



消委會現任全體委員會及執委會委員



消委會辦繪畫及填色比賽



祐漢北區辦事處

## 消委會成立二十周年 回顧服務消費者歷程

七十年代末期至八十年代初，澳門社會的經濟開始蓬勃發展，各類零售與服務業的銷售模式亦開始引入多元化與現代化的元素，使得過往簡單的交易消費模式也有所變化，居民的消費生活複雜起來，但是，當時居民對消費權益的觀念還是很陌生！然而，“消費者的權利”在不少國家憲法及地區的法律是被視為人們的基本權利。

### 1988年頒佈《消費者的保護》法律

當時本澳的立法機構及社會均有為澳門居民的消費權益儘快立法的共識，履行政府保護居民基本權利之責任，亦可促進澳門經濟活動的健康發展。於1988年6月13日頒佈了第12/88/M號的《消費者的保護》法律，為澳門消費者的保護工作掀開重要的一頁。

《消費者的保護》法律頒佈後，接下來重要的工作就是籌組執行該法律的機構 - 消費者委員會，並在1995年作出重組。

根據第4/95/M號的《重組消費者委員會》法律規定，消委會分全體委員會及執行委員會。全體委員會的成員共有十一位，由澳門特別行政區行政長官委任，分別來自社會各界的代表人士，全體委員會負責監督執委會的工作，至於執委會就由主席及一名全職及一名非全職委員組成。

經過籌組階段，消委會辦事處於1990年設立，服務消費者至今年剛好20年。消委會為紀念成立誌慶，該會發行20周年郵摺及郵封予以紀念，並將免費派發予消費者以作留念。

### 1990年消委會成立竭力服務市民

消委會成立之初，該會辦事處是設於龍嵩街77號，主要工作是接待消費者的投訴及查詢，以及為剛萌芽的消費維權觀念進行宣傳與教育工作，當時每年有兩百至三百宗的投訴，主要集中在消費者起居生活用



品的買賣及質素問題，而初期的宣教工作主要是將消費者的法定的基本權益盡快予以普及，當時消委會走入了校園、社區進行各類宣教工作，讓居民認識到自己的權利；認識消委會的服務。

### 倡議制訂各種法規完善消費者的權益

隨著不斷完善基本的接待服務及宣教工作，消委會開始研究以完善各類消保的法規，並向當局提出多項涉及消費者權益的各種法案，包括產品安全法案、黃金商品化法案、修訂食品標籤法例等，希望消費者的權益因應社會發展依法得到保護，多項法例亦獲得通過實施，逐步完善本澳消保法規。

### 關心消費者健康與基本權利

消委會進行大量的食品及產品安全的抽檢工作；深入研究與消費者權益息息相關的公用事業收費及服務質素，有關的意見都提交政府作研究之參考資料。

### 創立“消費爭議仲裁中心”及「誠信店」制度

九十年代，由於本澳社經迅速發展，有見消費議題複雜多元，當中不少個案已非能透過消委會調解功能而獲得解決，為此，在消委會倡議下，向當局提案成立消費爭議仲裁中心，自願仲裁規章法令於1997年頒佈，而消費爭議仲裁中心亦於1998年成立，而首批的「加盟商號」只有六十餘家，至今已有近一千六百家。

凡消費雙方均同意下就可使用仲裁中心的服務，消費雙方透過具法律效力的仲裁制度，解決金額在澳門幣五萬元的爭議個案，仲裁制度突破了過往一些因爭議雙方爭持不下無法調解的個案。仲裁制度提供了消費雙方在公正與充份溝通的條件下解決爭議，促進社會的和諧。2001年，在消費爭議仲裁中心的「加盟商號」基礎上，消委會創立「誠信店」年度優質標誌及相關制度，透過監管、教育等措施，保證「誠信店」年度優質標誌制度的質素，特別是消費者在「誠信店」消費購物都享有14天內百份百解決爭議的這項保障，2004年，消委會又為「誠信店」制訂“行業守則”，這份受消委會認可的“行業守則”對外公佈及實施；為消費者建立預先受到“保障”的屏障。

### 回歸後加強與內地消保組織的合作

自澳門回歸後，消委會致力加強與內地消保組織的聯繫，十年間，已與內地28個消保組織簽定合作協定，同時，與泛珠三角區域內之消保組織結盟，為維護彼此居民異地消費權益進行協作，並因此促進內地與本澳的旅遊事業，而「誠信店」年度優質標誌在此間更樹立了澳門零售服務業的“誠信品牌”的形象。

