



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

關於立法會林宇滔議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，本委員會對立法會2022年2月28日第212/E158/VII/GPAL/2022號函轉來林宇滔議員於2022年2月11日提出，行政長官辦公室於2022年3月1日收到之書面質詢，回覆如下：

在澳門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，適用第9/2021號法律《消費者權益保護法》。至於本澳在建樓宇（俗稱“樓花”）的買賣，則適用第7/2013號法律《承諾轉讓在建樓宇的法律制度》（俗稱“樓花法”）。

上述《消費者權益保護法》第十一條規定，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，並規定經營者須適時以清楚、準確及易明的方式向消費者提供。有關必要資訊包括商品或服務的價格、價金的支付方式、交付商品或提供服務的方式等資訊。

雖然《消費者權益保護法》關於“供應消費品合同”的相關規定不適用於“不動產”，但該法其他規定仍會適用，包括上述有關取得資訊的權利。此外，當消費者遇有涉及“不動產”的合同糾紛，其權利亦受《民法典》保障。

同時，第7/2013號法律《承諾轉讓在建樓宇的法律制度》已規定，本澳在建樓宇的預約買賣合同，必須載有作為該法組成部分的附件所載的事項，包括擬轉讓的獨立單位的名稱、用途、層高、實用面積、間隔、共同部分的分攤面積（附平面圖）；樓宇物業管理的實體、主要服務內容、收費標準；擬轉讓的獨立單位的總價等內容。

另一方面，當本委員會接獲消費者的投訴，會根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》的規定，以及6月12日第4/95/M號法律《重組消費者委員會》賦予的職權，透過調停方式處理雙方的消費爭議，以及研究其他適切的爭議解決方案。



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

本委員會於2021年接獲9宗主要涉及樓宇單位設備質量的投訴個案，而2022年1至2月期間接獲51宗主要涉及逾期交樓、費用爭議的個案。

對於調停個案，倘雙方仍未能取得和解共識，本委員會將會建議雙方把爭議提交澳門消費爭議調解及仲裁中心透過調解或仲裁解決。第19/2019號法律《仲裁法》規定，仲裁裁決具有等同於初級法院判決的執行效力。同時，根據第228/2020號行政長官批示附件《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》規定，所涉金額不超過第一審法院法定上訴利益值（即10萬澳門元）的仲裁及調解程序屬無償向當事人提供。因此，本委員會鼓勵雙方透過調解或仲裁方式解決爭議，而澳門消費爭議調解及仲裁中心亦會向雙方提供適當的實質援助（在符合相關規定的情況下無償提供調解及仲裁服務）。

除此之外，爭議雙方亦可選擇透過本澳其他機構進行調解或仲裁，又或循民事訴訟途徑解決糾紛。

關於本委員會與各行業或商會共同訂定的行業守則，對象為本委員會的“誠信店”，倘“誠信店”未有遵守時，本委員會會按既定程序，對“誠信店”的資格作出處理。本委員會亦歡迎其他經營者參照有關行業守則經營業務，共同構建健康誠信的經營環境，保障消費者的權益。至於社會上有關完善規管售賣“樓花”的意見和建議，特區政府都會認真聆聽。

執行委員會主席
黃翰寧