



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

## 第一常設委員會

### 第 4/VI/2021 號意見書

事由:《消費者權益保護法》法案

#### I. 引言

1. 澳門特別行政區政府於 2019 年 3 月 1 日向立法會提交了《消費者權益保護法》(以下簡稱“消保法”)法案。立法會代主席(副主席)透過 3 月 8 日第 301/VI/2019 號批示接納了該法案。

2. 上述法案於 2019 年 3 月 20 日在立法會全體會議上進行一般性討論,並在出席全體會議的二十九名議員一致贊成下獲得一般性通過。同日,立法會主席透過第 384/VI/2019 號批示將上述法案派發給第一常設委員會進行細則性審議,並要求委員會於 2019 年 5 月 20 日前提交意見書。然而,由於法案較為複雜,而且委員會也在細則性審議其他法案,以及其他外部因素。故此,委員會曾多次向立法會主席申請並獲批准將審議期限延長至 2021 年 7 月 12 日。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature that appears to be '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

3. 委員會在 2019 年 5 月 10 日的會議上對法案進行了首次分析，之後向提案人以書面方式提出了一系列問題。隨後委員會與政府代表舉行八次會議。

4. 政府於 2020 年 4 月 21 日向立法會提交法案新的工作文本，當中有部分為委員會會議上提出的一些意見。就此文本委員會與政府代表亦進行了充分討論。

5. 隨後，提案人先後向委員會提交了 2020 年 9 月 8 日文本、2021 年 3 月 24 日文本、2021 年 5 月 6 日文本、2021 年 5 月 28 日文本，委員會與政府代表舉行多次會議，就法案內容進行反復討論磋商。

6. 在委員會審議期間，委員會共召開二十次會議，政府代表列席了其中十六次會議。在討論過程中，委員會成員充分表達意見並與政府代表進行溝通，政府代表採納了委員會提出的不少意見和建議。此外，立法會顧問團與政府代表就法律技術層面亦舉行了多次技術會議，使法案的最後文本能夠在技術方面得到改善。

7. 值得強調的是，在此過程中，提案人一直保持開放和建設性的態度，與委員會充分合作。

8. 在雙方合作的基礎上，政府於 2021 年 6 月 11 日提交了法案修改文本，即法案最後文本。其形式結構有所調整，某些條文有實質性的改變。委員會認為，相對於法案的最初文本，最後文本在內容及技術方面均有所改善。

9. 經對法案條文進行討論以及對法案所建議的立法取向及解決方案作出審議後，委員會現根據《立法會議事規則》相關規定就法案的審議情況發表意見並製作本意見書。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



10. 需要說明的是，本意見書對法案各條文的引述，將以法案的最後文本為基礎，在有需要時也會提及最初文本或中間的工作文本。

## II. 引介及背景資料介紹

11. 政府於法案的理由陳述及引介法案的發言中說明了起草及提出法案的動機，這將有助於更清楚理解法案中所涉及的某些問題，因此在此引述相關的內容。

12. 對於制定本法的動因及過程，法案的理由陳述指出：“澳門於 1988 年通過了六月十三日第 12/88/M 號法律《消費者的保護》，為保護消費者權益提供了基本的法律保障。同時，該法律規定，保護消費者的權益屬行政當局的責任。自回歸後，澳門特別行政區的社會和經濟急速發展，故特區政府有必要適時檢討保護消費者權益的相關法律制度，以進一步釐清消費者和經營者在交易關係中的權利和義務，從而減少消費爭議的發生，在消費者與經營者之間締造更平等、合理的消費關係，從而建立一個更公平、公正及透明的消費環境。另一方面，通過規範消費者與經營者之間的法律關係，亦期望在加強保障消費者權益的同時，能夠進一步提升經營者的國際知名度和競爭力，並最終為打造世界旅遊休閒中心和中國與葡語國家商貿合作服務平台的五年發展規劃目標創造良好的外部條件。”

13. 在制訂本法案之前，澳門特區政府成立了一工作小組，該工作小組於 2014 年 6 月為保護消費者權益的修法工作，舉行了為期兩個月的公眾諮詢，並於 2015 年 2 月發表了總結報告。根據理由陳述：

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, followed by several smaller initials and a checkmark.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

“報告中歸納出的 543 項具體意見及建議，大部分認同應加強保護消費者的權益，包括保障消費者的資訊權、立法規管新型消費模式、加強規管不正當營商行為、健全解決消費爭議的機制，以及強化消費者委員會的監管職能等。”

14. 提案人表示：“上述法律工作小組成員經緊密溝通與合作，做了多方面深入分析及研究，考慮到六月十三日第 12/88/M 號法律《消費者的保護》實施至今已超過 30 年，其間，澳門的消費模式及經營手法已隨經濟急速發展及旅客不斷增加而有所改變。消費模式已從當面交易，逐步轉為以遠程通訊方式，例如互聯網、郵購、電話或電話應用程式等方式進行。同時，現今有些交易會在商業場所以外進行，亦有些以簽訂預繳式消費合同進行交易，因此，有必要為供應消費品和提供服務合同及與新興消費模式有關的合同進行規範。此外，一般消費者在購買商品或取得服務時，可能因無從掌握商品或服務的詳實資訊，而難以保障自身權益，甚至引致身體或財產上的損害，所處位置較不利。另一方面，基於經營模式及經濟環境不斷轉變，部分經營者為牟取不合理利潤，意圖利用消費者不熟悉商品或服務的詳實資訊為弱點，作出有損消費者權益的不正當營商行為，這些情況都是有必要作出更有力的規管的。”

15. 理由陳述中又提到：“法律工作小組經檢討以上問題，並總結及參考諮詢總結報告的意見及建議，以及借鑑鄰近地區與其他國家，包括內地、中國台灣、香港特別行政區、葡萄牙及歐盟的相關法律制度及立法經驗後，制定了《消費者權益保護法》法案初稿。考慮到其內對業界增加了若干義務及責任，因此，工作小組曾拜訪不同商會及社團並召開解釋會，進一步諮詢業界意見，並根據所收到的意見，再對法案進行修改及完善，最終制定了《消費者權益保護法》法案。

Ca  
A  
ju  
ju  
u  
✓  
去  
9  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

法案的主要修法方向有四個：（一）保障消費者各項權利；（二）禁止不正當營商行為；（三）規範供應消費品和提供服務合同及與新興消費模式有關的合同；（四）健全解決消費爭議的機制。

為落實上述修法方向，其中一項措施，是將消費者委員會作為法案所指監管實體的監管職能加以強化，賦予其就違反法案有關提供資訊的行為、不正當營商行為及展銷會和展覽會的行為進行監察及科處行政處罰的職權，並有權要求經營者提供與商品或服務有關的資訊，以實現法案所定的保障消費者能獲得具安全及品質的商品或服務。”

16. 政府提交本法案旨在建立一個能夠保護和維護消費者權益、打擊不正當營商行為、規範供應消費品和提供服務合同及涉及新興消費模式的合同、健全解決消費爭議的機制，同時廢止六月十三日第 12/88/M 號法律《消費者的保護》及六月十二日第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》的相關法律制度。

17. 在國際上，各法律體系為保護消費者或多或少地進行了立法。尤其是聯合國大會於 1985 年 4 月 16 日通過第 39/248 號決議（UN Guidelines for Consumer Protection 1985），為保護消費者政策制定了國際準則之後，這一趨勢越來越明顯。此後，此決議又於 1999 年和 2015 年進行了修訂<sup>1</sup>。

18. 該決議為成員國制定了消費者保護的總方針，回應了所有國家的消費者，特別是發展中國家消費者的利益和需要，確認消費者在與商品及服務提供者的關係中處於較弱勢地位。其主要原則包括：保護消費者的健康和 safety 免遭危害；促進和保護消費者的經濟利益；讓

<sup>1</sup>該決議的理念源於美國前總統約翰甘迺迪於 1962 年 3 月 15 日在美國國會發表的一篇咨文。他指出：消費者，究其定義，涵蓋我們所有人，是最大的經濟群體，但是消費者的聲音常常被忽略。這篇咨文對消費者保護具有重要的里程碑意義，因而該日被定為國際消費者權益日。

ca  
Ar  
ju  
B  
CS  
V.  
李  
江  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

消費者獲得適當充足的信息，使他們能夠根據個人願望和需要作出知情選擇，開展消費者教育；提供有效的賠償辦法；可自由成立消費者組織和其他有關團體或組織，且這些組織有機會在影響他們的決策過程中表達意見。

19. 在歐盟，隨著一系列指引的出台，各成員國的國內法逐漸統一，消費權利方面的立法不斷加強。這些指引涉及經濟生活和合同法最具代表性的領域，如禁止霸王條款，規範消費信貸發放、廣告、遠程合同、分時度假、觀光旅行團、消費品銷售及其保養、產品的一般安全、企業對消費者的不正當營商行為、生產商責任，等等。

20. 在內地，消費者的權益由全國人大常委會於 1993 年 10 月 31 日通過並於 2013 年 10 月 25 日修改的《中華人民共和國消費者權益保護法》進行規範；此外，還有 2019 年 1 月 1 日實施的《中華人民共和國電子商務法》。香港沒有專門的消費者保護法，但是自 1896 年，買賣關係就受《貨品售賣條例》規範；台灣於 1994 年 1 月 11 日通過了《消費者保護法》，保護消費者的權利。

21. 在澳門，第一部消費者保護法（第 12/88/M 號法律）於 1988 年 6 月 13 日通過。該法對消費者的權利、以及維護消費者權利的規則和原則作出了規定，設立了消費者委員會（除援引外，下稱“消委會”）。作為具有行政和財政權力的公共實體，消委會在保護消費者方面的職責包括：就保護消費者的政策發表意見、對消費者的指導及資料的提供提出建議及展開活動、研究消費者所提出的聲明異議及投訴，等等。

22. 八月三日第 39/99/M 號法令核准的澳門《民法典》，與前一版本類似，規定了有關消費者保護的重要原則和規則，以改變不平等的情況、禁止濫用、推動正確誠實的合同關係、設定義務、加強安全、

la  
Ar  
J  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

提供過錯以外的其他構成民事責任的理據，如：客觀意義上的善意原則（第二百一十九條、第二百三十一條、第七百五十二條第二款）、禁止暴利行為（第二百七十五條）、權利之濫用（第三百二十六條）、法律行為基礎學說（第四百三十一條）、客觀民事責任或風險民事責任（第五百條）、按衡平原則減少違約金（違約金明顯過多時）（第八百零一條）等。

23. 近年來，隨著商品經濟高度發展，基於商品的大量生產、大量銷售、大量消費的普遍化及迅速締結大量合同的需要，消費者屈從於按企業規定的統一條件締結的合同增多了。消費者決定合同內容的自由實際上已經喪失，加之，在合同中，對於沒有專門知識的消費者不利的內容逐漸增多，特別是，隨著“消費型社會”日趨全球化，出現了有別於傳統模式、且越來越依賴新興科技的新型營銷方式和合同類型。這種趨勢使不平等的情況越發嚴重，也催生出新的風險，令消費者更加缺乏保護。面對傳統措施的不足及不當，有必要透過立法手段對“契約自由”原則進行必要的規定和限制，以補充消費者意思不能得到發揮的情況，通過制定更加完善的法律框架，應對不合理的營商行為和手段，保護在社會經濟組織中處於依賴狀態或（經濟、技術、法律、文化等層面上）弱勢地位的消費者，最終滿足消費者的意思自治。雖然各個國家或地區的立法模式不盡相同，但一般是通過制定消費者權益保障法即消保法來實現。

24. 儘管消保法規範的是經營者與消費者之間的民商事法律關係，但從比較法的角度，消保法與傳統民商法的規範及採取的措施不同，主要表現在以下幾個方面<sup>2</sup>：

25. 消保法側重於“援助”消費者，對經營者給予一定的限制。

<sup>2</sup>以下有關內容參閱 張巖方著《消費者保護法研究》，法律出版社 2003 年版，第 143 頁-第 149 頁。

Ca  
A  
ju  
B  
U  
V  
S  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

這主要是由於在現代的商品交易過程中，消費者處於從屬的弱者地位，要求消保法對經營者作出一定的限制。立法一般表現在：規定經營者必須確保消費者的人身安全，包括食品安全、藥品安全、家庭用品安全等，以及在物價、計價、質量等方面不損害消費者的經濟利益，同時還規定經營者必須如實標示商品和服務的情況，確保公正自由地競爭以保證消費者能正確地做出選擇。此外，許多國家的消保法還規定對消費者援助的措施，以保證消費者受到損害時能夠得到援助和救濟。

26. 消保法多為強制性規範，對“契約自由”進行適當限制，與民商法多為任意性規範及體現“契約自由”原則不同。為此，立法規定經營者有明示交易條件的義務，對於有利於經營者的交易條件立法予以限制等等。這些規定都是強制性的，經營者必須遵守。

27. 消保法往往設立相應的保護機構，並充分發揮某些社會團體的作用，以促進消費者權利的實現。民商法只是一般地規定當事人的權利義務，而不專門設立保護這些權利實現的機構。

28. 在法律責任上，消保法往往採取“無過錯責任”的原則，與民商法一般實行的“過錯責任”不同。新近發展起來的產品責任是主張“嚴格責任”，這種嚴格責任首先是“無過錯責任”，即使經營者在製造或銷售產品時已經盡到了一切可能的注意，如產品有缺陷並使消費者受到損失，經營者仍需對此負責，且消費者無須承擔證明經營者有過錯的責任。同時，這種責任擴大了契約效力的涉及範圍，經營者不僅包括銷售商，還包括批發商、製造商和為製造該產品提供零件的供應商、服務商等；買方不僅包括直接購買者，還包括使用該產品的買者的家屬、親友及受到傷害的人。

29. 消保法直接作出行政甚至刑事處罰的規定，而民商法一般不涉及行政處罰及刑事處罰。

Ca  
Ar  
ju  
B  
cs  
✓  
A  
9  
林



ca  
A  
江  
海  
C  
✓  
本  
任  
林

### III. 概括性審議

30. 在概括性審議層面，委員會認為，在現今競爭日趨激烈、日益全球化、電子商務日漸普遍的消費型社會中，消保法對於保護消費者有決定性的作用。

31. 就法案的內容而言，本法案旨在應對新興營銷模式，打擊威嚇性及誤導性營商行為，健全解決消費爭議的機制，以便加強消費者各方面的保護，具體包括：規定更廣泛、更嚴格的資訊權；為供應消費品合同、向消費者提供服務的合同，及新興消費模式產生的合同（如遠程和商業場所以外訂立的合同、預繳式合同）制定法律框架；禁止對消費者實施的不正當營商行為；消委會對經營者履行義務的監察，規定了對違法行為的處罰制度；為雙方當事人設立了一定條件下的無償的消費爭議替代解決方式。

32. 委員會認為，法案內容廣泛、複雜，而且在制度方面有不少創新。法案在制度設置及創新上與上述比較法方面的一般取向是一致的，並主要參考葡萄牙的相應制度。委員會在總體上對法案表示支持和贊同。同時，委員會關注並提醒提案人，法案在創設特別制度時，應與澳門現行框架性法律的原則性制度協調一致，避免出現制度不協調的情況，同時，委員會也提醒提案人需充分考慮制度的可操作性。另外，就法案的某些立法取向、制度設計、內容編排、條文內容等，委員會向提案人提出問題、意見或建議，以便明確立法取向、立法意圖、澄清概念，以免曲解法律，在保障消費者權益的前提下，確保消



費者與經營者關係更加平衡和適度。

## 一、法案的結構

33. 關於法案的結構，從形式上講，法案最初文本共八章，分別為：第一章“一般規定”；第二章“消費者權利”；第三章“對消費者實施的不正當營商行為”；第四章“特別合同”；第五章“監察”；第六章“行政違法行為”<sup>3</sup>；第七章“消費爭議的解決”及第八章“最後規定”。

34. 法案最初文本第四章規定“特別合同”，包括兩節，分別是一般制度及特別制度，但實際上“一般制度”規定的是提供消費品合同和提供服務合同。提供消費品合同又包括承攬合同，提供服務的合同又涉及消費品。第二節“特別制度”，實際上，其規範的內容並非限於第一節的消費品和服務，而是提供商品和服務，換言之，似乎並非僅限於第一節規範內容的特別制度，更準確地說，這些是通過特定方式簽訂的特別合同。

35. 對此，委員會需要提案人澄清：第一節，究竟是擬規定相對於《民法典》而言的“特別合同”，還是設立特別的處理機制，或者說是“特別制度”？第二節的特別制度與第一節的關係？

36. 提案人表示，“供應消費品合同”是規範經營者與消費者就供應消費品所訂立的合同關係，目的建立因消費品與合同規定不相符而導致消費者造成損害的處理規則或準則。《民法典》是適用所有 B TO B(經營者面對經營者的情況)、B TO C(經營者面對消費者的情況)及 C TO C(消費者面對消費者的情況)建立的法律關係。法案則只適用

<sup>3</sup>最後文本的標題為“處罰制度”。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and various initials.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

B TO C(經營者面對消費者的情況)建立的法律關係(限於提供消費品),以加強保障消費者的權益。因此,法案相對於《民法典》為特別制度。

37. 法案最初文本第四章的特別合同,包括第一節的“供應消費品合同”及“向消費者提供服務的合同”,以及第二節的“遠程和商業場所外訂立的合同”及“預繳式合同”,前者是以合同的標的而作出分類,後者是以訂立合同的形式作出分類。兩節的關係是並列的,按各自的標準而適用。因此,如以遠程、商業場所外或預繳方式訂立合同,而該合同的標的是消費品或服務時,亦同時適用上一節的規定。另外,法案就第二節的“遠程訂立的合同、商業場所外訂立的合同”及“預繳式合同”建議建立一特別的保障制度,如消費者享有七日自由解除合同的權利等,故第二節亦為特別制度。

38. 基於第四章的兩節是從不同方面規定的特別制度,所以最後文本進行調整,分為兩章,相應調整其他章節的順序。

39. 最初文本的第一章,有一條名為“展銷會及展覽會”(即最初文本的第八條)的條文,該條擬規範展銷會及展覽會的銷售活動,在細則性審議過程中,提案人曾提出適宜一併規範展位及櫃位等活動,所以將有關係文的標題改為“非經常性銷售活動”。但經過討論,提案人認為適宜保留展銷或展覽的銷售活動,並將有關銷售活動獨立出來另行規定,設立專門一章,即第四章。

40. 經討論調整後,法案最後文本共十章,分別為:第一章“一般規定”;第二章“消費者權利”;第三章“對消費者實施的不正當營商行為”;第四章“展銷或展覽的銷售活動”;第五章“供應消費品合同及向消費者提供服務的合同”;第六章“遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同”;第七章“監察”;第八章

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



“處罰制度”<sup>4</sup>；第九章“消費爭議的解決”及第十章“最後規定”。

委員會認為調整後的法案結構解決了委員會提出的問題，也更加清晰。

## 二、法案中定義的編排

41. 法案的最初文本中，若干定義分散於不同的條文中，包括“消費者”（第三條）、“經營者”（第四條）、“消費品”（第二十九條）、“遠程訂立的合同”及“商業場所以外訂立的合同”（第四十四條），“預繳式合同”（第四十七條）。委員會經過討論，認為有必要增加“商業場所”、“遠程通訊技術”、“展銷或展覽的銷售活動”、“不正當營商行為”及“消費爭議”的定義。

42. 就此，曾討論這些規範性概念應該分散於法案的獨立條文中，還是按照《在制定立法會規範性文件時應遵從的立法技術形式上的規則》<sup>5</sup>，將其歸納於一個“定義”規定中，緊隨“標的”一條。

43. 在系統編列上，將法律中經常使用的概念集中在專門一條中處理並非必須的，許多法規也並未採取此種處理方式。而定義的重要性在於，當某概念在同一法律中多次使用時，不僅可以保證清晰，也可確保整個規範性行為中使用的涵義統一，約束解釋者、保持解讀一致<sup>6</sup>。

44. 經討論，委員會和提案人取得共識，將貫穿整個法案、頻繁

<sup>4</sup>最初文本的標題為“行政違法行為”。

<sup>5</sup>由立法會執行委員會第 16/2016 號議決通過，載於 <http://www.al.gov.mo/uploads/attachment/2016-12/9507658468f2e07e97.pdf>。

<sup>6</sup>詳見 José Miguel Figueiredo 及 António Manuel Abrantes，《Manual de Legística Formal》，CRED-DM，官樂怡基金會，澳門，2015 年，第 78 頁。

la  
A  
ju  
B  
C  
✓  
E  
F  
G  
H





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

使用的定義集中在第一章規定。其餘定義分散於相應章節，因其概念僅涉及這些章節規定的合同或特定內容，如此編排便於理解。此外，某些概念在所屬章節以外使用僅屬個別情況，由於其定義明確對整個法案有效<sup>7</sup>，不會出現解讀不一致的問題。

45. 法案最後文本增加了委員會建議的上述定義，有關內容將在細則性審議部分詳細說明。

### 三、法案的立法取向

46. 法案旨在給消費者更多的保障，但鑒於澳門眾多中小企缺乏有關消費者權利的資訊和培訓，以及基於電子商務的新興消費模式（如網上消費）的出現而不斷增加的消費爭議，委員會與提案人就法案的某些立法取向進行討論，另外，亦就某些條文提出修改建議，以清晰概念、確保消費者與經營者關係更加平衡和適度，以及在規範市場不良行為的同時，防止消費者權利濫用。

47. 在制度設計上，堅持權利與義務平衡的原則，既要加強對消費者權益的保護又要顧及經營者的負擔能力，既要用制度彌補消費者在法律關係中的弱勢又要防止制度失衡或被濫用。

### 四、法案的適用範圍

48. 關於本法的適用範圍，法案最初文本第二條第一款規定：“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

<sup>7</sup>例如，最後文本第六章第五十條（二）項規定的“遠程通訊技術”，同時在第二條第二款中出現，但其定義中有“為適用本法律的規定”的表述。

la  
A  
i  
j  
月  
03  
✓  
合  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

品或服務而建立的法律關係”。第四款則規定排除適用的法律關係。第二款規定本法律補充適用於由其他專有法規規範的法律關係。第三款規定其他關於保護消費者權益的法規的適用。換言之，第二款及第三款是處理本法與其他單行法之間的關係。

49. 委員會要求政府代表澄清，當經營者的場所設於澳門特區以外的地方，又或作為經營者的中介人不是來自澳門特區時，透過互聯網或電話，這種愈趨多見的方式進行的買賣，本法是否適用。

50. 政府代表回應稱，“如屬澳門境外的經營者，透過互聯網或電話等遠程通訊技術進行的買賣，並不適用本法”。但是，“如屬澳門的經營者，透過互聯網或電話等遠程通訊技術進行的買賣，適用本法。判斷是否為澳門的經營者，主要會視乎其線上業務是否與本澳有經營聯繫，例如，經營者在澳門設有辦公室或線下店以經營其線上業務。將來會透過檢視線上經營者是否使用澳門 IP 或域名 (.mo)，或線上經營者是否在澳門銀行開立帳戶，尤其是開立澳門元帳戶作為電子支付結算，以及配送地點是否在澳門境內等要素，確認其是否在澳門經營”。

51. 委員會強調，電子商務在澳門社會日漸重要，應將其納入本法適用範圍中。同時，消委會應能夠確保此類交易中消費者的權利，並解決此類交易中產生的消費爭議。由於法律的抽象性和普遍性，對於以遠程通訊方式建立的法律關係，有必要明確清晰地規定法律適用的情況，而不是按照提案人所述但法律文本中完全沒有規定的標準去逐一釐定。

52. 因此，委員會建議在第二條中增加一個新的第二款，規定如具有特定連結點，以遠程通訊技術建立的法律關係適用本法。特定連結點具體包括，經營者在澳門從事業務，在澳門交付商品或提供服務。

ca  
A  
B  
C  
✓  
A  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

提案人接納了這一建議，並增加了一項有別於交付商品的連結點，即“在澳門寄送商品”。如此，身在香港或大灣區某市的消費者以遠程通訊技術建立的法律關係，也納入到適用範圍中。對此，委員會表示同意。

53. 關於上述新增條款，委員會希望提案人明確解釋有關內容，如這一款行文並沒有規定 IP 必須是澳門，似乎沒有排除 IP 不在澳門或透過中介服務的情況，而提案人的上述解釋提及有關內容。另外，委員會提出，如消費者使用網上平台預訂澳門的酒店房間，網上平台不是澳門的，但經營者及服務均在澳門，如出現消費爭議，本法將是否適用？如外地人透過網上訂澳門的酒店，如果不適用，是否不公平？對於經營者使用非澳門 IP 位址的情況，是否適用？另外，寄送商品，是否只要從澳門寄出，不論收件為何處均適用本法？

54. 提案人解釋，為了保障網上消費交易，且從可實際履行監察職能作考量，最後文本第二條第二款更具體地規範透過遠程通訊技術建立的法律關係，透過遠程通訊技術建立的法律關係亦視為在澳門特區建立，但須符合以下兩個要件：(1) 經營者在澳門特別行政區從事業務，而判斷是否在澳經營，視乎其線上業務與本澳有否聯繫因素，如：使用澳門 IP 或域名 (.mo)、在澳門有登記、設有辦公室，或有銀行帳戶收取價金等。(2) 在澳門特別行政區交付或寄送商品或提供服務，而不論收件的地點。

55. 關於最初文本第二條第四款，最後文本亦是第二條第四款，明確排除適用的法律關係，提案人解釋稱：經考慮某類服務行業的性質及特點，尤其是該類服務具有高度專業性，又或在執法上存在較難的操作，且考慮到該類服務已有相應公共部門或實體對有關服務提供者進行規管，因此不適宜由法案進行規範，故在法案的適用範圍內

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name '林' (Lin) and other illegible marks.



提出若干排除。

關於幸運博彩合同方面，由於該類合同實際上是指一進行博彩活動時博彩公司與玩家（消費者）所訂立的幸運博彩合同，屬於單純的賭博活動，有別於一般的消費法律關係，因此，此類合同不宜受法案規管，且已有博彩監察協調局就有關博彩活動進行監管。

關於醫療服務合同方面，考慮到醫療服務的複雜性，基於法案關於收集商品及服務的資訊的規定，消委會若在收集資訊時很可能會牽涉到病歷資料。以及基於醫療服務的特殊性，原則上較難與一般商品或服務的品質和標示價格的標準方面進行比較，同時亦包含很多具專業性質的評估，消委會並不具備相應的專業能力進行界定和釐清，且有關內容一直有主管部門衛生局介入，並作出一定的監管。另外，澳門特區已有專門法例（醫療事故法）對衛生護理服務的行為進行規管，包括當出現醫療事故時的處理機制，以及成立醫療事故鑑定委員會等專業組織，設立相應的責任制度。

關於法律服務合同、會計及審計服務合同方面，基於其專業性，消委會在監察法案的執行情況時，如‘不正當營商行為’方面，實務操作上較難以判斷相關行業的行為是否構成法案所規定的違法情況。同時，律師、執業會計師及會計師存有其客戶大量的機密資料，基於法案關於收集商品及服務的資訊的規定，消委會若在收集資訊時難免會要求對方提供涉及到客戶的機密資料的相關資訊。因此，經綜合考量後，認為有可能會損害相關行業的運作，以及與現行制度存在衝突。另外，因律師、執業會計師及會計師有其專門的紀律責任制度，倘有業者作出違紀行為，將分別由其行業的監管實體律師公會或主管部門財政局執行監察及處罰。

關於有價證券或因應金融市場波動而訂定價格的商品及服務的

ca  
A  
A  
B  
C  
✓  
A  
B  
C



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

金融服務合同方面，考慮到提供股票、基金、債券；金融衍生品種如黃金或燃油期貨、外匯孖展等投資產品的服務的特殊性及專業性，雖然亦涉及消費者的權益，但從規管角度出發，有關內容由負責監管金融機構的主管部門金融管理局進行規管較為合適。

關於教育服務合同方面，因高等及正規教育的性質與一般經營者的營商行為有所不同，具專業性及公益性，因此大部份國家及地區傾向於將高等和正規教育不適用消保法。而本澳一向對高等和正規教育服務有嚴格的監管機制，亦已有主管部門教育及青年發展局就有關教育活動進行監管。

56. 經提案人解釋，委員會對排除適用表示認同，但要求解釋法律排除適用的醫療服務中是否包括醫學美容。對此，提案人解釋稱：

“如所宣稱的醫學美容涉及整容手術、入侵性療程及使用處方藥物等，是屬於醫療行為，（……）值得一提，任何醫療行為必需要由具法定資格執業的醫療服務提供者提供外，還必需要在具有准照的醫療場所內才可進行。在一般的美容院內進行任何醫療行為，屬無牌行醫而相關行為人需負刑責”。

57. 考慮到提案人的解釋，委員會認為法案最初文本的第二條第五款（一）項<sup>8</sup>所載的醫療服務的這個概念十分廣泛，因此，委員會建議加入以下的內容，即只可以由第 5/2016 號法律所指的醫療服務提供者進行醫療服務的有關活動，而這項建議獲得接納並規定在法案最後文本的第二條第五款（一）項。

58. 委員會提出“涉及有價證券的金融服務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”，需要進一步澄

<sup>8</sup>當中規定：“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；

ca  
A  
ju  
B  
C  
✓  
A  
GE  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

清，明確究竟哪些金融服務適用本法。

59. 提案人表示，上述規定將涉及有價證券的金融服務，如股票、基金、債券，以及因應金融市場波動而訂定價格的商品及服務的金融服務，如黃金或燃油期貨、外匯孖展等投資產品的服務排除適用法案。除此之外的其他金融服務合同，如銀行服務及保險服務等，原則上適用法案。

60. 至於上述規定與法案最後文本第四十九條（一）項之間的關係，哪些金融服務適用本法而又被第四十九條（一）項排除，亦需要說明。

61. 提案人表示，如上所述，除第二條第四款規定排除適用法案的金融服務外，銀行服務或保險服務等金融服務，這些服務適用本法，但倘消費者與經營者是透過遠程、在商業場所以外或預繳方式訂立有關的金融服務合同，根據第四十九條（一）項規定將排除適用有關制度。

62. 鑒於本法的適用範圍以及排除適用內容比較複雜，為了明確有關立法原意，提案人提交如下簡潔的資料：

“適用於在澳門特區內經營者與消費者因提供商品或服務而建立的法律關係。

透過遠程通訊技術建立的法律關係亦視為在澳門特區建立，但須符合以下兩個要件：

(1) 經營者在澳門特別行政區從事業務

判斷是否在澳經營，視乎其線上業務與本澳有否聯繫因素，如：

- 使用澳門 IP 或域名 (.mo)

la  
A  
[Handwritten signature]  
B  
C  
✓  
[Handwritten signature]  
98  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

- 在澳門有登記、設有辦公室，或有銀行帳戶收取價金等
- (2) 在澳門特別行政區交付或寄送商品或提供服務
- 在澳門交付或寄送商品，不論收件的地點
- 在澳門提供服務

### 不適用法案的合同 (第二條第四款及第五款)

主要考慮其性質及特點，在專業性及在執法上的可操作性；及已有專有法規範及相應公共部門或實體對服務提供者進行監察。

#### (1) 幸運博彩合同

- 博彩活動有別於一般的消費法律關係，不宜受法案規管。
- 專有法律：第 16/2001 號法律《娛樂場幸運博彩經營法律制度》
- 監察部門：博彩監察協調局

#### (2) 醫療服務合同

- 醫療服務的複雜性及特殊性，較難與一般商品或服務的品質和標示價格的標準方面進行比較。
- 牽涉到病歷的個人敏感資料。
- 包含專業性質的評估，消委會並不具備相應的專業能力。
- 專有法律：第 5/2016 號法律《醫療事故法律制度》

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, several initials, and a signature at the bottom.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

- 監察部門：衛生局

### (3) 教育服務合同

- 高等及非高等教育的正規教育，具專業性及公益性。
- 大部份國家及地區傾向不適用消保法。
- 專有法律：第 10/2017 號法律《高等教育制度》，第 9/2006 號法律《非高等教育制度綱要法》等
- 監管部門：教育及青年發展局

### (4) 法律、會計及審計服務合同

- 律師、執業會計師及會計師有其專業性，消委會在監察上較難以判斷相關行業的行為是否違反法案規定。
- 存有其客戶大量的機密資料，收集商品及服務的資訊會損害相關行業的運作。
- 專門的紀律責任制度：第 42/95/M 號法令核准的《律師通則》，第 53/GM/95 號批示公佈的《律師紀律守則》等。第 20/2020 號法律《會計師專業及執業資格制度》

### (5) 涉及有價證券或因應金融市場波動而訂定價格的金融服務

- 投資產品的服務的特殊性及專業性。
- 存在較大變動性的消費關係，消費者須承擔價格波動的風險，故認為不適用消保法所規範的一般性消費關係。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.





