

本會赴京參與第二屆海峽兩岸暨港澳推動消費者權益保護論壇

發佈日期：2016年7月18日

由中國消費者協會(下簡稱“中消協”)主辦的“第二屆海峽兩岸暨港澳推動消費者權益保護論壇”於2016年5月12日及13日一連兩天在北京召開，是次論壇主題為“探索消費糾紛解決協作機制”，來自中國內地、香港、澳門及台灣地區的相關消費者保護組織代表、內地政府機構代表與相關專家學者參與論壇，並就主題積極發表意見及展開討論。

國家工商行政管理總局副局長、中國消費者協會副會長馬正其先生於開幕致辭時表示，近年來隨著兩岸四地交流不斷擴大、各種新型消費模式興起，使跨境消費糾紛出現激增趨勢，此乃對消費維權的考驗，在上述糾紛中，四地的與會之各消保組織單位皆肩負著保護消費者權益此項任重道遠的任務，因消費活動打破地域限制，中消協和兩岸四地的消保組織必須建立溝通協調的合作機制，循序漸進，共同解決消費糾紛。

是次論壇共分四大議題，共二十二位與會嘉賓就各項議題發言。

議題一，“跨境消費者權益保護基本現狀及極待解決的問題”：兩岸四地的數據皆指出近年因旅遊活動或網購而產生大量跨境消費糾紛，如澳門近日的美佳航空事件、香港出現之內地旅遊強逼購物現象等，但由於非本地消費者跨境維護合理訴求存有難度，故與會者均認同各地消保組織互通訊息，使申訴人維權有門。

議題二，“跨境消費糾紛協作機制探討”：響應議題一，就各地消保組織如何建設協作機制發表意見，發言嘉賓提出參考不同的維權合作平台，澳門消費者委員會執行委員會黃翰寧主席提出以歐洲消費者中心網絡(ECC-Network)為藍本、深圳消費者委員會馮念文秘書長建議參照NPS消費淨推薦值等作出優化，除此之外，亦需加強合作，配合“一帶一路”的政策發展，由中消協領導建立全國統一的消費維權互動合作平台，展開定期交流常態合作機制從而解決問題。

議題三，“互聯網時代的消費教育”：隨著網絡應用的廣泛使用，令互聯網消費購物逐漸普及，然而成為各地消保組織的挑戰，香港消費者委員會代表熊天佑先生發表的“在線離線消費訊息環境的結合”、中國政法大學學者朱巍副教授“被遺忘權應該作為維權用戶數據權的有效武器”等文章皆對各地消保組織應對新興消費模式帶來思考。

議題四，“預付式消費者的保護對策”：由於現時預付式消費風行各地，消費者為了可得到折扣而預先購買產品或服務，但商號倒閉、權益受損時有出現；財團法人消費者文教基金會副董事長游開雄律師闡述台灣地區相關信託與監督機制，江蘇省消費者協會童天武秘書長介紹江蘇省各市針對美容美髮預付式消費成立聯盟與訂立自律公約，中消協法律與理論研究部陳劍主任對預付式消費維權提出建議，令與會各方獲益良多。

兩岸四地各方消保組織期望透過加強訊息交流，相互考察訪問，建立可共同保護各地消費者合法權益的平台，提高跨境維權的效率與質量，亦需教育消費者謹慎精明消費，持續優化消費環境，循序漸進，持之以恆維護消費者權益。

大會亦同時表決，決定第三屆海峽兩岸暨港澳推動消費者權益保護論壇於 2018 年由財團法人消費者文教基金會主辦及在台北市舉行。

