



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

關於立法會黃潔貞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2025年4月7日第317/E271/VII/GPAL/2025號函轉來黃潔貞議員於2025年3月28日提出，行政長官辦公室於2025年4月8日收到的書面質詢，回覆如下：

一直以來，本委員會積極加強區域合作，保障消費者的跨境消費權益。目前，本委員會已與全國48個消費者組織簽署消費維權合作協議（包括粵港澳大灣區及泛珠三角區域的消費者組織），建立便捷暢通的個案轉介及資訊互通機制。例如，澳門居民在澳門以外發生跨域消費爭議，本委員會會協助轉介投訴個案，以便爭議發生地所在的消費者組織按當地法律及其職能作出跟進，本委員會還會與相關消費者組織保持溝通，以便適時回應本澳門居民關於個案的處理情況。

2024年，本委員會透過合作機制轉介內地消費者組織的個案有19宗，並按服務承諾在三個工作天內將個案轉介至當地消費者組織。對於當中大多數個案，當地消費者組織可在一個月內完成處理，其他個別個案的處理時間會因應其複雜程度及爭議雙方磋商處理方案等實際情況而有所不同。本委員會亦可協助本澳居民參與由當地消費者組織發起的線上調解會議，協助本澳居民從更多途徑維護其合法權益。

此外，本委員會提供有關內地消費者組織的服務資訊，例如在網頁連結由廣東省消費者委員會搭建和管理的“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”，以便澳門居民就涉及在大灣區的消費爭議，可直接透過相關平台辦理投訴手續。同時，也提供由橫琴粵澳深度合作區消費者協會推出的“跨境消費通”服務資訊，讓澳門居民可認識到相關服務，並藉此諮詢內地的法律資訊。

另一方面，第9/2021號法律《消費者權益保護法》有規範遠程合同等新型消費模式，規定消費者在訂立合同前獲得足夠資訊，以加大對消費者的保障。對於直播帶貨等各類新型消費模式，本委員會持續關注和依法保障消費者權益。未來，特區政府會認真聆聽社會各界提出相關問題的意見和建議，繼續深化跨域合作，不斷完善有關消費者權益保護方面的措施和工作。



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

主席
梁碧珊