



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，經徵詢澳門金融管理局的意見，本委員會對立法會2026年3月31日第0379/GSG/SAAL/2026號函轉來黃潔貞議員於2026年3月20日提出，行政長官辦公室於2026年4月1日收到的書面質詢，回覆如下：

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，規定經營者須適時以清楚、準確及易明的方式提供足夠資訊，以加大對消費者的保障。對於電子支付平台推出“積分+現金”等消費模式，本委員會將持續關注和依法保障消費者權益。

澳門金融管理局則表示，個別金融機構為吸引客戶選用其電子支付服務，會向客戶提供消費積分獎賞。而為便利客戶使用有關積分，金融機構會為其商戶提供渠道向客戶推銷產品和服務，讓客戶以積分進行換購。至於有關產品或服務定價及條款，仍由商戶自行決定。但該局一貫要求金融機構須向客戶清晰披露服務條款及細則，以供客戶在使用有關積分換購商戶的產品和服務前，充分了解商戶的定價及條款。

在投訴轉辦方面，本委員會積極加強區域合作，保障消費者的跨境消費權益。目前已與全國51個消費者組織簽署消費維權合作協議，建立便捷暢通的個案轉介及資訊互通機制。此外，透過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“一網轉辦”方式快速處理大灣區內的跨區域消費爭議。為方便澳門消費者，本委員會已在網頁上設立“轉辦平台”專區，以便澳門居民就涉及在大灣區的消費爭議，可直接透過平台辦理投訴手續。在宣傳推廣方面，持續與灣區消費者組織深化合作，包括透過線上線下聯合發佈消費提示等，以加強宣導。

另一方面，特區政府重視消費者權益保護與市場誠信建設。本委員會緊扣“澳門+橫琴”戰略定位，與橫琴粵澳深度合作區消費者協會積極推廣澳琴誠信消費品牌，並持續加強跨境消費維權常態化合作機制。未來會持續透過澳琴聯動，如探索與橫琴粵澳深度合作區消費者協會設立有關澳琴居民消費教育家園等項目深化合作，推動消保工作常態化和便民化。與此同時，本



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

委員會先後與橫琴粵澳深度合作區、珠海、中山和江門簽署合作協議，建立兩地誠信店品牌建設和聯合宣傳推廣機制，推動誠信店認定標準趨同。透過深化粵港澳大灣區誠信消費合作，助力優質商戶擴展市場，並強化消費教育與宣導，提升市民對誠信消費標準與維權渠道的認知。

本委員會在上述工作基礎上，日後會持續與粵港澳大灣區各夥伴城市深化合作，進一步探索建立區域性誠信消費網絡，推進規則銜接與機制對接，通過區域消保合作，共同推動灣區消費融合，營造灣區優質生活圈。

主席
梁碧珊