



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

關於立法會高天賜議員書面質詢的回覆

遵照行政長官指示，經徵詢市政署、經濟及科技發展局、藥物监督管理局的意見，本委員會對立法會2023年5月3日第439/E345/VII/GPAL/2023號函轉來高天賜議員於2023年4月19日提出，行政長官辦公室於2023年5月3日收到的書面質詢，回覆如下：

基於第9/2021號法律《消費者權益保護法》賦予本委員會監察職能，行政長官已透過第56/2021號行政命令，修改6月1日第1/98/M號法律第三條第一款所指附表有關本委員會人員編制，增設“督察”職程，本委員會已基本完成有關“督察”實習員的招聘程序，其後會安排有關“督察”實習員進行入職實習。同時，特區政府已透過內部協調，從其他行政部門徵用“督察”人員到本委員會，以履行《消費者權益保護法》所賦予的職責。

本委員會一直依法處理消費者的投訴，以調停方式處理雙方的消費爭議，並透過澳門消費爭議調解及仲裁中心向雙方提供調解及仲裁機制，以維護消費者在民事上的權益。

同時，本委員會持續監察《消費者權益保護法》的遵守情況，依法查處違反《消費者權益保護法》的經營者的違法責任。

另一方面，在實務上投訴個案雖涉及消費問題，但其同時亦會牽涉到其他專業範疇。因此，立法者因應所屬事項的專業性及在執法上的可操作性等原因作整體考量，訂定更為合適的主管實體。考慮到有關情況，《消費者權益保護法》有規定相應的處理機制，根據該法第八條第二款規定，如消費者向本委員會提出的事項屬其他部門的職責範圍，會將有關事項轉介予相關主管部門，以便權限實體履行其法定職



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

能。及後主管部門應將已採取的措施通知本委員會，以便將有關事項的跟進情況告知消費者。相關規定加強了跨部門的合作，並從多方面保障消費者的權益。

事實上，現時政府各部門均嚴格按照上述機制，處理有關問題。例如市政署會按照《食品安全法》及其配套法規，對食品安全進行監督管理，若過程中發現涉及損害消費者權益的情況，會轉介本委員會跟進。

藥物監督管理局表示，該局的職權及實務監管工作清楚明確，尤其經第6/2023號法律修改的9月4日第7/89/M號法律更為清晰相關權限實體的職權範圍，未見與第9/2021號法律《消費者權益保護法》有關消費者委員會的職能有重疊的情況。

特區政府一直關注部門執法與協作工作，就涉及消費權益、食品安全及廣告活動等各範疇事宜，各部門除持續按自身職能對所屬權限範圍內之活動進行監察及執法外，亦會透過跨部門協作進行個案轉介及資訊互換，協同提升整體執法與監察效能。特區政府會持續聽取社會各界的意見和建議，對有關消費者權益的法律制度的檢討作綜合考慮，並按照整體立法規劃的安排推進相關工作。

執行委員會主席

梁碧珊