➤ 監察部門：澳門金融管理局”。

63. 關於法案最初文本第二條第二款及第三款規定，委員會要求提案人說明其立法意圖，第二款是優先適用專有制度，目前已有的“專有法規”有哪些？如將來《酒店業場所業務法》法案成為生效的法律，其是否屬第二款所指的“專有法規”？如是，酒店與消費者之間的關係是否補充適用本法？

64. 提案人表示，目前，專有法規的如食品安全法、食品標籤法、產品安全法等。同時亦舉出多個例子，包括規範廣告活動、妨害公共衛生及經濟之違法行為、控煙、酒店業、旅行社、藥物管控、金融貨幣體系、海事客運、樓宇中介人等的涉及眾多特定法律關係的法規。首先應視乎有關專有法規是否屬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，如是，倘專有法規對有關法律關係作出規範，則優先適用專有法規。

65. 委員會質疑，本法是現在制定的新法，而已存在的“專有法規”，在立法規範“經營者與消費者關係”時不可能預計到法案的規定，不排除已有法規的某些規定低於法案標準，在這種情況下，立法為何堅持優先適用舊有的法規？倘若兩者不協調，如何處理？另外，專有法規的範圍是不確定的，而且不排除對某一法規是否屬於專有法規有不同的理解。

66. 在這種取向下，倘有專有法規，優先適用專有法規，專有法規未有規範時，則補充適用法案。即專有制度優先適用，其次是消保法，最後是《民法典》。在這種情況下，消保法適用的情況比較有限，特別是隨著專有法規不斷增加，法案的適用範圍會不斷收窄。這與制

an  
A  
ju  
D  
u  
✓  
李  
任  
林



定消保法的初衷不相符，也可能會使賦予消費者最大權益的法律變得形同虛設。

67. 經過充分地溝通和討論，法案最後文本建議對第三款作出調整，即將最初文本第二條第二款及第三款整合，以明確法案所規定的制度並不影響其他亦涉及經營者與消費者因提供商品或服務而建立的法律關係的法規或保護消費者權益的法規的適用，換言之，儘管其他單行法的內容亦涉及經營者與消費者因提供商品或服務而建立的法律關係或涉及保護消費者權益，然而，只要有關單行法與法案在立法目的、具體內容及情景等並不相同，或者該單行法規定一個與法案不同的制度，則在適用法案時亦不影響該等單行法同時適用。

68. 鑒於當法案與其他單行法因不屬一般與特別法的關係而兩者同時適用時，可能會出現違法行為競合的情況，在此情況下，會以法案第六十九條如有競合情況則以處罰較重的行政違法行為進行處罰。

69. 委員會認為，調整後的方案可以使消保法在更多情況下得以適用，有利於消費者權益的保護。

## 五、無效的特別制度（法案最後文本第二十四條、第五十二條及第五十五條）

70. 法案最初文本第二十二條規定僅可由消費者提出無效，但同時規定了與《民法典》第二百八十五條相同的減縮制度，有關規定使得合同維持與否並不取決於消費者的意願。

ca  
A  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

71. 在討論過程中，提案人解釋，經參考葡萄牙第 24/96 號法律，參考葡國學者 Jorge Morais Carvalho<sup>9</sup>的論述，“儘管合同條款排除或限制了消費者權利，但消費者可能有意維持有關合同的其餘條款，然而在這種情況下，如強加一種消費者不接受的解決方法是沒有意義的。即當消費者認為合同能按所定的有效條款繼續生效，其利益便得以保障。因此，為了消費者的利益，法律規定了一個無效的特別制度。”認為從保護消費者的角度出發，應該更大程度尊重消費者的意願。為此修改第二十四條。

72. 《民法典》第二百七十八條至第二百八十七條規定了無效制度的一般制度。在無特別制度時，適用一般制度。法案最後文本規定了兩類與《民法典》不同的無效的特別制度。

73. 一類是最後文本第二十四條，法案第二十四條的立法目的是為保障消費者權益，當中賦予消費者可行使有別於《民法典》第二百七十九條(無效)及第二百八十五條(減縮)所規定的權利，即法案第二十四條相對於《民法典》第二百七十九條及第二百八十五條屬於特別制度。

74. 提案人對此作出說明，法案該條相對於《民法典》有兩點不同：首先是主體方面，法案規定僅可由消費者主張無效；其次，《民法典》第二百八十五條與法案第二十四條第三款的後半部分亦有區別，因《民法典》第二百八十五條的“但書”部分是由法院因應具體情況，如認為除去有瑕疵部分後該法律行為即不成立，則會宣告整個法律行為(整份合同)無效。而法案第二十四條第三款則將合同是否部分條款無效或整份合同無效的決定權賦予消費者行使，因法案規定消費者可

<sup>9</sup> 請參閱 “Os contratos de consumo, Reflexão sobre a autonomia privada no Direito do Consumo” , Almedina, 2012 年, 第 813 頁。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

選擇維持合同其餘有效部分。

即是說，消費者在向法院主張因排除或限制由法案賦予其權利的合同條款無效時，其可請求除去涉及排除或限制其權利的部分條款而維持合同其餘有效部分，如消費者請求法院宣告涉及排除或限制其權利的部分條款而維持合同餘下有效部分，則法院不得根據《民法典》第二百八十五條“但書”的規定，對有關合同因除去排除或限制消費者權利的部分條款後，會令整份合同不能成立為由而依職權宣告整份合同無效，而設立此特別制度的目的是為進一步保障消費者權益，尊重消費者的選擇權。

75. 如經營者與消費者訂立合同時，引入一些屬排除或限制由法案賦予消費者權利的條款，例如，限制消費者行使自由解除合同的權利的條款，消費者可向法院提出僅宣告該條款無效而維持合同其餘有效的條款繼續生效。對於被視為無效的合同條款，按照無效的一般理論，有關條款會視為不產生任何法律效果，即不會對消費者產生任何法律上的約束，消費者可按照法律規定處理有關情況。

76. 此外，現時法案第二十四條的無效制度僅可由消費者提出，有關無效將具有追溯效力，將追溯至訂立合同一刻，即等同於一般制度中無效屬自始無效的效果。

77. 另一類是第五十二條第六款所規定的非典型無效，其與《民法典》規定的一般無效制度，只有一個不同之處，就是法案規定僅消費者可提出無效，其餘部分皆適用《民法典》規定的一般無效制度。因此，第五十二條第六款是有別於第二十四條第三款的規定，法案第五十二條第六款的無效，仍適用《民法典》第二百八十五條的規定。採用不同制度的理由在於有關情況不涉及排除或限制消費者的權利，而透過要求訂定書面形式，旨在確保消費者能夠獲得與合同有關的所

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below, some with checkmarks.



有資訊，尤其是為了讓消費者掌握全面的資訊，以便決定是否行使解除合同的權利。

第五十五條第三款規定的無效制度與第五十二條第六款相同。

## 六、消費者的概念

78. 關於消費者的概念，討論的內容主要集中在概念所載有的實質內容。從廣義而言或從經濟角度而言，消費者是取得或使用某個消費品或服務的人，不論是供個人或私人使用，抑或是供業務使用。然而，一如大部分外國立法者的取向，法案將消費者的概念限縮至自然人，亦即視個人為消費者，當中包括四個要素：主體要素，即作出消費行為的積極主體（自然人）；消極主體要素，即消費行為的被動主體（經營者）；客觀要素，即消費行為直接針對的標的（供應消費品或提供服務）；以及目的要素，即消費行為的目的（非業務用途的消費品或服務）<sup>10</sup>。

79. 提案人在理由陳述中對於“自然人消費者”這一取向作出如下解釋：“之所以排除法人，主要原因在於，相對於法人，‘自然人’無論在資源與組織能力上都比較弱，面對已掌握商品或服務的完整資訊的經營者時，往往處於弱勢。這種‘消費合同關係上的弱者’，正是法案所要保護的主要對象。法人與其他組織在財政與人力資源上具有一定優勢，與經營者交易時，具有較佳條件進行商討及要求應有的資訊，如發生糾紛，亦可根據一般規定，例如民法及商法的規定予以解決，且不影響提出損害賠償的權利。”

<sup>10</sup>對此，就現行葡萄牙法律對消費者概念的理解可參閱 José Engrácia Antunes 《O conceito jurídico de consumidor》，載於 Revista de Direito de Coimbra III (2018)，4，第 771-796 頁。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below, including the name "林" (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

80. 委員會同意不把實體或組織視為消費者，因若非如此，消費者所涵蓋的範圍將會過於廣泛。實體或組織的法定標的或依據章程規定的標的是從事某項經濟、商業或專業活動，而它們是為了實現這些標的才取得消費品或服務的，因為根據《民法典》第一百四十四條第一款，作為法人的實體或組織，它們的行為能力受限於某個既定的典型宗旨，故作出的所有消費行為必須要用於追求實現這個宗旨，因此，一般而言，向它們提供的消費品及服務亦應是供典型宗旨之用或供業務上使用。儘管如此，委員會曾問及提案人，消費者是否可以包括專為大眾謀求利益的某些道德、理想和無私主義的非牟利法人，例如為達至本身章程規定的標的或法定標的而購買商品或服務的慈善團體或人道團體？又或是某些特定的無法律人格實體，例如針對大廈共同部分由管理機關代表的業主會？按照即將被廢止的第 12/88/M 號法律第二條的規定：“凡接受……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”（粗體為我們所加），似乎上述的法人並沒有被排除在消費者的範圍之外。

81. 根據政府代表的回應“消保法的立法原意是基於消費者在資源上及組織能力上，相對於經營者處於較為弱勢的一方，因此需要獲得更多的保障。考慮到法人和其他組織在消費合同關係上相對於自然人來說並非弱者，因為其擁有一定的財政和人力資源上的優勢，在與經營者進行交易時，具有較佳條件與經營者進行商討和要求提供應有的資訊，一旦與經營者發生糾紛，亦可根據一般規定（包括《民法典》及《商法典》的規定）解決，並不影響有關法人仍可提出損害賠償的權利。同時，參考內地、香港及葡萄牙的相關法律，都將‘消費者’限定於自然人。因此，認為“消費者”適宜僅限於自然人”。另外亦指出“根據第 14/2017 號法律第三條，分層建築物所有人大會屬一決議機關，而管理機關是執行機關，並不具有法律人格。(……)”

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

“基於分層建築物管理機關非為自然人，而且其組成的目的是管理大廈的共同部分，因此，因不符合‘自然人’和‘取得的商品並非為了私人使用’的基本要素，故分層建築物管理機關不屬‘消費者’，故我們建議不將並非自然人的分層建築物所有人大會視為消費者”。

82. 考慮到消費者的保護常常體現在一些基本上無法與自然人法律人格分割的權利，例如健康權、人身安全權、獲得消費指導和教育權，政府的取向是僅將自然人視為消費者，同時亦認為法人一般都是具有自身組織架構和財政體系的實體，故完全不可以與一般的個人消費者相提並論，即使是宗旨為無私主義的實體亦然，對此，委員會同意政府的有關取向。

83. 針對消費者概念中的消費行為（提供商品或服務）的目的，最初文本第三條規定“供其私人使用”，因此，委員會詢問政府是否只可以由消費者本人使用，而不包括與其他入共用的情況。

84. 經過充分討論，法案最後文本調整消費者的定義，以“供非業務上使用”取代“供其私人使用” 這個表述，目的是為避免私人使用在文義上被理解得過於狹窄，即只可以由消費者本人使用而不包括與其他入共用的情況，因此，在立法技術上採取了以供非業務上使用的表述。具體內容在細則性部分詳細分析。

85. 關於消費者的主體，委員會討論的另一個問題是消費者是否包括使用者，可否將消費者的資格賦予消費法律關係以外的第三人，例如與獲提供商品的消費者有親屬或個人關係而與其同住的使用該商品的人，又例如將商品作為禮物贈送他人的情況。

86. 在討論過程中，提案人曾參考內地及台灣地區的消費者保護法律制度，將“消費者”的定義範圍延伸至“使用者”。然而，經過

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below, including the name '林' (Lin) at the bottom.



反覆討論，發現存在法律上的不協調，故經再三考慮後，提案人認為適宜維持法案最初文本對“消費者”定義的理解，即僅限於直接與經營者訂立合同者方視為“消費者”，並不包括使用者。

87. 提案人表示，傳統意義上，消費者是指獲經營者提供商品或服務以作為非業務用途的自然人，僅限於直接與經營者訂立合同者，但參考葡萄牙相關法律，其已明確規定，如消費者從經營者獲得的商品轉移至第三方取得人時，有關第三方亦享有消費者的權利。

88. 故法案第三十七條增加第七款，其主要目的僅為了解決消費品轉移至第三人後該第三人是否可行使原消費者所享有的權利（例如丈夫購買手提電腦，贈送予妻子的情況）。因為消費者一旦將消費品轉移至用於非業務用途的自然人，賦予原消費者的權利亦會轉移至該第三人，因此，如消費者在取得消費品後將該消費品贈與家人或轉售予第三人，上述家人及第三人可引用法案所規定的保障消費品須符合合同規定的制度，但如第三人僅屬使用者，則不得行使上述權利。

## 七、經營者的概念

89. 關於經營者的概念，法案的理由陳述指出：“經營者，是指為獲取利益而從事任何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（第四條），而不論該等活動是否持續或經常進行”。此外，亦指出“法案中的經營者不包括公共部門、社團及財團，因為公共部門是以公共利益為目的，社團及財團僅以會員利益為目的，其所提供商品或服務均不以營利為目的”，相反，“專營機構及政府出資的公司，例如，電力公司、自來水公司等，又或社團及財團所進行的活動涉及非會員，只要是透過商業、工業、手

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

工藝活動或專業活動的方式經營以提供商品或服務，且以營利為目的，則不論其投資方式、設立性質與背景，均視為經營者。”

90. 委員會問到使用“為獲取利益”而非“利潤”這個表述是否意味著上述的實體（公共部門、社團和財團）亦包括在內，因為任何公共部門、社團或財團所舉辦的活動均旨在獲取利益，儘管是為了相關使用者或會員謀求利益亦然，而且，在某些公共部門舉行的活動中，市民是需要購票的，故此，須澄清法案是否包括這類法律關係。

91. 提案人表示，“本法第四條所指的‘為獲取利益’是指以營利/謀利，賺取金錢為目的，屬於‘私人利益’。因此，公共部門以謀求公共利益舉辦活動而向居民收費（購票）的情況，不適用本法。我們認為可考慮調整‘為獲取利益’的用詞。”中間的工作文本曾調整為“獲取利潤”。

92. 但在討論的過程，委員會對“獲取利潤”的理解有疑問，最後文本調整為“以營利為目的”，而不取決於在某一經營活動中能否獲得利潤。

93. 提案人解釋：關於如何區分經營者與私人間交易的疑問，由於經營者的狀況多種多樣，要看經營者本身的業務模式是如何操作，主要考慮所進行的提供商品或服務是否作為其經營業務的形式來判斷是否屬於經營者，且不應只取決於是否一次或多次提供商品或服務，因提供商品或服務的次數多寡主要作為參考其是否經營業務的其中一項因素。為著更清晰經營者的定義，特區政府認為可以在原來經營者定義的基礎上，加上“且具有業務性質”的表述，以明確界定經營者須具有經營業務的性質。經參考歐盟法院在具體審議案件時是否具有業務性質而視為經營者，有以下判斷標準：1) 確認買賣是否以有組織的方式進行；2) 確認買賣是否以營利為目的；3) 確認賣方

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'Ca A', '林', and others.



是否擁有與其建議出售的產品有關的技術信息和專門知識，而有關信息及知識是消費者不一定擁有的，以令賣方相對於消費者而言處於更有利的位置；4)確認賣方是否具有允許其從事商業行為的法律地位，以及有關銷售與賣方的商業或業務活動的聯繫性；5)確認賣方是否須納增值稅；6)確認當賣方以某業務人員名義或以其身份行事，或透過以其名義或以其身份的另一人行事時，是否收到報酬或分享利潤；7)確認賣方有否購買新的或已被使用的商品再作轉售，在認定該出售行為是否屬於商業或業務活動時，須考慮該活動有否規律性、頻繁性；8)確認所出售的商品是否全部屬相同類型或相同價值。<sup>11</sup>總的來說，是否符合經營者定義須視乎具體個案作判斷。

94. 法案最初文本有關“經營者”定義是採用較具體的列舉方式，以規範經營者從事的活動包括“商業、工業、手工藝活動或專業活動”，上述規範主要考慮到可進一步清晰經營者所從事或經營的活動應包括哪些類型，但鑒於有關表述與“具業務性質”一詞難以協調，為此，政府經重新考慮本條定義的立法原意及所欲規範的範圍，認為如具體訂定反而會容易造成互相交叉重疊的情況，故最後文本建議將“商業、工業、手工藝活動或專業活動”改為“從事經濟活動”。委員會同意有關修改。

## 八、消委會

95. 就有關消委會的部分，提案人的取向是在第七條僅規定消委會具職權制定、推廣和推行關於消費者權益的政策和措施、處理消

<sup>11</sup> <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=206437&pageIndex=0&doclang=PT&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=18665886> [查詢是在 2021 年 2 月 3 日作出的。]

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature that appears to be '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

費者投訴並透過機構調解及仲裁解決消費爭議，以及監察和就行政違法行為科處罰則，但不影響法律賦予消委會的其他職責。

96. 同時，由於消委會的設立、其法律性質、職責和有關的組織架構受第 12/88/M 號法律和六月十二日第 4/95/M 號法律規範<sup>12</sup>，故這兩部法律將被廢止，但第 4/95/M 號法律將繼續生效直至消委會的新組織法生效為止，且提案人表示正透過行政法規制定新的組織法。

97. 委員會注意到，根據第 13/2009 號法律第七條，政府可透過獨立行政法規制定公務法人的組織和架構（正如現時為消委會所做的）以及其他具法律人格的公共部門或自治部門的組織和架構，同時，也可以在該行政法規內規定部門名稱、性質和職責。然而，提案人被問到，當屬一個現時已經存在的機構，即消委會，其性質和職責（旨在推廣和執行符合消費者權益保護措施）都由一部經立法會通過的法律所規定，將如何規定消委會將來的組成，是否應維持在法案中規定消委會的性質和職責，而僅將消委會的組織架構和運作模式納入行政法規內。因為最終將會有一部法律被廢止，並以一部行政法規去規範相同的內容。

98. 政府代表指出，將來第 12/88/M 號法律及第 4/95/M 號法律，是透過法案廢止，而不是以獨立行政法規來廢止。另外，消委會將來的組織和運作並不涉及須由法律予以規範的事項，即第 13/2009 號法律第六條規範的事項。因此，透過行政法規通過消委會將來的組織架構的這個做法符合《基本法》和第 13/2009 號法律的規定。同時，政府代表亦指出“法案主要訂定消費者的各項權利，當中涉及到為保障有關權利的有效落實，需在法案中明示由消委會作為主管實體負責有關工作，並於法案第六條賦予消委會具職能來監察法案的執行。這些

<sup>12</sup>經第 1/98/M 號法律修改。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.



規定不需要在消委會組織法內作出規範；一般來說，其他單行法律在執行和監察有關法律的執行或遵守情況時，都有規定將特定權限賦予某一執行部門，不會僅由部門的組織法規定該部門具有執行和監察某一法律的權限”。因此，除了行文上的優化外，最後文本維持了最初文本有關條文的規定。

## 九、“商品”與“消費品”

99. 法案最初文本大部分章節使用“商品”這一概念，第四章用“消費品”這一概念，法案對商品沒有定義，將“消費品”界定為是有形動產，法案對兩者規定的保護措施不同。委員會關注兩者之間的關係，如果“消費品”比“商品”的範圍小，那麼消費品以外的那部分商品沒有規範，如何保障？

100. 提案人澄清，法案所指的“商品”，一般理解為商業行為中流轉的貨品，原則上包括有形或無形的動產及不動產，但不包括權利。

“消費品”與“商品”不同，僅限於“有形動產”。法案建議“消費品”不包括“不動產”和“無形動產”，即“不動產”和“無形動產”不適用“供應消費品合同”的章節。因“供應消費品合同”是規範經營者與消費者就供應消費品所訂立的合同關係，目的建立因消費品與合同規定不相符而導致消費者造成損害的處理規則或準則，而有關於合同規定不相符的準則及處理規則並不適用於“無形動產”。

101. 另外，考慮到不動產交易有其特殊性及複雜性(如每次交易可能存在聯名購買情況)，法案中的消費品只會規範 B TO C(經營者面對消費者的情況)的合同責任，但現實中不動產交易以 C TO C(消費者

as  
Am  
if  
CS  
CS  
✓  
林  
林



面對消費者的情況)的交易居多，且適用現行《民法典》的保障制度。同時，根據消委會的投訴數據庫顯示，屬 B TO C 的不動產買賣主要涉及“在建樓宇”（俗稱“樓花”），而《承諾轉讓在建樓宇的法律制度》已經就樓花買賣作出規範。

102. “消費品”比“商品”的範圍小，對於“消費品”以外的那部分商品不適用“供應消費品合同”的章節，適用本法規範的其他內容，本法沒有規定的，相應適用《民法典》或《商法典》。

## 十、消費者的權利

103. 法案第二章，規定消費者權利以及每一項權利的相關內容。該等權利是市民作為消費者的權利，要求政府採取措施<sup>13</sup>予以實現，而提供商品或服務的經營者自生產到最後分銷均須服從之。該等權利被設計為本身意義上的主觀權利，因為它們是作為維護每一位消費者在其權利義務範圍內所提出的主觀請求的規則，而不是市場的客觀或結構規則。消費者受法律保護的利益的特有範圍（此為典型的主觀權利的規則）在第二十四條十分明顯。該條文賦予消費者權利強制性，將無效規定適用於排除或限制該等權利的合同條款，而且，有別於《民法典》第二百七十九條及第二百八十五條所規定的制度。

104. 在法案最初文本第九條所列出的消費者權利中，並沒有現時規定於第 12/88/M 號法律第三條 b) 項及 e) 項的獲得指導權利及便利訴諸司法權利。由於上述法律將被本法案廢止，因此，便意味著有關權利將被廢除。

105. 委員會向提案人強調，在比較法層面，理由陳述中提及曾

<sup>13</sup> 尤其是第六條、第十三條第三款、第十六條第二款所規定的。

Ca  
A  
ju  
B  
C  
✓  
S  
9  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

參考的法例，如內地、台灣地區、葡萄牙及歐盟的法律制度中均有規範消費者獲得指導的權利。

106. 在現行法律中，便利訴諸司法權利是有所體現的，儘管該等權利在法案最初文本中透過間接的方式體現出，即政府負責提供便捷解決消費爭議方法（第五條）、消費爭議的調解及仲裁程序屬無償的（第七十一條），但該權利現時並沒有明確規定在第九條<sup>14</sup>所列的權利中。

107. 委員會認為，為了充實法律的內容，並在不影響政府須向消費者提供指導的義務、解決爭議的替代方法，以及關於無償性及司法援助規則的規定（它們均為實現便利訴諸司法權利）的情況下，該等受現行法律保護的權利應作為消費者權利明確規定於這部未來法律中，並充實相關規範內容。最後文本採納委員會的意見作出調整。

108. 關於資訊的語文，為免使業界的義務加重，政府不要求所有商品的有關資訊必須以中文或葡文提供，委員會接納有關解釋，因為重要的是資訊是以清楚、準確和易明的方式提供，然而，就第十二條規定的特別資訊，該等資訊涉及一些在使用、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的商品，最初文本要求：“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。”

109. 委員會就上述規定進行了討論。另外，在委員會細則性討論

<sup>14</sup> 雖然第 35/2004 號行政法規第七條規定了此權利，但並非作為一項消費者權利，而是作為一項針對所有在輕微民事案件法庭內進行的訴訟程序的豁免，只要消費者在法院行使其權利且訴訟的利益值不超過第一審法院法定上訴利益值（《民事訴訟法典》第一千二百八十五條第一款及第二款）。



過程中，就上述有關內容，有議員致函立法會主席，認為該款的立法取向“會削弱葡文正式語文的地位，中長期會影響澳門在與葡語國家聯繫方面獨有的特色”。

110. 立法會主席將上述信函分別轉送本委員會主席及提案人。提案人在回覆中作出解釋。<sup>15</sup>

111. 委員會及提案人一致認為，對該類商品使用說明書或使用手冊的語文作出規定，目的是使消費者的資訊權利得以落實，應當在遵守《基本法》第九條規定的情況下，根據澳門的實際情況作出規範。

112. 最後文本對此作了修改，要求附有以中文及葡文書寫，或以中文及英文書寫的使用說明書或使用手冊。因為這些是特定商品，既要考慮到這些商品的性質，又要兼顧遵守有關要求對經營者不會構成太大負擔。

113. 委員會對最後文本所規定的權利制度以及有關的修改表示認同。

## 十一、展銷及展覽的銷售活動

114. 需要強調的是，在最初文本的第一章，有一條名為“展銷會及展覽會”（即最初文本的第八條）的條文，該條文規定擬於展銷

<sup>15</sup> 政府在制定法案時，“均嚴格遵守《基本法》以及相關法律法規的規定，並綜合考量了各法案所涉及行業的特性、商業習慣，以及市場運作的實際需要等因素，就具體情況訂定了相應適用語文的規則。《消費者權益保護法》法案對商品說明書或手冊所使用的語文作出的規定，旨在保護消費者的資訊權利，方便其清晰了解商品的特點和正確使用方式，同時亦讓經營者既能以符合經營習慣和本地市場所需的語言提供商品資訊，又能平衡經營成本。”

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like "林" and "92".



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

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經營者的認別資料、聯絡方法、所提供的商品及服務的資料，以及向消委會提供該等活動的舉行地點及日期的資料。

115. 提案人在理由陳述中表示此條文的目的是為：“由於參與展銷會及展覽會的銷售活動的經營者，只是偶然向消費者提供瑕疵商品或服務，會後消費者可能難以聯絡經營者，而無法獲得賠償。為了解決在上述銷售活動中衍生的消費爭議，法案規定舉辦有關展銷會及展覽會的發起或主辦的單位需要在舉辦有關活動之日起兩個工作日前，將舉辦活動的地點及開始和結束日期通知消費者委員會。如有需要，消費者委員會方會要求發起或主辦的單位提供經營者的認別資料、聯絡資料及相關商品的資訊，讓消費者委員會在遇到消費爭議時能向消費者提供協助（第八條）。”

116. 委員會要求提案人澄清，消費者的權益如何透過提交這些資料而得到保障，以及此條文是否擬規定參與展銷會及展覽會的經營者無須遵守法案規定一般經營者須履行的其他義務。

117. 提案人解釋，“在展銷會所訂立的合同亦須遵守法案一般制度的規定（如資訊權、價格標示、收據及不正當營商行為等），即展銷會的經營者仍需根據法案第十一條向消費者提供必要資訊”，而且，“經營者應向展銷會的主辦方提供資訊，主辦方需要向消委會作出通知，以便消委會跟進倘有的投訴時可藉展銷會的主辦方聯繫經營者，落實執行法案一般制度對消費者的保障”。另外，提案人亦表示，此行業的健康發展十分重要，因為過往曾有投訴的情況，但經營者卻已經不在澳門。對此，如有規定，若出現糾紛，即使參展商已不在澳門，也可透過合作機制解決，尤其是與中國內地已簽定的協議，讓消委會

ca  
A.  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

可將投訴轉介到內地的相關實體。

118. 考慮到該等活動屬在澳門經常出現的市場環節，委員會認同這一規定存在的必要性，但建議專門規定提供資訊的內容，因為其最終亦表現為參與該等活動的經營者須提供資訊的義務，且旨在給予消費者更大的保護，尤其是當該等交易引起消費爭議時。該條規定的義務屬附加的，並不排除法律規定的其他提供資訊的義務，但如將本條保留在第一章內，則可能會傳遞出一項錯誤信息，即對於參與該等活動的經營者，僅要求他們履行本條所規定的提供資訊義務，而不是第十一條及續後條文所規定的提供資訊義務。為此，最後文本專門規定提供資訊的內容（第三十條）

119. 在討論過程中，提案人曾構想參考葡國“非經常性銷售活動”<sup>16</sup>的概念，作為區分是否適用“商業場所以外訂立的合同”的界線，為此，中間工作文本曾將“展銷會或展覽會”修改為“非經常性銷售活動”<sup>17</sup>，原因是最初文本對展銷會及展覽會的範圍未有清晰的定義，尤其只有一個經營者非在其商業場所內進行短期銷售的情況，難以區分是否屬於該條所指展銷會或展覽會，同時亦對是否適用“商業場所以外訂立的合同”存在疑問。希望用“非經常性銷售活動”涵蓋展銷會或展覽會、單一經營者的展銷活動以及展位的情況。

120. 最後，考慮到“商業場所”、“非經常性銷售活動”及“商業場所以外訂立的合同”三者的定義在邏輯上的關係，對“非經常性銷售活動”和“商業場所”的界定同樣會有不同的理解，亦不利於經

<sup>16</sup>葡萄牙規範消費者權利的二月十四日第 24/2014 號法令第二十五條(vendas especiais esporádicas)。

<sup>17</sup> 2020 年 9 月 8 日文本，第二十九條 定義

為適用本法律的規定，“非經常性的銷售活動”是指為經營有關活動而預先訂立合同或獲安排在商業場所以外的私人或公共設施或地方偶爾進行的銷售及提供服務，尤其是在展銷會、展覽會、展位或櫃位進行的銷售及提供服務的活動。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including 'ca', 'A', '加', '再', '及', 'CS', '✓', 'A', '任', '林'.



營者了解如何遵守法案的規定。

121. 經重新考慮當初構思有關制度的原意，法案最後文本建議將“非經常性銷售活動”改為“展銷或展覽的銷售活動”，因為考慮到在法案最初文本中，上述條文主要為解決展銷或展覽活動中一些境外經營者參展後離澳，消委會難以跟進投訴的情況，故規定了通知義務。此通知制度完全基於展銷會或展覽會的特性，在商業場所購物的一般規範和商業場所外購物的特別規範中，取得的保護消費者的平衡點。此外，最後文本的修改將明確規範對象是展銷會或展覽會，並非單一經營者的“非經常性銷售活動”，因此，只須考慮有關的銷售活動是由主辦單位舉辦，以便多個經營者在一定期限內參加，而不必明確限定是否已預先訂立合同或獲安排下進行。

122. 隨後，在討論過程中，鑒於“展銷或展覽的銷售活動”的特殊性及其與商業場所以外訂立合同之間的關係，法案最後文本選擇將有關銷售活動獨立出來另行規定，設立專門一章，即第四章。

## 十二、供應消費品合同及向消費者提供服務的合同

123. 法案最初文本第四章規範的是特別合同，開首的第一節設立了一般制度，並由第一分節及第二分節規範，將供應消費品的合同獨立於向消費者提供服務的合同。法案最後文本調整為單獨一章，即第五章，包括兩節。鑒於“供應消費品的合同”和“向消費者提供服務的合同”相互有交叉，委員會要求解釋為何又要嚴格區分，分別規定不同的制度。

124. 提案人澄清，“供應消費品合同”是規範經營者與消費者就供應消費品所訂立的合同關係，而“向消費者提供服務的合同”則是

ca  
A  
ju  
B  
a  
✓  
A  
92  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

規範經營者與消費者就提供服務所訂立的合同關係，兩者在合同標的，以及與合同規定不相符而導致消費者造成損害的處理規則或準則皆不盡相同。因此，兩種合同制度有其共通之處亦有其不同的規定，為清晰起見，特別是為了讓一般適用法律者可更容易區分兩類合同，故分別規定。

125. 法案對“供應消費品的合同”和“向消費者提供服務的合同”最特別的規定是消費品或服務與合同是否相符。

126. 關於消費品與合同規定是否相符，提案人強調，法案中規定的“合同”是經營者與消費者的合意，且沒有規範合同的訂立形式，亦即可以是口頭或書面，雙方可因應實際情況自由決定是否需要採用書面合同。法案最後文本第三十三條以舉例的方式，規定評估消費品是否與合同相符尤須考慮的因素。而第三十四條則規定，雙方沒有明確約定的情況下，推定消費品與合同相符的情況。

127. 關於向消費者提供服務的合同，如服務涉及提供消費品，則消費品適用“供應消費品合同”的規定。

128. 需要強調的是，最後文本將“承攬合同”排除適用法案中關於提供服務合同的制度，而直接適用《民法典》的相關規定。

129. 這主要是由於，《民法典》對標的涉及動產的承攬合同規定了一年至二年的保障期間（第一千一百五十條），對標的涉及不動產的承攬合同規定了二至五年（第一千一百五十一條）的保障期間。如“承攬合同”適用法案所規定的制度，會造成其保障期間少於《民法典》所規定的期間。因此，認為有需要排除有關合同適用第二節的規定。經排除後，第二節的規定僅適用於不屬承攬合同的提供服務合同，意即，不涉及提供、維修或維護動產及不動產的合同，例如關於身體

Ca  
A  
ju  
St  
B  
cs  
V  
S  
林



護理的提供服務的合同，諸如理髮或按摩，以及其他不屬承攬合同的提供運輸、酒店住宿等服務合同。

### 十三、遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同

130. 遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同是新類型的合同，最初文本是第四章第二節特別制度，經過討論後，最後文本調整為單獨一章，即第六章。

131. 總體而言，在遠程訂立的合同中，消費者缺乏保護的主要原因是未能接觸專業人員和商品；而在商業場所以外訂立的合同中，消費者雖然可以親身與專業人員和商品接觸，但卻可能會被施加壓力而處於較弱勢的一方。而在預繳式合同中，由於消費者已預先向經營者支付金錢，而經營者所交付或提供的商品或服務只在隨後分多次或分期給付，使消費者無法得到保障。

132. 為了明確新類型的合同，經與提案人討論後，認為有必要在法案中規定“遠程通訊技術”的概念，其作為遠程訂立的合同的特徵要素，也是界定遠程訂立的合同不可或缺的要素。

133. 就新類型的合同，委員會亦特別關注經營者在訂立合同前有關提供資訊的義務，以及消費者所享有的有關自由解除合同的權利。

134. 委員會注意到，在交易中，經營者與消費者之間所掌握的資訊存在很大的差異：前者會了解自己在市場上所推出的商品和服務，後者則大多不具備在事前對商品和服務進行評估或實質比較的能力，往往到了最後都不會對商品進行檢查或試用，更完全無法對所獲提供的服務有實際或詳細的了解。這種差別在新類型合同中更為明顯，特

ca  
A  
✓  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

別是在遠程訂立的合同，消費者就連親身接觸商品的機會也沒有，只能靠廣告認識商品。因此，委員會提醒必須擴充在訂立合同前所提供資訊的內容，尤其是有關保養和售後服務、服務的使用方式以及商品的安裝和使用的方式，若屬短期合同，則應訂定提前終止合同的條件，以及訂定單方終止合同或不自動續期的條件。

135. 提案人對委員會的憂慮表示理解，並在最後文本擴充了在訂立合同前必須向消費者提供的資訊內容，委員會對此表示贊同。

136. 法案最後文本第六章對三類新型的合同提供資訊作出明確的規定，具體規定了經營者須在訂立合同前提供必要的資訊。經營者須證明已提供資訊，有關資訊須載於遠程訂立的合同或商業場所外的合同內，且有關內容不得修改。

137. 至於自由解除合同權利方面，即俗稱後悔權，則規定消費者可在七日期限內行使自由解除合同的權利，但倘若經營者沒有將此權利告知消費者，該期限則增加三十日。這是冷靜期內的一種權利，消費者可在特定期間內行使解除合同的權利，而無需作出任何的解釋及受到任何的處罰。

138. 委員會同意訂定這個在其他法律體系都存在的權利，例如在新加坡的《消費者保護（公平貿易）法》、內地的《消費者權益保護法》以及葡萄牙的二月十四日第 24/2014 號法令。

139. 具體而言，法案對遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同賦予消費者自由解除合同的權利。消費者自訂立合同之日起七日內，享有自由解除合同的權利，且無須說明理由。

140. 消費者因自由解除合同而生的義務包括：(1) 自行使自由解除合同的權利之日起七日內退還適當使用狀況的商品。(2) 承擔因退

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a checkmark and the name '任林'.



