何其他費用；
- (九) 支付、交付和履行模式，交付商品或提供服務的限期，以及倘有的經營者處理消費者投訴的機制；
- (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程序；
- (十一) 向消費者說明行使自由解除合同的權利時可能須承擔的、因退還商品或退回付款而引致的費用；
- (十二) 如不存在自由解除合同的權利，說明消費者不享有該權利及有關依據；如存在喪失自由解除合同的權利的情況，說明會導致消費者喪失該權利的情況及有關依據。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、上款所指資訊須載於遠程或商業場所以外訂立的合同內，且不得修改，但當事人於訂立合同前另有協議者除外。

三、本條所規定的提供資訊義務的履行，由經營者負責證明。

第四十六條 形式要件

一、如屬遠程訂立的合同，上條第一款所指資訊，須透過與所使用的遠程通訊技術匹配的途徑，以清楚易明方式提供，並須遵守商業交易的善意及忠誠原則。

二、以電子方式訂立的遠程訂立的合同中，如規定消費者訂購後即負有支付義務，則經營者應確保消費者於完成訂購前已明確且自覺地確認該義務。

三、如以電話作遠程通訊，於開始與消費者聯絡時，經營者或以經營者名義或代其行事的人應明確說明其認別資料及通話的商業目的。

四、如以電話訂立遠程合同，僅於消費者簽署要約或向經營者寄出書面同意後方具約束力，但首次電話聯絡是由消費者本人主動作出者除外。

五、商業場所以外訂立的合同須以書面訂立，並須以清楚易明的方式載明上條所規定的資訊。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

六、違反以上數款所規定的形式要件而訂立的合同，按一般規定視為無效。

第三分節
預繳式合同

第四十七條
定義

“預繳式合同”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或提供的商品或服務的合同。

第四十八條
訂立合同前提供資訊

一、訂立預繳式合同前，經營者須適時以清楚易明的方式向消費者提供第四十五條第一款所指資訊，並須附同以下資訊：

- (一) 消費者預繳總額；
- (二) 向預繳的消費者提供的利益或折扣；
- (三) 合同履行計劃；
- (四) 合同有效期；
- (五) 消費者取得第五十條所規定的憑證的權利。

二、上款所指資訊須載於預繳式合同內，且不得修改，但當事人於訂立合同前另有協議者除外。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

三、本條所規定的提供資訊義務的履行，由經營者負責證明。

第四十九條

形式要件

一、預繳式合同須以書面訂立，並應以清楚易明方式載明上條所規定的資訊。

二、違反上款所規定的形式要件而訂立的合同，按一般規定視為無效。

第五十條

支付憑證

訂立合同時，經營者有義務發出支付憑證，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。

第四分節

共同規定

第五十一條

自由解除合同的權利

一、對於本節所規定的合同，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。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、消費者應根據第五十四條第四款的規定承擔退還商品的費用。

三、如經營者不履行根據第四十五條第一款（十）項及第四十八條第一款規定而負有的訂立合同前提供資訊的義務，自由解除合同的權利的行使期間，自第一款所規定的期間屆滿時起計增加三十日。

四、如合同條款規定行使自由解除合同的權利將導致向消費者強加懲罰，又或設定放棄該權利，該等合同條款視為無效。

第五十二條

期間的計算

一、自由解除合同的權利的行使期間，自訂立合同日起計算；但如屬須交付商品的合同，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；如屬交付多種商品的情況，則自對最後一件商品取得實質佔有之日起計算。

二、對於預繳式合同，自由解除合同的權利的行使期間自訂立合同日起計算，如當日並未向消費者交付支付憑證，則自交付憑證之日起計算。

第五十三條

行使方式

一、消費者以函件、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，即可行使自由解除合同的權利。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、如上款所指聲明於第五十一條所指期間屆滿前送出，即視為於期間內行使自由解除合同的權利。

