**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**19-05-2017**

**消費爭議仲裁個案進度可在網上查詢**

**從軟硬件持續提升仲裁中心服務效率**

消費者委員會進一步完善電子政務，已推出仲裁個案進度查詢服務，方便消費爭議雙方可以在網上查閱仲裁個案進度。消委會表示，會持續優化“消費爭議仲裁中心”的軟硬件，以提升“仲裁中心”的服務效率。

設立“仲裁中心”目的是提供多一個途徑來徹底解決一些爭拗不已的消費爭議，“仲裁中心”於1998年設立以來，經“仲裁中心”調解或仲裁法官裁決的個案接近600宗。

“仲裁中心”運作以來，消委會在不斷完善“仲裁中心”的軟硬件，以提升其服務質素與效率，包括於2001年提高“仲裁中心”仲裁涉案金額至五萬澳門元；2012年為“仲裁中心”推出“服務承諾”；隨後增設由專責公證員協助，為仲裁個案準備所需文件與提供相關資訊，以供相關個案當事人依法提請公證署辦理公證行為，藉此縮減仲裁個案排期的前期工作時間。

另外，消委會並於去(2016)年下旬推出仲裁個案進度查詢的電子平台服務，該服務方便爭議雙方(消費者與商號)自行在消委會網頁（www.consumer.gov.mo）內查閱仲裁個案進度，讓仲裁雙方有更充份的時間準備仲裁過程所需的資料等；該服務推出至今年首季的使用率超過百份之六十，相信在持續加強有關的電子服務後，會進一步提升便民便商的效益。

消委會持續提升“仲裁中心”的服務質素與效率，為此，消委會一直致力落實“仲裁中心”的簡快特點，根據“服務承諾”保證個案卷宗在立案後的 14個工作天內可轉至“仲裁中心”排期仲裁，該項“服務承諾”達標率維持在百份之九十。一般情況下，除非因個案較複雜，需要更多的行業顧問的意見；取證與舉證需時；法官需要參考大量的文件資料；甚至因為爭議雙方其中一方為非居澳人士，在出席仲裁時間安排上要多番協調等方面的限制，然而，只要具備仲裁必需的條件獲得充份配合，爭議個案都可以儘快地獲得終極的解決。根據資料顯示，近年“仲裁中心”在調解與仲裁需時平均分別為一個月與兩個月，個別個案更可以在不需一個月時間就可結案。

目前，“仲裁中心”的公平、簡便以及低成本的運作模式與經驗，已吸引內地、香港等亞洲鄰近地區保護消費者機構或組織來澳訪問與參觀，用以參考在當地設立同類服務，而消委會一直關注全球各地調解、仲裁制度的發展，不斷優化工作，以達到更好發揮“仲裁中心”的功能。