還商品或退回付款引致的費用，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。(3)承擔因其不適當檢查或保存引致商品貶損的費用。(4)如屬預繳式合同，收到退款後退還履行預繳式合同的憑證。

141. 如經營者已於七日內向消費者提供了服務，有權就已提供的服務按比例收取服務金額。如經營者因行使自由解除合同權利向消費者強加懲罰，又或設定放棄自由解除合同的權利，該等合同條款視為無效。

142. 另外，法案明確列舉了十二種屬不得行使自由解除合同權利的例外情況（法案最後文本第六十五條）。

143. 在訂立合同的形式要件方面，如透過口頭方式訂立遠程合同，消費者應以書面方式表示接受有關要約，但如首次聯絡是由消費者本人透過有關通訊方式主動作出者除外。“商業場所以外訂立的合同”及“預繳式合同”均須以書面訂立合同。僅可由消費者提出不遵守形式要件而訂立的合同無效。每一合同更具體的制度將在細則性分析部分作詳細說明。

#### 十四、必要仲裁

144. 法案最初文本第七十條規定必要仲裁，對於基礎公共事業服務，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，則爭議須交由澳門消費爭議調解及仲裁中心的仲裁庭進行審理。

145. 委員會需要提案人明確制度設置的意圖，必要仲裁是否由法

ca  
A  
ju  
B  
CS  
✓  
A  
92  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

律規定，出現爭議必須經過仲裁，而不可以自行選擇，第七十九條規定，如消費者“明確選擇”，對於基本公共事業服務的消費爭議須透過必要仲裁解決，需解釋該條是否還允許消費者選擇不採用仲裁？如果可以自由選擇是否還屬於必要仲裁？第 19/2019 號法律《仲裁法》第六十七條明確規定仲裁裁決不可上訴性，法案的有關規定與《仲裁法》的有關原則是否配合。

146. 提案人表示，一般情況下，當消委會接獲消費者的投訴後，會透過簡單的調停方式協調雙方處理爭議，經調停後雙方仍未能解決，便會建議雙方進行調解或仲裁，倘任一方不願意參與(通常為經營者一方)，消委會便沒有手段協助雙方處理爭議，而消費者也要透過訴訟解決消費爭議。因此，法案建議規定基本公共事業服務的經營者與消費者遇有消費爭議，倘消費者明確選擇透過消委會所設的機構仲裁，有關基本公共事業服務的經營者必需參與仲裁。

147. 雖然法案並沒有規定消費者必須透過仲裁方式以解決其消費爭議，但法案是規定基本公共事業服務的經營者必須參與消費者透過仲裁方式解決爭議，因此，對基本公共事業服務的經營者而言是必要仲裁。

148. 考慮到基本公共事業服務的經營者相對於消費者是處於較主導地位，故設立必要仲裁制度，目的是進一步平衡基本公共事業服務的經營者與消費者之間的關係，以便在發生爭議時，消費者可透過消費爭議調解及仲裁中心協助消費者解決消費爭議。如消費者選擇透過消委會仲裁，基本公共事業服務的經營者則必需參與仲裁。另外，透過建立有關制度，可避免因提起司法訴訟所引致的各項費用、程序較緩慢及形式較繁瑣等問題，以加強消費者在面對消費爭議時所應獲得的權利。

la  
Ar  
Z  
B  
Cs  
✓  
A  
任林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

149. 法案賦予消費者可選擇是否提起必要仲裁，這是給消費者權利以考慮是提出仲裁，還是考慮透過其他途徑解決有關爭議，包括司法訴訟。參考葡萄牙關於消費者保護方面的制度，基於基本公共事業服務與消費者的生活較為密切，遇有消費爭議的情況較多，且即使存有爭議亦不能終結交易關係。為了可以適時解決消費者與經營者之間的消費爭議，盡量維護雙方持續的消費關係。因此，法案所規定的必要仲裁，對於消費者來說可視為一種自願仲裁，對於基本公共事業服務的經營者則屬於必要仲裁。

150. 鑒於必要仲裁必須由法律明確規定，故法案最後文本第七十九條至第八十二條訂定有關制度，而且會適用消費爭議調解及仲裁中心規章及補充適用第 19/2019 號法律《仲裁法》的規定。“

151. 基於上述討論，最後文本規定一旦消費者選擇透過仲裁解決涉及基本公共事業服務的消費爭議，則經營者必須參與有關仲裁，即對經營者來說屬必要仲裁，但對消費者則屬自願仲裁。

152. 按照《仲裁法》的規定，在一般情況下不得對仲裁裁決提起上訴。因此消費者不得就仲裁裁決提起上訴，因為對消費者而言有關仲裁屬自願仲裁；經營者可對必要仲裁的裁決向中級法院提起上訴。

## 十五、司法援助

153. 提案人建議增加對必要仲裁提供司法援助，但由於現行的司法援助的一般制度不包括對仲裁提供援助，委員會提出如此規定是否意圖修改有關法律的適用範圍？

154. 提案人表示，修改司法援助一般制度是為了推動消費者選擇

Ca  
A  
j  
B  
C  
D  
✓  
A  
92  
林





採用必要仲裁，提高消費者選擇仲裁的意願。基本公共事業服務經營者的財政資源充足，司法援助可提高必要仲裁對消費者的保障。有關解決方案是經參考葡萄牙的相關法律規定(第 34/2004 號法律第 17 條)後而引入，因為葡萄牙的司法援助制度，除了適用於法院的案件外，亦適用於其他替代性解決爭議的方式。

155. 第 13/2012 號法律《司法援助的一般制度》第三條規定的司法援助的形式包括：豁免支付預付金、豁免支付訴訟費用、委任在法院的代理人和支付代理費用。在實踐過程中，對仲裁應給予何種形式的司法援助。

156. 提案人解釋，由於法案已擴大有關司法援助一般制度的適用範圍，故司法援助委員會理論上可依據法案最後文本第八十條的規定，經必要配合後，適用司法援助一般制度的規定處理涉及消費爭議的必要仲裁個案。同時澄清，法案的規定不適用於其他有訂定必要仲裁的法規，其他必要仲裁應由相應的法規對此作規範。

157. 最後，法案在中、葡文行文和文字方面也作出調整和完善，特別是，提案人表示，一些調整是根據內部立法指引作出，希望立法更加規範。

#### IV. 細則性分析

158. 委員會除了就法案進行上述的概括性審議工作外，亦已根據《立法會議事規則》第一百一十九條的規定，就法案所採納的具體解決方案是否符合法案的立法原則作出審議，以及完善法律技術方面

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



的內容，並就法案對法律原則和法律秩序所產生的影響作出考量。

159. 提案人對法案的細則性審議提供了緊密的合作，並提交了最後文本。以下的分析將以法案的最後文本，即提案人於 2021 年 6 月 11 日提交的文本為基礎，按照最後文本中的條文順序，對委員會所討論的主要問題作出分析。

## 第一章 一般規定

### 第一條 標的

根據理由陳述，法案的主要修法方向有四個：（一）保障消費者各項權利；（二）禁止不正當營商行為；（三）規範供應消費品和提供服務合同及與新興消費模式有關的合同，尤其是遠程合同、商業場所以外訂立的合同和預繳式合同；（四）健全解決消費爭議的機制。

委員會認為，專門規範與新興消費模式有關的合同是法案主要修法方向之一，目的是要加大商業行為的透明度，保護消費者的合法權益，然而，該目的未能在第一條中得以體現，因此委員會建議增加“提高營商行為的透明度及保障消費者的合法利益”的內容。

提案人接納建議並在最後文本增加有關內容，規定：

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、提高營商行為的透明度、保障消費者的合法利益及打擊不正當營商行為。

Ca  
Ar  
ju  
B  
CS  
✓  
A  
仁  
林



## 第二條 適用範圍

第一款規定，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。

委員會對於法案適用範圍限於在澳門特區內的消費法律關係有疑問，因為以遠程通訊方式建立的消費法律關係十分普遍，法案對此如何規管？委員會要求提案人澄清，當經營者的商業場所設於澳門特區以外的地方，又或作為經營者的中介人不是來自澳門特區時，透過互聯網或電話，這種愈趨多見的方式進行的買賣，法案是否適用。

提案人回應稱，如屬澳門境外的經營者，透過互聯網或電話等遠程通訊技術進行的買賣，並不適用本法。但是，如在澳門從事業務的經營者，透過互聯網，即便其採用非澳門的 IP 地址進行的買賣，也適用本法。

據此，如消費者透過互聯網向澳門的經營者預訂澳門的酒店房間，這名澳門經營者可以是在澳門從事業務的中介人或酒店本身而不論他們是否使用澳門 IP 地址，這一網上訂房行為被視為在澳門特區內建立的消費法律關係，因此適用本法案。但如一名澳門境外的經營者，不在澳門從事業務，其透過互聯網為消費者提供澳門酒店房間預訂服務，這一網上訂房行為不視為在澳門特區內建立的消費法律關係，不適用本法案。

提案人補充，如有關消費者在本澳入住酒店，隨後與酒店之間發生消費爭議，可適用消保法的規定。

委員會認為電子商務在澳門社會日漸普遍和重要，以遠程通訊方式，如互聯網、電話或電話應用程式建立的法律關係，有必要明確清晰地規定法律適用的情況。

Ca  
Ar  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
B  
CS  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

因此，提案人增加了第二款，規定如具有特定連結點，以遠程通訊技術建立的法律關係視為在澳門特區內建立的法律關係，適用本法案；特定連結點具體包括，(1) 經營者在澳門特區從事業務，(2) 在澳門特區交付或寄送商品或提供服務。

提案人解釋：關於第一個要件，判斷是否在澳門從事業務，主要會視乎其線上業務是否與本澳有經營聯繫。而經營者使用澳門 IP 或域名 (.mo) 只是其中一種在澳經營的聯繫點的考慮因素；即使經營者並非使用澳門 IP 或域名 (.mo)，但其實際上在澳經營，如已登記在澳經營，又或在澳設有辦公室，或者有其他證據顯示經營者在澳門開設了銀行帳戶收取消費者的價金等亦會視為在澳門特區內從事業務。

關於第二個要件，是在澳門特區交付或寄送商品或提供服務，即只要經營者在澳門特區寄出商品，不論收件為何處，亦視為符合第二個要件。

當同時符合上述兩個要件，便視為在澳門特區內透過遠程通訊技術建立的法律關係，適用本法案。

委員會同意新增的第二款，但同時也提出法案是否適用於電商平台的銷售行為，尤其獲澳門貿易投資促進局認可的 B To C 電商平台的銷售行為？如不適用，有哪些專有法例予以監管？

提案人回覆稱：“電商平台”是否屬經營者，須視乎“電商平台”在法律關係中的地位。如其是與消費者訂立提供商品或服務合同的一方當事人，並由其向消費者提供商品或服務 (B TO C)，該“電商平台”便屬“經營者”身份，其與消費者訂立的合同會受法案所規範。

然而，倘其平台僅作為一個媒介，其與“電商”訂立合同讓其進駐平台經營業務 (B TO B)，實際上是由進駐平台的“電商”與消費

Ca  
A  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
CS  
✓  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

者訂立提供商品或服務的合同（B TO C），在此情況下，因“電商平台”相對於消費者而言，只屬提供交易平台的媒介角色，並非與消費者訂立提供商品或服務的合同，故不屬法案規定的“經營者”；而參與“電商平台”的“電商”，由於是直接與消費者訂立提供商品或服務合同的一方當事人，並在本澳經營其業務及向消費者提供商品或服務，被視為經營者，其與消費者訂立的合同會受法案所規範。

由澳門貿易投資促進局推出的電子商務推廣鼓勵措施中的認可B to C 電商平台，需視乎其實際的經營情況，按上述原則判斷是否受法案規範。”

委員會認為政府一直積極推廣電子消費，但值得關注的是，當經營電商平台的中介人只是提供交易平台的媒介角色，並非與消費者訂立提供商品或服務的合同時，不會受本法案規管。誠然《消保法》是保護消費者權益的一般法，電商平台、進駐的商店與消費者三方的法律關係理應由專門法規予以規管更為恰當，因此委員會認為政府應及早展開專門的研究工作，使電子交易在專門的制度下有序發展，保障消費者權益。

法案最初文本的第二和第三款現結合為一款，成為最後文本的第三款。最初文本規定：

“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。”

就最初文本的第二和第三款，提案人曾解釋，屬專有法規的例子包括食品安全法、食品標籤法、產品安全法等。應視乎有關專有法規

Handwritten signatures and initials on the right margin, including the name '林' (Lin) at the bottom.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

是否規管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，如是者，倘專有法規對有關法律關係作出規範，則優先適用專有法規，補充適用消保法。而當有些涉及消費者權益的內容未有作詳細規範，在不影響該專有法規適用的情況下，可補充適用消保法。

提案人還指出，第三款所指其他關於保護消費者權益的法規，如第 7/89/M 號法律《廣告活動》、第 17/2008 號行政法規《產品安全的一般制度》、第 1/2003 號法律《黃金商品化法律》、第 16/2012 號法律《房地產中介業務法》等。

其後，提案人經重新思考及分析有關問題，認為有必要重新就適用範圍方面作出解釋，以明確法案與其他法規(包括當中亦涉及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的單行法，以及當中不涉及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，但亦屬保護消費者權益的法規)之間的關係。

最後文本建議將第二款和第三款合併為最後文本的第三款，以明確法案所規定的制度並不影響其他亦涉及經營者與消費者因提供商品或服務而建立的法律關係的法規或保護消費者權益的法規的適用，換言之，儘管其他單行法的內容亦涉及經營者與消費者因提供商品或服務而建立的法律關係或涉及保護消費者權益，然而，只要有關單行法與法案在立法目的、具體內容及情景等並不相同，或者該單行法規定一個與法案不同的制度，則在適用法案時亦不影響該等單行法同時適用。

最初文本該條第四款規定：“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

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, several smaller initials, and a signature that appears to be '林' (Lin) at the bottom.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

係。”

意見書一般性部分已介紹了上述情況被排除於法案適用範圍的原因。但為更清晰有關內容，適宜在細則性部分就各項的內容予以補充說明。

幸運博彩方面，提案人在（一）項增加了“互動博彩、互相博彩或向公眾提供的博彩活動”的提述以明確其範圍。

“醫療服務”方面，提案人表示：法案僅排除第 5/2016 號法律《醫療事故法律制度》所指的向自然人提供的醫療服務，並不包括向動物或植物提供的醫療服務。而且由於醫療服務的適用範圍十分廣泛，必須清晰界定是否包括預防、診斷而不限於治療行為，同時，亦要明確有關醫療服務僅涉及醫療行為而不包括一般美容活動，故美容服務是適用本法案。

如所宣稱的醫學美容涉及整容手術、入侵性療程及使用處方藥物等，是屬於醫療行為。

考慮到提案人的解釋，委員會認為，“醫療服務”這個概念十分廣泛，且可能會令人疑惑醫療服務這個概念是否包括由醫生進行的入侵性醫美服務。因此，為釐清這一點，委員會建議加入以下的內容，即只可以由第 5/2016 號法律所指的醫療服務提供者進行醫療服務的有關活動。

提案人接納建議，最後文本第五款（一）項規定如下：“醫療服務”：是指由第 5/2016 號法律《醫療事故法律制度》所指的醫療服務提供者在醫療領域內從事預防、診斷、治療或康復的活動<sup>18</sup>；

<sup>18</sup> 需指出《醫療事故法律制度》的醫療服務提供者包括中西醫，請參看立法會第三常設委員會於 2016 年 8 月 5 日簽署的第 3/V/2016 號意見書。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

“教育服務”方面，提案人表示：法案僅排除高等教育和非高等教育中的正規教育，如幼兒、小學、中學及大學的教育。法案不排除非高等教育的持續教育，如舞蹈課程或語言課程、專業培訓課程或其他教育課程。

委員會提出法案是否適用於補習社提供的服務？

提案人表示，補習社提供的服務沒有被排除，適用本法案。理由是補習社所提供的服務屬第 9/2006 號法律《非高等教育制度綱要法》中的持續教育，並不屬法案第二條第四款（三）項和第五款（二）項的範圍，即不屬高等教育及非高等教育的正規教育的範圍內的教育活動。

委員會要求澄清政府部門舉辦的持續教育是否適用？還是需要排除？

提案人回應稱：第二條第一款規定法案適用於在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，而第四條規定“經營者”的定義，由於公共部門是為了追求公共利益為目的，其所提供的商品或服務並非為了營利，並不符合“經營者”的定義，因此，由政府部門舉辦的持續教育活動不適用於法案。

“法律服務”方面，提案人解釋：立法原意是排除由律師及公證員提供的法律服務。為明確有關內容，提案人在最後文本增加一定義，規定法律服務“是指律師或實習律師在其律師業務及公證員在其公證業務的範圍內從事的活動。”

“會計或審計服務”方面，提案人解釋，根據第 20/2020 號法律《會計師專業及執業資格制度》規定，《核數師通則》與《會計師通則》已被廢止，而按該法律規定，執業會計師與會計師事務所可提

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

供會計、稅務、審計和相關服務；在名單上的會計師與會計公司可提供會計及稅務服務，不能提供審計服務。法案第二條第四款（五）項的範圍為第 20/2020 號法律所指的會計及審計服務。

對於“涉及有價證券的金融服務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”，提案人回覆稱：第二條第四款（六）項規定將涉及有價證券的金融服務，如股票、基金、債券，以及因應金融市場波動而訂定價格的商品及服務的金融服務，如黃金或燃油期貨、外匯孖展等投資產品的服務排除適用法案。

委員會提出，除了（六）項的內容之外，哪些金融服務適用法案？

提案人補充，除此之外的其他金融服務合同，如銀行服務、保險服務等，原則上適用法案。

委員會也關注自動售賣機的銷售行為，尤其是與葡萄牙規範消費者權利的法令比較，是否需要增加專門的規定。<sup>19</sup>

提案人表示，法案適用於自動銷售機的售賣消費品行為，經營者透過向自動售賣機輸入指令出售消費品，經營者須遵守法案所規定的義務。倘消費者取得的消費品與其所要求的不相同，適用與合同規定不相符的規定，倘自動售賣機收取款項後既沒有提供消費品也沒有退還款項，可適用《民法典》關於不履行債務的規定。因此，提案人認為法案適用於自動銷售機的售賣消費品行為，無需增加在法案增加。

最後，為清楚各項被排除不適用法案的、因涉及上述服務合同而建立的法律關係，提案人接納委員會建議，不採用最初文本在同一款內集中規範所有內容的方式，而是將各項內容逐一系列出，一目了然。

<sup>19</sup> 參考葡萄牙規範消費者權利的二月十四日的第 24/2014 號法令第二十二條（自動出售）、第二十三條（設備的特徵）和第二十四條（責任）。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name "林".



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

另外，提案人修改第五款中“為適用上款（二）項至（四）項的規定”，委員會提出可刪除第一個“項”字，使行文更簡潔。

提案人解釋稱，按照政府內部立法技術指引，如屬任一項與另一項之間無論是採用“至”、“及”、“或”等表述，在提及每一項時，都需要在“括號”之後統一加上“項”字，例如，“（一）項至（四）項”或“（一）項及（四）項”，而不採用“（一）至（四）項”的表述。

最後文本規定：

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。

二、為適用上款的規定，透過遠程通訊技術建立的法律關係亦視為在澳門特別行政區內建立的法律關係，但以經營者在澳門特別行政區從事業務，且在澳門特別行政區交付或寄送商品或提供服務為限。

三、本法律所規定的制度，並不影響其他關於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的法規及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涉及下列合同而建立的法律關係：

（一）幸運博彩、互動博彩、互相博彩或向公眾提供的博彩活動；

（二）醫療服務；

（三）教育服務；

（四）法律服務；

（五）會計或審計服務；

Ca  
A  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
es  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]



(六) 涉及有價證券的金融服務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。

五、為適用上款(二)項至(四)項的規定，下列用語的含義為：

(一) “醫療服務”：是指由第 5/2016 號法律《醫療事故法律制度》所指的醫療服務提供者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範圍內的教育活動；

(三) “法律服務”：是指律師或實習律師在其律師業務及公證員在其公證業務的範圍內從事的活動。

### 第三條 消費者

最初文本規定，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，因此，委員會詢問政府這是不是代表不能將消費者的資格賦予消費法律關係以外的第三人，例如與獲提供商品的消費者有親屬或個人關係而與其同住的人，而這些人同樣曾以私人目的使用過該商品，這與購買家庭用品者有著家團成員關係的情況會較為常見。究竟“消費者”的範圍，是僅限於與經營者建立法律關係(合同)的相對方？還是也包括並未與經營者建立法律關係而是商品或服務的使用者？

關於消費者定義是否包括使用者的問題，提案人強調，法案對消費者定義的立法原意僅包括與經營者建立合同關係的人，並不包括使用者。雖然在最後文本將“以供其私人使用”修改為“以供非業務上

la  
A  
for  
3/1  
1/3  
es  
✓  
李  
任  
林



使用”的含義，但其目的是為免“私人使用”在文義上被理解得過於狹窄，即只可以由消費者本人使用而不包括與其他人共用的情況，因此，在立法技術上採取了以供非業務上使用的表述，以便更符合立法原意，即使消費者購買商品或服務後是與家人或朋友共用亦不因此而喪失消費者的身分。

但法案中消費者定義是僅包括與經營者建立合同關係的人，不包括使用者。值得指出的是，法案第三十七條增加了第七款和第八款，其主要目的並非為了將消費者擴展至使用者，而是僅僅為了解決消費品轉移至第三人後該第三人是否可行使原消費者所享有的權利，例如丈夫購買手提電腦，贈送予妻子的情況又或轉售予第三人。因為消費者一旦將消費品轉移至用於非業務用途的自然人，賦予原消費者的權利亦會轉移至該第三人，因此，妻子及第三人即可引用法案第五章第一節所規定的保障消費品須符合合同規定的制度，但需指出，消費者權利的轉移僅僅限於該章節的權利，詳情可參閱第三十七條的解釋。

提案人表示，法案規定的“消費者”需具備以下四個基本要素：  
(i)為自然人；(ii)為商品或服務的接受者；(iii)該等商品或服務為非業務用途；(iv)該等商品或服務是由經營者提供。當同時符合上述四個要素者，便符合“消費者”定義。

最後文本規定：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非業務上使用的自然人。

#### 第四條 經營者

最初文本規定，“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。

Ca  
A  
✓  
林



對於這一定義，最後文本有三點修改。

一、在討論的過程，委員會對於“為獲取利益”的理解有疑問，現調整用字為必須是“以營利為目的”，而不取決於在某一經營活動中能否獲得利潤。

二、關於如何區分經營者與私人間的交易的問題，由於經營者的狀況多種多樣，要看經營者本身的業務模式是如何操作，主要考慮所進行的提供商品或服務是否作為其經營業務的形式來判斷是否屬於經營者，且不應只取決於是否一次或多次提供商品或服務，因提供商品或服務的次數多寡主要作為參考其是否經營業務的其中一項因素。

因此，為著更清晰經營者的定義，政府認為可以在原來經營者定義的基礎上，加上“且具有業務性質”的表述，以明確界定經營者須具有經營業務的性質。

三、最初文本有關“經營者”定義是採用較具體的列舉方式，以規範經營者從事的活動包括“商業、工業、手工藝活動或專業活動”，上述規範主要考慮到可進一步清晰經營者所從事或經營的活動應包括哪些類型，但政府經重新考慮本條定義的立法原意及所欲規範的範圍，認為如具體訂定“商業、工業、手工藝活動或專業活動”反而會容易造成互相交叉重疊的情況，因為“商業”與“手工藝業”或“專業”活動相互之間關係密切，有時會存在兩者互相重疊情況，而且經參考葡萄牙有關保護消費者權益的法律及本澳第 12/88/M 號法律《消費者的保護》的規定，亦採用“從事經濟活動”的表述。因此，一方面“經濟活動”一詞所含蓋的內容十分廣泛，既可包括“商業、工業、手工藝活動或專業活動”，另一方面，為可避免互相交叉重疊，以及為具備一定彈性，以適應社會發展的需要，故建議將“商業、工業、手工藝活動或專業活動”改為“經濟活動”。

Las  
A  
和  
海  
B  
C  
✓  
林  
92  
林



最後文本規定：為適用本法律的規定，“經營者”是指以營利為目的且具有業務性質而從事向消費者提供商品或服務的經濟活動的自然人或法人。

## 第五條 商業場所

這條是新增加的，旨在對商業場所下定義，提案人解釋並不是所有經營者均一定有商業場所，由於“商業場所”仍有可能被理解為第五十條第（三）項第(4)分項的“向公眾開放的地方”，且法案其他條文亦有有關“商業場所”的表述，故此，認為有需要此定義。

最後文本規定：為適用本法律的規定，“商業場所”是指經營者以持續或慣常方式在該場所經營其業務的固定或流動的設施。

## 第六條 保護和教育政策（最初文本第五條）

最後文本基本維持最初文本的內容，有文字的修改，尤其是調整格式，為避免重覆，將三款調整為三項。

委員會表示，該條（三）項，推動關於消費者事宜的教育政策及培訓，為何僅針對法律專業人員及公共行政工作人員？

提案人表示，法案建議特區政府有義務向法律專業人員和公共行政工作人員就有關消費者權利提供教育及培訓，目的是讓負責處理消費者問題的專業人員認識該法律制度，讓有關人士可進一步理解及掌握法案的具體內容及立法原意，及有效地施行有關制度。

其餘的兩項亦有規定須向社會大眾，包括學校和社團提供宣傳和

las  
A  
ju  
ju  
u  
u  
✓  
林  
林



教育，以便一般市民可認識及理解法案的主要內容，而（三）項的培訓是專門給予法律工作者及公務人員的專業培訓。

### 第七條 消費者委員會（最初文本第六條）

根據理由陳述，為落實法案的修法方向，其中一項措施，是將消委會作為法案所指監管實體的監管職能加以強化，賦予其就法案有關提供資訊的行為、不正當營商行為及展銷或展覽的銷售活動進行監察，及對違反有關規定的行為科處行政處罰的職權，並有權要求經營者提供與商品或服務有關的資訊，以實現法案所定的保障消費者能獲得具安全及品質的商品或服務的目標。

此外，將透過修改消費者委員會的組織法，明確規定其負責就法案的某些內容，尤其涉及消費者和經營者的權利和義務等內容進行宣傳及推廣，包括向經營者講解遵守法案所需注意的事項，以維護經營者與消費者之間所建立的消費法律關係的公平及平等，以及打擊不正當營商行為。

委員會希望消費者委員會充分履行法律賦予的職責，以保障消費者權益。

最後文本維持最初文本的內容和完善了行文。

### 第八條 合作義務（最初文本第七條）

最初文本只有一款，現增加第二款，其內容來自最初文本第六十八條第三款，因均涉及合作義務，所以一併歸納在本條。

Co  
A-  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

本條訂定了在執行本法律過程中公共及私人實體與消委會合作的義務。需強調的是，目前，該義務僅規定於六月十二日第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》第十四條內，且對象為公共部門、自治實體及公益法人，不包括私人實體。

委員會擔憂不同部門之間的協調會出現困難，故希望了解跨部門協作程序的具體內容，另外，如消委會接收到關於排除在本法案適用範圍之外的合同的投訴，則會如何轉介並跟進此等投訴。

提案人回應稱，當消委會接收到涉及第二條第四款被本法案排除的合同的投訴時，因不適用本法案，因此只能透過一般行政程序轉介相關主管部門跟進處理。

當消委會接收到涉及行政當局的其他部門的職責範圍的投訴時，將根據第七條第一款（二）項及本條第二款的規定，處理有關投訴，轉介予具職權跟進有關事項的部門，並於轉介公函中註明，主管部門須於三十日內將已採取的措施通知消委會，以便消委會跟進。

另外，委員會表示，對於規定“主管部門應於三十日內將已採取的措施通知消委會”，希望澄清在執行上是否沒有問題？

提案人表示，消委會須處理消費者的投訴，如屬其他部門的職責範圍，消委會須協助轉介至主管部門處理。經參考第 41/GM/94 號批示的附件《公眾服務暨諮詢中心之程序及運作規範》第一條第六款，公眾服務暨諮詢中心轉介公共部門的個案，部門應在三十天內通知公眾服務暨諮詢中心有關已進行之手續或事情之解決方案。因此，法案亦建議主管部門需在三十天內將已採取措施通知消委會，以便通知消費者就有關事項的跟進情況。

提案人重申，第二款最後部分的規定並不是要主管部門必須於三

Ca  
A  
A  
B  
CS  
✓  
A  
92  
林





十日期限內解決投訴，而是將已採取的措施通知消委會，以便通知消費者就有關事項的跟進情況。

最後文本完善了行文。

## 第二章 消費者權利

### 第九條 消費者權利

委員會指出，在法案最初文本第九條所列出的消費者權利中，並沒有現時規定於第 12/88/M 號法律第三條 b) 項及 e) 項的獲得指導權利及接受可獲得之公平權利<sup>20</sup>。由於上述法律將被本法案廢止，因此，便意味著有關權利將被廢除。就已訂定的權利而言，此屬倒退。

委員會向提案人強調，除了聯合國所通過的關於消費者保護的指令及其他國際上的法例之外，中國內地【《中華人民共和國消費者權益保護法》第十三條】、台灣【《消費者保護法》第三條（十一）項及第四十一條】、葡萄牙【第 24/96 號法律第三條 c) 項及第六條】及歐盟（《歐盟運行條約》第一百六十九條）的法律制度中均有規範消費者獲得指導的權利，而理由陳述中亦提到曾參考該等法例。

委員會還指出在現行法律中，便利訴諸司法權利是有所體現的，即倘有違反該法律及其管制法例之規則而令消費者產生損失及損害，在消費者擬提出訴訟以獲得賠償時，只要有關案件的利益值不超過第一審法院法定上訴利益值，消費者便享有豁免預付金（第 12/88/M 號法律第十條）。委員會強調，雖然此權利在法案中透過間接的方式體

<sup>20</sup> 第 12/88/M 號法律第三條 e) 項的中文譯文為“接受可獲得之公平權”，法案採用另一中文譯文：“便利訴諸司法權利”，葡文維持 *direito a uma justiça acessível* 不變；本意見書會採用法案的新的中文譯文。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature that appears to be '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

現，即政府須提供便捷解決消費爭議方法的義務【第六條（一）項】、消費者在必要仲裁程序中可依法申請司法援助的權利（第八十條），以及所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值的消費爭議的調解及仲裁程序屬無償的規則（第八十二條），但此權利現時並沒有明確規定在最初文本第九條<sup>21</sup>所列的權利中。

基於此，委員會要求提案人解釋刪除的原因。

提案人最初解釋，關於第 12/88/M 號法律第三條 b) 項的獲得指導及取得資料的權利，雖然沒有在法案第九條標示，但法案第六條規定的保護和教育政策，政府透過不同推廣方式向公眾傳遞保護消費者權益的訊息，並向學校及團體進行相關教育活動，實際上已提升至政府的責任，以實現消費者獲得指導的權利。

對於第 12/88/M 號法律第三條 e) 項的便利訴諸司法權利<sup>22</sup>，為配合特區推動調解仲裁制度的政策，鼓勵以非司法途徑解決爭議，因此，法案將創設有利條件，鼓勵消費者與經營者透過調解及仲裁解決消費爭議，推廣調解及仲裁制度，法案第八十二條規定由澳門消費爭議調解及仲裁中心管理的調解及仲裁程序，如所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值，則屬無償向當事人提供，消費者同樣可無償地獲得公平的保障。

委員會認為，為了充實法律的內容，並在不影響政府須向消費者提供指導的義務、解決爭議的替代方法，以及關於無償性及司法援助規則的規定（它們均為實現便利訴諸司法權利）的情況下，該等受現

<sup>21</sup> 雖然第 35/2004 號行政法規第七條規定了此權利，但並非作為一項消費者權利，而是作為一項針對所有在輕微民事案件法庭內進行的訴訟程序的豁免，只要消費者在法院行使其權利且訴訟的利益值不超過第一審法院法定上訴利益值（《民事訴訟法典》第一千二百八十五條第一款及第二款）。

<sup>22</sup> 請參閱前一註釋。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



行法律保護的權利應作為消費者權利明確規定於這部未來法律中，並充實相關規範內容。

提案人最後接納委員會的建議，將“獲得指導權利”加入最後文本第九條的（一）項，以及增加第（七）項，規定獲得法律保護及便利訴諸司法的權利。

最後文本規定如下：

消費者享有下列權利：

- （一）獲得指導及取得資訊；
- （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）獲得損害賠償；
- （六）參與在法律上有關自身權益的訂定；
- （七）獲得法律保護及便利訴諸司法。

## 第十條 獲得指導權利

正如前述，提案人接納委員會的建議後，在上條（一）項增加消費者有權獲得指導的提述。本條是相應新增的規定，以充實這一權利的內容，最後文本規定：消費者有權透過澳門特別行政區政府持續推動的教育活動或推廣與消費相關的訊息，獲得有關消費和消費者權益方面的指導。

Ca  
A  
j  
B  
CS  
✓  
林  
林



Ca  
A  
J  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z

## 第十一條 取得資訊權利（最初文本第十條）

委員會指出，最初文本對違反取得資訊權利訂定了處罰，但並沒有盡數列出資訊的內容，並提醒，對於法律沒有規定的資訊，不能就違反相關提供資訊權利訂定處罰。

經討論及因應委員會提出的建議，提案人在最後文本對組成此條規定的資訊作出了盡數列舉，因為違反該規定可構成行政違法。委員會表示認同。

委員會曾對最初文本第二款（二）項只要求商品或服務的價格表示不足夠，如經營者標示某商品的價格為一千元，但消費者並不知道是以“斤”或“兩”作為計價單位。

考慮到當透過不同“計量單位”進行計價時，如無明確標示以何種計量單位計算，會造成誤解甚至誤導。因此，為保障消費者的權利，建議增加“計量單位”，讓消費者在購買商品或服務前，可以掌握有關資訊。

提案人認同委員會的意見，並於第十一條第二款（三）項增加了“計量單位”，明確經營者除了需要向消費者提供商品或服務的價格外，亦需要提供計量單位。

有議員提出於第十一條第二款（三）項增加“計量單位”後，是否能夠解決涉及“數量”的問題。

提案人解釋稱，由於按目前的消費習慣，當經營者標示商品或服務價格時，一般是針對每一商品或服務作出標示，有的可能因獨立包裝，亦須在包裝上標示該商品的價格，因此，認為不需在價格上標示



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

“數量”。

委員會注意到最後文本第二款（六）項的“商品或服務的特徵”後增加了“尤其是商品的成分、規格及型號”，要求提案人釐清其內容。

提案人解釋：法案規定經營者須提供商品或服務的特徵，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；此規定的目的是讓消費者清楚了解商品後，才與經營者訂立合同，避免日後產生不必要的消費爭議。商品的成分：如食品或消毒用品的成分；商品的規格：如電器所使用的電壓值、汽車的引擎輸出值等；商品的型號：如手機或數碼產品的型號。

對於第二款（六）項的資訊，倘涉及生產秘密，可免除提供。委員會希望了解生產秘密為何？因為法案沒有規範其內容。

提案人表示，消委會所考慮經營者的生產秘密，主要包括受知識產權制度保護的權利，如發明專利、設計及新型註冊等，亦包括沒有註冊的秘密，如醬料秘方、原料組成比例等，是有關商品及服務本質的秘密，並對經營者的競爭力具有重要性；消委會在執法過程中，會充份考慮經營者提供的解釋和證據，因屬生產秘密的資訊而未有向消費者提供，並不會對經營者作出處罰。

委員會也提出該條沒有規定要求經營者提供產品的生產商、製造商、進口商、經銷商和商品及服務的其他提供者的資訊的權利。

提案人指出，除非其他法規另有規定，本條僅規定經營者在協商或訂立合同階段，應向消費者提供有關資訊，讓消費者清楚了解商品後，才與經營者訂立合同。考慮到法案所適用的商品範圍十分廣泛，而本條主要規範經營者提供的一般資訊義務，因此，認為不適宜規定

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, several smaller ones, and the name '林' (Lin) at the bottom.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

所有商品都需要提供具體的生產商、製造商、進口商、經銷商及商品及服務的其他提供者的資訊。

委員會也關注這條沒有規定語言資訊，要求提案人解釋。

提案人表示，基於本法適用範圍甚廣，廣泛包括本地區不同規模、不同語種的經營者，而經營者們所掌握的語言能力並不一致，為免過於加重經營者的負擔，提案人傾向不規範提供資訊時所應採用的語言。

為免使業界的義務加重，政府不要求有關資訊必須以中文或葡文提供，委員會接納有關解釋，因為重要的是資訊是以清楚、準確和易明的方式提供。然而，委員會強調，對於第十三條規定的特別資訊的語言要求則有所不同，因該條是涉及在使用、接觸或耗用上須特別小心或有特別提示的商品、又或須遵循特定程序或特殊的使用、接觸或耗用的方式的商品，因此該條規定的特別資訊須以中文及葡文書寫，或以中文及英文書寫。

委員會還提出，是否亦應包括合同續期及單方終止合同的條件、相關的後果、提前終止設有最短合同期限的合同的相關補償？

提案人表示由於法案最初文本第十條第二款不是盡數列舉，但認為可考慮調整行文，加上合同續期及單方終止合同的條件、相關的後果、提前終止設有最短合同期限的合同的相關補償為列舉項目。

有議員建議把第三款（一）項的“地址”置於第二款，因為對於聯絡經營者而言，地址屬重要資訊。

提案人解釋經營者不一定有商業場所，故將此項資訊放在第三款經營者尚有的資訊是適合的。

提案人在第三款（九）項的售後服務範圍增加了“包括尚有的供

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

應商品的零部件及配件；”並解釋稱，雖然第十一條第三款本身已屬於提供“倘有資訊”的規定，但由於第十一條第三款（九）項所指的售後服務本身不一定涉及供應商品的零部件及配件的情況，因提供售後服務亦可能僅涉及提供商品的保養服務，不一定涉及供應零部件及配件，故有“倘有”的表述，以規範一些在提供保養服務過程中需供應零部件時，亦須向消費者提供有關資訊。

最後文本增加了多項資訊，以及完善了部分原有的項目，使內容更清楚，有關資訊被區分為兩大類，一是經營者必須提供的(第二款)，共有八項，二是經營者倘有則須提供的資訊(第三款)，共十二項。

最後文本規定：

一、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、經營者須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供下列資訊：

(一) 經營者的認別資料，尤其是經營者的名稱或商業名稱；

(二) 經營者的聯繫方法，尤其是電話號碼、圖文傳真號碼或電郵地址；

(三) 商品或服務的價格及計量單位；

(四) 價金的支付方式；

(五) 交付商品或提供服務的方式；

(六) 商品或服務的特徵，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'Ca', 'A', '林', and others.