三、對於已行使自由解除合同的權利，由消費者負責證明。

第五十四條 解除合同的後果

一、消費者行使自由解除合同的權利，則履行合同的義務及其所提出的要約的一切效力隨即終止。

二、消費者行使自由解除合同的權利，則經營者須視乎情況，自知悉解除合同的決定之日或接收退還商品之日起計七日內，向消費者退回已收款項。

三、消費者須自行行使自由解除合同的權利之日起計七日內，退還商品予經營者或為此獲許可的人，但經營者提出自行收回商品者除外。

四、因退還商品引致的費用由消費者承擔，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則除外。

五、消費者應確保商品、其包裝物、包裝襯墊及倘有的使用說明書狀況保持良好，以便在於第三款所規定的期間內退還保持適當使用狀況的商品、包裝物、包裝襯墊及使用說明書。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

六、如行使自由解除合同的權利涉及預繳式合同：

- (一) 消費者應自行行使自由解除合同的權利之日起計七日內，退還支付憑證予經營者或為此獲許可的人；
- (二) 經營者應自知悉解除合同的決定之日起計七日內，將已收款項退回消費者。

第五十五條

檢查、操作和保存商品

一、行使自由解除合同的權利，不影響消費者具謹慎檢查商品的性質、特徵及運作的權利。

二、如消費者檢查商品的性質、特徵及運作時的操作方法超出商業場所慣常允許的方法，又或因未遵照特定要求以保持商品保存狀況良好，則須就所引致的商品價值貶損負責。

三、不論任何情況，如經營者不通知消費者享有自由解除合同的權利，則消費者無須對所引致的商品價值貶損負責。

第五十六條

於自由解除合同的期間提供服務

一、如消費者要求於第五十一條第一款所規定的期間內開始提供服務，經營者應要求其提交書面申請。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

二、如消費者於提交上款所規定的申請後行使自由解除合同的權利，應就通知解除同時經營者實際已提供的服務，按比例支付費用；該費用以合同總額為基礎計算。

第五十七條

自由解除合同的權利的例外情況

一、除當事人另有協議外，消費者不得自由解除下列合同，但僅限於有關合同涉及：

- (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) 在公開拍賣中訂立；
- (九) 酒店服務、商品運送、車輛租賃服務、餐飲，又或旅遊服務，只要合同內訂明特定履行日期或期間；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (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。

二、在上款（十二）項所規定的情況下，如所提供的服務超過消費者的特定要求，或所供應的商品異於進行保養或維修所必須的替代元件，則適用解除合同的權利。

第五章

監察

第五十八條

合作的特別義務

一、消委會工作人員為執行監察職務而適當表明身份時，經營者、其代表及其所有僱員，包括行政管理機關成員、董事、經理或輔助人員，均有提交監察工作所需文件及資料的義務。

二、如消委會工作人員執行監察職務時遇到反對或抗拒的情況，可依法要求警察當局提供所需協助。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第五十九條

保密義務

一、適用本法律時所涉及的資料，如其性質屬職業或商業保密範疇，即視為機密資料；因執行本法律而知悉該等資料者，均負有保密義務，即使職務終止後亦然。

二、為保障人身健康及安全而必須公開的關於產品特徵的資料，不受上款的規定約束。

第六章

行政違法行為

第六十條

違法行為

違反本法律的規定，構成行政違法行為，並科下列罰款：

- (一) 違反第八條第二款、第十條至第十四條、第十七條第三款、第十九條及第五十條的規定，科澳門幣二千元至一萬元罰款；
- (二) 違反第四十五條、第四十六條第一款至第三款及第五款、第四十八條、第四十九條、第五十一條第一款至第三款及第五十四條第二款的規定，科澳門幣五千元至二萬元罰款；



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

- (三) 違反第十八條第二款、第二十四條第一款、第二十六條、第二十七條及第五十八條的規定，科澳門幣二萬元至六萬元罰款。

第六十一條

違法行為的競合

- 一、如一事實同時構成犯罪及行政違法行為，僅以犯罪處罰之。
- 二、如一事實同時構成本法律及其他法規所規定的行政違法行為，僅以處罰較重的行政違法行為處罰之。
- 三、經營者與消費者之間的商品交易或服務提供如涉及發出購買憑證或支付憑證，則上款的規定不適用於七月十五日第 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》第二十九條所規定的違法行為，該情況須根據上條（一）項的規定予以處罰。

