**消費者委員會消息**

**新聞稿**

**14-03-2017**

**全球關注保障網絡消費權益**

**3˙15主題提出策略性建議**

在數碼年代，消費者利用互聯網使用個人理財服務，收集全球市場資訊購買各地的商品與服務，網絡消費成為經濟活動其中主流，與此同時，如何更好保護消費者面對這種新興服務與交易模式的權益，已成為全球消保組織重視的課題。

 **國際消聯2017年主題：建立一個消費者可信賴之數碼世界**

 國際消費者聯會將2017年3月15日的“世界消費者權益日”主題定為“建立一個消費者可信賴之數碼世界” (Building a Digital World Consumers Can Trust)，呼籲全球消保組織採取不同的措施或推廣工作響應這主題，藉此喚起受到更廣泛的關注。

 **互聯網消費涉安全、求償權等維權問題**

在國際消聯公開呼籲中指出，互聯網服務的發展，讓消費者更快與便捷地獲取各方面的資訊，有助消費者作出更多、更好的選擇，但其發展的過程中亦衍生不少與消費者的權益，包括消費者使用相關服務時的公平與安全、支付平台的保安、個人資料與私隱，以及一旦發生消費爭議時，消費者的賠償權與求償途徑等問題，這無論對消費者、消保工作與各國政府在數碼科技發展與政策制訂等方面都帶來挑戰。

**國際消聯呼籲建全球性準標準達共享數碼經濟成果**

國際消聯指出，要在數碼技術急速發展的年代，讓消費者的權益同時獲得相應與恰當的保障，實有賴全球消保組織與政府的共同努力，克服互聯網服務無弗遠屆的特性，建立一個被消費者信任的數碼經濟環境，才能讓消費者以至社會受惠數碼經濟帶來的效益。

 國際消聯提出了一些具體的工作方針，呼籲全球各國致力推動，並合作制定成一套共同的標準，以提高消費者網絡消費的信心與權益，這包括提供給消費者的互聯網服務必需是質量良好的，價格與使用條款都是合理的，消費者可以適時獲得清晰、有意義與可驗證的訊息，讓消費者可以在足夠的透明度與具競爭的市場內選擇不同的網絡營運商，為網絡消費活動確立有效的解決消費爭議的機制，建立安全的線上交易環境，私隱政策等，並要求營運者要負起更大的責任為消費者解決問題。

 國際消聯的目標是期望透過全球協作，在構建一個在蓬勃發展與可靠的數碼經濟環境目標下，達到提高消費者與商業所帶來的社會與經濟效益。

 **消委會從教育與設立機制入手加網絡強維權工作**

國際消聯是一獨立與非牟利的組織，其兩百多個會員組織來自全球一百多個國家與地區，澳門消委會於一九九七年成為國際消聯正式會員。

消委會非常關注網絡消費的發展與維權問題，致力配合國際消聯的政策，近年積極為消費者提供相關的訊息與教育，豐富消費者網購的正確觀念、知識和能力，以預防權益受損，同時，消委會正研究將“誠信店”優質標誌計劃延伸至網購店。

**內地亦以維護網路消費權益作今年主題**

中國消費者協會今年亦以“網路誠信消費無憂”作為全國性的消費維權年主題，中消協提出：1. 強化網路經營者責任意識；2.建立完善網路消費者知情權、求償權、交易權以及安全權等方面的消費者權益保護制度，3.發揮消協組織社會監督和橋樑紐帶作用，搭建網路消費者保護社會共治平臺，從以上三方面來建立消費無憂的網絡消費環境。