(七) 經營者處理消費者投訴的方法；

(八) 消委會的聯絡資料。

三、除了上款所指的資訊外，經營者亦須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供下列倘有的資訊：

(一) 商業場所名稱及地址；

(二) 優惠或折扣及其持續時間，以及最低消費；

(三) 費用及任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費或交付費；

(四) 約定的履行模式，以及交付商品或提供服務的限期；

(五) 使用特定商品或提供特定服務時須特別注意的事項及副作用；

(六) 正常使用有危險性的商品或服務時可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；

(七) 商品的安裝及使用方法；

(八) 商品或服務的保證條件；

(九) 售後服務範圍，包括倘有的供應商品的零部件及配件；

(十) 合同的生效期；

(十一) 如屬期限不確定或自動續期的合同，其單方終止或不續期的條件，以及相關的後果；

(十二) 如屬設有最短合同期限的合同，其提前終止的條件。

四、以上數款的規定亦適用於與主商品或服務一併提供或附帶提

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.





供予消費者的商品或服務。

## 第十二條 提供資訊義務（最初文本第十一條）

上條第二款（六）項規定，消費者有權取得關於商品或服務的特徵的資訊，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；本條第二款有相應的規定，如提供上條第二款（六）項規定的資訊涉及生產秘密，生產商、製造商、進口商、經銷商及商品或服務的其他提供者免除提供有關資訊。

提案人表示，正如前述生產秘密主要包括受知識產權制度保護的權利，如發明專利、設計及新型註冊等，亦包括沒有註冊的秘密，如醬料秘方、原料組成比例等，是有關商品及服務本質的秘密，並對經營者的競爭力具有重要性；若涉及生產秘密的資訊，生產商、製造商、進口商、經銷商及商品或服務的其他提供者則免除提供有關資訊。

對於是否屬於生產秘密由誰確定？是否需要求經營者、生產商或進口商向消委會詳細說明其認為不應公佈的屬於生產秘密的資料，並得到消委會接納，才可以豁免提供有關資料？否則，可能作為拒絕提供資訊的理由被濫用。

對此提案人回應稱：當消費者向經營者查詢商品或服務的特徵，經營者可按第十二條規定向生產商或進口商取得有關資訊，再傳遞予消費者。倘生產商或進口商因屬生產秘密而拒絕提供，而消費者又認為該拒絕為不合理時，可向消委會投訴，若生產商或進口商未能舉證證明屬生產秘密，會被處罰。如能證明屬生產秘密，便不會被處罰。

最後文本第一款增加了“生產商”，以統一用詞；第二款行文有

ca  
R  
J  
B  
C  
✓  
G  
K  
林



修改，使內容更清楚。

最後文本規定：

一、生產商、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，直至將資訊提供予作為資訊最終對象的消費者為止。

二、如上條第二款（六）項規定的資訊涉及生產秘密，則免除提供有關資訊。

### 第十三條 特別資訊（最初文本第十二條）

委員會提出：第一款，何為“方可進入市場”？是否由消委會執法？

提案人回應稱，第十三條所指商品名單如已透過批示並在《澳門特別行政區公報》上公佈，是必需提供使用說明書或使用手冊方可在市場上售賣予消費者。倘經營者違反本條的規定可被科處二千至一萬澳門元罰款，同時按法案第七十二條第三款，科處罰款屬消委會執行委員會主席的職權。

本條規定的特別資訊，是涉及一些在使用、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的商品。消費者在消費法律關係中的特定取得資訊權利十分重要，因此委員會認為提供有關資訊的語言亦同樣尤為重要。

提案人認同委員會的意見，在法案最後文本的第一款和第二款進行修改，要求相關的使用說明書或使用手冊應以中文及葡文書寫，或

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

以中文及英文書寫，因為考慮到這些商品的性質，而且遵守有關要求對經營者又不會構成太大負擔，因為是特定商品。

另外，提案人也接納委員會的建議，在第三款增加若干內容、刪除第四和第五款的規定。

有議員表示，本條所規定的“須附有以中文及葡文書寫，或以中文及英文書寫的使用說明書或使用手冊”會引起實際操作困難的問題，因為大部分商品在入口時均沒有中文、葡文或英語的使用說明書或使用手冊。另外，現時資訊科技發達，消費者能自行於網上對其他語言的資訊進行翻譯，因此，消費者能夠自行翻譯產品的資訊。

假如政府維持上述規定，在實際操作中，如經營者使用網上的翻譯工具對商品的使用說明書或使用手冊進行翻譯，並向消費者提供可能有翻譯錯誤的資訊，在此情況下，經營者的行為會否對第十三條的規定構成違反？

在日常生活中，眾多商品在使用、接觸或耗用上均須“特別小心”或有“特別提示”，因此，所涉及的商品數量十分多。政府將採取甚麼標準作判斷？

提案人表示經聽取委員會的意見，考慮到本地居民主要以中文作為日常交往的語言，為使澳門絕大部份使用中文的消費者（尤其是僅僅懂中文的消費者）可以獲取相關特別資訊，同時，亦照顧其他在本澳居住的外地人士，並考慮到普遍進口商品已附有英文的使用說明書或使用手冊，故規定經營者就名單所載商品提供中文及葡文，或中文及英文的使用說明書或使用手冊，既保障消費者的權益，也符合經營者的經營習慣及平衡經營成本。

相關規定的立法原意是保障消費者獲得資訊的權利，故經營者應

ca  
Ar  
水  
五  
B  
C  
✓  
A  
9  
林



提供準確的資訊，否則，會被視為未有履行相關義務。

需強調，只有在使用時需要一定的操作性，否則容易導致商品損壞或出現風險的商品（例如電子及電器產品、機械產品、燃氣爐具、自行安裝的傢俱、容易產生化學反應或毒性之產品、易燃產品），並由公佈於《澳門特別行政區公報》的經濟財政司司長批示訂定的商品才需要遵守第十三條規定，並非所有商品都要提供特別資訊。

最初文本的第三至第五款由新的第三款代替，提案人表示為簡化程序及優化行文，直接在新的第三款規定以經濟財政司司長批示訂定相關商品類別。

最後文本規定如下：

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，則須附有以中文及葡文書寫，或以中文及英文書寫的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，進口商須提供附有以中文及葡文書寫，或以中文及英文書寫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。

三、第一款所指商品類別以公佈於《澳門特別行政區公報》的經濟財政司司長批示訂定。

#### 第十四條 價格標示方式（最初文本第十三條）

對於第一款和第四款，委員會認為僅要求標示商品或服務的價格並不足夠，因為計量單位不清楚引致的消費爭議也經常發生。另外，

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name 'ALM'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

也有些服務涉及時間單位，理應同樣需清楚標示，故建議增加有關內容。

提案人接納委員會的建議，分別在最後文本第一款增加了“計量單位”的提述，以及在第四款關於服務價格中增加“倘有的時間單位”的提述。

對於第五款，委員會要求提案人澄清擬規範什麼情況？立法目的為何？是經營者標錯價格還是計算方法與標示不同？按民法一般原則，即使是已經訂立合同，意思表示錯誤是可主張撤銷的，該款的規定會否影響或取消有關撤銷權或修改合同內容的權利？

提案人解釋：不時有經營者有意或無意地未有更新價格標籤，而消費者在付款時才發現實際收費與價格標籤不符，損害消費者的權益。第十四條第五款的立法原意是為了保障消費者的權益，讓消費者可以價格標籤的資訊進行交易。另外，也考慮到經營者可能因疏忽而明顯地錯誤標示過低價格，如消費者藉經營者的錯誤而要求以過低價格取得商品，會對經營者造成不公平。因此，建議在第五款增加一但書，倘根據《民法典》相關規定而構成權利濫用，消費者便不能要求按標籤的價格作購買，以平衡雙方利益。

本條的立法原意是為了保障消費者不受到因價格標示不正確而被要求繳付一個高於經營者原本所標示的價格而蒙受損失，但為了平衡經營者與消費者之間的權利義務，根據《民法典》第三百二十六條的規定，如消費者的行為構成權利濫用的情況，則不得行使有關權利，而權利濫用的情況，如經營者錯誤將商品價格以一個不合理的過低價格標示，又或如消費者明知所標示的價格較市場上一般所標示的價格明顯過低，而仍要求以該價格購買有關商品的情況有可能構成權利濫用，提案人是從衡平消費者及經營者的消費關係作出有關考慮。

cas  
As  
ju  
2  
05  
✓  
A.  
12  
林



基於上述的解釋，提案人在最後文本修改了第五款規定。

另外，本條其餘各款有文字的修改以完善行文，最後文本規定如下：

一、經營者須以可見、清楚易讀及毫無疑問的方式標示商品或服務的價格及計量單位，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流通貨幣標示。

三、商品價格須在商品本身或其包裝上標示，如因商品體積細小、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，則須以其他足以引起消費者注意的方式標示。

四、服務價格和倘有的時間單位須在商業場所張貼或以價目表的方式提供。

五、如消費者繳費時被要求支付的價格與商品或服務所標示的價格不相符，消費者有權要求按所標示的價格支付價金，但其要求按一般規定構成權利濫用者除外。

## 第十五條 資訊監控和公佈（最初文本第十四條）

委員會指出，於合理期間內提供資訊，此概念不會造成隨意性和自由裁量嗎？

提案人回應稱，原本的意思是為了可以因應不同行業的情況而訂定合理期間，經考慮後建議調整為七日，使經營者更清楚其義務。

委員會詢問要求經營者於“七日內提供上述資訊”，從何時開始計算？對於經營者，七日是否足夠？

Ca  
Ar  
ju  
B  
C  
S  
J  
A  
L  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

提案人解釋，消委會在履行法定職責時，得要求經營者提供第十一條至第十四條所規定的資訊，經營者自接獲有關通知之日或自推定接獲通知之日起計七日內提供資訊予消委會。

提案人在最後文本做了相應的增加，明確規定起始計算之日。

對於經營者給予七日是否足夠的問題。提案人回應指因涉及零售層面的資訊，在目前的實務中九成個案經營者都能於七日內提供，所以認為七日足夠的。

最後文本規定：

為確保第十一條至第十四條及第三十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自接獲通知之日或自推定接獲通知之日起七日內提供上述資訊。

## 第十六條 健康及安全保障（最初文本第十五條）

委員會表示，該條第一款規定“經營者不應提供危害消費者健康及安全的商品及服務”，有關規定是否擬全面禁止提供有危害風險的商品和服務？這與現實未必相符，如香煙、烈酒等。委員會建議提案人參考其他法例，明確擬規定的內容或完善行文。

另外，委員會還提出第一款的“會導致按照保護消費者的健康及安全的標準屬於不可接受的危險”是什麼標準？第二款賦予政府有責任“防止”對消費者健康或安全構成危險的商品或服務的提供，依權責相適應原則，是否需要賦予政府相應的權力？政府可以採取什麼必要措施？可否如現行制度規定，得沒收、命令扣押？

Car  
Ar  
ju  
[Signature]  
[Signature]  
CS  
[Signature]  
[Signature]  
[Signature]  
[Signature]



提案人解釋，相關規定是為了保障消費者的健康及安全權而訂定的原則性規定。

提案人還補充，六月十三日第 12/88/M 號法律《消費者的保護》生效後，以該法為依據相繼訂立了多部單行法，如九月四日第 7/89/M 號法律《廣告活動》、八月十七日第 50/92/M 號法令、第 17/2008 號行政法規《產品安全的一般制度》、第 5/2013 號法律《食品安全法》等；此等法規中部分已包括沒收等措施。

最後文本有文字調整以完善行文。

### 第十七條 商品及服務的品質保障（最初文本第十六條）

—— 委員會指出，雖然本條訂定了一項針對經營者的義務，但就其不履行卻沒有任何處罰。實際上，考慮到商品及服務的指定用途以及應有作用應符合消費者的正當期望，這裡規定了商品及服務品質的一般保障，但該等用途及作用必須要符合法律規定，因此，建議修改有關行文。

提案人接納建議，另還補充這裡的“按照法律規定”，除法案外，亦包括其他法律規定。如涉及“消費品”或“向消費者提供服務”，則按法案之相關規定，以判斷是否符合消費者的正當期望。

最後文本規定：供消費的商品及服務應按照法律規定符合指定用途和產生應有作用，如未有相關法律規定，則應符合消費者的正當期望。

### 第十八條 經濟利益保障（最初文本第十七條）

ca  
A  
ju  
再  
B  
CS  
✓  
A  
9C  
林





委員會表示，本條沒有如現行法律第七條 a) 項及葡萄牙第 24/96 號法律第九條第二款般就防止濫用預先訂立的合同的情況作任何規定，因此，建議增加新的第二款。

提案人接納建議並增加了一款，即最後文本的第二款。

提案人補充，根據九月二十八日第 17/92/M 號法律《合約的一般條款》第一條第二款的規定“事先制定以便在不定數目的合約內有效及一方向純粹接受的另一方提出以完成確實簽署合約<sup>23</sup>的條款，視為合約的一般條款”。因此，合約的一般條款法律制度除包括不能確定訂立合同者數目的合同外，亦包括向特定個人訂立但沒有進行個別協商的個別化合同，換言之，個別化合同亦包括在合同一般條款法律制度內。

對於最初的第二款，即現在的第三款，其與現行法律第七條 d) 項及葡萄牙法律第九條第五款的規定部份相符，然而，其應規定為一項消費者的權利，而非一項經營者的義務<sup>24</sup>，因為正如上條所規定的義務一樣，並沒有對其不履行訂定任何處罰。

提案人接納建議，在最後文本的第三款進行相應的修改。

最後文本規定如下：

一、於合同的準備、形成及生效期間，在經營者與消費者之間所建立的法律關係中均須體現各參與者的平等、誠實及善意。

二、為防止因採用預先設定的合同而引致的濫用情況，經營者：

<sup>23</sup> 在第 17/92/M 號法律所指的“確實簽署合約”等同於法案第十八條所指的“個別化合同”，兩個名稱在葡文均採用 contratos singulares.

<sup>24</sup> 最初文本第十七條第二款：“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。”

Handwritten signatures and initials on the right margin, including 'ca', 'A', 'R', 'CS', and '林'.



(一) 須以清楚及準確的方式訂定合同的一般條款，包括載於個別化合同內的條款；

(二) 不得在個別化合同內加入造成消費者損失的嚴重失衡條款。

三、取得商品的消費者有權獲提供相應售後服務，包括在所供應商品的一般平均使用期內獲提供零部件及配件。

四、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。

#### 第十九條 未曾明示訂購或要求的商品或服務（最初文本第二十五條）

委員會要求提案人澄清本條的立法目的，是否針對合同以外提供的商品或服務？

提案人表示，經營者為了推廣或銷售而在消費者未曾明示訂購或要求的情況下提供商品或服務，不能要求消費者支付費用，消費者也無需承擔引致的負擔及風險責任。同樣如不是為了履行有效合同而提供的商品或服務，消費者也無需支付費用。消費者沒有回覆也不能視為同意訂立合同。

不論經營者是否存在不正當推廣或銷售的意圖，還是屬一時不慎寄錯的情況，只要消費者未曾明示訂購或要求，消費者無需承擔任何費用、負擔或風險責任，但經營者能反證消費者曾明示訂購、自行要求或為履行有效合同的除外。

有議員建議對第十九條第三款的“獲償還由此引致的開支”調整為“獲償還由此引致的合理開支”，即加上“合理”。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'Ar', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z'.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

賦權消委會向由生產商至經營者，取得各個環節的價格形成的資訊，這是現時難以做到的，因為經營者可以以商業秘密為由拒絕提供。並表示，在實務上，消委會已就珠海、香港及澳門的價格進行比較，亦掌握了超級市場 300 種產品的最新數據，期望能對相關產品價格的波動作跟進。

至於公共諮詢組織，提案人表示，“參考《二零一七年財政年度施政報告》已提出對消費者權益範疇等與民政民生相關的諮詢組織進行重組工作，按照行政公職局的建議，會將消委會的執行和諮詢角色分離，另設‘消費者諮詢委員會’以取代消費者委員會內的‘全體委員會’。因此，本條第四款所指的公共諮詢組織，原意為上述所指的‘消費者諮詢委員會’”，並解釋將會是一個獨立於消委會的諮詢委員會，由商會代表、民間社團代表及專業人士組成。

委員會還要求解釋第一款、第四款及第五款之間的程序關係；第四款規定消委會應聽取保護消費者權益的公共諮詢組織的意見，是否基於第四款規定聽取意見後再決定是否收集資訊？

提案人解釋，關於第一款，當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，消委會會先對目標商品或服務的市場結構及各銷售環節作初步分析，對存有釋疑的必要性時會以制定計劃方案。

關於第四款，消委會會聽取依法設立具廣泛代表性的諮詢組織（由商會代表、民間社團代表及專業人士組成）對計劃方案的建議和意見。

關於第五款，消委會會將計劃方案呈交監督實體核准。當計劃獲核准後，便會向各個環節的經濟參與人取得價格形成資訊。

對於本條關於收集商品及服務資訊的機制，委員會讚揚政府的主

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "林" (Lin).



動性，但擔心有收集資料(須經監督實體的許可及聽取公共諮詢組織的意見)的計劃可能會使程序更複雜及耗時，此外，對於市面上一些產品的不合理價格，亦未必能有效處理，因為其只是規定消委會可為進行調查及研究而收集資訊，但並沒有規定須公布相關研究以供消費者知悉，亦沒有規定須就明顯不符市價的價格向經營者作出任何措施或建議。儘管如此，委員會認為訂定有關機制是正面的，是監察價格出現明顯波動或不合理高企情況的重要一步。

最後文本的內容基本維持原文，有個別文字的微調；第二款增加了“生產商”以統一表述。

## 第二十一條 收據（最初文本第十九條 購買憑證）

本條的標題由原來的“購買憑證”改為“收據”，有議員欲瞭解修改的原因。

提案人解釋，由於“購買憑證”中的“購買”有“取得”某商品或服務的意思，經考慮本條的立法原意是為了讓消費者可以向經營者要求發出已支付商品或服務的價金的收據，因此，建議將“購買憑證”改為“收據”，以免引起誤解，為進一步明確有關意思，提案人建議將第一款的行文改為“消費者提出要求時，經營者須發出已支付商品或服務價金的收據。”

委員會詢問，根據第一款規定，消費者要求才產生義務？如消費者不要求是否經營者就不需要發出收據？

提案人回覆稱，考慮到法案適用範圍甚廣，廣泛包括本地區不同規模的經營者，大至百貨公司，小至小販，為免過於加重經營者的負

ca  
Ar  
i  
2  
i  
cs  
✓  
高  
林



擔，尤其小本經營的經營者，經平衡經營者及消費者的權利和義務，法案建議當消費者提出要求時，經營者方有義務給予，但不妨礙經營者主動提供。

委員會質疑如沒有收據如何證明他們之間的合同關係？

提案人解釋稱，除法律另有規定須以書面方式訂立合同的情況外，一般買賣合同是容許以口頭方式作出，而沒有收據不代表沒有建立合同關係。另外，消委會在普法宣傳時，亦會提醒消費者享有相關權利，消費者可因應其實際情況，要求經營者發出相關收據。倘出現經營者及消費者“各執一詞”的情況，消委會在執法時，除採納書證外，還包括人證等作為其中的證據方法。

委員會要求說明，第六十八條第一款（一）項規定違反本條的處罰，處罰針對的是什麼情況？

提案人解釋，第六十八條第一款(一)項規定的處罰是針對：

- 一、當消費者要求經營者發出收據，但經營者拒絕發出的情況；
- 二、經營者發出的收據的資訊不符合第二十一條第二款的規定所要求載有的資訊。

委員會還要求提案人解釋第二款所規定的但書的目的。

提案人解釋，由於現時有其他法規已就發出收據作出專門規定，尤其是在內容上會有專門的格式或要求，因此，本條第二款規定了“但法律另有規定者除外”的表述，以便一旦有其他法規已規定相關的收據的內容及格式等，可適用該法規關於發出收據的規定，而排除適用法案，其立法原意正是為了減輕經營者的負擔，一旦有其他法規已就有關行業訂定發出收據的內容及方式，基本上已考慮到相關行業

ca  
Ar  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]



的經營情況及實務操作，原則上已兼顧經營者在經營層面上的負擔，不需要在已遵守其他法規所規定的發出收據的方式及內容後，再同時遵守法案的規定而形成一定的負擔。因此，如有其他法規已就發出收據的內容及方式訂定相應的規定，應考慮優先適用該法規而不適用法案，但如其他行業未有制定法規規管其發出收據的內容及方式時，則應適用法案。

有議員建議第二款把“商品或服務的名稱”調整為“商品或服務的完整名稱”，從而讓消費者能夠更好了解所接受的服務。

提案人表示，第二十一條第二款所指的“商品或服務的名稱”亦有要求經營者提供商品或服務的正確或完整名稱的意思，故經營者原則上不應僅提供不全面的資訊，包括不正確或不完整的名稱，因此，認為無需在此加上“完整”一詞。

本條內容維持，僅有文字調整。

## 第二十二條 損害賠償（最初文本第二十條）

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

委員會認為這條的賠償範圍少於現行第 12/88/M 號法律《消費者的保護》第七條 e)項的賠償範圍<sup>25</sup>，法案給予消費者的權利不應比現行法律為少。

提案人接納委員會的意見，在最後文本增加了現行已有的賠償內

<sup>25</sup> 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：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。

la  
A  
ju  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



容，即支援不足或違反合同而引致的損害依法獲得賠償。

就“支援不足”，提案人表示這主要是指經營者向消費者提供商品或服務後，也應向消費者提供適當的支援，如售後服務或保證等。經營者負有的責任，可源自於雙方的合同，又或適用法律規定。

委員會要求澄清是否僅有合同責任？是否也包括非合同責任？

提案人解釋，根據消費者有權依法就因不履行合同而造成的財產和非財產損害獲得賠償，這是一項合同責任，而這個規定不包括非合同責任。

委員會問及會否有懲罰性賠償？

提案人表示，在法案中沒有規定懲罰性或處罰性賠償。還補充，這裡損害賠償只包括實際的損失，而不包括潛在的損失。根據本法案的規定，在消費者索取賠償方面，消費品比商品的保護會更優。當涉及消費品時，經營者的責任屬無過錯責任；對於消費品以外的商品，則適用《民法典》，經營者的責任屬過錯責任。

另外，最後文本在“獲得賠償”前增加“依法”是指依本法律及其他適用的法例。“瑕疵”一詞由“與合同規定不相符的”取替而刪除。

最後文本規定：消費者有權因獲提供與合同規定不相符的商品或服務、支援不足或違反合同而引致的損害依法獲得賠償。

## 第二十三條 參與權（最初文本第二十一條）

有議員要求政府解釋這條所指的“立法程序”的意思。為何規定

Ca  
A  
j  
CS  
✓  
A  
林







當消費者被諮詢意見時，應透過代表消費者的實體行使有關權利。又或在沒有代表消費者的實體的情況下，在進行立法程序時應以公開諮詢的形式聽取消費者的意見。

最後文本規定：

一、在對影響消費者依法獲保護的權益的立法程序中，消費者有權表達意見及被諮詢意見。

二、上款所指被諮詢意見的權利是透過消費者的代表實體行使，並須在進行有關的立法程序時聽取該等實體的意見，或在欠缺有關的代表實體時，透過公開諮詢為之。

#### — 第二十四條 消費者權利的強制性（最初文本第二十二條）

提案人在第一和第二款中分別增加“本法律所規定的”消費者權利和“本法律賦予”消費者權利，以便強調權利的強制性質是針對法案規定消費者的所有權利。

委員會表示，根據第一款及第二款的規定，如排除或限制本法律賦予的消費者權利的合同條款無效，如屬於“消費品”，根據第三十七條的規定，消費者有權要求經營者對與合同規定不相符的消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同，消費者無須證明經營者的過錯，合同條款如排除有關權利則無效。如屬於消費品以外的商品，如物有瑕疵，本法律沒有特別規定，倘若約定出賣人（經營者）在無過錯下不知悉該物有瑕疵或不具備應有的品質時，消費者無權要求修補及更換，有關約定有否違反該條？

提案人解釋，法案所規定的消費者的權利應獲得保障，即使因經

la  
A  
ju  
五  
江  
U  
✓  
李  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

營者與消費者所訂立的合同標的非為“消費品”而不適用“供應消費品合同”制度，亦可視為“商品”並須符合法案其他保障消費者權益的規定。

如屬消費品以外的商品則不適用供應消費品合同有關維修或更換的制度，因此，倘若約定出賣人（經營者）在無過錯下，不知悉有關商品存有瑕疵或不具備應有的品質時，消費者不得按照法案要求修補或更換，但其亦可適用《民法典》相關制度，因為法案相對於《民法典》屬特別制度，在此情況下沒有違反法案第二十四條有關消費者權利的強制性的規定。

委員會指出，最初文本第三款規定合同條款的無效，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。這裏規定了《民法典》第二百八十五條所訂定的減縮法律行為的制度<sup>26</sup>。第四款則規定，只有消費者才可提出合同條款無效，這是《民法典》第二百七十九條規定的一般制度的唯一例外<sup>27</sup>。合同的維持與否並不取決於消費者的意願，這有異於葡萄牙的法律<sup>28</sup>規定了對消費者更有利的制度。

由於我們面對的是一部保護消費者的法律，合同的維持與否應取決於消費者的意願，因這樣可更好保障消費者，所以法案應考慮予以增加。

經聽取委員會的意見後，提案人對本條進行修改並將原第三款和第四款合併為一款，刪除“有關合同於刪減無效條款後仍可繼續有效，

<sup>26</sup> 《民法典》第二百八十五條（減縮）

法律行為之部分無效或部分撤銷不引致整個法律行為非有效，但顯示除去有瑕疵部分後該法律行為即不成立者除外。

<sup>27</sup> 第二百七十九條（無效）

無效得隨時由任何利害關係人主張，亦得由法院依職權宣告。

<sup>28</sup> 葡萄牙第 24/96 號法律第十六條第三款。

Car  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

對此，提案人回應表示根據葡萄牙第 57/2008 號法令第三條 h) 項的規定，須客觀地評估屬於一般經營者對消費者所應具備的專業能力和謹慎。這意味著，消費者可合理期望經營者具有在某一領域進行商品或服務交易的人應具有特別的專業能力和謹慎，因此，要求經營者必須對商品或服務有深入的瞭解，並能將決定訂立合同的最重要及決定性因素告知消費者。合理期望應以適用善意原則的一般規則作為參照標準。這是《民法典》的規定，該等規定既要求雙方當事人在訂立合同前（第二百一十九條第一款），亦要求在履行合同義務時（第七百五十二條第二款）按照有關原則行事，因此，在消費法律關係中，經營者尤其須受該原則的約束（法案第十八條第一款）。

第二款規定：“有關營商行為屬正當或不正當是參考一般消費者的標準來評定，或如對象為某一特定消費者群體，則參考該群體內一般成員的標準來評定”。

提案人解釋第二款的規定旨在清晰會以一般消費者群體作為參考標準，但如營商行為的對象為某一特定消費者群體，則判斷此等行為是否屬不正當營商行為是參考該消費者群體內一般成員的標準來評定。因此，第一款著重於經營者的情況，主要規管經營者有意作出影響消費者交易願意的行為；而第二款著重於消費者本身的情況。事實上，第二款為判斷相關營商行為是否屬不正當營商行為提供標準，因此，是否構成“不正當營商行為”仍需考慮第二款的規定。

提案人於第三款把“誤導性營商行為或威嚇性營商行為”調整為“誤導性營商行為及威嚇性營商行為”，即把“或”調整為“及”，原因是誤導性營商行為和威嚇性營商行為這兩種行為均構成對消費者實施不正當營商行為。

委員會注意到第三章第二節的名稱使用了“誤導性或威嚇性營

ca  
A  
ju  
海  
江  
cs  
✓  
李  
林



商行為”，因此，建議提案人作統一處理。提案人接受委員會的建議，並作出了相應的調整。

最後文本規定：

一、為適用本法律的規定，“不正當營商行為”是指不按職業操守而作出扭曲或可實質扭曲消費者交易決定的行為，或作出基於某類商品或服務而令消費者的交易決定受影響的行為。

二、有關營商行為屬正當或不正當是參考一般消費者的標準來評定，或如對象為某一特定消費者群體，則參考該群體內一般成員的標準來評定。

三、誤導性營商行為及威嚇性營商行為均構成對消費者實施不正當營商行為。

## 第二十六條 禁止實施不正當營商行為及合同的非有效(最初文本第二十四條 禁止實施及合同的非有效)

因經營者的不正當營商行為是損害消費者的權益，故法案賦予消費者行使撤銷合同的權利。消費者可根據《民法典》第二百八十條的規定撤銷有關合同，或根據法案第二十六條的規定申請遵循衡平原則變更為符合消費者權益的合同內容。亦有可能只是部份條款損害消費者的基本權利，所以法案容許由消費者選擇是否刪減相關條款，以維持雙方的交易穩定而不一定需要撤銷整個合同。

委員會就最初文本的條文標題“禁止實施及合同的非有效”要求提案人澄清就受實施不正當營商行為影響而訂立的合同而言，“非有效”在該條所指的是否只是可撤銷。另外，標題中“禁止實施”的

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'Ar', 'J', 'CS', and '92'.



