

# NEWSLETTER

Manuela António - 安文娜 大律師及公證員 | *Lawyers and Notaries*

2021年12月02日

## 消費者權益

### 第9/2021號法律 — 《消費者權益保護法》

於過去數十年間，澳門特別行政區（「澳門特區」）有關消費者權益的法律一直未有重大進展，直至立法會終於在2021年6月24日細則性通過全新的《消費者權益保護法》。新的法律文本（第9/2021號法律）於2021年7月12日在澳門特區政府公報上公佈，並將於2022年1月1日生效，從而廢止6月13日第12/88/M號法律《消費者的保護》及6月12日第4/95/M號法律《重組消費者委員會》，並將成為所有與消費者相關的事宜的奠基石。

這一廣泛而全面的法律旨在「保障消費者獲提供具安全及品質的商品或服務、維護經營者與消費者之間所建立的法律關係的公正及平等、提高營商行為的透明度、保障消費者的合法利益及打擊不正當營商行為」，當中包含十個不同的章節，分別專門規範消費者權利、對消費者實施的不正當營商行為、展銷或展覽的銷售活動、經營者與消費者之間訂立的一些特定類型合同（例如首次在法律文本中詳細說明遠程訂立的合同、商業場所以外訂立的合同及預繳式合同），對經營者活動的控制、處罰制度，以及最後就經營者與消費者之間爭議的解決。

“(...) 新的法律文本（第9/2021號法律）於2021年7月12日在澳門特區政府公報上公佈，並將於2022年1月1日生效，從而廢止6月13日第12/88/M號法律《消費者的保護》及6月12日第4/95/M號法律《重組消費者委員會》，並將成為所有與消費者相關的事宜的奠基石。 (...)”

《消費者權益保護法》適用於所有在澳門特區內發生的經營者與消費者之間的貿易活動，並創新性地適用於通過遠程通信技術訂立的合同，只要相關經營者在澳門特區從事業務，且在澳門特區交付或寄送商品或提供服務。然而，這項新立法不適用於博彩活動、醫療、教育、法律、會計、審計及金融服務領域的合同安排及糾紛。

《消費者權益保護法》對消費者、經營者及商業場所等的定義作出明確規定，並列出了消費者的七項主要權利，即獲得指導及取得資訊權、健康及安全保障權、商品及服務的品質保障權、經濟利益保障權、損害賠償權、有關消費者權益界定的參與權，以及獲得法律保護及便利訴諸司法的權利。

此外，法律還包含價格的標示、收據的發出及消費者的損害賠償權等多項規範，以及規定消費者在特定類型的消費合同訂立後7天內享有自由解除合同的權利，顯著擴大了消費者的權利範圍。此外，澳門特區立法者亦同樣詳細制訂有關誤導性及威嚇性營商行為的規則。

當消費者在收到與相關購買合同規定不相符的消費品時，其可在相關消費品交付之日起1年內行使其權利；而相應地，消費者須自知悉消費品與購買合同規定不相符之日起30天內，就消費品與合同規定不相符一事向經營者作申訴。

“《消費者權益保護法》適用於所有在澳門特區內發生的經營者與消費者之間的貿易活動，並創新性地適用於通過遠程通信技術訂立的合同，只要相關經營者在澳門特區從事業務，且在澳門特區交付或寄送商品或提供服務。然而，這項新立法不適用於博彩活動、醫療、教育、法律、會計、審計及金融服務領域的合同安排及糾紛。”

此外，值得關注的是，新法對個人資料的收集、保存、處理及轉移有嚴格的規定，強調須遵守《個人資料保護法》（第8/2005號法律）的規定。

關於處罰制度，第9/2021號法律規範了各類型的制裁，包括科澳門幣二仟元至六萬元罰款、附加處罰、勸誡及追究法人的責任的可能性。

最後，新法似乎傾向以調解及仲裁此等替代性方法解決消費爭議，例如規定所涉金額不超過澳門幣十萬元的消費爭議的調解及仲裁程序屬無償，並規定在消費者明確選擇的情況下，與提供基本公共事業服務（如水、天然氣及石油氣、電力、電信及集體運輸服務）有關的消費爭議須透過仲裁解決。

“關於處罰制度，第9/2021號法律規範了各類型的制裁，包括科澳門幣二仟元至六萬元罰款、附加處罰、勸誡及追究法人的責任的可能性。

最後，新法似乎傾向以調解及仲裁此等替代性方法解決消費爭議，例如規定所涉金額不超過澳門幣十萬元的消費爭議的調解及仲裁程序屬無償，並規定在消費者明確選擇的情況下，與提供基本公共事業服務（如水、天然氣及石油氣、電力、電信及集體運輸服務）有關的消費爭議須透過仲裁解決。”

---

## NEWSLETTER

Manuela António - 安文娜 大律師及公證員 | *Lawyers and Notaries*

本通知之發放屬限制性，當中所載之資料屬一般性質，需對實際個案諮詢法律意見。

聯絡方法

中國, 澳門, 宋玉生廣場411  
至417號, 皇朝廣場15樓D至  
H座

電話:

+853 28 591 592 / 128

傳真:

+853 28 345 678

[info@mantonio.net](mailto:info@mantonio.net)

[www.mantonio.net](http://www.mantonio.net)