### 保證接待服務質素與效率

在2000年，消委會為了配合北區人口持續增長，將原設於祐漢街市四樓社區中心的接待處遷至現時的祐漢街市第一街18號地下，設立北區分區辦事處，以加強對該區居民的服務。而總辦事處亦於2001年底遷往現在的鵝眉街，大大改善了接待消費者的條件，多年來，消委會一直履行職責，協助消費者解決他們與企業之間發生的爭議外，而消費者對消委會的需求亦與年俱增，諮詢與投訴個案數字不斷增長，20年來(截至2010年3月)共處理了五萬五千餘宗各類消費個案。

## 展望

消費者委員會未來的工作，在『以人為本、依法施政』的指導原則下，全力配合特區政府的施政方針，將有以下幾個發展重點：

- 積極研究修訂與保護消費者權益有關的法律法規，以完善消費者委員會的工作。
- 強化工作人員之培訓，充份發揮團隊精神，提升工作效率。同時促進跨部門合作，發揮消保工作效能。
- 將「誠信店」標誌打造成澳門著名品牌。
- 加強對消費者的教育工作，促進消費者的維權與自我保護意識。
- 推動與內地消保組織的聯繫與合作，建構全國保護消費者權益網絡。
- 切實履行作為國際消聯成員的責任，強化與國外消保組織之交流。

## 消委會的職能及組成

本屬第12/88/M號的《消費者的保護》法律內第十二至第二十五條，當局為更配合社會發展，明確及提升消委會職能，立法會於1995年通過第4/95/M號的《重組消費者委員會》法律，法律賦予消委會如下職能：

- 對行政當局將訂定之保護消費者的政策發表意見；
- 與同類實體接觸及推動保護消費者之共同工作，尤以指導及提供資料之工作為然；
- 研究及推行對較不受照顧之消費者，特別是老年人，傷殘人士及經濟薄弱者之特別輔助計劃；
- 對消費者的指導及資料提供，提出建議及進行活動；
- 鼓勵經濟及專業代表團體編製管制其會員活動的法例；
- 研究消費者所提出的聲明異議及投訴，並將之轉達有權限的公共部門；
- 對一般消費的財產及服務取得範圍所出現的輕微糾紛，提供調解、中介及仲裁的機制；
- 推動、執行及加強本法律規定之措施；
- 將由法律賦予之任何其他職責。

## 消委會紀事簿

1990年	消委會設龍嵩街77-79號的辦事處投入運作；服務市民。
1991年	舉辦“消費品及其真偽認識”展覽 舉辦“消費者有權獲得賠償”研討會
1992年	舉辦“三一五國際消費者權益日”戶外宣傳活動 展開“超級市場物價”季度調查 舉辦消費常識問答比賽 開展向學生、社團推廣消費者權益的公民教育
1993年	•創辦《澳門消費》月刊，該月刊向消費者提供各類消費維權訊息。 •引用《合約一般性條款》，令洗染業刪除單據內沿用已久的免責條款。 •與澳門建築師協會及澳門建築置業商會聯合發行《買賣樓宇指南》。 •發行“世界消費者權益日”郵票。
1994年	•點名“黑店”行動，達到保障本澳旅遊購物城市形象。 •公佈“郵遞與電訊服務收費”調查報告。 •首次公佈“瓶裝飲用水品質”抽查報告。
1995年	•頒佈4/95/M號法律《重組消費者委員會》。 •舉辦“常用中藥常識”展覽。 •首次公佈“中式臘味含防腐劑”抽查報告。
1996年	•發行「產品安全」系列小冊子。 •首次公佈“石油氣重量、雜質及罐重”抽查報告。