內容不清晰，因此，委員會建議提案人對標題作調整。

提案人回覆稱雖然“非有效”包括無效及可撤銷，但就受實施不正當營商行為影響而訂立的合同而言，“非有效”所指的只是可撤銷。另外，提案人接受委員會的建議，將標題“禁止實施及合同的非有效”調整為“禁止實施不正當營商行為及合同的非有效”。

此外，法案最初文本規定遵循衡平原則變更合同的申請需向法院提出，委員會就特別規定需向法院提出申請的原因希望提案人作出解釋。

提案人解釋稱當中的“法院”不一定是指司法機關，消費者可向法院或仲裁庭申請根據衡平原則變更合同。而由於在法案葡語文本，葡語“tribunal”（法院）包括“tribunal judicial”（司法法院）及“tribunal arbitral”（仲裁庭），因此，提案人原計劃在法案中文文本增加對仲裁庭的提述，但考慮到統一行文的需要，因此決定於第三款的行文中刪除“向法院申請”。

## 第二節 誤導性及威嚇性營商行為

委員會指出，第二十七條和第二十八條的規定屬於盡數列舉，因此，向提案人提出以下疑問：如此具體的描述是否符合立法概括、抽象的原則？會否有遺漏的情況？由於需要符合相關條款規定的所有要件才構成誤導性營商行為或威嚇性營商行為，會否出現執法困難的情況？

提案人表示考慮到澳門的實際情況，以及操作性等問題，為方便法律適用者對有關條文的適用，法案透過以盡數列舉一些納入為誤導

cas  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

性和威嚇性的營商行為的具體行為，即視為誤導性營商行為或威嚇性營商行為，有關立法方式是有助提高行政當局執法和經營者守法的清晰度。第二十七條和第二十八條所規定誤導性營商行為和威嚇性營商行為，是經參考香港和葡萄牙的立法經驗及實務操作例子所訂立。倘法案相關制度存有太多抽象性條文，不但使經營者難以理解，可能影響守法的清晰度；同時亦可能使行政當局有過於自由的釋法空間。因此，雖然從比較法的角度分析，香港《商品說明條例》採用抽象性條文，但考慮到業界在公眾諮詢期間所表達的憂慮，決定按澳門的情況，採用較具體的描述。

關於法案與其他法律之間的關係，委員會要求提案人解釋第二十七條和第二十八條所規定的行為中有哪些不受《商法典》的規範？另外，提案人是否擬廢止規範廣告活動的第 7/89/M 號法律中關於某些誤導性營商行為的規定？因為法案中一些規定，如第二十七條（四）項與該法的規定相似。

提案人回應稱，《商法典》載有關於不正當競爭的規定（第一百五十六條至第一百七十三條），但這些規定的適用範圍與法案規定的適用範圍不同。《商法典》的規定旨在直接保護合法競爭者的經濟利益及市場的穩定，而法案規定的制度旨在保護消費者的經濟利益。《商法典》規範了 B TO B (經營者與經營者之間的關係)和 B TO C (經營者與消費者之間的關係)的關係，而法案僅規範 B TO C (經營者與消費者之間的關係)。另外，法案並未打算廢止九月四日第 7 / 89 / M 號法律《廣告活動》有關與消費者相關的條文，即使將來某一消費行為可能構成違反第 7 / 89 / M 號法律和本法案的違法行為，但根據法案第六十九條規定，在違法行為競合的情況下，規定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

a  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z





為處罰之。

提案人曾對法案中“商業場所”、“營業場所”及“場所”等的提述作統一的分析，經考慮後，於第二十七條（一）項刪除對“場所”的提述，並規定最低原價為經營者對相同商品或服務在過去三十日所作的最低原價；至於第二十七條（三）項及第二十八條（一）項，提案人考慮到存在經營者沒有商業場所的情況，把“場所”及“營業場所”分別調整為“在其商業場所或在經營其業務的地方”及“商業場所或經營其業務的地方”；此外，提案人亦把第二十八條（四）項中的“商業場所”調整為“商業場所或其他地方”。

除此之外，提案人亦對第二十七條及第二十八條的行文作進一步完善。例如，提案人為維持法案行文的統一，於第二十七條（六）項的“製造商或服務提供者”提述前增加“生產商”。

## 第二十七條 誤導性營商行為（最初文本第二十六條）

委員會注意到，有些傳統食品的名稱名不符實，例如菠蘿包和老婆餅等等。因此，為釐清條文的含意，委員會要求提案人解釋售賣這些食品會否構成誤導性營商行為。另外，將來在執行法律時，會否出現難以判斷第二十七條（一）項所指的“最低原價”的情況？第二十七條（二）項所指的“失實”與《刑法典》中所規定的“詐騙”之間的概念有何不同？

提案人回覆稱對於售賣這些名不符實的傳統食品的情況，並不屬於法案第二十七條所規定的任一項情況。第二十七條及第二十八條的規定需與第二十五條所規定的主觀要素作結合理解，即亦需要判斷經營者是否有意圖誤導消費者。事實上，針對所提出的例子，本法案並

ca  
A  
B  
C  
✓  
A  
紅  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

未禁止使用與現實情況存在明顯誇大的商品名稱或說法，又或者不應單純從字面解釋上對商品名稱所作出的宣傳或聲明中所出現與事實不符就立即將之視為誤導消費者的行為，因為有關的做法已在商業活動中被認定為正常的營商行為，因為是否構成誤導行為仍需考慮有關行為是否存在對消費者造成誤導的風險，否則在本澳售賣的葡式食品中亦有類似的情況，例如“修道院的糖果”中的“修女的肚子”、“天使雙下巴”或“駱駝口水”等葡式甜品也可能視為構成誤導性營商行為。

提案人強調，第二十七條（一）項的立法原意是為打擊一些不良經營者以誤導的宣傳手法，聲稱正以特價或減價形式出售商品或服務，但實際上是在調高有關價格之後再進行減價，而所宣稱的特價或減價活動的金額是等於甚或高於活動前 30 日的最低原價，即特價或減價活動前 30 日經營者正常出售商品或服務而沒有作任何扣減的最低價格為最低原價。這裡必須考慮經營者是否有誤導的意圖或動機。

為清晰有關原意，提案人對行文進行完善，並刪除“又或以百份比或數值顯示的折扣或減價的價格並不正確”的表述。

另一方面，本項的規定並不妨礙經營者的自由定價，只是監管經營者在出售商品或服務時，向消費者提供有關優惠或折扣的資訊是否存在誤導成份。在調查過程中，可從經營者的銷售記錄及所作出解釋進行分析，從而決定是否構成誤導性營商行為。

第二十七條（二）項所指的“失實”主要是指以不正確的資訊誤導消費者；如要符合《刑法典》中所規定的“詐騙”，相關行為需符合“詐騙”的所有法定要件，《刑法典》才適用。

關於第二十七條（十）項，提案人補充表示透過“市場狀況”希

Ca  
A  
ju  
Z  
B  
C  
✓  
A  
E  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

望表達的意思是，例如，經營者可能會對消費者表示現時市場對商品需求十分大，從而令消費者以為商品的價格將來可能會上升；關於“取得商品或服務的可能性”，提案人舉出以下例子，經營者向消費者表示消費者只能在其經營的商店購買商品，而在其他地方是買不到相關的商品，如消費者現在不購買，便可能再沒有機會購買。

委員會就第二十七條（十二）項的規定提出了以下三點：

一、提案人於第二十七條（十二）項增加了“有意圖”的表述，在實際操作中，這修改是否意味在舉證方面會有不同？會否因此更嚴謹？

提案人回覆表示由於法案第二十七條（十二）項的葡文文本使用了“com a intenção de promover”，為確保中葡文文本的行文一致性，故對中文文本作了相應調整。

二、如何理解第二十七條（十二）項所指的“隨後拒絕”？如經營者事實上已沒有存貨、或經營者為其相熟顧客預留商品，這是否被視為拒絕向消費者提供商品或服務？

提案人表示該項是指經營者的意圖是為向消費者推銷某一商品或服務 B 而引導消費者以某價格購買另一商品或服務 A，但其目的——一直無打算出售 A 商品或服務給消費者。其中的要件是當消費者同意購買後，經營者隨即以不同理由拒絕向消費者提供 A 商品或服務。這裡必須考慮經營者的意圖或動機，如經營者真的想出售 A 商品或服務，但在出售一刻才發現沒有現貨，並非有計劃地不提供消費者所欲購買的商品，則不構成誤導性營商行為。

三、如經營者刊登廣告以低價推銷某商品，以吸引消費者購買；但當消費者向經營者查詢時，經營者表示沒有上述商品、無法提供商

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature that appears to be '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

品或需要一段長時間（如三個月或半年）才能訂購商品，同時，經營者向消費者表示有另一同類商品可作銷售。這是否構成誤導性營商行為？因為這不涉及付款。

根據第二十七條（十二）項，是否構成誤導性營商行為需首先考慮經營者有否作出實質的誤導性行為，而不取決於最後有否對消費者造成實際損失或者消費者是否已付款，其次，經營者的意圖是否為引導消費者購買原本並非其擬購買的商品而向其進行推銷，但隨後表示之前所推銷的商品因不同原因而無法提供予消費者，包括沒有存貨或需要很長時間訂貨或訂貨期不明確，用以誤導消費者購買另一商品為最終意圖。因此，需要按照具體情況來判斷，尤其須從舉證經營者的誤導意圖來考慮是否構成誤導性營商行為，不一定因推銷某一商品但之後無法提供就屬於誤導性營商行為。

最後文本對各項的順序作了調整。

## 第二十八條 威嚇性營商行為（最初文本第二十七條）

對於（二）項的規定，委員會關注法案能否解決騷擾電話的問題。

提案人表示如屬經營者向消費者持續作出其並未要求作出的消費請求的情況，法案有機會能夠適用。

本條的行文只有部分文字調整。

另外，最後文本對（二）項及（三）項的順序作了調整。

## 第四章 展銷或展覽的銷售活動

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "林" (Lin).



法案最後文本增加了第四章，部分內容來至最初文本的第八條。

## 第二十九條 定義

這條是新增的，以明確適用於本法案的展銷或展覽的銷售活動的範圍，規定：為適用本法律的規定，“展銷或展覽的銷售活動”是指由主辦實體舉辦，以便由多個經營者於一定期限內進行銷售商品或提供服務的活動。

## 第三十條 提供資訊（最初文本第八條 展銷會及展覽會）

委員會指出提供這些資訊如何能夠保護消費者的權益？

提案人解釋，這條文主要為解決展銷或展覽活動中一些境外經營者參展後離澳，消委會難以跟進投訴的情況，故規定了通知義務。此通知制度完全基於展銷會或展覽會的特性，在商業場所購物的一般規範和商業場所外購物的特別規範中，所取得的保護消費者的平衡點。

參與展銷或展覽的銷售活動的經營者須向主辦實體提供其認別資料、地址及聯絡方法。主辦實體須向消委會提供參與活動的經營者的上述資訊。如消費者在展銷會及展覽會中所購買的商品或服務出現問題，則此通知義務對於讓其可以作出相應投訴相當重要。

提案人還指出，在展銷會或展覽會所訂立的合同亦須遵守法案一般制度的規定（如資訊權、價格標示、收據及不正當營商行為等），即展銷會或展覽會的經營者仍需根據法案第十一條至第十四條向消費者提供必要資訊。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

基於此，為明確有關內容，委員會建議在第一款增加“在不影響第十一條至第十四條規定適用的情況下”。另外由於有此增加，最初文本第八條第一款（二）項已無需要而刪除。

最初文本第二款規定的“發起單位”已刪除。因提案人經考慮後認為這條規範對象僅為由主辦實體舉辦的“展銷或展覽的銷售活動”，並不包括單一經營者自行發起的銷售活動，因此刪除了“發起單位”。

最初文本第三款規定：“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。”已刪除，因最後文本第二款最後部分的增加，即第一款所指的資料，無需消委會提出要求，主辦實體須於展銷或展覽的銷售活動開始之日前至少兩個工作日向消委會提供。

對於最初文本第四款，委員會提出當屬在公共地方舉行的展銷會時，排除適用提供資訊的義務？此情況下，對消費者有何保障？

提案人回應稱，因在公共地方舉辦的展銷會，須事前向市政署申請准照，有關舉行日期、地點及經營者的資料已向市政署提交，考慮到以便商為原則，法案排除其適用提供資訊的義務是避免展銷會和經營者的相關主辦單位重覆遞交資料；需要強調的是，這不代表消費者不受保護，因並沒有排除在公共地方舉辦展銷會的經營者適用法案所規定的提供資訊的義務，即其亦需遵守法案一般制度的規定。消委會可透過跨部門合作取得相關資訊，以落實執行法案一般制度對消費者的保障（如資訊權、價格標示、收據及不正當營商行為等）。為完善行文，提案人在最後文本第三款，將“於公共地方舉行的展銷會”改為“主辦展銷或展覽的銷售活動的公共部門或公共實體”。

最後文本規定：

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.



一、在不影響第十一條至第十四條規定適用的情況下，參與展銷或展覽的銷售活動的經營者須向該等活動的主辦實體提供其認別資料、地址及聯絡方法。

二、主辦實體須於展銷或展覽的銷售活動開始之日前至少兩個工作日，向消委會提供該等活動的舉行地點、開始和結束日期，以及上款所指的資料。

三、主辦展銷或展覽的銷售活動的公共部門或公共實體，排除適用上款的規定。

## 第五章 供應消費品合同及向消費者提供服務的合同（最初文本第四章 特別合同）

### 第一節 供應消費品合同（最初文本第一節第一分節）

#### 第三十一條 範圍（最初文本第二十八條）

提案人在最後文本明確列舉租賃合同，並舉例如汽車租賃和 wifi 蛋租賃。因法案規定的“供應消費品合同”的制度，並不限於買賣合同，同時也包括“以供應消費品為標的之其他合同”，尤其是承攬合同、租賃合同。

值得指出的是，由於根據下條消費品的定義僅限於有形動產，所以本節規範的合同不涉及不動產。至於在其他章節法案有採用“商品”一詞，其含義比消費品為廣，可包括不動產。

本條除了上述的增加外，行文有完善，最後文本規定如下：

本節適用於消費品買賣合同及以供應消費品為標的之其他合同，

ca  
A  
林  
3  
ca  
✓  
林



尤其是承攬合同及租賃合同。

### 第三十二條 消費品（最初文本第二十九條）

委員會要求澄清將消費品限定在有形動產，如從網絡下載的數碼遊戲是否不屬於消費品？

提案人表示，所有供消費者非業務上使用的有形動產，均視為消費品。但透過網絡等途徑下載數碼遊戲，屬無形動產而不視為消費品。倘合同標的物為數碼遊戲的實體版，如光碟等，因屬有形動產而視為消費品。

在行文方面，由於法案第三條修改了“消費者”的定義，最初文本的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，現修改為消費者是指獲經營者提供商品或服務“以供非業務上使用”的自然人，因此本條同樣作出相應的修改。

最後文本規定：為適用本法律的規定，“消費品”是指由經營者向消費者提供以供作非業務上使用的有形動產。

### 第三十三條 與合同規定相符的消費品（最初文本第三十條）

就“與合同規定相符的消費品”，委員會對“合同”一詞表示疑問，因很多的消費行為無需簽訂合同。在沒有書面合同情況下的合意，如何判定“與合同規定相符”？

提案人解釋，這裡規定的合同是指經營者與消費者的合意，且沒有規範合同的訂立形式，亦即可以是口頭或書面，雙方可因應實際情

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'A', '林', and others.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

況自由決定是否需要採用書面合同。

根據《民法典》第二百零九條規定“法律行為之意思表示可為明示或默示；以口頭、書面或其他直接表意方法表示者為明示；從完全有可能顯露意思之事實推斷出之表示為默示”。而第二百一十一條則規定法律行為意思表示是否有效並不取決於須遵守特定形式，但法律要求須遵守者除外。因此，經營者與消費者之間的協議，不一定要透過書面方式訂立合同方產生效力。在訂立合同前，雙方甚至無須進行直接對話，例如，消費者在超級市場購買商品就屬此情況。因為在超市貨架上展示商品就具有合同要約的效力，在收銀機前付款則視為消費者接受要約，而付款行為則視為簽訂合同。

無書面合同並不妨礙法官審查所提供的商品或服務是否與合同規定相符。在民事訴訟程序中，當事人可採用能證明事實存在的一切資料；在是否與合同規定相符這具體情況中，適用自由採納證據原則，例如，所採用的證據方法可以是收據、證人、相片、錄音等等。

在一般情況下，是否與合同規定相符，通常是透過雙方在訂立合同時，以明示或默示方式於合同中約定所交付的內容是否與實際交付的內容一致進行評估。約定的交付內容可來自商品的廣告、目錄、標籤或經營者的描述，且交付予消費者的商品應與合同所約定的內容完全相符。例如，如果一包紙巾在其包裝上標明 12 張紙巾，而實際上亦具有 12 張紙巾，又或如果一件皮革外套在標籤上註明是真皮製造而實際上亦是由該物料製成，則以上情況會視為與合同規定相符【第二款（一項）】。如雙方約定月餅以盒子包裝，而經營者所提供的消費品卻缺少了該盒子，該等月餅便與合同規定不相符【第二款（二項）】；如所提供的家庭電器應附上說明書，但包裝內卻沒有，則視為與合同規定不相符【第二款（三項）】；消費者要求在杯子表面印有夫妻樣貌，

Ca  
Ar  
zh  
B  
D  
U  
J  
A  
9L  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

經營者卻印錯其他圖案，便與合同規定不相符【第二款（四項）】。

如經營者在磋商合同時已向消費者說明襪衫上有污漬，而消費者依然購買該襪衫，該襪衫不視為與合同規定不相符（第三款）；如經營者除負責提供睡床外，亦負責安裝或安排他人安裝，但安裝錯誤或安裝錯誤是因經營者提供的指引錯誤而引致，則該睡床亦視為與合同規定不符（第四款）。

委員會提出第四款中的“安裝不正確”、“不正確安裝的消費品”，是指安裝有錯誤還是根本無法正確安裝？

提案人表示：這款的內容是經參考葡萄牙法例而引入的規定，這裡所指的不正確安裝就是指因錯誤安裝消費品而引致與合同規定不相符，並視為等同於消費品與合同規定不相符的情況，而並非指無法正確安裝。

本條在行文上有多處的修改。

第一款僅有行文的調整。

對於第二款，提案人指出由於合同內容屬意思自治的範圍，因此，第二款是列舉合同相符的情況，以便經營者及消費者可以按情況適用相應項目，作為判斷是否符合合同規定的標準，如不符合第二款任一項就會被視為不相符，故提案人建議修改第二款序言的行文，由原來的“消費品在下列情況下，視為符合合同規定”改為“在評估消費品是否與合同規定相符時，尤其應考慮消費品是否存在以下情況”，換言之，將與合同規定相符的消費品的情況，由盡數列舉改為舉例列舉的方式。因此，本條以舉例方式規定評估消費品是否與合同相符尤須考慮的因素；下條則規定雙方在未有明確約定的情況下，推定消費品與合同規定相符的情況。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including the name 林 (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

第二款（一）至（三）項維持；原來的（四）項經修改後移至下條（三）項，原因是不屬經營者與消費者合同約定的範圍，新的（四）項原由舊的第三款（二）<sup>29</sup>項作規定，因其內容涉及合同約定的情況；原來的（五）項<sup>30</sup>關於消費品安全性的內容移到下條（四）項，請參看下條的解釋。

原來第三款已獨立成為一條，即第三十四條（與合同規定相符的推定），新的第三款來自最初文本第三十四條第一款最後部分，經整理後歸納在此，使規範更清晰。

第四款也不是新增的，其內容是從已刪除的最初文本第三十一條（瑕疵消費品）第二款移過來。行文上刪除“指導”一詞，旨在更明確包括經營者委託他人安裝的情況亦受本規定所保護。

至於最初文本第三十一條（瑕疵消費品）第一款已刪除，該款規定：“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。”刪除的原因是為免“瑕疵消費品”與《民法典》的瑕疵物相混淆，在以後的條文，“瑕疵消費品”的提述會改為“與合同規定不相符的消費品”。

最後文本規定：

一、經營者有義務向消費者交付與合同規定相符的消費品。

二、在評估消費品是否與合同規定相符時，尤其應考慮消費品是否存在以下情況：

（一）與合同所載的數量、品質及種類相符；

<sup>29</sup> 最初文本第三十條（與合同規定相符的消費品）第三款（二）項。

<sup>30</sup> 最初文本第三十條（與合同規定相符的消費品）第二款（五）項：“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。”

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like "Lu", "A", "Z", "B", "M", "L", "G", "L", "L".





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

提案人補充，如說明書顯示為 5G 手機，消費者能使用 5G 網絡及一般用途，便推定消費品符合合同規定【(一)項】；如經營者提供陳列床供消費者參考，只要其後所提供的床與陳列床品質一致，便推定消費品符合合同規定【(二)項】；如生產商在廣告中聲稱電視機可以上網，實際上也具備相關功能，便推定消費品符合合同規定【(三)項】。

委員會提出為何在 (三) 項刪除了製造商的代表和增加生產商和進口商或經銷商的提述？

政府代表解釋，刪除“製造商的代表”不代表製造商不能有代表，製造商仍可依法委託其代表作出相關行為，另在這項增加生產商、進口商和經銷商，目的是統一法案的有關用詞。

本條在行文上有多處修改，首先，本條的主要內容來自最初文本第三十條第三款，現獨立出來並以“與合同規定相符的推定”為標題，使規範更清晰。

提案人修改了序言的行文，把原來的“如屬以下情況，推定消費品與合同規定相符<sup>31</sup>”修改為“如合同未有明確約定，則推定屬下列情況的消費品與合同規定相符”，以清晰當在未有約定下可適用本條所指任一情況以推定消費品與合同規定相符。

(一) 項維持了原來的規定<sup>32</sup>。

(二) 項是原來的 (三) 項<sup>33</sup>，但刪除了“與經營者所描述的內容相符”的部分，因屬合同未有明確約定的情況；舊的 (二) 項已移至上條第二款 (四) 項，原因是有關內容涉及合同約定的情況。

<sup>31</sup> 最初文本第三十條（與合同規定相符的消費品）第三款。

<sup>32</sup> 第三十條第三款（一）項。

<sup>33</sup> 第三十條第三款（三）項。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "林" (Lin) and other illegible marks.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(三)項是原來的(四)項再加上舊的從最初文本第三十條第二款(四)項的內容基礎上進一步完善，提案人在此建議增加“及其他特徵，尤其是在耐用性及相容性方面”的內容，以清晰須具備同類消費品慣常品質、性能及特徵，當中耐用性與相容性的要求對於某類消費品非常重要，因此引入上述內容作為必須具備的其中一種元素，以保障消費者權益。

(四)項是最初文本第三十條第二款(五)項的原有內容的基礎上作進一步完善，主要是考慮經營者所銷售的消費品在正常使用或可合理預見的使用情況下，表現出與同類消費品所具備的安全性，倘若消費品不會對人的健康及身體完整性造成危險，即推定該消費品已與合同規定相符。相反，當有關消費品出現對人的健康及身體完整性造成危害，則排除適用有關消費品與合同規定相符的推定，此時，消費者可針對消費品本身向經營者要求維修、更換、減價或解除合同。

最後文本規定：

如合同未有明確約定，則推定屬下列情況的消費品與合同規定相符：

- (一) 符合同類消費品的一般用途；
- (二) 具備經營者所展示的消費品的樣本或模型的品質及性能；
- (三) 具備同類消費品的慣常品質、性能及其他特徵，尤其是在耐用性及相容性方面，而該等慣常品質、性能及特徵因消費品的性質，以及倘有由經營者、生產商、製造商、進口商或經銷商所作的關於消費品具體特徵的公開聲明，尤其是在廣告或標籤上所作的公開聲明，而使消費者可合理期待；

ca  
Ar  
if  
CS  
✓  
A  
92  
林



(四) 有關消費品在正常使用或可合理預見的使用情況下，具備同類消費品對人的健康及身體完整性的一般安全性。

**第三十五條 消費品與合同規定相符的評估時刻（最初文本第三十二條）**

消費品是否與合同規定相符，應以消費品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。

本條僅行文的調整，內容維持。

**第三十六條 消費品交付後與合同規定不相符（最初文本第三十三條 消費品交付後的不相符）**

委員會表示，如果消費品與合同規定不相符顯現於一年內的後六個月，經營者須承擔責任，但要求消費者證明該不相符於消費品交付之時已經存在，將來消費者在舉證上會遇到很多困難，這問題應如何解決？

提案人表示，《民法典》是由消費者證明不相符於消費品交付時已存在，法案已增加一個較《民法典》更優的首六個月舉證責任倒置的設置，有關政策是參考過歐盟指令、新加坡及中國內地的法例，並在諮詢期內總結了業界的意見，如延長舉證責任倒置至一年，相信會對本澳的經營者，尤其中小企的經營者造成很大負擔，現時法案所採取的方案已在經營者負擔及消費者保護之間取得一定平衡，尤其尋求在舉證責任方面取得一定平衡而得出的結論。

有議員提出，根據本條的規定，經營者須就消費品交付予消費者

Handwritten signatures and initials on the right margin, including 'A', 'R', 'S', 'L', 'H', 'M'.







澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

最後文本規定：

一、經營者須就消費品交付予消費者之日起一年內顯現的任何與合同規定不相符承擔責任，但不影響第三十八條第三款規定的適用。

二、如消費品於交付之日起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徵，該不相符不可能於交付消費品之時已存在，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。

第三十七條 消費品與合同規定不相符的後果（最初文本第三十四條  
損害賠償及行使方式）

對於第二款，委員會提出，本條相對於《民法典》第九百零六條和第九百零七條作出特別規定，不論經營者是否有過錯，消費者都可以行使第一款規定的權利？

提案人回覆指，根據第二款的規定，不論是否有過錯，經營者均須對消費品與合同規定不相符負責，因此，消費者是可以行使第一款所指權利，但在行使時仍需指出不相符於交付時已存在、所造成的損害及當中是否存在因果關係等要件。

提案人還補充，根據這一款經營者不論有否過錯仍須負責，這個制度與《民法典》第七百八十八條規定的不同，該規定推定經營者是有過錯。

因此，如消費品自交付予消費者之日起計一年內，顯現了與合同規定不相符之處，按本條第二款規定，消費者無須證明經營者的過錯，

ca  
A.  
ju  
B  
cs  
✓  
A.  
9c  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

但仍須證明經營者負上相關責任的其他前提條件，包括不法事實、損害、事實與損害的因果關係。

而第三十六條（消費品交付後與合同規定不相符）第二款所指的推定，僅屬於構成“不法事實”其中一個要件的推定，即消費品於交付日起計六個月內顯現與合同不相符，便推定有關不相符於交付時存在，消費者無須作出舉證。倘消費品於交付日起計六個月後顯現與合同不相符，便由消費者證明有關不相符於交付時已存在；至於消費品如何與合同規定不相符，仍需由消費者指出及舉證。

但自消費品交付予消費者之日起計一年內，不論是首六個月還是後六個月，消費者均無須證明經營者的過錯。

對於第三款，委員會指出將“對經營者的要求不符合比例”作為限制行使權利的標準，受制於經營者的經營成本的考慮，會否影響或使得消費者根本無法行使第一款的權利？

提案人解釋指：在第四款對“對經營者的要求不符合比例”設立了三項考慮標準，最主要的目的是為了確保消費者可以行使其本身的權利的同時，亦不會對經營者造成很大的經營成本或負擔，因此，如有關消費品所存在的與合同規定不相符是可以立即修復，消費者不可直接選擇更換或解除合同。

委員會要求提案人解釋賦予消費者權利的具體形式？權利行使是否有順序？

對於與合同規定不相符的情況，雖然法案並未在不同的消費者權利之間建立優先次序，但行使權利的選擇則受到“不可能”、“要求不符合比例”或“濫用權利”的限制。法案第三十七條第三款規定的“不可能”會對消費者在選擇行使何種權利時構成實質上的限制，意

Ca  
Ar  
林  
B  
CS  
✓  
林  
98  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

思是，如果經營者不可能履行其中一項權利所產生的義務，則消費者就不能行使該權利。例如，當欠缺技術條件使消費品能夠符合合同規定，又或交付完全不同於約定的消費品，則在此情況下單純對消費品進行維修是不可能滿足消費者的要求。正如在購買運動服裝時錯誤交付了一套西裝，在此情況下，要求維修是不可能的。消費者只能夠要求更換有關消費品。

關於“權利濫用”，《民法典》第三百二十六條規定其適用要件，當中規定“權利人行使權利明顯超越基於善意、善良風俗或該權利所具之社會或經濟目的而產生之限制時，即為不正當行使權利”。例如，消費者認為所購買的汽車有一個輕微花痕，對此，經營者最合理的解決辦法是對有關花痕進行維修，但消費者卻希望予以更換，即構成濫用權利的情況。

委員會還要求解釋第四款（二）項“與合同規定不相符的重要性”要表達的內容？

提案人表示：這裡的意思是指當有消費品出現與合同規定不相符時，該不相符對消費者而言是否具重要性，或者是否對其造成很大影響，例如，在購買汽車時曾要求座椅顏色為紅色，但交車時有關座椅是黑色，則有關情況是與合同規定不相符，而消費者要求解除合同或減價，但有關不相符的重要性不是必定要解除合同，故原則上應可透過更換即可解決有關問題。

委員會還要求澄清第五款，倘維修或更換消費品超過三十日，消費者是否有權選擇第一款的其他權利？如要求減價或解除合同？

提案人回覆指，當經營者維修或更換消費品超過三十日，又沒有提供合理解釋時，法案並沒有禁止消費者不可以選擇其他權利。為明

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "A. 92 林".



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

確之，提案人增加了第六款，規定如經營者未能遵守第五款所指的三十日期間，消費者可選擇行使第一款所指的任一其他權利。

但同時需要注意的是，關於第六款的問題，實際上當消費者在任何時候行使權利亦必須受到“不可能”、“要求不符合比例”或“濫用權利”的相關規定所限制（即使在法案中未有明確規定）。“不可能”一般是因為物的性質而產生限制，而“濫用權利”則屬於法律上的一般規定，該規定應予以考慮，以便得出結論認為消費者的選擇是否屬於濫用權利的性質。因此，這些限制同樣適用於第六款所規定消費者在經營者未能遵守第五款所指期間下行使權利的情況。

對於新增的第七款和第八款規定，委員會要求提案人予以說明。

提案人表示，第七款是為了解決第五章第一節所規定的制度是否適用於消費品嗣後被轉讓的情況。消費者因獲提供合同規定不相符的消費品而享有的維修、予以更換、減價或解除合同的權利可藉無償或有償方式的取得而轉移至第三人，只要該取得人同樣用於非業務用途的自然人，因此排除適用於二手店的情況。

尚須指出，將權利移轉並不導致為行使該消費品的權利而規定的法定期間會改變，因此，第一次轉讓消費品由經營者轉移至消費者的時刻對計算行使權利的期間仍屬重要。

提案人強調本規定的主要目的僅為了解決消費品轉移至第三人後該第三人是否可行使原消費者在供應消費品合同制度內所享有的權利，而並非為了將消費者擴展至使用者。因為消費者一旦將消費品轉移至用於非業務用途的自然人，賦予原消費者的權利亦會轉移至該第三人，因此，如消費者在取得消費品後將該消費品贈與家人或轉售予第三人，上述家人及第三人可引用本章第一節規定的保障消費品須

cas  
Ar  
✓  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

符合合同規定的制度，但如第三人僅屬使用者，則不得行使上述權利。

委員會曾有意見提出本條第七款是否僅限於以無償方式將消費品轉移至第三人，而不應包括有償方式轉移的情況。

提案人經深入分析及考慮後，認為應包括有償及無償兩種情況，因為本條已明確規定轉移予他人的消費品僅可用作非業務用途，故本條所要規範的情況屬於私人之間的轉讓，例如，消費者有意將沒有需要的消費品轉讓予朋友或同事，如規定必須以無償方式轉讓才可把有關原消費者權利同時轉移至取得人，則以有償取得之人將會因而不享有原消費者對該消費品所享有的權利，包括維修、更換或解除合同，這樣會對以有償方式取得消費品的受讓人造成不公平情況，因此，建議明確本條第七款的轉移是包括有償及無償情況。

此外，提案人還建議增加第八款，明確規定當消費者將消費品轉移至取得人，該取得人如需要向出售有關消費品的經營者行使包括維修、更換等權利時，必須提供之前消費者與經營者訂立合同的證明文件，例如，收據，以進一步平衡經營者與消費者之間的權益，避免出現不必要的消費爭議。

《民法典》第一千一百四十七條亦有關於權利移轉的規定。因此，法案的制度並非一個創新的制度。

部分議員指出按中國送禮的傳統，一般不會把收據一併送出。另外，經營者有機會就商品發出憑證，如保養卡等，這是否被視為第八款所指的“證明文件”？

提案人表示，實務上，經營者有時候會要求消費者出示單據才會處理消費者的請求。因此，如消費者移轉了消費品，第三人亦需出示相關的單據。“證明文件”的概念較廣泛，可以是合同，亦可以是單

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature at the bottom that appears to be '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

據，只要能證明消費品從經營者處購買即可。如消費者移轉消費品予第三人，考慮到經營者與上述第三人之間沒有消費關係，因此，當有爭議時，第三人需出示相關的證明，有關證明可以電子或紙張方式出示。

有個別議員擔憂按現時的實務操作，即使沒有單據，經營者一般都願意處理消費者的請求，但如將來法律要求出示單據，那麼，情況可能會有所改變。

在行文方面，這條標題已修改，最初文本用“損害賠償及行使方式”。原因是舊標題與其內容並不相符，本條規定了當消費者獲提供與合同規定不符的消費品時所享有的權利，包括消費品的維修、更換、減價或解除合同，但不影響要求損害賠償的權利，以及當消費者選擇維修或更換該消費品時，經營者須在一定期限內維修或更換該消費品。至於消費者行使上述權利的方式，則在下條予以規定。

因此，委員會建議將標題改為“消費品與合同規定不相符的後果”。

提案人接納建議並在最後文本進行了修改。

對於第一款，規定了當消費者獲提供與合同規定不相符的消費品時所享有的權利，包括消費品的維修、更換、減價或解除合同，但僅規定了因解除合同而引致的損害賠償，然而，在其他選擇中（維修、更換）亦可能會造成應受法律保護且因而應獲得賠償的損害。例如，消費者購買的電腦的啟動系統有故障，必須更換，但由於經營者沒有存貨，故只能在六十日內才能更換；然而，消費者必須在十五日內提交一項工作，而此項工作須利用電腦進行，因此，他遭受了損害，因為其客戶因其遲延提交工作而對其作出處罰。

Ca  
An  
ju  
CS  
S.  
\*  
9E  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

由於在第二十二條（損害賠償）已規定了要求損害賠償的權利，因此，委員會建議將本條第一款關於“並有權獲得因解除合同而引致的損害賠償”的部分移去第二十二條規範，故此因獲提供與合同規定不相符的消費品或服務，且因維修、更換或解除合同而引致的損害賠償由第二十二條規範。

提案人接納建議並在最後文本第一款刪除了上述部分。

對於最初文本第一款最後部分，即“但訂立合同前已獲告知和解釋存在該瑕疵者除外。”的內容已移至第三十三條第三款。

最後文本規定：

一、獲提供與合同規定不相符的消費品的消費者，可在無須承擔費用的情況下，要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同。

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。

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屬不可能、對經營者的要求不符合比例或按一般規定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，會對經營者造成不合理的經營成本，則推定該權利的具體行使對經營者的要求不符合比例：

（一）當沒有出現與合同規定不相符的情況時，消費品本身應有的價值；

Handwritten signature and initials on the right margin.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(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，須自經營者獲退還消費品之日起三十日內完成，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。

六、如經營者未能遵守上款所指期間，消費者可選擇行使第一款所指的任一其他權利。

七、本條賦予消費者的權利轉移至以無償或有償方式取得該消費品而用於非業務用途的自然人。

八、為行使根據上款轉移的權利，取得消費品而用於非業務用途的自然人，須向經營者提交經營者與消費者訂立合同的證明文件。

### 第三十八條 行使權利的期間 (最初文本第三十五條 告知)

本條標題已修改，原為“告知”。委員會認為，這裡規定了消費者行使上條規定的權利的期間，因此，建議將標題改為“行使權利的期間”更為合適。提案人接納並修改。

本條的結構上有調整，由原來的兩款分拆成三款，且引入若干修改。

對於第一款，委員會提出，有關規定會否影響實踐中經營者與消費者之間訂立更利於消費者情況，如產品的保養保修，有些一年、三年，甚至更長？

提案人回覆指，本條是規定在一年內行使維修、更換，減價或解

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large checkmark and various initials.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

除合同的權利的期間，而不屬於保修期間，故本條的有關規定不會影響實踐中經營者與消費者之間訂立更利於消費者的情況。

有議員建議在“交付”之前加上“首次”，以明確開始計算日。

提案人解釋：參考《民法典》第八百六十九條，“交付”是一個買賣合同中的義務，是一個會產生法律效果的行為，而在法案中“交付”會開始計算一年的責任期，以及指出消費品相符或不相符的評估時刻。在供應消費品合同中針對每一件消費品，只有一次交付義務，不會同一件消費品有多於一次交付義務。即使進行更換，在《民法典》第九百零七條亦沒有使用“交付”的概念，只是“更換”消費品。

因此，現時條文的表述是清晰的，故建議不需另行加上“首次”一詞。

根據第二款，消費者為行使維修、更換、減價或解除合同的權利，必須在發現與合同規定不相符之日起計的三十日內，且必須在消費品交付予消費者一年內作出告知，倘消費者在一年的最後一日發現消費品與合同規定不相符，須立即於當日作出告知，因告知的三十日期間受一年期的限制。

對於第三款的中止和適用，委員會要求提案人加以說明。

提案人表示，第三款訂定第一款所規定的一年期間自消費者作出告知之日起，在因對消費品進行檢查、維修或更換而無法使用的期間內中止計算。

因此，從消費者告知消費品與合同規定不相符那一刻起，第一款所規定的期間即中止計算，僅於消費品再次交付予消費者時才繼續計算。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'Ar', 'B', 'C', 'Y', 'S', 'H', and 'L'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

第三款最後部分已清楚說明，該規定適用於消費者無法使用消費品的情況，因為該消費品已交予經營者以評估不相符之處，以便消費者之後可決定擬行使的權利，或要求維修或更換。必須強調的是，第三款不適用於消費者選擇解除合同的情況，因為此舉涉及的是退回須返還的款項。

有議員提出，除了因“維修、更換”之外，消費者亦有可能將消費品交予經營者進行檢查而無法使用。

提案人接納意見，認為第三款除了因“維修、更換”之外，消費者亦有可能將消費品交予經營者進行檢查，而很多時檢查亦需較長時間，故有必要增加“進行檢查”的情況下，第一款所指的行使權利的期間亦中止計算。

最後文本規定：

一、如消費品自交付予消費者之日起一年內顯現與合同規定不相符，消費者可行使上條第一款所規定的權利。

二、為行使上條第一款所規定的權利，消費者須於上款所指期間內，且自知悉與合同規定不相符之日起三十日內，將消費品與合同規定不相符告知經營者。

三、第一款所規定的期間自消費者作出告知之日起，在因對消費品進行檢查、維修或更換而無法使用有關消費品的期間內中止計算。

### 第三十九條 失效

這條是新增的，規定了兩個失效期，第一個是就消費品與合同規定不相符的告知期（三十日）；另一個是在消費品與合同規定不相符

Ca  
Ar  
ju  
B  
u  
y.  
寺  
9L  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

的情況下，消費者於告知後有權行使權利的期間（六個月）。

需注意的是，在消費品交付予消費者之日起計一年內，倘消費者發現消費品與合同規定不相符，須在發現之日起計三十日內告知經營者；倘發現而不告知，維修、更換、減價或解除合同之權利於發現日起計三十日屆滿後失效，消費者因此不能行使有關權利，即便是一年期仍未結束。另外，消費者自作出告知之日起計六個月內須行使維修、更換、減價或解除合同之權利或為行使該等權利的司法或仲裁的訴權，否則於六個月屆滿後失效；但因對消費品進行檢查、維修及更換而無法使用，在該期間內上述六個月的期間會被中止計算。

委員會注意到就不相符的情況進行告知（三十日）及因應告知而賦予消費者行使權利（六個月）所建議的制度，與澳門《民法典》第九百零九條就出賣物的瑕疵的告知所規定的制度相同，亦注意到《商法典》第九十三條就瑕疵物的責任方面設定了一個相當長的期限，就是自受害人知悉或應知悉損害、瑕疵及企業主認別資料之日起三年。因此，質疑在法案中就供應消費品買賣合同設立的特別制度上，是否應規定一個比《民法典》所規定的制度更為有利的制度，因為當中所涉及的是一個在商業關係中地位較為脆弱而要受到保護的消費者。

提案人表示為明確失效的情況，新增了這條。就不相符的情況進行告知及因告知而賦予消費者行使權利所建議的制度確實與《民法典》的相同，既沒有創新也沒有建立一個比《民法典》更為有利的制度；原因是過往在消費關係中雙方對法定的權利和義務並不一定完全認識，以致未能獲得應有的保障。提案人希望藉本法案將有關制度加以推廣，讓消費者和經營者知法守法。

在行文方面，提案人指出按照第三十八條的修改理由，對本條第三款作了相同調整，增加“進行檢查”，以明確是從消費者告知經營

Ca  
Ar  
ju  
B  
CS  
V  
E  
92  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

者之日起，因進行檢查、維修及更換而無法使用的期間內，方中止計算告知或失效的期間。

最後文本規定：一、如消費者未就消費品與合同規定不相符作出告知，則第三十七條第一款所賦予消費者的權利，於告知期間屆滿後失效。

二、如消費者作出告知，第三十七條第一款所賦予消費者的權利及為行使該等權利的司法或仲裁的訴權，自作出告知之日起六個月後失效。

三、上款所規定的期間自消費者作出告知之日起，在因對消費品進行檢查、維修或更換而無法使用有關消費品的期間內中止計算。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "林" (Lin) at the bottom.

