

書面質詢

顏奕恆議員

關於推動落實消保法以保障市民的合法消費權益

第9/2021號法律《消費者權益保護法》自今年1月1日起生效，明確消費者的權利和經營者之義務，提高營商行為透明度，維護公正平等的消費法律關係，當中所規範的遠程訂立合同、商業場所以外訂立合同，以及預繳式合同皆是因應現時實際社會狀況而訂定的較為嶄新之制度，因此，不論經營者還是消費者，均有清楚了解這法律內容的必要性。

在法律公佈後，消費者委員會曾進行普法宣傳工作，如設立專題網頁、舉辦普法交流會和宣講會等。惟法律生效至今逾半年，市民對《消費者權益保護法》的執行狀況和實際成效不得而知，尤其因國際形勢而導致澳門物價受影響之時，以及新冠肺炎疫情期間，更是該法律能否確實起到實質作用之考驗，就此，本人提出以下書面質詢：

1、數據處理方面，消費者委員會的官方網站載有歷年處理個案記錄和投訴分類統計，但相關資料較為簡單，僅以個案類別進行分類並列出其數量，難以顯示執法的實際情況。根據《消費者權益保護法》之處罰制度規定，倘違反該法律將構成行政違法，有可能被科處如封閉商業場所等附加處罰，亦規定勸誡機制以補正不合規範之情況。倘處罰程序展開，會有處罰或歸檔之決定。對此，請問當局有否更為具體詳細的投訴個案和行政處罰之數據資料，如：投訴個案立案和結案數量、勸誡和累犯個案數量、處罰和歸檔數量、處罰決定類型、歸檔原因等分類，令相關處罰的操作和實行更為透明化？會否考慮將處罰和歸檔個案以摘要方式公開，加深公眾對該法律之認知？

2、整體監察方面，巡查和監督消費市場之實際執行，不僅取決於巡查的頻密程度，亦取決於督察人員數量，所以，除了加大密度和力度以執行巡查工作外，請問當局現時督察人員數量多少，是否能滿足巡查需求？除派員監督外，當局有否透過網絡社交平台之資訊或其他方式，發

現經營者違法行為並採取主動執法？此外，消費者委員會推出的“消保易”為居民開闢了新的渠道，便利居民直接在網上反映，不過其相關數據較少披露，難以了解整個平台的成效，請問現時“消保易”綜合電子服務平台自推出以來接獲多少宗個案？當中成功調解、轉為仲裁的數量如何？

3、普法宣傳方面，有市民反映，至今部分商戶與消費者制定的遠程訂立合同、商業場所以外訂立合同及預繳式合同時，未有按照《消費者權益保護法》之規定，依然以商戶的傳統操作模式與消費者訂立合同，而消費者也未必清楚了解現時法律已有新規範，這未能妥善保障消費者之合法權益，就此，請問當局有何新措施以改善此情況？此外，因應新冠肺炎疫情，發生如工商業場所暫停營業等不可抗力的情況，部分經營者與消費者之間因此而發生消費爭議，面對疫情形勢發展難以預料，請問會否就這些獨特情形的法律解決方案作出普法宣傳，並給予經營者指引，以減少爭議之發生？