1997年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公佈“雪糕的衛生”抽查報告。</li> <li>• 公佈“電熱水瓶安全性能”抽查報告。</li> <li>• 公佈“電芯的效能”抽查報告。</li> <li>• 與葡萄牙保護消費者中心簽署合作協議。</li> <li>• 成為國際消費者聯會正式會員。</li> </ul>
1998年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 《消費者的保護》法律頒佈10周年。</li> <li>• 發行《消費者的保護》法律頒佈10周年紀念封。</li> <li>• 成立“消費爭議仲裁中心”。</li> <li>• 首次抽查黃金商品成色含量。</li> <li>• 首次公佈“加油站油槍準確度”抽查結果。</li> <li>• 首次公佈“燒臘食品與色素”抽查報告。</li> </ul>
1999年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公佈“中央石油氣計費標準”研究報告。</li> <li>• 公佈“頭盔安全性能”抽查報告。</li> <li>• 公佈“電暖風機安全性能”抽查報告。</li> <li>• 舉辦「產品安全」展覽。</li> </ul>
2000年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與珠海市消費者委員會簽定合作協議，珠海市消委會是澳門消委會首個與內地簽署合作協議的消保組織。</li> <li>• 由經濟財政司司長主持北區新辦事處開幕式，辦事處隨即投入服務。</li> <li>• 公佈中小學雜項“收費”調查報告。</li> <li>• 公佈“車用柴油含硫量”抽查報告。</li> <li>• 公佈“無鉛汽油、輕柴油及石油氣市場”研究報告。</li> </ul>
2001年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 向「加盟商號」頒發「誠信店」年度優質標誌。</li> <li>• 修訂消費爭議仲裁規章，將消費爭議仲裁中心受案金額由澳門幣25,000元增加至澳門幣50,000元。</li> <li>• 舉辦“消費品的真偽”展覽。</li> <li>• 公佈“電插蘇及電拖板安全性能”抽查報告。</li> <li>• 消委會總辦事處由龍嵩街遷往現址鵝眉街，改善了該會接待公眾的條件。</li> </ul>
2002年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 首次公佈“瓜子含添加劑情況”抽查報告。</li> <li>• 公佈“比較流動電話收費”調查報告。</li> </ul>
2003年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與廣東省消委會簽署合作協議。</li> <li>• 與廣西壯族自治區消費者協會簽署合作協議。</li> <li>• 公佈“樓宇按揭貸款服務利率及收費”調查報告。</li> <li>• 首次召開打擊“黑店”會議，為本澳消費維權工作，建立了跨部門合作機制。</li> </ul>
2004年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉辦「共建消費維權網絡合作協議」研討會，在研討會上，同時與重慶市消費者保護委員會、貴州省消費者協會及浙江省消費者協會簽署消費維權合作協議。</li> <li>• “京滬港澳”四地消費維權組織簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 公佈首個「誠信店」「行業守則」- 洗衣業。</li> <li>• 與澳門大律師公會簽署合作協議。</li> <li>• 首次公佈“月餅含防腐劑情況”調查報告。</li> </ul>
2005年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與西班牙消費保護總局簽署合作協議。</li> <li>• 與四川省保護消費者權益委員會簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 與山東省消費者協會簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 與福建省及香港消委會簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 與香港個人資料私隱專員公署合辦“美好社會齊共創”攝影比賽。</li> <li>• 公佈“鮮魚含重金屬情況”抽查報告。</li> </ul>
2006年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澳門特別行政區行政長官何厚錚見證滇澳消委會在雲南省昆明市簽署合作協議。</li> <li>• 公佈“近視眼鏡鏡片品質”抽查報告。</li> <li>• 公佈“物業管理服務收費及質素”問卷調查報告。</li> <li>• 與廣州市消委會聯合公佈“即食麵衛生與成份”抽查報告。</li> </ul>
2007年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公佈第1000家「加盟商號」名單。</li> <li>• 簽署泛珠三角區域消費維權合作協議。</li> <li>• 簽署十五城市消費維權組成合作協議。</li> <li>• 與湖南省簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 與全國工商聯旅遊業商會簽署「優質與誠信商號活動」合作協議。</li> <li>• 慶祝與葡萄牙保護消費者中心簽署合作協議10周年。</li> <li>• 與香港消委會聯合公佈“肉乾及魷魚絲品質”抽查報告。</li> <li>• 與香港個人資料私隱專員公署合辦國際寫作比賽。</li> </ul>
2008年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與湖北省消委會簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 《消費者的保護》法律頒佈20周年。</li> <li>• 舉辦每月28號“無膠袋日”活動。</li> <li>• 成立“格價小組”，收集各類民生消費品的價格，透過多種渠道將資訊即時發佈給消費者參考。</li> <li>• 公佈“美耐皿餐具含鉛情況”抽查報告。</li> <li>• 公佈“漂白水氯含量”抽查報告。</li> </ul>
2009年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與安徽省消委會簽署消費維權合作協議。</li> <li>• 舉辦“拒絕垃圾食物”繪圖及填色比賽。</li> <li>• 公佈“一次性使用衛生用品衛生情況”抽查報告。</li> <li>• 公佈“電磁爐安全性能”抽查報告。</li> <li>• 首次公佈“飲水機用瓶裝飲用水品質”抽查報告。</li> <li>• 公佈“嬰兒奶嘴安全”抽查報告。</li> <li>• 公佈“家庭電器售後服務”調查結果。</li> </ul>
2010年	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與新加坡消費者協會簽署合作備忘錄。</li> <li>• 簽署京津滬渝港澳消費者組織關於做好世博消費維權工作的合作協議。</li> <li>• 簽署《蘇港澳三地消費者組織合作協議》。</li> <li>• 公佈“銀行各類服務收費”問卷調查報告。</li> <li>• 成立20周年誌慶。</li> <li>• 發行消委會成立20周年紀念郵摺及郵封。</li> </ul>