#### 第四十條 求償權（最初文本第三十六條）

本條規定了向消費者提供不符合合同規定的消費品的經營者的求償權。最初文本僅針對向經營者提供與合同規定不相符的消費品或以分包合同向其提供服務的人的求償權。

委員會提出沒有任何期限規定？

提案人表示法案主要是規範經營者和消費者之間的關係，消費者直接與生產商交涉會比經營者與生產商交涉的難度大很多，故立法原意是希望消費者和經營者先解決因消費品與合同規定不相符而引起的消費爭議，然後經營者再向提供商品的人求償。如商品在生產或其他環節出現問題使到商品出現瑕疵，而令經營者承擔有些不合理，故在條文中訂定經營者有求償權。

因此，法案並未有就進行求償設定期限，如經營者欲行使求償權，



可按情況而適用《民法典》或《商法典》的規定進行求償。

提案人在最後文本修改為針對“生產商、製造商、進口商、經銷商及其他供應商或以分包合同向其提供服務的人”，以統一法案在其他條文採用的表述。另外，也刪除了“將承擔”的提述，因這裡只包括實際損失，不包括潛在的損失。

最後文本規定：負有第三十七條所規定責任的經營者，對於向其提供與合同規定不相符的消費品的生產商、製造商、進口商、經銷商及其他供應商或以分包合同向其提供服務的人，享有請求償還其所承受的一切損失的權利，但被請求人能證明交付商品予經營者時該不相符並不存在者除外。

## 第二節 向消費者提供服務的合同（最初文本第四章第一節第二分節）

### 第四十一條 範圍（最初文本第三十七條）

委員會指出，第一節及第二節中將供應消費品合同及向消費者提供服務合同作分開規範，兩者所訂定的規則是相同的，且差異不大，為何要將兩者分開規範？

提案人回應稱，法案規定的制度是參照葡萄牙4月8日第67/2003號法令（售賣消費品及其相關保障）。然而，上述法令僅包括供應消費品的合同，以及有關供應消費品合同中的承攬合同、其他提供服務合同和提供消費品的租賃合同，而沒有好像法案一樣單獨規範提供服務合同的內容。因此，考慮到將提供消費品和提供服務合同的內容分開規範會更為清晰，故在法案的系統編排上選擇了將提供消費品和提供服務合同分為兩節進行規範。

Co  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

最初文本第一款規定，“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。”提案人建議修改為“但承攬合同除外”，以明確排除承攬合同適用於本節。委員會要求提案人解釋服務合同的適用情況。

提案人表示，對於適用於本節的服務合同可以是委任、寄託<sup>35</sup>，也可以是其他類型的服務合同，但承攬合同除外，因為倘承攬合同適用本節的制度會導致所涉及的商品的保障期大大縮短。

第四十一條，將“承攬合同”排除適用法案中關於提供服務合同的制度，而直接適用《民法典》的相關規定，對消費者的保障會更有利。因為如“承攬合同”適用法案所規定的制度（法案第四十五條第一款規定了三十日），會造成其保障期間少於《民法典》所規定的期間。《民法典》對標的涉及動產的承攬合同規定了一年至二年（第一千一百五十條），對標的涉及不動產的承攬合同規定了二至五年（第一千一百五十一條），這規定與保護消費者權益的制度有顯著的區別，因此，認為有需要排除有關合同適用第二節的規定。經排除後，第二節的規定僅適用於不屬承攬合同的提供服務合同，意即，不涉及提供、維修或維護動產及不動產的合同，例如關於身體護理的提供服務的合同，諸如理髮或按摩，以及其他不屬承攬合同的提供運輸、酒店住宿等服務合同。

最初文本的但書“但所提供的服務包括供應消費品，則適用上一分節的規定。”已包含在有關供應消費品合同的適用範圍的規定<sup>36</sup>，因此刪除，以避免重覆規範或引起混亂。因此，如所提供的涉及供應

<sup>35</sup> 《民法典》第一千零八十一條（提供勞務合同之類型）

“以下數章所規範之委任、寄託及承攬，均屬提供勞務合同。”

需指出《民法典》用了“勞務合同”的表述，其等同於法案用的“服務合同”。

<sup>36</sup> 第三十一條：本節適用於消費品買賣合同及以供應該等消費品為標的之其他合同，尤其是承攬合同及租賃合同。

ca  
A  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

消費品，則適用第一節的規定。

委員會提出基本公共服務承批人所提供的商品(水、電、氣)?這些服務是否已包含在向消費者提供服務的合同內?

提案人表示，提供水、電、氣的公共服務承批人並非單純向消費者提供一商品(如一瓶蒸餾水、一排電池等)，其必須透過鋪設管道、維護相關設施等一系列服務方可持續供應予消費者，因此，相關“公共服務”是適用法案第四十一條至第四十七條的制度。

提案人表示第二款僅有文字微調，內容不變。需指出，如仍未有專有法規規定責任制度的，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，適用本節與合同規定相符的服務的制度，例如獸醫。

上述職業稅章程的自由及專門職業表中所載的自由職業者，部分在法案第二條第四款已被排除適用整個法案；倘未被第二條排除的，而又有專有法規規定責任制度的自由職業者，仍適用於法案，但本節(向消費者提供服務合同)的規定除外，對於獸醫提供的服務是適用於整個法案，因第二條沒有排除且目前仍未有相關的專有法規規範其責任制度。

對於“向消費者提供服務的合同”的名稱，有議員建議刪除“向消費者”的提述?

提案人解釋稱，考慮到“提供服務的合同”一詞有可能與一般民法所規定的提供服務合同有所混淆，為此，建議維持“向消費者提供服務的合同”的表述，因而可更清晰地區分法案所規定的屬於向消費者提供服務的合同，而不屬於《民法典》所指的提供服務合同的情況。

ca  
A  
13  
CS  
✓  
A  
9C  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

最後文本規定：

一、本節適用於經營者有義務向消費者提供服務的合同，但承攬合同除外。

二、本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。

#### 第四十二條 與合同規定相符的服務（最初文本第三十八條）

提案人建議仿效第三十三條和第三十四條對本條作調整並增加了第四十三條，因此委員會要求提案人解釋這兩條的適用情況。

提案人表示，在第四十二條第一款規定經營者有義務提供與合同規定相符的服務後，於第二款內規定了可評估與合同規定相符的情況。

對於第二款，提案人指出由於合同內容屬意思自治的範圍，因此，第二款是列舉合同相符的情況，以便經營者及消費者可以按情況適用相應項目，作為判斷是否符合合同規定的標準，如不符合第二款任一項就會被視為不相符，故提案人建議修改第二款序言的行文，將與合同規定相符的服務的情況，由盡數列舉改為舉例列舉的方式。因此，本條以舉例方式規定評估服務是否與合同相符尤須考慮的因素；下一條則規定雙方在未有明確約定的情況下，推定服務與合同規定相符的情況。

提案人舉例，如消費者與經營者約定以 X 品牌的產品進行皮膚清潔，而經營者是以上述品牌的產品來進行皮膚清潔，推定服務的提供與合同規定相符（一）項。如消費者要求提供泰式按摩，而經營者也

Ca  
A  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

按要求進行上述按摩，則推定所提供的服務與合同規定相符(二)項。消費者就訂立互聯網服務合同進行商議時已說明希望在澳大利亞使用互聯網，而經營者理解這一點。在這種情況下，該條款便被納入合同內，因此如該消費者能在澳大利亞上網，則所提供的服務才可視為與合同規定相符(三)項。

對於第三款，如經營者提供了通淋巴按摩服務的一星期後，為此類按摩引入了另一更有效的新技術，之前已提供的按摩服務繼續視為與合同規定相符。

行文方面，這條源自最初文本第三十八條，標題一樣，除第一款外，有多處的修改，仿效第三十三條和第三十四條的結構安排，提案人將內容劃分成兩部分(第四十二及四十三條)，本條以舉例方式規定評估服務是否與合同相符尤須考慮的因素；下條則規定，雙方沒有明確約定的情況下，推定服務與合同相符的情況。因此，提案人建議把第二款“提供的服務符合以下規定，即視為與合同規定相符”修改為“在評估服務是否與合同規定相符時，尤其應考慮服務是否存在以下情況：”。

第二款(一)項是新的，內容仿效第三十三條第二款(一)項；最初文本的(一)項<sup>37</sup>已刪除，提案人解釋由於結構改動，原(一)項的內容不屬有合同約定的情況而需刪除。

(二)項是最初文本的(三)項；原(二)項移至下條(三)項。

(三)項與第三十三條第二款(四)項的規定相同。

第三款不是新的，其內容是從已刪除的最初文本第三十九條(瑕

<sup>37</sup> 最初文本第三十八條第二款(一)項：“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”

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name '林' (Lin) and various initials.



疵服務)第二款移過來的。

至於最初文本第三十九條(瑕疵服務)第一款<sup>38</sup>已刪除,在隨後條文原用“瑕疵服務”一律改為“與合同規定不相符的服務”。

最初文本第二款(四)項規定的“不會危害消費者的健康或身體完整性”被刪除。但有關內容經調整後移至下條(四)項。提案人解釋由於結構改動,有關內容不屬有合同約定的情況而刪除。

最後文本規定:

- 一、經營者有義務向消費者提供與合同規定相符的服務。
- 二、在評估服務是否與合同規定相符時,尤其應考慮服務是否存在以下情況:

(一) 與合同所載的數量及質素相符;

(二) 與消費者所提出的具體要求或指示相符;

(三) 符合消費者所要求的目的,而該要求已於訂立合同時由消費者告知,且已為經營者所接受。

三、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被視為與合同規定不相符的服務。

#### 第四十三條 與合同規定相符的推定

本條旨在引入一項推定,以證明其所提供予消費者的服務已具備相應的基本特徵和品質,例如,若經營者能夠證明在履行合同時已提

<sup>38</sup> 第三十九條(瑕疵服務)第一款規定:“根據上條的規定與合同規定不相符的服務,視為瑕疵服務。”

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature at the bottom that appears to be "林" (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

供符合同類服務的一般目的，或具備同類服務的質素，便推定有關服務與合同規定相符。

需要注意的是，第四十三條所規定的推定與合同規定相符的標準具有雙重意義：一方面，方便經營者在具體個案中更容易證明有關服務已符合與合同規定相符的情況；另一方面，如消費者在具體個案中能夠指出與合同規定不相符的任何情況，則可藉此證明有關服務與合同規定不相符。

當雙方沒有明確約定交易內容，甚至雙方沒有任何磋商便建立合同，難以按第四十二條規定所指的參考因素進行評估，因此，當出現第四十三條所指情況，便推定服務與合同規定相符。

如雙方沒有約定的修剪髮型，經營者完成理髮服務後，便推定該服務已符合合同規定【(一)項】。如修甲服務一般會包括為使用的工具消毒，且經營者提供了該服務，則推定符合合同規定【(二)項】。如經營者在提供皮膚清潔服務時標明須配戴口罩，而經營者在提供皮膚清潔服務時有配戴口罩，則推定符合合同規定【(三)項】。在按摩服務中，如服務沒有損害消費者的健康及身體完整性，便推定有關服務與合同規定相符【(四)項】。

提案人表示本條主要參照第三十四條的規定，(一)項與第三十四條(一)項基本相同；(二)項與第三十四條(三)項相似，但內容上相對簡單；(三)項是最初文本第三十八條第二款(二)項<sup>39</sup>移過來。

(四)項是從最初文本第三十八條第二款(四)項的原有內容的基礎上作進一步完善，主要是考慮經營者所提供的服務，表現出與同類服務對人的健康及身體完整性所具備的安全性，倘若服務不會對人

<sup>39</sup> 最初文本第三十八條第二款(二)項。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '92 林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

的健康及身體完整性造成危險，則推定該服務已與合同規定相符。相反，當有關服務出現對人的健康及身體完整性造成危害，則排除適用該服務與合同規定相符的推定，此時，消費者可針對該服務與合同規定不相符向經營者要求再次提供服務、減價或解除合同。

最後文本規定：

如合同未有明確約定，則推定屬下列情況的服務與合同規定相符：

- (一) 符合同類服務的一般目的；
- (二) 具備同類服務的質素，而該等質素使消費者可合理期待；
- (三) 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；
- (四) 具備同類服務對人的健康及身體完整性的一般安全性。

#### 第四十四條 服務與合同規定不相符的後果（最初文本第四十條）

對於第二款，委員會要求澄清這裡規定的“經營者被推定為有過錯”與第三十七條第二款“消費者無須證明經營者的過錯”，作出不同規定的理據。

提案人表示，由於第三十七條第二款是規定消費品的情况，而法案建議針對消費品與合同規定不相符時，經營者負“無過錯”責任，即不論經營者是否有過錯均需負責，有關的考慮是基於參考葡萄牙有關消費品的責任制度及本澳《商法典》有關產品的責任制度，都規定為無過錯責任制度，而且消費品本身的性質與服務有所不同，消費品可較為客觀地認定是否與合同規定不相符，同時，從事經營消費品的

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name 'AL' and other illegible marks.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

經營者亦可較容易基於該消費品並非其生產而可表示其沒有過錯而排除其責任，因此，建議對消費品訂定無過錯責任制度。而第四十四條第二款是規定服務的情況，法案建議對服務與合同規定不相符，經營者負“推定有過錯”責任，其考慮是基於現行本澳並未有就服務訂定一種無過錯責任制度，而且考慮到服務的性質，消費者對所提供的服務是否與合同規定相符會較為主觀，故為提供服務設定為推定有過錯的責任制度，給予經營者經舉證後可推翻有關推定會較合理，同時，對澳門經營者來說亦未造成更大負擔，經衡量有關情況後，建議為提供服務訂定為推定有過錯責任。

在行文方面，這條標題已修改，在最初文本是“損害賠償及行使方式”。委員會認為這標題與其內容並不相符，理由與第三十七條的相同。

最初文本第一款最後部分，即“並有權獲得因解除合同而引致的損害賠償”已刪除。一如之前就供應消費品合同所指，當消費者選擇行使非解除合同的其它權利時，亦可能會受到其他損害，因此，由於在一般規定的部分已規定了要求損害賠償的權利，委員會建議將第一款關於有權獲得損害賠償的最後部分刪除，詳情可參閱第三十七條相關的解釋。

第三款在“屬不可能”前刪除“按一般規定”，以及在“構成權利濫用”前增加“按一般規定”，從立法技術完善行文。

第四款規定內容基本維持，僅行文微調。

與第三十七條的規定的情況相同，考慮到本條沒有就超過上述期間（三十日）規定任何後果，提案人在最後文本增加第五款，規定如經營者未能遵守該期間，消費者可選擇行使第一款所指的任一其他權

Ca  
Pr  
Z  
B  
CS  
✓  
A  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

利。

最初文本的第五款的規定經修改後移至下一條（第四十五條）第二款，告知期由十五日改為七日，詳見下條的解釋。

最後文本規定：

一、獲提供與合同規定不相符的服務的消費者可在無須承擔費用下，要求經營者再次提供服務、減價或解除合同。

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屬不可能、根據經適當配合的第三十七條第四款的規定對經營者的要求不符合比例或按一般規定構成權利濫用者除外。

四、再次提供的服務，須自告知經營者有關與合同規定不相符之日起三十日內完成，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、如經營者未能遵守上款所指期間，消費者可選擇行使第一款所指的任一其他權利。

#### 第四十五條 行使權利的期間

參照供應消費品合同制度的設置，最後文本在服務合同增加了第四十五條和第四十六條。

委員會提出，關於行使權利的期間，第一款規定如服務自交付予消費者之日起計三十日內顯現與合同規定不相符，消費者可行使第四

Handwritten signatures and initials on the right margin.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

十四條第一款所規定的權利，建議三十日的期間是基於什麼考量？

提案人解釋，考慮到在一般情況下，提供服務，例如按摩或清潔服務等，是否存在不相符一般可以在服務交付時當場發現，而另外為配合消費品分節的行使權利期間及失效的條文，在服務的章節都加入相應的規定故建議將提供服務的行使權利的處理方式及期間，參照消費品的方式及期間處理，但亦基於服務相比消費品而言可以更快發現不相符，因此不需要設定與消費品相同的期間讓消費者行使權利，故經評估有關情況後，建議將有關期間設定為三十日。

委員會要求提案人解釋，當涉及消費品與合同規定不相符時，消費者可在三十日內告知（第三十八條），但當屬與合同規定不相符的服務時，有關告知期間則由十五日<sup>40</sup>減為七日。

提案人回應稱，現行《民法典》第九百零九條第二款規定物之瑕疵之告知期為三十天，故消保法就消費品與合同規定不相符的告知期設定相同期限。而就與合同規定不相符的服務，現行《民法典》則沒有相應規定，但考慮到消費者獲提供服務後，基本上已可以即時或較短時間內知悉服務是否與合同相符，為避免過長期限出現的不確定性會對經營者造成過多的負擔，以及由於“向消費者提供服務的合同”的相關章節已不適用動產或不動產的保養、維護或維修的承攬合同，故提案人建議將十五日的告知期減少至七日。

另外，在行文方面委員會指出為何第一款規定“如服務自交付予消費者（…）”而不是“如服務自提供予消費者（…）”。

提案人表示：由於立法原意是經營者已完成服務，消費者方能評估該服務與合同規定是否相符，尤其是在葡文行文上，如僅使用“提

<sup>40</sup> 最初文本第四十條第五款規定：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。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z', and Chinese characters like '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

供”，可能會有不清晰之處，因為只表示自服務提供予消費者可能會理解為提供服務之日起計，但未能清晰有關時點是否提供服務時，還是完成提供服務起計，故條文使用“交付”一詞，在葡文行文上會更為清晰地規定為完成服務後而將服務交付予消費者，故有關修改會更符合立法原意。

最後文本規定：

一、如服務自交付予消費者之日起三十日內顯現與合同規定不相符，消費者可行使上條第一款所規定的權利。

二、為行使上條第一款所規定的權利，消費者須於上款所指期間內，且自知悉與合同規定不相符之日起七日內，將服務與合同規定不相符告知經營者。

#### 第四十六條 失效

這條是參照第三十九條新增的條文，規定了兩個失效期，第一個是就服務與合同規定不相符的告知期（七日）；另一個是在消費品與合同規定不相符的情況下，消費者於告知後有權行使權利的期間（六個月）。

需注意的是，如服務自交付予消費者之日起計三十日內消費者發現有不相符，須在發現之日起計七日內告知經營者；倘發現而不告知，第四十四條第一款賦予消費者之權利（再次提供服務、減價或解除合同）於發現日起計七日屆滿後失效，消費者因此不能行使有關權利，即便是三十日的期限仍未結束。另外，消費者自作出告知之日起計六個月內須行使再次提供服務、減價或解除合同的權利，否則於六個月

ca  
Ar  
ju  
A  
B  
C  
U  
✓  
A  
92  
林







澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

供應商與經營商之間的關係。

**第六章 遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同**  
**（最初文本第四章第二節第一分節 特別制度）**

本章是最初文本第四章第二節（特別制度），現獨立成章，且標題修改為遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同。

**第一節 一般規定（最初文本第一分節）**

**第四十八條 適用制度（最初文本第四十二條）**

— 委員會要求解釋本條的內容並澄清本章用提供“商品”，是否擬視乎具體情況適用上一章關於提供“消費品”的規定？

提案人表示，本章是以訂立合同的形式而作出分類，上一章（第五章）是以合同的標的而作出分類，因此，如以遠程、商業場所以外或預繳方式訂立合同，而該合同的標的是消費品或服務時，亦同時適用上一章的規定。第五章和第六章的關係是並列的，按各自的標準而適用。

值得指出的是，本章用“商品”，其範圍比上一章的“消費品”為大，因消費品在第三十二條被界定為“有形動產”，排除不動產買賣。最後文本僅有文字的調整。

**第四十九條 排除（最初文本第四十三條）**

Ca  
Ar  
J  
B  
CS  
✓  
李  
9E  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

委員會對（一）項的排除有疑問，以及其與第二條第四款（六）項的區別。

提案人解釋稱，（一）項排除的理由與相關合同的特殊性質有關，由於有關服務一般有專門的法例規範，而大多的特別規則均與法案互相抵觸，例如在自由解除合同的方式和權利方面存在抵觸。

提案人強調，第二條第四款（六）項規定的是涉及有價證券的金融服務，如股票、基金、債券，以及因應金融市場波動而訂定價格的商品及服務的金融服務，如黃金或燃油期貨、外匯孖展等投資產品的服務，法案完全不適用於此等服務合同。但除本章的規定外，法案適用於本條（一）項所指的銀行、保險及其他金融服務，倘消費者與經營者是透過遠程、在商業場所以外或預繳方式訂立銀行、保險及其他金融服務合同，無須受本章的制度約束。

但委員會質疑，網上銀行服務越趨普遍，特別是金融行業逐步減少櫃檯服務。如果排除，如何保障消費者？

提案人澄清，這並不代表不對網上銀行業務予以監管，而是考慮到（一）項所指的銀行、保險及其他金融服務的合同的特殊性，且具有更為複雜的制度，應由其他專門制度加以規範更好。現時金融管理局已根據三月十一日第 14/96/M 號法令第九條和七月五日第 32/93/M 號法令核准之《金融體系法律制定》第六條所賦予的權限，制定電子銀行風險管理指引。因此，法案建議本章排除適用有關服務合同。

委員會要求提案人繼續解釋餘下各項的情況。

提案人表示，對於（二）項，與不動產的建造、買賣或其他權利有關的合同，包括租賃，提案人表示除了自由解除合同的權利外，不動產有關的合同在形式上具有十分特殊的規則，如需透過預約合同或

la  
Ar  
ju  
CS  
✓  
+  
92  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

公證合同處理，不宜由本章的規則所規範。這裡的“其他權利”是指不動產的租賃、用益權、使用權等。

對於（三）項，經營者經常、定期交付消費者關於食品、飲品或其他家庭日用品的供應合同，排除的理由是基於這類合同經營者已與消費者建立長期和穩定的關係，無須每次再向消費者說明資訊，如此等合同受本章規範，則不具靈活性。

（四）項是新增加的，即由消費者主動透過電話、音頻信息、視像會議、聊天室或其他類似的通訊方式，聯絡經營者而訂立的偶然供應食品或飲品的合同（俗稱“叫外賣”），排除的理由是這種具偶然性質的消費模式以及相關消費品的易耗性和易腐性都不能與自由解除合同的權利相容。

對於（五）項客運服務合同排除的理由是：(i)日常客運服務不適宜受本章的規定所規範，因為原則上購買後已即時使用有關服務；(ii)若是透過旅遊單位提供的客運服務已受規範。

對於（六）項，於展銷或展覽的銷售活動訂立的合同，排除的理由是該類合同已於法案第四章第二十九條和第三十條作出特別規範，且此等合同要求靈活性，如此等合同受本章規範，會影響其交付的快捷及靈活。但參展的經營者仍須遵守法案一般制度的規定。

此外，提案人為了進一步清楚展現被排除的合同和理由，向委員會提交了一書面說明，內容如下：

不適用“遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同”的規定，但適用法案其他規定的合同：

- (1) 銀行、保險服務及其他金融服務(包括兌換及匯款)的合同

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below, some appearing to be initials like 'AS' and 'EL'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

- 與合同的特殊性質有關，其應受專門規則規範，包括金管局發出的監管指引，例如《電子銀行風險管理指引》及《外判管理指引》。
  - 相關行業的法規或監管指引與法案的規定內容相矛盾，例如金管局發出第 008/2003-AMCM 號通告，為人壽保險設定特別的冷靜期。
- (2) 與不動產的建造、買賣或其他權利(例如租賃)有關的合同
- 不動產的合同在形式上具有十分特殊的規則
  - 不動產預約買賣合同或公證合同都有特別規定
- (3) 經常定期交付食/飲品及家庭日用品的供應合同
- 已與消費者建立長期和穩定的關係
  - 無須每次再向消費者說明資訊和符合形式要件
- (4) 主動透過電話等類似通訊方式購買外賣食、飲品的合同
- 考慮到外賣的食肆經營者的實務操作情況
  - 屬於靈活性和即時性的消費行為
- (5) 客運服務合同
- 原則上購買後已即時使用
  - 透過旅遊單位提供的客運服務已有專有法規所規範，即第 48/98/M 號法令《旅行社及導遊職業的規範》
- (6) 展銷或展覽的銷售活動訂立的合同-已於法案第四章作出特別規範

Co  
An  
ju  
高  
月  
CS  
✓  
李  
能  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(六) 於展銷或展覽的銷售活動訂立的合同。

第二節 遠程訂立的合同和商業場所以外訂立的合同（最初文本第二分節 遠程和商業場所以外訂立的合同）

第五十條 定義（最初文本第四十四條）

關於（二）項的規定，使用電視訂立合同在技術上是否可行？因為一般而言，只可透過電視作單向的意思表示。

提案人表示，由於第五十條（二）項的定義是“指經營者與消費者在未有同時親身出席的情況下，為訂立合同而可使用的通訊方式，尤其紙張、電話、電視及互聯網”。而這裡所指的電視只屬於為訂立合同而使用的通訊方式，在現實情況中，電視當然不能做到與消費者即時互動溝通，因此亦只可作單向的意思表示或介紹，但只要經營者與消費者沒有同時親身出席下，全程透過電視進行推銷，之後消費者透過電視所指定的聯絡方式或要求而接觸經營者，並因而訂立買賣合同，亦符合“遠程訂立的合同”的定義，包括“…由協商至訂立合同僅利用遠程通訊技術，且在消費者與經營者未有同時親身出席的情況下訂立的合同”。有關銷售模式在歐洲甚至亞洲的日本、台灣地區等均有採用，而在歐洲，包括葡萄牙將電視銷售作為“遠程訂立的合同”的其中一種銷售模式已有一段時間，均具可執行性。

對於（三）項，委員會要求提案人解釋規範商業場所以外訂立的合同的目的。

提案人表示，規範商業場所以外訂立的合同是考慮到對於消費者而言，在無心理準備的情況面對經營者及其僱員突如其來的街頭推銷

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like '林' and 'AL'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

及上門推銷，會構成一種壓力，消費者很可能是為盡快結束被推銷、在無法比較市場上同類產品的情況下，只聽了經營者的推銷便匆匆決定購買有關商品。

因此，法案對這類合同加以規範，經營者要提供強制資訊、簽署書面合同以及七日自由解除合同，以保護消費者。

在行文方面，對於（一）項“遠程訂立的合同”，提案人考慮到這項所針對的“遠程訂立的合同”定義會給人一種印象，有關經營者是透過一個交易系統或平台進行交易，會被誤以為僅針對網上平台的交易，但事實上有關遠程訂立合同的範圍是包括其他遠程通訊方式，例如電話、電視或互聯網。因此，“遠程訂立的合同”的適用範圍十分廣泛，包括任何符合遠程通訊技術作出的銷售活動，只要經營者與消費者未有同時親身出席而訂立的合同。因此，由原來的遠程訂立的合同的定義“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”改為“是指在經營者為提供商品或服務而準備的遠程模式內，由協商至訂立合同僅利用遠程通訊技術，且在消費者與經營者未有同時親身出席的情況下訂立的合同”。

（二）項“遠程通訊技術”，是新增的。提案人解釋，遠程通訊技術是指經營者與消費者在未有同時親身出席的情況下，為訂立合同而可使用的任何通訊方式。另外，提案人為了明確遠程通訊不限於互聯網，在定義最後部分舉例列舉了“紙張、電話、電視及互聯網”。

對於（三）項，考慮到“商業場所以外訂立合同”的定義不需強調是否在經營者的商業場所以外的地方訂立合同，亦不需考慮經營者有否商業場所的問題，因此，僅需規定在非屬經營者的商業場所的地方訂立的合同，即視為在商業場所以外訂立的合同。為此，在（三）

Ca  
Ar  
J  
J  
C  
✓  
A  
92  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

項增加了“在非屬經營者的商業場所的地方同時親身出席”的提述以明確有關內容。

同時，為進一步體現是由經營者主動向消費者提出請求的情況下而訂立合同，分別在（三）項的(1)分項及(2)分項加上“應經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人的請求”的表述，並對(3)分項的行文作出完善，且刪除原(4)分項。

對於（4）分項，由於公共地方並不包括向公眾開放的地方，例如向公眾開放的私人地方，故建議加上“向公眾開放的地方”。另外，由於原文僅表示“與消費者本人接觸後訂立的合同”有可能被理解為可包括與消費者本人接觸一段時間後，再返回經營者的商業場所內訂立合同，因此，對原(5)分項的內容作了調整。由原來的“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”改為“經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人在公共地方或向公眾開放的地方接觸消費者本人後隨即在該等地方訂立的合同”，即，如經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人在公共地方或向公眾開放的地方接觸消費者本人，隨後到經營者的營業場所簽訂合同，相關合同將不被視為“商業場所以外訂立的合同”。

最後文本規定：

為適用本法律的規定，下列用語的含義為：

（一）“遠程訂立的合同”：是指在經營者為提供商品或服務而準備的遠程模式內，由協商至訂立合同僅利用遠程通訊技術，且在消費者與經營者未有同時親身出席的情況下訂立的合同；

（二）“遠程通訊技術”：是指經營者與消費者在未有同時親身出席的情況下，為訂立合同而可使用的通訊方式，尤其是紙張、電話、

Ca  
An  
Z  
B  
D  
A  
Y  
L  
林



電視及互聯網：

(三) “商業場所以外訂立的合同”：是指消費者與經營者在非屬經營者的商業場所的地方同時親身出席而在下列任一情況下訂立的合同：

(1) 應經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人的請求，  
在消費者住所訂立的合同；

(2) 應經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人的請求，  
在消費者工作地點訂立的合同；

(3) 應經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人的請求，  
透過在某人或某組人的其中一人的住所示範以推銷商品或服務並在該情況中訂立的合同；

(4) 經營者，又或代經營者行事或以其名義行事的人在公共地方  
或向公眾開放的地方接觸消費者本人後隨即在任何該等地方訂立的合同。

**第五十一條 訂立合同前提供資訊（最初文本第四十五條）**

委員會指出為何在這條沒有要求任何的保養資訊和售後協助資訊？

提案人指法案強制經營者就遠程和商業場所以外訂立的合同，須於訂立合同前以清楚易明的方式向消費者提供一系列的資訊，重點在於幾個環節，第一是因遠程訂立的合同，消費者無法得知經營者的身份，故強制經營者須提供其身份及聯絡資料；第二是消費者在訂立合同前是無法檢視商品或服務的情況（如大小等），故強制提供商品或

ca  
A  
L  
M  
C  
L  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

服務的特徵；第三是礙於條件消費者難以與經營者進行議價，故強制提供所有價格資訊；第四是自由解除合同的權利方面資訊。

遠程訂立的合同和商業場所以外訂立的合同、預繳式合同都會適用第十一條的規定，消費者有權獲得屬必要的資訊，包括售後服務範圍。

提案人在最後文本就此做了增加。

對於第一款（二）項提到經營者的納稅人編號，委員會提出經營者是否必須擁有納稅人編號？

提案人回應稱，十二月三十一日第 15/77/M 號法律核准的《營業稅章程》第八條規定，納稅人申報屬強制責任，因此，原則上所有在澳經營的經營者都有納稅人編號。消費者可依據是否有「經營者的納稅人編號」的資料，尤其是網購，來決定是否光顧。因這個資料可簡單地先讓消費者識別對方是否為本澳經營者，從而判斷與之交易會否受法案保障。出於保護消費者的原因，與第十一條的規定不同，屬第六章所規定的情況下，經營者均需向消費者提供其納稅人編號。

