

《消費者權益保護法》— 消費者權益篇

«Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor» - Direitos e interesses do consumidor



《消費者權益保護法》(下稱“消保法”)將於2022年1月1日生效,以下會介紹法律賦予消費者的重要權利:

A «Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor» entrará em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022. Em seguida apresentam-se os direitos fundamentais do consumidor que a lei lhe confere:

一 取得資訊及收據

為了保障消費者的資訊權,“消保法”規定了在協商或訂立合同階段,消費者可取得商品或服務的必要資訊,例如:經營者的認別資料、聯繫方法、價格、支付價金的方式、交付商品或提供服務的方式、商品或服務的特徵等資料。如消費者已向經營者支付商品或服務的價金後,可要求經營者發出收據。

1. Obtenção de informações e de recibo

No sentido de proteger o direito do consumidor à informação, a «Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor» prevê que, na fase de negociação ou de celebração de um contrato, o consumidor tem direito à obtenção de informações necessárias sobre os bens ou serviços, nomeadamente: elementos de identificação do operador comercial e os seus meios de contacto, o preço, as modalidades de pagamento do preço, as modalidades de entrega do bem ou da prestação de serviço e as características do bem ou serviço, entre outras. Por outro lado, o consumidor tem direito a solicitar a emissão de um recibo ao operador comercial após lhe efectuar o pagamento do preço dos bens ou serviços.

二 禁止向消費者實施不正當營商行為(包括誤導性營商行為和威嚇性營商行為)

“消保法”禁止經營者向消費者實施不正當營商行為,除了向違法者科處罰款外,消費者亦可因此而撤銷合同,又或遵循衡平原則提出變更合同。

2. Proibição das práticas comerciais desleais para com o consumidor (incluindo as práticas comerciais enganosas e as práticas comerciais agressivas)

A «Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor» proíbe as práticas comerciais desleais do operador comercial para com o consumidor. Além de o infractor poder ser sancionado com multa, o consumidor pode requerer a anulação do contrato ou a modificação do contrato segundo juízos de equidade.

三 訂立“遠程訂立的合同”、“商業場所以外訂立的合同”及“預繳式合同”,享有自由解除合同權

“消保法”規定“遠程訂立的合同”、“商業場所以外訂立的合同”及“預繳式合同”三種特別合同,消費者在訂立合同後可享有七日的自由解除合同的權利(俗稱“冷靜期”)。同時亦規定了經營者應向消費者提供必須的資訊,以及須以法定形式訂立合同,加強保障消費者的權益。

3. Direito de livre resolução do contrato nos contratos celebrados à distância, celebrados fora do estabelecimento comercial e em forma de pré-pagamento

Nos termos do citado diploma legal, nos contratos celebrados à distância, contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e contratos em forma de pré-pagamento, o consumidor goza do direito de livre resolução do contrato no prazo de sete dias (ou, digamos, um “período de reflexão”). Por outro lado, cabe ao operador comercial prestar ao consumidor informações necessárias e celebrar o contrato de acordo com os requisitos formais legalmente previstos, de modo a garantir maior protecção aos direitos e interesses do consumidor.

四 必要仲裁及司法援助

“消保法”設立了“必要仲裁”制度，如消費者明確選擇將涉及基本公共事業服務(即供水、供電、管路天然氣及管路液化石油氣的供氣、電訊、陸上及海上集體運輸服務)的消費爭議，提請澳門消費爭議調解及仲裁中心進行仲裁，則經營者必須參與有關仲裁以解決消費爭議。如屬經濟能力不足的消費者，也可根據第13/2012號法律《司法援助的一般制度》申請司法援助。 

4. Arbitragem necessária e apoio judiciário

A «Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor» estipula o regime de “arbitragem necessária”, segundo do qual, o operador comercial tem de resolver obrigatoriamente os conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais através de arbitragem nos casos em que o consumidor opte expressamente por submetê-los à apreciação do tribunal arbitral do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, incluindo os serviços de fornecimento de água, de fornecimento de energia eléctrica, de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, de telecomunicações e de transporte colectivo terrestre e marítimo. Em caso de insuficiência económica, o consumidor pode pedir apoio judiciário nos termos da Lei n.º 13/2012 (Regime geral de apoio judiciário).



澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM
Macao SAR Government Consumer Council

第9/2021號法律 A Lei n.º 9/2021

《消費者權益保護法》

《Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor》

2022年1月1日正式生效 entrará em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022

詳情可以掃描



Para mais informações



消費者委員會2021年6月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Junho de 2021

Nº 接獲個案總數 **582宗** ! 投訴 **419宗** ? 諮詢 **163宗**
Total de atendimentos Queixas Informações

首5項被投訴的項目 (由多至少排列) Os cinco temas mais reclamados (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
飲食服務	Serviços de restauração	61	14.6%
食品及飲品類	Comida e bebidas	46	11.0%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	31	7.4%
社團, 機構服務	Serviços prestados pelas associações e entidades	31	7.4%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	30	7.2%
電器產品	Produtos electrodomésticos	25	6.0%