第六十二條

累犯

- 一、為適用本法律的規定，自處罰的行政決定轉為不可申訴之日起一年內實施相同性質行政違法行為者，視為累犯。
- 二、如為累犯，罰款下限提高四分之一。



第六十三條

附加處罰

對於第六十條（三）項所指的違反第二十六條及第二十七條規定的違法行為，除科罰款外，尚可按行政違法行為的嚴重程度及違法者的過錯程度，單獨或一併科處下列附加處罰，期間為作出確定性處罰決定起計最長一年：

- （一） 封閉商業場所；
- （二） 禁止從事相關業務。

第六十四條

程序

一、如發現行政違法行為，消委會須開立和組成卷宗，並提出控訴且將控訴通知違法者。

二、控訴通知書內須訂定為期十五日的期間，以便違法者提出辯護；該期間自接獲控訴通知書之日起計算。

三、科處處罰屬消委會執行委員會主席的職權。

四、罰款須自作出處罰決定通知之日起計三十日內繳付。

五、如未於上款所定期間自願繳付罰款，則主管實體須按稅務執行程序的規定，以處罰決定的證明作為執行名義進行強制徵收。



第六十五條 履行尚未履行的義務

如因不履行義務而構成行政違法行為，而該等義務尚可履行，則科處處罰和繳付罰款並不免除違法者履行該等義務。

第六十六條 法人的責任

一、法人，即使屬不合規範設立者，以及無法律人格的社團，均須對其機關或代表以其名義且為其集體利益而作出本法律所規定的行政違法行為承擔責任。

二、如行為人違抗有權者的明示命令或指示而作出行為，則排除上款所指責任。

三、第一款所指實體的責任，不排除有關行為人的個人責任。

四、行政管理機關成員或以其他方式代表該法人的人，如被判定須對違法行為負責，則須就繳付罰款與法人負連帶責任。

五、如對無法律人格的社團科罰款，罰款以該社團的共同財產繳付，如無共同財產或共同財產不足，則以各社員或成員的財產以連帶責任方式繳付。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第六十七條

罰款歸屬

對違反本法律的行政違法行為科處處罰的罰款所得，屬澳門特別行政區的收入。

第七章

消費爭議的解決

第六十八條

投訴

一、如消費者權益受侵害，可先行聯絡經營者表達其問題，經營者應給予消費者適當處理。

二、如經營者拒絕接觸消費者，或消費者無法與經營者就解決爭議達成協議，則消費者可向消委會提出投訴。

三、消委會須處理投訴；如有關事項不屬其職權範圍，須將投訴轉介予行政當局相關主管部門；主管部門應於三十日內將已採取的措施通知消委會。



第六十九條

調解

一、如消費者與經營者之間的消費爭議金額不超過第一審法院法定上訴利益值，有關爭議可由消委會透過機構調解解決，但不影響訴諸司法途徑及仲裁。

二、消費爭議的機構調解服務，由消委會根據補充法規的規定提供。

第七十條

必要仲裁

一、如消費者明確選擇以仲裁解決涉及基本公共事業服務的提供的消費爭議，則爭議須交由消委會在管轄範圍內設立的仲裁庭審議。

二、為適用上款的規定，基本公共事業服務指：

- (一) 供水服務；
- (二) 供電服務；
- (三) 管路天然氣及管路液化石油氣的供氣服務；
- (四) 電訊服務；
- (五) 陸上及海上集體運輸服務。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第七十一條

無償性

上述數條所指消費爭議的調解及仲裁程序屬無償向當事人提供。

第八章

最後規定

第七十二條

補充法律

本法律未特別規定的事宜，補充適用《民法典》、《行政程序法典》及十月四日第 52/99/M 號法令《行政上之違法行為之一般制度及程序》的規定。

第七十三條

廢止

一、廢止下列法規：

- (一) 六月十三日第 12/88/M 號法律《消費者的保護》；
- (二) 六月十二日第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》。

二、根據六月十三日第 12/88/M 號法律而訂定的法例繼續生效，但不影響上款（一）項的規定的適用。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
行政長官辦公室
Gabinete do Chefe do Executivo

第七十四條
生效及產生效力

一、本法律自公佈後滿一百八十日起生效。

二、上條第一款（二）項的規定僅在消費者委員會的新組織法規生效時才產生效力，但不影響上款的規定。

二零一九年 月 日通過。

立法會主席

賀一誠

二零一九年 月 日簽署。

命令公佈。

行政長官

崔世安