委員會要求澄清最初文本第二款但書的規定<sup>41</sup>，既然因本條規定的資訊是經營者在訂立合同前必須適時以清楚易明的方式向消費者提供，一旦違反該項義務會構成行政違法，科處罰款，為何在但書容許當時人可於訂立合同前另有協議？

提案人為清楚有關內容，刪除但書並在最後文本的第三款修改為：以上兩款所指資訊須載於遠程或商業場所以外訂立的合同內，且有關內容不得修改。

<sup>41</sup> 最初文本第四十五條第二款：“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。”

ca  
A  
林  
CS  
✓  
A  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

有議員曾建議提案人透過附件形式制定法定表格，以清晰列出需向消費者提供的資訊。

提案人解釋，由於各行各業所提的商品及服務各有不同，差異性頗大，換言之，即使同一項資訊，不同行業要提供的資料內容及表達方式亦有不同，如用法定表格，便限制了不同行業經營者均在同一框架中填寫資料，因此認為不適宜採用表格。而且在第五十一條及第五十四條已區分開必定存在及按情況適用的資訊，經營者可以自行制定符合法案要求又符合自身需要的表格。

在第一款（一）項最初文本規定“經營者名稱或其商業名稱”，現改為“經營者的識別資料，尤其是經營者的名稱或商業名稱，又或倘有的代經營者行事或以其名義行事的人的識別資料；”，提案人表示是三選一的意思，經營者提供任一個均可以。

對於最初文本第一款（三）項“所在地地址”已刪除，考慮到由於本條屬於在訂立遠程訂立的合同前提供資訊，未必所有經營者都有商業場所，而且在第五十一條第二款中，已要求經營者提供倘有的商業場所的地址，因此，建議刪除。

本條行文的優化主要基於第十一條的調整，並考慮了遠程及商業場所以外訂立的合同的相關規定，例如，關於自由解除合同權利的規定。為明確經營者須向消費者提供的資訊和基於違反本條的規定可能會構成行政違法，提案人對組成此條規定的資訊作出了盡數列舉。

最後文本規定：

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、準確及易明的方式向消費者提供下列資訊：

la  
A  
i  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z





(三) 費用及任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費、交付費；

(四) 約定的履行模式，以及交付商品或提供服務的限期；

(五) 使用特定商品或提供特定服務時須特別注意的事項及副作用；

(六) 正常使用有危險性的商品或服務時可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；

(七) 商品的安裝及使用方法；

(八) 商品或服務的保證條件；

(九) 售後服務範圍，包括倘有的供應商品的零部件及配件；

(十) 合同的生效期；

(十一) 如屬期限不確定或自動續期的合同，其單方終止或不續期的條件，以及相關的後果；

(十二) 如屬設有最短合同期限的合同，其提前終止的條件。

三、以上兩款所指資訊須載於遠程或商業場所以外訂立的合同內，且有關內容不得修改。

四、本條所規定的提供資訊義務的履行，由經營者負責證明。

## 第五十二條 形式要件（最初文本第四十六條）

委員會指出，葡萄牙法律（二月十四日第 24/2014 號法令）第五條第一款規範了遠程訂立的合同和商業場所以外訂立的合同，除了當中

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below, some with checkmarks.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

針對保護無行為能力人和未成年人的相關部分外，有關的規定與本條第一款內容相若。上述該類人士在遠程商業關係中處於較為弱勢，為何沒有在此規定給予他們保護？

提案人回應稱，法案經參考葡國有關的立法後，因應在澳門的實際情況，認為先主要針對消費者以遠程和商業場所以外訂立的合同提供特別保護，因這種方式訂立合同，消費者處於更顯弱勢的位置，而暫未有計劃在法案中將無行為能力人和未成年人的消費者作特別保護，但不妨礙可補充適用現行《民法典》的制度。

委員會指出是否應該在第四款中針對合同所使用的語言規定一項要求？

提案人回應稱，基於合同自由原則，不妨礙使用不同語言的經營者與消費者訂立適切其需要和符合其具體情況的書面合同，而且不想加重經營者的負擔，故法案沒有強制雙方以何種語言訂立書面合同。

第三款來自最初文本第四款，有議員要求解釋“如透過口頭要約方式，以電話、音頻信息、視像會議、聊天室或其他類似的通訊方式訂立遠程合同”的表述，以及這與第五十條（二）項使用了“遠程通訊技術”的概念之區別。

提案人表示，由於第五十條（二）項所規定的“遠程通訊技術”的定義是為了明確何謂“遠程通訊技術”，其內包括哪些通訊方式。而第五十二條第三款主要是規定“如透過口頭要約方式，以電話、音頻信息、視像會議、聊天室或其他類似的通訊方式訂立遠程合同”的情況，強調的是是否透過口頭要約方式訂立遠程合同，倘屬透過此方式訂立合同，則仍需要消費者以書面方式確認。因此，兩者情況是有所不同的。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'CS' and '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

有議員指出，關於第五十二條第三款所指的“首次聯絡”，在實務操作中，較難判斷誰主動作出首次聯絡，例如，銷售活動在透過微信群組增加某人為朋友後進行或在掃瞄某人的二維碼後進行，該如何判斷誰主動作出首次聯絡？

提案人解釋稱，正如之前所述，由於第五十二條第三款規定倘透過口頭要約方式而訂立遠程合同，則消費者須以書面方式確認。因此，無論是透過電話，還是透過微信或 WhatsApp 的音頻信息、視像會議、聊天室等方式而訂立遠程合同，都是指透過口頭要約方式而訂立的合同，因此，在有關例子中，銷售活動在透過微信群組增加某人為朋友後進行或在掃瞄某人的二維碼後進行，只屬於透過建立聯絡人的一種方式，而第五十二條第三款所規範的內容主要是針對在訂立遠程訂立合同時，如以口頭方式訂立合同，例如，電話、微信或 WhatsApp 的音頻信息、視像會議、聊天室等並以語音方式所訂立的合同，都必須再經消費者以書面確認，而且第五十二條第三款所規定的情況主要是規範誰先以口頭方式向對方作出要約，來確定首次聯絡的到底是經營者還是消費者，從而來判斷是否適用該條的規定。

最初文本第六款規定違反以上數款的規定而訂立的合同，按一般規定視為無效，提案人在最後文本修改為這無效僅可由消費者提出。如採用最初文本的“一般規定”，便會根據《民法典》第二百七十九條的規定，無效得隨時由任何利害關係人(這裡包括消費者和經營者)主張，亦得由法院依職權宣告，無效屬自始無效。委員會希望提案人予以說明。

提案人解釋，經考慮立法原意，應讓消費者決定是否維持合同有效，因此在這條設立一個有別於《民法典》一般規定的特別規定。法案規定的無效制度原則上與現時一般的無效制度只有一處的最大分

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

別就是有關無效僅可由消費者本人提出，而一般無效制度是任何利害關係人均可提出，其餘部分皆適用《民法典》規定的一般無效制度，有關的規定是參考了葡萄牙消保法的規定，目的是為進一步保障消費者權益，因有些情況即使不符合形式要求，例如無訂立書面合同，對消費者來說可能並不重要，故希望保留有關消費交易的有效性，而且，法案規定的無效制度是補充適用《民法典》第 282 條的規定，即使消費者有權選擇是否提出無效，但當其提出時，即要求解除合同亦須返還具備原有狀況的消費品予經營者，否則，需要作出等價補償，以免造成權利濫用。

為清晰第二款的行文表述，將“透過電子方式訂立”改為“透過互聯網訂立”的表述。

考慮到在最初文本第三款的情況，一般經營者透過電話來電推銷商品時，即使無按該規定說明其認別資料及來電目的，消費者亦難以證實是否存在有關情況，除非透過電話錄音證明，故在實務上是難以操作，因此，建議刪除最初文本第三款。

在第三款(原為第四款)增加“口頭方式”，以清晰該款的內容是無論採用甚麼通訊技術，包括音頻信息、視像會議、聊天室等情況，僅針對以口頭方式進行的情況，因而才需要作出相應行為及提出書面同意等要求。此外，對於該款有關“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”的內容，原則是參考葡萄牙的相關法規而訂定，當中所使用的“不受約束”會引起在適法過程中的爭議或疑問，因為在目前本澳的法律體系中，並未有對“不受約束”作出定性，其實在葡萄牙的司法判例中，把“不受約束”視為一種非典型的無效，有關無效必要由消費者提起，故對有關內容作了相應調整，由“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”改

Co  
A  
J  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

為“消費者應以書面方式表示接受有關要約”。

第五款最後部分有增加，以清晰內容；第六款是新增的，以加強對消費者的保護。

最後文本規定：

一、如屬遠程訂立的合同，上條第一款及第二款所指資訊，須透過與所使用的遠程通訊技術匹配的途徑，以清楚、準確及易明方式提供，並須遵守商業交易的善意及誠實原則。

二、透過互聯網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，則經營者須確保消費者於完成訂購前已明確且有意識地確認該義務。

三、如透過口頭要約方式，以電話、音頻信息、視像會議、聊天室或其他類似的通訊方式訂立遠程合同，消費者須以書面方式表示接受有關要約，但如首次聯絡是由消費者本人透過上述通訊方式主動作出者除外。

四、商業場所以外訂立的合同須以書面訂立，並須以清楚、準確及易明的方式載明上條第一款及第二款所指的資訊。

五、違反以上數款的規定而訂立的合同視為無效，但屬經營者不履行根據上條第一款（八）項及（十）項規定而負有的訂立合同前提供資訊義務的情況除外。

六、上款規定的無效僅可由消費者提出。

第三節 預繳式合同（最初文本第三分節）

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a checkmark and the name '林' (Lin).



### 第五十三條 定義（最初文本第四十七條）

預繳式合同越趨普遍，尤其是健身房、按摩及美容服務等方面，訂立預繳式合同的消費者需要先支付一筆款項，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，需加以監管。而法案主要在加強消費者的資訊權和設立自由解除合同的權利上保障消費者。

在行文方面，最後文本有行文的完善。

### 第五十四條 訂立合同前提供資訊（最初文本第四十八條）

為保障消費者，法案強制要求經營者在訂立預繳式合同前向消費者提供資訊，違反者會被行政處罰。

本條行文的優化參考了第五十一條的行文，同時亦考慮了預繳式合同的相關規定。為明確經營者須向消費者提供的資訊和基於違反本條的規定可能會構成行政違法，提案人對組成此條規定的資訊作出了盡數列舉，因此在最初文本刪除了第一款；原來的（一）項移至最後文本第一款（五）項；原（二）項移至最後文本的第二款倘有資訊的（二）項；原（三）項移至最後文本第一款（六）項最後部分；原（四）項移至最後文本第一款（十三）項；原（五）項移至最後文本第一款（七）項。

最後文規定：

一、訂立預繳式合同前，經營者須適時以清楚、準確及易明的方

la  
A  
ju  
CS  
✓  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

式向消費者提供下列資訊：

(一) 經營者的認別資料，尤其是經營者名稱或商業名稱，又或代經營者行事或以其名義行事的人的認別資料；

(二) 經營者的納稅人編號；

(三) 經營者的聯繫方法，尤其電話號碼、圖文傳真號碼或電郵地址，又或代經營者行事或以其名義行事的人的聯繫方法；

(四) 商品或服務的價格及計量單位；

(五) 消費者預繳總額；

(六) 價金的支付及交付商品或提供服務的方式，以及合同履行計劃；

(七) 消費者取得第五十六條所規定的履行預繳式合同的憑證的權利；

(八) 商品或服務的特徵，尤其是商品的成分、規格及型號，但涉及生產秘密除外；

(九) 經營者處理消費者投訴的方法；

(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方式；

(十一) 如不具有上項所指自由解除合同的權利，須說明消費者不享有該權利，又或如屬喪失自由解除合同的權利的情況，則須說明導致消費者喪失該權利的情況；

(十二) 向消費者說明行使自由解除合同的權利時可能須承擔因退還商品或退回付款而引致的費用；

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.



(十三) 合同的生效期；

(十四) 如屬期限不確定或自動續期的合同，其單方終止或不續期的條件，以及相關的後果；

(十五) 如屬設有最短合同期限的合同，其提前終止的條件。

二、除了上款所指的資訊外，經營者亦須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供下列倘有的資訊：

(一) 商業場所名稱及地址；

(二) 向預繳的消費者提供的優惠或折扣及其持續時間；

(三) 費用或任何其他負擔，尤其是商品的運輸附加費、郵費、交付費；

(四) 交付商品或提供服務的限期；

(五) 使用特定商品或提供特定服務時須特別注意的事項及副作用；

(六) 正常使用有危險性的商品或服務時可能出現的、危及消費者健康及安全的風險；

(七) 商品的安裝及使用方法；

(八) 商品或服務的保證條件；

(九) 售後服務範圍，包括倘有的供應商品的零部件及配件。

三、以上兩款所指資訊須載於預繳式合同內，且有關內容不得修改。

四、本條所規定的提供資訊義務的履行，由經營者負責證明。

la  
Am  
ju  
W  
B  
CS  
✓  
林



Ca  
Ar  
ju  
to  
B  
CS  
V.  
A  
GE  
林

### 第五十五條 形式要件（最初文本第四十九條）

預繳式合同必須以書面訂立，並須以清楚、準確及易明方式載明第五十四條所指的資訊，違反者會被行政處罰。沒有書面訂立的合同視為無效，合同維持與否由消費者決定。

第一款有行文的完善；第二款的最後部分有增加，以清晰內容。

第三款是新增的，與第五十二條第六款的處理相同，無效僅可由消費者提出。提案人解釋，經考慮立法原意，應讓消費者決定是否維持合同有效，因此在這條設立一個有別於《民法典》一般規定的特別規定（詳情請參考第五十二條第六款的分析）。

— 最後文本規定：一、預繳式合同須以書面訂立，並須以清楚、準確及易明方式載明上條所指的資訊。

二、違反上款所規定的形式要件而訂立的合同視為無效，但屬經營者不履行根據上條第一款（十）項及（十二）項規定而負有的訂立合同前提供資訊義務的情況除外。

三、上款規定的無效僅可由消費者提出。

### 第五十六條 履行預繳式合同的憑證（最初文本第五十條 支付憑證）

本條的標題已修改，由原來的“支付憑證”改為履行預繳式合同的憑證。

訂立合同時，經營者須發出履行預繳式合同的憑證，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。這不同於第二



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

十一條所規定的收據。提案人表示這憑證是重要的，因在預繳式合同中經常會發生關於次數的爭議。

本條內容維持。

#### 第四節 共同規定（最初文本第四分節）

#### 第五十七條 自由解除合同的權利（最初文本第五十一條）

本節專門規範自由解除合同的制度，對於遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同，賦予消費者有權於七日內要求解除合同無須說明理由。

委員會要求解釋既然第一款已規定對於本章所規定的合同，消費者於七日內享有自由解除合同的權利，無須說明理由，為何第五十一條第一款（九）項、第五十四條第一款（十一）項還允許不具有自由解除合同的權利的情況？

提案人解釋，這兩項所指不存在自由解除合同權利，是指第六十五條的例外情況。

另提案人表示，考慮到第五十七條第一款和第二款是消費者享有自由解除合同的權利的規定，當初的處罰目的是為了防止經營者不履行有關給予消費者自由解除合同的權利而設定的處罰<sup>42</sup>，但經重新考慮後，認為只要消費者於法定期間內行使自由解除合同權利，經營者必須履行，因為法案第二十四條已規定消費者權利的強制性，任何排除或限制法案賦予消費者權利的合同條款均屬無效。

<sup>42</sup> 根據最初文本，違反第一款和第二款的規定會被處罰：最初文本第六十條（二）項規定，違反第五十一條第一至第三款的規定，科處五千至二萬澳門元罰款。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name '林' (Lin) at the bottom.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

基於經營者不論以作為或不作為方式違反法案第五十七條第一款的規定，該行為已屬無效，消費者必定享有法案第五十七條所賦予的自由解除合同的權利，既然已對限制消費者行使自由解除合同的權利訂定有關無效的後果，故認為無須再就此訂定行政處罰。

原第二款<sup>43</sup>由消費者承擔退還商品的費用的規定已刪除，原因是屬消費者因自由解除合同而生的義務，而不是權利，因此這規定轉由第六十二條的第三款規定，且刪除相關處罰規定<sup>44</sup>。

對於第二款規定，委員會表示，在經營者於上述七日的期間過後將所欠缺的資料告知消費者的情況下，是否應該將自由解除合同的三十日期限縮短為原本的七日？

提案人回應稱，對於經營者不履行訂立合同前向消費者提供其享有自由解除合同權利的資訊，是否將自由解除合同的三十日期限縮短為原本的七日，經參考其他地區，如葡萄牙的立法經驗後，考慮到澳門的實際情況，包括地域因素及對經營者的負擔（例如交易完畢後經營者也難以再尋回消費者重新作出通知）。同時，讓消費者在無需再與經營者爭議屬故意還是過失而未有履行通知義務的情況下，獲得一個足夠和固定的期間以行使自由解除合同的權利，對於消費者而言會較為便利，也不會因耗費時間在證明經營者未有履行通知義務等主觀要素，影響經營者對貨品的二次銷售（如款式或技術會過時等）。因此，建議維持法案所訂定的另外延長多三十日的期間。

在行文方面，原第二款已刪除；原第三款（即現在的第二款）引述的“第四十五條第一款（十）項”改為“第五十一條第一款（八）

<sup>43</sup> 最初文本第五十一條第二款。

<sup>44</sup> 最初文本第六十條（二）項規定，違反第五十一條第一至第三款的規定，科處五千至二萬澳門元罰款。

ca  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

項”，規定在訂立合同前經營者須向消費者提供“享有的自由解除合同的權利，以及有關期間及行使權利的方式”的資訊。另原引述的第四十八條第一款現改為“第五十四條第一款（十）項”，修改的原因是最新文本第五十四條已羅列各項資訊，因此於第五十七條亦同樣作修改。

第三款是最初文本的第四款，沒有修改。

最後文本規定：

一、對於本章所規定的合同，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。

二、如經營者不履行根據第五十一條第一款（八）項及第五十四條第一款（十）項的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增加三十日。

三、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。

### 第五十八條 期間的計算（最初文本第五十二條）

提案人表示為清晰自由解除合同的計算期間，建議明確如屬提供服務的合同，則其自由解除合同的計算期間，自訂立合同之日起計，如屬買賣合同，則以交付商品之日起計，或多於一項商品則取得實質佔有之日起計。將“交付商品”的表述，改為“買賣合同”是為了區分有些提供服務可能涉及供應或交付商品的情況，但基於配合第六十四條的規定，有關情況不應以交付商品作為期間的計算基礎，而應以

Co  
Ar  
林  
CS  
✓  
A  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

訂立合同之日起計算，因此，建議改為“買賣合同”。

第二款，將“支付憑證”改為“履行預繳式合同的憑證”，因應第五十六條的修改。

最後文本規定：

一、自由解除合同的權利的行使期間，自訂立合同日起計算；如屬買賣合同，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；如買賣合同屬交付多項商品的情況，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履行預繳式合同的憑證，則自交付憑證之日起計算。

### 第五十九條 行使方式（最初文本第五十三條）

最後文本有文字的改善以明確相關意思，內容不變。

### 第六十條 自由解除合同的後果（最初文本第五十四條第一款）

最初文本共有六款，除規定了自由解除合同的後果，同時亦規定了該解除對經營者及消費者在權利及義務方面所造成的後果，但內容略為混亂，為了更好地理解，委員會建議按內容分拆成為如下三條條文：“自由解除合同的後果”（本條）、“經營者因自由解除合同而生的義務”（第六十一條）以及“消費者因自由解除合同而生的義務”（第六十二條）。

ca  
An  
ju  
B  
CS  
✓  
A  
92  
林



本條在最初文本第一款的基礎上完善，最後文本規定：消費者行使自由解除合同的權利，導致履行合同的義務隨即終止。

### 第六十一條 經營者因自由解除合同而生的義務（最初文本第五十四條第二款）

委員會要求解釋，經營者須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。如何退款？

提案人回應稱，法案主要是希望規範消費者應獲得重要資訊，以便作出合適的交易決定，以及賦予消費者可自由解除合同的權利等特別保護，對於經營者與消費者之間的退款方式，現時本澳未有專門規定，而現行《民法典》也沒有就撤銷和解除合同訂定有關返還價金的方式，故在法案中未有限制有關退款的方式，原則上雙方可協議選擇以現金或信用卡入賬等方式進行退款。

委員會要求澄清退款的金額是多少？條文只提到已收款項，這就引起疑問，此款項是否僅包括消費者已付的商品或服務的價格，還是也包括消費者已繳納的運費？

提案人回應稱：自由解除合同的權利是針對有關合同的標的，即商品或服務，並非指履行給付以外的其他費用，因此，經營者退回的款項僅指商品或服務的款項（第六十二條第三款）。而因退還商品或退回付款引致的費用由消費者承擔，但經營者同意承擔該費用，又或經營者未有按照第五十一條第一款（十）項和第五十四條第一款（十二）項。於訂立合同前告知消費者有義務承擔該費用除外。為清楚經營者僅在上指情況下，才須承擔其他費用，提案人增加了第二款。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

委員會向提案人表示擔心七日期限內經營者不一定能退回款項予消費者，尤其是當款項要經銀行信用卡中心退回的情況。

提案人解釋，這規定的原意不是要經營者確保消費者在七日內收回款項，而是要經營者在七日內辦妥退款事宜並通知消費者其退款日期、地點及方式。

有議員表示，如經營者因為沒有事前通知消費者其有義務承擔因退還商品而引致的費用以及因退回付款而引致的費用，經營者便要承擔相關費用，這樣的規定並不合理，因為這樣會加大經營者的負擔，事實上，假如商品由外國寄回澳門，費用會更高，對經營者的負擔會更大。另外，如消費者選擇退貨，相關費用應由消費者承擔。

提案人回應稱，考慮到在一般情況下，經營者須將所有與商品或服務有關的主要資訊提供予消費者，以便其作出是否購買的意向，而且為避免產生不必要的爭議，經營者亦有義務向消費者說明其所需承擔的費用或額外費用。為進一步保障消費者的資訊權利，法案規定如經營者因為沒有事前通知消費者其有義務承擔因退還商品而引致的費用以及因退回付款而引致的費用，則有關費用將由經營者承擔，其目的是為了約束經營者必須事先向消費者說明有關情況，否則將承擔有關不利後果。因此，建議維持有關規定會較合適。

正如前述，本條由上條的最初文本分拆出來，第一款源自第二款，且在最後部分增加了內容，規定經營者須將退款日期、地點及方式通知消費者以清晰其內容。第二款是新的，最後文本規定：

一、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七日內，須向消費者退回已收款項並通知其退款的日期、地點及方式。

ca  
Ar  
Z  
B  
CS  
✓  
F  
92  
林



二、在上款所指期間內，經營者尚須退回因退還商品而引致的費用，以及承擔因退回付款而引致的費用，但經營者同意承擔該等費用或消費者事前未獲經營者通知其有義務承擔該等費用者除外。

第六十二條 消費者因自由解除合同而生的義務（最初文本第五十四條第三款至第六款）

委員會要求澄清如屬商品退還，在送貨上門的情況下，如果由於商品的性質或尺寸，消費者無法郵寄退還，由誰負責取回商品？

提案人回應稱，根據第六十二條第一款規定，由消費者負責退還商品，倘因運送商品予經營者所產生的費用，按照第三款規定，因退還商品引致的費用由消費者承擔，而且，在法案第五十一條第一款（十）項和第五十四條第一款（十二）項。已列明，在訂定遠程、商業場所以外及預繳式合同前，經營者須向消費者說明如下資訊：如消費者行使自由解除合同的權利須承擔退還商品或退回付款而引致的費用。除非經營者同意，或經營者未有事前通知有關事宜，則由經營者承擔有關費用。

上述規定的目的是避免消費者濫用自由解除合同的權利而隨意退貨，經考慮澳門的地域因素及貨運業現況，消費者承擔運費的負擔不會太大，因此訂定由消費者負責退還商品，倘若無法以郵寄方式退還商品，則需要考慮以其他方式，例如親自向經營者退還商品。

對於第三款（原第五十四條第四款）委員會要求澄清是否只有在經營者事前通知的情況下，因退還商品引致的費用才由消費者承擔？

提案人回應是的，例如消費者使用信用卡支付一預繳式合同的總額，

ca  
Ar  
ju  
to  
CS  
✓  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

而經營者已向信用卡公司支付了 4%手續費，如七日內消費者要求自由解除合同，經營者退還合同價金正常是以總額來退還，換言之，經營者已支出了 4%手續費的成本，但如經營者事先說明由消費者承擔該 4%手續費，則退還的價金不須包括該 4%手續費。有關條文的設定是在諮詢時業界所反映的，消費者行使自由解除合同如可以全額退還，經營者會虧損了已支出的成本，因此設置了該條文平衡經營者的負擔及消費者的利益。

第三款的但書是規定經營者同意承擔或消費者事前未獲經營者通知由消費者本人承擔，則有關費用應由經營者承擔，否則經營者將可能受到處罰【結合第五十一條第一款（十）、第五十四條第一款（十二）項和第六十八條第一款（二）項】。

正如前述，本條內容主要來自最初文本第五十四條的若干規定。第一款來自該條第三款，行文略有調整。

第二款規範預繳式合同，部分內容來自最初文本第六款（一）項<sup>45</sup>，但有修改，原規定“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，現修改為：

“（…）消費者應在收回其支付的款項後，立即將履行預繳式合同的憑證交回經營者或為此獲許可的人。”

由於第三款（原第五十四條第四款）所指引致消費者承擔的費用不限於“因退還商品引致的費用”，還包括“因退回付款引致的費用”，因此，建議增加“退回付款”的表述。第四款是原來的第五款。

最後文本規定：

一、自行行使自由解除合同的權利之日起七日內，消費者須向經營

<sup>45</sup> 原第六款（二）項沒有刪除，現由第六十一條第一款規管。

Co  
An  
j  
B  
3  
U  
✓  
A  
9  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

(一) 如經營者未得消費者同意下開啟保護封條，消費者仍享有自由解除合同權。

(二) 如經營者得到消費者同意，且其在開啟保護封條前已根據法案第五十一條第一款(九)項，向消費者說明將喪失自由解除合同權及依據時，則消費者不享有自由解除合同權。

(三) 如經營者得到消費者同意，但其在開啟保護封條前未根據法案第五十一條第一款(九)項向消費者說明喪失自由解除合同權及依據時，則消費者會因已開啟保護封條而不享有自由解除合同權，但經營者將因此而違反第五十一條的規定，需被科處罰款。

有議員曾提出，(九)項酒店住宿服務及(十)項演出的門票為何不可以解除，有關規定是否與現實情況符合？

提案人解釋，不可以解除的考慮原因是由於消費者預訂了有關房間或門票時，使其他消費者無法作出預留，如消費者作出解除，經營者可能要承擔全部損失，因為可能不能再出售予他人。

本條基本維持最初法案的內容，僅有行文微調使之更為清晰。

## 第七章 監察（最初文本第五章）

### 第六十六條 合作的特別義務（最初文本第五十八條）

最後文本的行文與最初文本的行文基本一致，只有部分文字的調整。

### 第六十七條 保密義務（最初文本第五十九條）

ca  
Ar  
ju  
E  
B  
CS  
✓  
L  
92  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

為保持法案整體行文的統一，提案人把“產品”調整為“商品或服務”。

## 第八章 處罰制度（最初文本第六章 行政違法行為）

第八章規定了構成行政違法的行為、相關的罰則和適用程序，以及法人對作出所規定的違法行為的責任。實際上這是針對違反法律的行為所規定的處罰制度，法律所規定的義務對其施以約束力，以確保法律的效力及使消費者的權利得到真正的保護。

第八章的標題由最初文本中的“行政違法行為”調整為“處罰制度”。

法案的最初文本包括罰款歸屬的規定（最初文本第六十七條），委員會建議提案人刪除上述的規定，理由是此一規定是原用補充適用的第 52/99/M 號法令第十五條的一般規定，提案人採納了委員會的建議。

## 第六十八條 行政違法行為（最初文本第六十條 違法行為）

第一款對法案內其他條文編號的援引因應相關條文編號的調整而修改。

從條文具體內容分析，一方面，關於第六十一條第二款<sup>46</sup>，按法案修改文本，違反上述規定的行為屬行政違法行為。

另一方面，第十一條第一款<sup>47</sup> 屬刪減的內容，因按最初文本，違

<sup>46</sup> 第六十一條第二款規定如下：“二、在上款所指期間內，經營者尚有義務退回因退還商品而引致的費用，以及承擔因退回付款而引致的費用，只要經營者已同意承擔該等費用，或事前未通知消費者其有義務承擔該等費用。”

<sup>47</sup> 第十一條第一款規定如下：“一、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

Handwritten signature and initials on the right margin.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

反相關規定的行為屬行政違法行為，而按法案最後文本，違反上述的規定非屬行政違法行為。事實上，對於經營者違反提供資訊的義務，法案已規定相應的行政處罰，例如，第十一條第二款至第四款的規定。

最初文本第四十六條第三款<sup>48</sup>屬刪減的內容，因最後文本刪除了有關內容。

同樣地，第五十七條第一款及第二款<sup>49</sup>亦屬刪減的內容。對此，提案人解釋稱考慮到第五十七條是消費者享有自由解除合同的權利的規定，當初的處罰目的是為了防止經營者不履行有關給予消費者自由解除合同的權利而設定的處罰，但經重新考慮後，認為經營者不可能限制消費者行使有關權利，而較普遍情況是經營者未有提供可行使有關權利的資訊，而違反有關規定已有相應行政處罰。故建議刪除上述的處罰規定。

委員會建議提案人新增確定罰款時須考慮的情節，提案人採納委員會的建議並增加第二款的規定。

最後文本規定：

一、違反本法律的規定，構成行政違法行為，並科下列罰款：

（一）違反第十一條第二款至第四款、第十二條、第十三條第一款及第二款、第十四條第一款至第四款、第十五條、第十八條第四款、第二十一條、第三十條第二款及第五十六條的規定，科澳門元二千元

務屬必要的資訊。”

<sup>48</sup> 最初文本第四十六條第三款規定如下：“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。”

<sup>49</sup> 第五十七條第一款及第二款規定如下：“一、對於本章所規定的合同，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。

二、如經營者不履行根據第五十一條第一款（八）項及第五十四條第一款（十）項的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增加三十日。”

las  
Ar  
ju  
B  
CS  
✓  
林  
林



至一萬元罰款；

(二) 違反第五十一條第一款至第三款、第五十二條第一款、第二款及第四款、第五十四條第一款至第三款、第五十五條第一款及第六十一條的規定，科澳門元五千元至二萬元罰款；

(三) 違反第二十條第二款、第二十六條第一款、第二十七條及第二十八條，以及第六十六條第一款的規定，科澳門元二萬元至六萬元罰款。

二、確定罰款時，尤其須考慮違法行為的嚴重性、行為人的過錯程度及經濟狀況，以及行為人藉實施違法行為所獲得的經濟利益。

#### 第六十九條 違法行為的競合（最初文本第六十一條）

委員會要求提案人解釋第三款的立法原意，這是因為第二款已規定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，所以，提案人需要解釋為何在涉及發出收據或履行預繳式合同的憑證時，建議適用法案規定的較輕處罰，而非現行法律規定的較重處罰。

提案人回覆如下：

第 6/96/M 號法律第二十九條不當票據的適用範圍廣泛，只要任何法律規定必須發出收據或就收據作出規範，都會適用該法第二十九條。消保法本身所面對的大部分是中小企業，故在罰款的設定上都傾向不設定高罰款的方向。

同時，第 6/96/M 號法律不只規範經營者與消費者之間的關係，還包括經營者與經營者之間的關係，即如在交易行為上經營者必須向另

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature and the name '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

一方發出收據，都必須發出，否則受處罰。因此，消保法不適宜直接廢止第 6/96/M 號法律有關發出憑證的規定。為協調兩個法律制度的合理適用，就有關收據事宜，適宜繼續由第 6/96/M 號法律規範屬 B TO B 關係，而法案則規範 B TO C 關係。

事實上，由於法案與其他經分析的單行法規的關係並非一般法與特別法的關係，若同時適用法案及其他單行法規，例如第 6/96/M 號法律，便有機會出現行政違法行為的競合情況。因此，有必要引入一項能解決上述違法行為競合的規定。第六十九條第二款規定，如兩個行政違法行為出現競合，則僅以處罰較重的行政違法行為處罰之，即如同一事實構成行政違法行為，即不發出收據，原則上將同時適用法案第二十一條及第 6/96/M 號法律第二十九條的規定，並會出現違法行為競合的情況，如不引入第六十九條第三款的規定，將會優先適用第 6/96/M 號法律第二十九條作出較重處罰的規定而不適用法案規定的處罰。

由於第 6/96/M 號法律第二十九條與法案第二十一條及第六十八條在立法目的及所規範的內容及情景均不相同，故上述法律及法案不存在立法目的及內容重疊的情況，因此，法案與第 6/96/M 號法律將會同時適用，因而在發出收據的處罰規定存在競合情況。為解決上述情況，在不增加法案的處罰金額的情況下，建議排除適用第 6/96/M 號法律第二十九條的規定，以便將來針對經營者與消費者之間建立的消費法律關係而發出收據的處罰適用於法案的處罰，亦更符合將來消委會在這方面的執法及監察方面的要求。

委員會提出：根據第六十九條第一款的規定，如一事實同時構成犯罪及行政違法行為，僅以犯罪處罰之，但不影響對行政違法行為所規定的附加處罰的適用。如適用犯罪處罰，行政違法行為所規定的附

Co  
A  
林  
CS  
A  
95  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

加處罰將如何適用？如何計算起始之日？是否以刑事處罰的裁決轉為確定之日起計算？在此情況下，考慮到刑事處罰的裁決一般需時兩、三年才轉為確定，因此，附加處罰可能已失去意義。

提案人回應稱有關規定是參考現行其他法規及葡萄牙的相關法律的規定，其目的是為了讓一些較為嚴重的違法行為，如同時構成犯罪及行政違法行為並訂定附加處罰時，應考慮維持對行為人科處附加處罰。在實際執行時，必須待嫌犯最終被法院判處刑罰，包括徒刑或罰金後，法院亦會決定按照法案的規定而對嫌犯判處附加處罰，而現時葡萄牙亦有相同的處理方式，從訴訟經濟角度及合理性，應統一由法院處理包括刑罰及附加處罰會更為合理，亦附合第 52/99/M 號法令的精神。至於附加處罰的起始日的計算是以刑事處罰的裁決轉為確定之日起計算，但由於有關嫌犯未被判處任何刑罰前，其仍有權繼續經營其業務或有關商業場所仍可繼續營業，除非法院在案件審理時提出一些強制措施，否則，有關行政違法行為的附加處罰亦不可以立即執行。基於法案訂定附加處罰是為了避免一些情節較為嚴重的不正當營商行為的經營者在被判刑後仍可繼續經營有關商業場所，故建議維持第六十九條第一款的但書部分的規定。

委員會詢問政府如適用於某行政違法行為的處罰分別為澳門元二千元至二萬元的罰款，以及五千元的定額罰款，如何判斷屬處罰較重的行政違法行為處罰？

提案人回覆表示需根據罰款上限較高的法例對違法者作出處罰。

第四款屬新增規定，提案人表示：“由於第二款規定如有對同一行為構成違反法案及其他法規的行政違法行為，則僅以處罰較重的行政違法行為進行處罰，以解決違法行為競合情況，但並未明確規定是由哪個實體跟進有關行政違法行為，因此，建議增加第四款，以明確

ca  
A  
zh  
B  
CS  
Y  
A  
92  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

規定由具職權作出處罰較重的行政違法行為的行政當局負責處理該行政違法行為，包括作出罰款及倘有的附加處罰，但設定一但書，明確規定如屬第三款所指因特別指明由消委會負責跟進法案第二十一條的情況除外。”

關於行文上的調整，委員會建議提案人參考第 52/99/M 號法令《行政上之違法行為之一般制度及程序》第八條所規定的可科處對行政違法所規定的附加處罰，對第一款的行文作調整，以配合一般制度的規定。

提案人採納了委員會的建議並對第一款進行了調整。

由於法案中第二十一條的“購買憑證”被調整為“收據”及第五十六條所指的“支付憑證”被調整為“履行預繳式合同的憑證”，因此，第三款中的相關提述作了調整。

最後文本規定：

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，但不影響對行政違法行為所規定的附加處罰的適用。

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，但不影響下款規定的適用。

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收據或履行預繳式合同的憑證，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，該違法行為須根據上條第一款（一）項的規定予以處罰。

四、如屬行政違法行為競合的情況，則由具職權作出處罰較重的

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, several initials, and a signature at the bottom.



行政違法行為的行政當局負責處理該行政違法行為，但上款規定負責處理有關行政違法行為的主管當局為消委會的情況除外。

## 第七十條 累犯（最初文本第六十二條）

委員會提醒提案人，根據十月四日第 52/99/M 號法令《行政上之違法行為之一般制度及程序》第六條第二款的規定<sup>50</sup>，行政違法行為的累犯規定不得與刑法中的相同或較嚴厲，即要比刑法的規定為輕。在《刑法典》關於累犯方面的規定中，其第六十九條第二款規定<sup>51</sup>，已逾五年不算入累犯，其相反意思是：五年當日或少於五年內再犯，視為累犯，因此，這便意味著，對行政違法而言，為認定累犯的情況所設定的實施行政違法行為相隔的期間必須少於五年，否則會較刑法的規定更嚴厲。為此，委員會建議提案人在行文上使用“不足五年”（葡語：“não decorrer cinco anos”）的提述，避免使用“不多於五年”（葡語：“não decorrer mais de cinco anos”<sup>52</sup>）的提述。

提案人經考慮十月四日第 52/99/M 號法令第六條第二款及《刑法典》第六十九條第二款的規定，對最初文本關於累犯的前提作出了修改。

委員會指出，按《刑法典》第七十條的規定，如屬累犯之情況，

<sup>50</sup> “第六條（處罰）

二、擬規範累犯之情況時，所定之前提及效果不得與刑法中之有關規定所定之前提及效果相同或較其嚴厲。”

<sup>51</sup> “第六十九條（累犯）

二、如行為人被判刑之前罪之實施距後罪之實施已逾五年，則該前罪不算入累犯；行為人因法院之裁判而被剝奪自由之時間，不算入該五年期間內。”

<sup>52</sup> 須注意的是，考慮到第 10/2013 號法律《土地法》第一百九十八條及第 13/2019 號法律《網絡安全法》第十九條的中文文本及葡語文本的規定可能會引起理解上的不同，因此，法案沒有採用相關表述。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature that appears to be '林' (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

可科處之刑罰之最高限度則維持不變，為配合十月四日第 52/99/M 號法令第六條第二款的規定，委員會建議提案人對第二款的規定作調整。委員會的建議獲提案人採納。

最後文本規定：

一、為適用本法律的規定，自針對實施第六十八條規定的行政違法行為所作出的行政處罰決定轉為不可申訴之日起一年內，且距該行政違法行為實施日不足五年，再次實施同一行政違法行為者，視為累犯。

二、如屬累犯的情況，罰款的最低限額提高四分之一，最高限額則維持不變。

### 第七十一條 附加處罰（最初文本第六十三條）

提案人表示，考慮到第七十一條所規定的附加處罰僅針對違反第二十七條及第二十八條所指的不正當營商行為的情況，屬較為嚴重的違法行為，尤其是當一些引起社會關注的違法行為，透過訂定有關附加處罰，以便政府可採取一些具針對性措施，阻止一些有問題的經營者可繼續經營其業務或者可繼續經營有關商業場所，如法案保留兩種不同附加處罰，在執行上會較具彈性，政府可因應情況而決定單獨或一併科處附加處罰。

委員會指出，第七十一條關於附加處罰的規定需與第八條第二款一併考慮。事實上，某一行業可能受多個法律、法規規管，其監管實體是政府其他部門，而非消委會。提案人表示在執法過程中會加強部門之間的溝通。

委員會希望提案人解釋第一款（一）項及（二）項之間的區別。

Ca  
Ar  
林  
林





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

此外，委員會亦關注附加處罰會否對違法者以外的人構成影響，特別是在承租人違反相關法律規定的情況下，業權所有人會否因此在處罰期間不可出租或使用處罰所涉及的不動產。

提案人回覆表示第一款（一）項規定的封閉商業場所所指的是以行政措施禁止同一違法者在同一實體商業場所繼續對外營業，並不會以施加封印的方式禁止人員的進出，因此在實際操作上，這與執行第3/2010號法律《禁止非法提供住宿》第九條所指的臨時封閉措施不同；另外，由於封閉商業場所僅針對經營有關商業場所的經營者，而非不動產，故如經營者不能繼續經營有關的商業場所，在正常情況下，為免交租金，一般會要求解除有關不動產的租賃合同，此時，擁有該不動產的業權人，可重新將不動產出租，不會影響不動產所有人的利益。因此，不存在業權所有人無故受影響的情況。

委員會曾要求提案人澄清，在經營者沒有商業場所的情況下，是否便不適用封閉商業場所的附加處罰。

提案人答覆表示如經營者沒有商業場所，便不適用上述的附加處罰。對此，提案人列舉以下例子，《刑法典》亦有禁止從事職業之附加刑，但如按具體情況判斷為不適用，亦不可科處相關的附加刑。

至於第一款（二）項規定的禁止從事相關業務，提案人表示將按違法者所登記的業務界定違法者被禁止從事業務的範圍，因此，在實際操作上，違法者所經營的連鎖店亦會受影響。

在條文的行文方面，第一款最後部分的最初文本規定附加處罰的期間為作出確定性處罰決定起計最長一年，提案人考慮到涉及行政違法行為的章節內原有使用“轉為確定”及“轉為不可申訴”的表述，故為了對行文進行統一，且在行政處罰的上訴中，在累犯條文一般採

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "林" (Lin).



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

用“轉為不可申訴”的表述，因而最終建議統一改為“轉為不可申訴”的表述。

提案人新增第二款，規定消委會應將所科處的附加處罰通知其他負責監察有關業務或商業場所的主管實體，委員會對此表示認同。

### 第七十二條 程序（最初文本第六十四條）

委員會曾要求提案人澄清第三款規定科處罰款屬消委會執行委員會主席的職權，而非屬於消委會本身的原因，以及科處附加處罰是否屬消委會執行委員會主席的職權。

提案人回覆稱為執行本法案的規定，處罰的權限需訂明由哪一個機關來行使；另外，根據六月十二日第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》訂定的消委會的架構，消委會的機關除了執行委員會外，還存在全體委員會，為免科處處罰時的權限出現屬消委會哪個機關的爭議，而且將來法案的執法工作皆由執行委員會負責，故法案建議將處罰權限賦予消委會執行委員會主席。關於科處附加處罰，提案人回覆稱這亦屬於消委會執行委員會主席的職權。

由於在消委員提起程序的階段尚未確定是否存在行政違法行為及行為人是否真正構成“違法者”，因此，委員會建議提案人在第一款把“如發現行政違法行為”為調整“如獲悉實施行政違法行為的消息”及參考第 3/2019 號法律《輕型出租汽車客運法律制度》第三十條第一款（二）項及第 18/2019 號法律《輕軌交通系統法》第三十八條第一款的規定，以“涉嫌違法者”取代“違法者”。

提案人接受了委員會的建議並作出了修改。

Ca  
A  
ju  
B  
C  
✓  
A  
9E  
林



Handwritten signatures and initials on the right margin, including names like 'A', 'B', 'C', 'D', 'E', 'F', 'G', 'H', 'I', 'J', 'K', 'L', 'M', 'N', 'O', 'P', 'Q', 'R', 'S', 'T', 'U', 'V', 'W', 'X', 'Y', 'Z'.

## 第七十三條 勸誡

委員會考慮到法案涉及面廣、具一定程度的複雜性，以及經營者須履行的義務較多，因此，建議提案人參考第 13/2019 號法律《網絡安全法》第十八條<sup>53</sup>及第 15/2020 號法律《非高等教育私立學校通則》第五十四條<sup>54</sup>的規定，對於屬犯意較低及違法情節輕微的情況，給予經營者糾正的機會。

提案人採納委員會的建議，並指出相關規定可讓經營者知悉其行為屬違法行為以及有助推動經營者補正不合規範的情況，從而使消費者受益。

在提案人參考現行法律設立的“勸誡”規定，草擬本條文的過程中，委員會提醒在實際執法過程中，勸誡不應隨意作出，需要有一定事實依據使行政當局相信存在不合規範行為才可以作出。

提案人認同委員會的意見，經參考《刑事訴訟法典》第二百六十五條及第二百八十九條的規定，在本條規定勸誡只可在發現具有充分

<sup>53</sup> 第 13/2019 號法律《網絡安全法》第十八條規定如下：

“一、如發現在履行網絡安全義務時存在不合規範情況且屬下列者，監管實體可指定補正期間：

(一) 不合規範為可予補正且對網絡安全不構成嚴重危險者；  
(二) 非為累犯者。

二、不合規範的情況已在指定期間內獲補正，監管實體可對違法者僅作出勸誡的決定。

三、如不合規範的情況在指定期間內未獲補正，則針對違法行為的處罰程序繼續進行。”

<sup>54</sup> 第 15/2020 號法律《非高等教育私立學校通則》第五十四條亦有相關規定：

“一、如發現在履行第十條第四款、第十五條第四款、第二十一條(十)、(十五)或(十七)項、第三十一條第三款或第四款、第三十三條第三款、第三十五條第五款或第六款、第四十三條第一款、第四十八條、又或第六十二條第二款或第三款的規定時存在不合規範情況且屬下列者，教育暨青年局局長可指定補正期間：

(一) 不合規範為可予補正且對學生利益不構成嚴重後果者；  
(二) 非為累犯者。

二、不合規範的情況已在指定期間內獲補正，教育暨青年局局長可對違法者僅作出勸誡的決定。

三、如不合規範的情況在指定期間內未獲補正，則針對違法行為的處罰程序繼續進行。

四、第一款所指的補正期間中斷處罰程序的時效。”



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

的違法跡象後才可發出。

法案中“勸誡”的規定參考了現行法律<sup>55</sup>關於“勸誡”的規定，並在行文上作了進一步的完善，原意均是為了給予涉嫌違法者自願補正違法行為的機會，而行文亦更明確了法案中的“勸誡”並非處罰決定<sup>56</sup>。

委員會要求提案人解釋如何對經營業務的主體作判斷。提案人回覆表示如屬在過去一年內，同一法人或自然人已被處罰的情況，勸誡的規定將不能適用；但如經營業務的主體屬不同法人或自然人，則有機會適用。

委員會擔心，如允許對同一經營者實施的各種不合規範行為進行補正，會出現執法過於寬鬆的情況。

提案人回覆表示第一款所指的條文主要涉及提供資訊的規定，對消費者權益影響較嚴重的如涉及不正當營商行為的規定沒有被納入第一款。事實上，現時的規定對於經營者及消費者的權利及義務的平衡屬合適的規定。

在具體程序方面，提案人補充表示，經調查後有充分跡象顯示經營者實施了違法行為，如符合第七十三條的規定，行政當局將中止程序，指定一期間以便補正不合規範的情況。

如涉嫌違法者在指定期間內對不符合規範的情況作出補正，則消委會執行委員會主席作出因勸誡而將程序歸檔的決定，在此情況下，涉嫌違法者一年內將不會再有補正的機會。

<sup>55</sup> 包括第 15/2020 號法律《非高等教育私立學校通則》及第 13/2019 號法律《網絡安全法》。

<sup>56</sup> 屬一項行政措施，以勸告涉嫌違法者在指定期間補正不合規範行為，警惕未來。涉嫌違法者可在指定期間內作出補正；但如不補正，則程序繼續進行。

Co  
A  
林  
CS  
✓  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

如涉嫌違法者在指定期間內沒有作出補正，則會進入處罰的程序，當中包括聽證，在聽證後所作的決定方可以是處罰決定，但如涉嫌違法者辯護理據獲接納，行政當局將作歸檔處理，在此情況下，如涉嫌違法者一年內實施不合規範的行為，由於先前並非基於因作出勸誡而將程序歸檔，因此，有機會適用本條關於勸誡的規定。

為了清晰個案的處理程序，提案人向委員會提供了一流程圖(見附件)。

最後文本規定如下：

一、在開展程序並發現存在違反第十一條第二款至第四款、第十二條、第十三條第一款及第二款、第十四條第一款至第四款、第二十一條、第五十一條第一款至第三款、第五十四條第一款至第三款、第五十六條及第六十一條的規定的充分跡象後，如出現下列情況，消委會執行委員會主席可在作出控訴前向涉嫌違法者作出勸誡，並指定一期間以便補正不合規範的情況：

(一) 相關不合規範行為可予補正；

(二) 對消費者利益不構成嚴重損害；

(三) 涉嫌違法者之前未曾實施本法律規定的行政違法行為，或雖曾實施本法律規定的行政違法行為，但上一次因作出勸誡而將程序歸檔已超過一年或處罰轉為不可申訴之日已超過一年。

二、如涉嫌違法者在指定期間內對不符合規範的情況作出補正，則消委會執行委員會主席作出程序歸檔的決定。

三、如涉嫌違法者不在指定期間內對不符合規範的情況作出補正，則提出控訴並繼續進行有關程序。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, a checkmark, and the name '林' (Lin) at the bottom.



四、處罰程序的時效於作出第一款所指勸誡時中斷。

第七十四條 通知

本條為新增條文，規定：

一、所有通知均按《行政程序法典》的規定作出，但須遵守以下各款的特別規定。

二、凡按下列地址作出的通知均以單掛號信作出，並推定應被通知人在信件掛號日後的第三日接獲通知；如第三日並非工作日，則推定在緊接該日的首個工作日接獲通知：

（一）應被通知人，又或代應被通知人行事或以其名義行事的人所指定的通訊地址或住址；

（二）載於合同內的通訊地址；

（三）如應被通知人為法人且其住所或常設代表處位於澳門特別行政區，按身份證明局或商業及動產登記局的檔案所載的最後住所；

（四）如應被通知人為澳門特別行政區居民，按身份證明局的檔案所載的最後住所；

（五）如應被通知人持有治安警察局發出的身份證明文件，按該局的檔案所載的最後地址。

三、如上款所指的應被通知人的地址位於澳門特別行政區以外的地方，則上款所指期間僅在《行政程序法典》所規定的延期期間屆滿後方開始計算。

四、僅因證實可歸咎於郵政服務的事由而令應被通知人在推定接

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature and several initials.



獲通知的日期後接獲通知的情況下，方可由應被通知人推翻第二款所規定的推定。

五、為適用本條的規定，身份證明局、商業及動產登記局及治安警察局應在消委會要求時向其提供第二款所指的資料。

### 第七十五條 履行尚未履行的義務（最初文本第六十五條）

最後文本的行文與最初文本的行文一致。

### 第七十六條 法人的責任（最初文本第六十六條）

最後文本的行文與最初文本的行文一致。

## 第九章 消費爭議的解決（最初文本第七章）

對消費者的保護不是單靠在法律上規定消費者的權利，亦需要有一個有效的司法途徑保護保障消費者的權利，因為在出現拖延或有相關負擔的情況下，法院並不一定有條件去保障消費者。因此，調解和仲裁就成為保障消費者的另一種重要途徑，而對於售賣大眾化商品的企業來說，仲裁更有優勢，因為仲裁程序的保密性，在涉及其與某消費者就商品或服務的質量出現的爭議，能保護其企業形象。

消費者可以在司法途徑或其他解決爭議的機制之間行使選擇權。

最後文本第九章由三節組成，共六條條文；第一節稱為“消費爭議的調解及仲裁”，第二節稱為“對經營者的必要仲裁”以及第三節“共同規定”。

Handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top, a checkmark, and the name '林' (Lin) at the bottom.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

最初文本第六十八條（投訴）已被刪除。提案人解釋，為避免引起誤會，使公眾認為投訴是調解和仲裁的前置程序，所以刪除了這條。另外，考慮到委員會的建議，原第三款的部分內容已移至第八條（合作義務）的第二款。

最初文本第六十九條（調解）同樣已刪除，其第一款部分內容移至最後文本第七十八條，另一部分內容移至第八十二條第一款（無償性）；第二款關於“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。”的規定已刪除。

## 第一節 消費爭議的調解及仲裁

### 第七十七條 消費爭議

這條是新增的，旨在對“消費爭議”下定義，最後文本規定：為適用本法律的規定，“消費爭議”是指消費者與經營者因提供商品或服務而產生的民事或商事性質的爭議。

### 第七十八條 調解或仲裁

根據理由陳述：“法案因應澳門特別行政區的實際情況，建議建立更具規範的調解制度作為解決消費爭議的方法之一”。但委員會注意到，法案未有建立具規範的調解制度之餘，最後文本還刪除了最初文本第六十九條（調解），尤其刪除了第二款的規定，即“消費爭議的機構調解服務，由消委會根據補充法規的規定”。因此委員會希望提案人予以說明刪除的原因。

提案人解釋，在規範調解方面確實有所改變，政府將在消費爭議

Handwritten notes and signatures on the right margin, including the name '林' (Lin) at the bottom.





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

調解及仲裁中心規章設置調解制度，因此無需再由補充法規規範，故刪除有關表述。

本條保留了最初文本第六十九條第一款部分內容，最後文本規定：消費者與經營者之間的消費爭議，可透過調解或仲裁解決，尤其透過消委會所提供的機構調解及仲裁服務為之。

## 第二節 對經營者的必要仲裁

### 第七十九條 必要仲裁（最初文本第七十條）

法案的一大革新是引入了必要仲裁制度，以解決在基本公共事業服務方面的消費爭議。消費者將可以自由選擇是否使用這種解決爭議的機制，而被針對的實體不可拒絕參與相關程序，這種做法偏離了仲裁的性質，因為仲裁是僅在雙方當事人都同意時才可透過仲裁解決爭議。

一般仲裁制度是以當事人基本平等為前提，但在消費爭議仲裁中這一前提並不存在，因為交易中有一方需要特別保護，另考慮到涉及的是大量的產品或服務的提供，不容易就相關的條款進行獨立協商，因此，委員會同意透過必要仲裁制度解決可能在基本公共事業服務方面出現的消費爭議。

本節的標題“對經營者的必要仲裁”，旨在明確對有關必要仲裁僅針對經營者。提案人在第一款引入修改，以清晰一旦消費者選擇透過仲裁解決涉及基本公共事業服務的消費爭議，則經營者必須參與有關仲裁，即對經營者來說屬必要仲裁，但對消費者則屬自願仲裁。

值得指出一點，涉及基本公共事業服務的消費爭議必須由特定的

Car  
Ar  
j  
B  
U  
✓  
A  
9  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

仲裁中心審理，即最後文本明確規定的“澳門消費爭議調解及仲裁中心”。

第二款的基本公共事業服務是盡數列舉，包括（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。必要仲裁適用於這些服務的消費爭議。

### 第八十條 司法援助

這條是新增的。提案人表示，基本公共事業服務經營者的財政資源充足，司法援助可提高必要仲裁對保障消費者的作用。因此建議擴大司法援助一般制度的適用範圍至必要仲裁，僅消費者可申請司法援助，提高消費者選擇仲裁的意願，經參照第 13/2012 號法律《司法援助的一般制度》的內容，規定如屬經濟能力不足可申請司法援助，並為清晰起見，訂明經適當配合後，可補充適用第 13/2012 號法律的規定。

委員會有議員提出對自願仲裁是否也給予司法援助。

提案人回覆稱，對於自願仲裁是不得給予司法援助，因為法案第八十條僅規定在必要仲裁範圍內給予消費者司法援助。

有議員表示，為何司法援助僅惠及必要仲裁的消費者，不屬此範圍者，不能適用之？

提案人補充，在自願仲裁範疇，根據法案第八十二條第一款，如所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值（現為十萬澳門元），澳門消費爭議調解及仲裁中心無償向當事人提供調解及仲裁程序，但當

as  
Am  
ju  
ju  
R  
or  
✓  
本  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

事人自行提出要求而產生的費用，尤其是要求委託律師或進行專家鑑定的措施而產生的費用，須由當事人負責。

最新文本規定：

如屬經濟能力不足，消費者可申請司法援助，並適用經作出適當配合後的第 13/2012 號法律《司法援助的一般制度》。

### 第八十一條 對仲裁裁決的上訴

這條是新增的，提案人表示，這裡明確規定經營者可對必要仲裁的裁決向中級法院提起上訴，而消費者不得就仲裁裁決提起上訴，因為對消費者而言有關仲裁屬自願仲裁，按照《仲裁法》的規定在一般情況下不得對仲裁裁決提起上訴，故為了與仲裁一般制度相協調而作了相應調整。對於經營者，當消費者選擇了仲裁，經營者必須參與仲裁，因考慮保障經營者訴諸法院的權利，故法案規定經營者得向司法機關提出上訴。

委員會曾就中級法院在這方面的上訴管轄權進行討論，因為現行《司法組織綱要法》第三十六條（一）項只規定中級法院有管轄權審判兩類上訴案件：第一類是對第一審法院的裁判提起司法上訴的案件；第二類是對自願仲裁程序中作出而可予以爭執的裁決提起上訴的案件，因此沒有明確賦予中級法院有管轄權審理必要仲裁裁決的上訴案件，所以需要法律訂定這管轄權。

有議員建議，在法案訂立一條關於中級法院管轄權的條文，明確賦予中級法院具權限審理對必要仲裁裁決提起的上訴。

提案人引用《司法組織綱要法》第三十六條（十七）項的規定

ca  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

為依據，指出該項目的正是為了當擬賦予中級法院一項新的管轄權時，避免須對《司法組織綱要法》進行修改。因此認為根據（十七）項的規定，中級法院有管轄權審理必要仲裁裁決的上訴。

需指出的是，上述（十七）項的規定被視為中級法院的其他管轄權，以審理其他類型的案件。法案在本條所指的“上訴”，是經營者針對“消費爭議調解及仲裁中心”的仲裁決定向中級法院提出的上訴，但不是嚴格意義上的司法上訴，因為它不是一個針對第一審法院作出的司法決定而向中級法院提起的司法上訴，因此應視為其他類型的案件，所以依據（十七）項的規定中級法院得予以審理。

還需指出，由於這裡並沒有根據《民事訴訟法典》第五百八十三條關於提起平常上訴的條件，設定任何消費爭議金額的限制，中級法院可能會審理針對金額極低的案件，如不超過第一審法院法定上訴利益限額的十萬澳門元以下的案件。

此外仲裁程序應迅速，第一款規定對必要仲裁的上訴適用《民事訴訟法典》中關於對引致訴訟程序終結的裁判提起上訴的規定，使審理程序更快捷，這點值得肯定。

委員會指出根據法案第八十一條第二款，撤銷必要仲裁裁決由中級法院審理，而根據《仲裁法》第六十九條和第七十四條，撤銷自願仲裁裁決則由初級法院審理，同樣是撤銷之訴但卻由不同法院審理，希望提案人說明這一安排的理由。

提案人指法案第八十一條第二款規定的意思是，如屬提起上訴的情況，則應在上訴的範圍內就裁決的可撤銷性作出審查，當經營者對仲裁裁決向中級法院提起上訴，但同時又提起撤銷仲裁裁決之訴，則該撤銷之訴亦應同時在中級法院進行審理；同樣，在同一上訴案件中

la  
A  
B  
C  
D  
E  
F  
G  
H  
I  
J  
K  
L  
M  
N  
O  
P  
Q  
R  
S  
T  
U  
V  
W  
X  
Y  
Z



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

如消費者提出撤銷仲裁裁決之訴，亦應一併在中級法院處理。

最後文本規定：

一、經營者可對仲裁裁決向中級法院提起上訴，並適用《民事訴訟法典》中關於對引致訴訟程序終結的裁判提起上訴的規定。

二、如屬經營者對仲裁裁決提起上訴的情況，且如消費者或經營者同時提出撤銷有關裁決時，則應在上訴的範圍內就裁決的可撤銷性作出審查。

### 第三節 共同規定

#### 第八十二條 無償性（最初文本第七十一條）

與最初文本相比，這條內容更清晰和增加了第二款。提案人表示，為配合特區政策，鼓勵以非司法途徑解決消費者與經營者的消費爭議，推廣調解及仲裁制度，如所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值（現法律規定為十萬澳門元），澳門消費爭議調解及仲裁中心向消費者提供的調解和仲裁服務皆為無償，目的旨在解決屬小額性質的消費爭議。然而，由當事人自行提出要求而產生的費用，尤其是要求委託律師或進行專家鑑定的措施而產生的費用，須由當事人負責。

最後文本規定：

一、由澳門消費爭議調解及仲裁中心管理的調解及仲裁程序，如所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值，則屬無償向當事人提供，但不影響下款規定的適用。

二、由當事人自行提出要求而產生的費用，尤其是要求委託律師

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



或進行專家鑑定的措施而產生的費用，須由當事人負責。

## 第十章 最後規定（最初文本第八章）

### 第八十三條 個人資料的處理

這條文在最初文本是沒有的，委員會認為需要在本章增加一條關於個人資料保護的條文，以確保在適用本法律過程中收集、保存、處理和轉移個人資料時，應遵守第 8/2005 號法律《個人資料保護法》的規定。

提案人接納建議並新增本條文，最後文本規定：

一、根據本法律的規定收集、保存、處理和轉移個人資料時，應遵守第 8/2005 號法律《個人資料保護法》的規定。

二、為執行收集商品或服務的資訊及監察職務，消委會可要求任何公共部門或機構提供其認為對收集資訊或監察屬必要的文件或資料，並根據第 8/2005 號法律的規定，可採用包括資料互聯在內的任何方式，核實有關文件或個人資料。

### 第八十四條 補充法律（最初文本第七十二條）

本條增加《民事訴訟法典》、《商法典》和第 19/2019 號法律《仲裁法》適用的提述。提案人強調對於民法或商法的規定而言，本法案設立的制度屬於特別制度。如本法案按第二條適用範圍的規定適用於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，本法案將優先適用，只在本法案沒有相關規定或規範不足的情況下，方可根據情

Co  
A  
林  
U  
V  
A  
林



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

況適用民法或商法的規定。另外，第 19/2019 號法律《仲裁法》於委員會細則性審議本法案期間生效，因此，提案人在本條增加對第 19/2019 號法律的提述。

最後文本規定：本法律未特別規定的事宜，補充適用《民法典》、《民事訴訟法典》、《商法典》、《行政程序法典》、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》及第 19/2019 號法律《仲裁法》的規定。

### 第八十五條 廢止（最初文本第七十三條）

根據第一款規定，《消費者權益保護法》將廢止兩條法律，分別是六月十三日第 12/88/M 號法律《消費者的保護》和六月十二日第 4/95/M 號法律《重組消費者委員會》。

第二款所指的不影響根據六月十三日第 12/88/M 號法律而訂定的法例繼續生效，如第 17/2008 號行政法規《產品安全的一般制度》。

最後文本有文字的調整以完善行文。

### 第八十六條 生效及產生效力（最初文本第七十四條）

最初文本第一款規定“本法律自公佈後滿一百八十日起生效”，委員會建議訂定一個與 180 日相近的具體日期，因為這樣能夠更肯定法律產生效力的日期，市民亦能夠更清楚地知道該日期。

採用一個固定的日期比用“本法律自公佈後滿一百八十日起生效”的表述方式更為清楚。

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a checkmark and the name '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

提案人接納委員會建議，在法案最後文本訂定法律於二零二二年一月一日起開始生效，與法案最初文本所訂的一百八十日接近。

對於第二款關於消委會新組織法規的立法進度，提案人表示會配合本法的生效日適時出臺。

最後文本規定：

- 一、本法律自二零二二年一月一日起生效。
- 二、上條第一款（二）項的規定於消委會新組織法規生效後方產生效力。

委員會對法案最後文本表示讚同。

Ca  
A  
ju  
~~ju~~  
B  
CS  
✓  
本  
92  
林

## V. 結論

160. 委員會經細則性審議及分析後認為：

（一）《消費者權益保護法》法案的最後文本具備在全體會議作細則性審議及表決的所需要件；

（二）有必要邀請政府委派代表列席為細則性表決法案而召開的全體會議，以提供必要的解釋。





澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

二零二一年六月十七日，於澳門

委員會

何潤生

(主席)

馬志成

(秘書)

區錦新



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

李靜儀

李靜儀

宋碧琪

宋碧琪

葉兆佳

葉兆佳

邱庭彪

邱庭彪

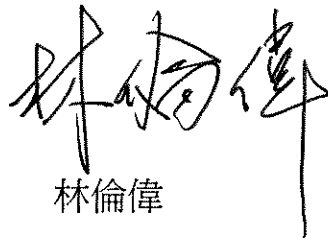
馮家超

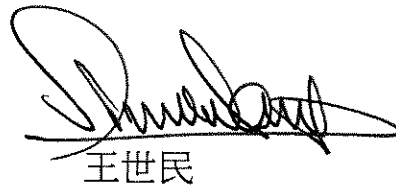
馮家超


Handwritten marks on the right margin, including a signature and the characters 'A', 'CS', and '林'.



澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

  
林倫偉

  
王世民



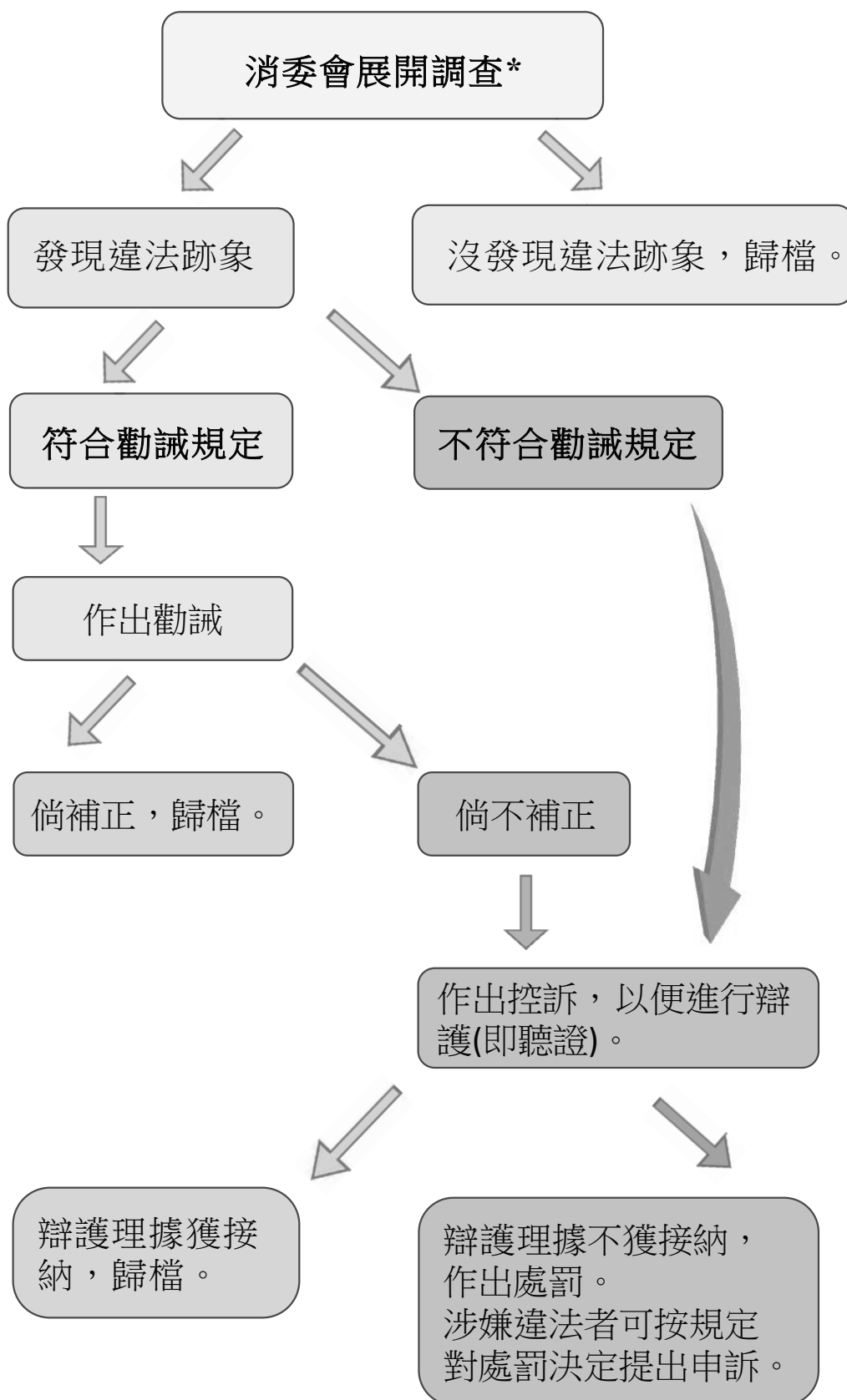


澳門特別行政區立法會  
Região Administrativa Especial de Macau  
Assembleia Legislativa

附件

Co  
A  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]  
[Handwritten signature]

## 消費者委員會日後處理個案的流程：



\*基於巡查時發現可能存在違法行為或收到投訴。