

# “消費爭議仲裁中心”成立二十週年系列活動

## SÉRIE DE ATIVIDADES EM COMEMORAÇÃO DO 20º ANIVERSÁRIO DO “CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO”

消費爭議仲裁中心成立  
二十週年紀念特刊




Edição Especial da Revista  
Comemorativa do 20º Aniversário  
do Centro de Arbitragem de  
Conflitos de Consumo

澳門消費爭議仲裁中心  
服務簡介



Apresentação dos Serviços  
do Centro de Arbitragem de  
Conflitos de Consumo

“消費爭議仲裁中心”於1998年成立至今二十年，本會特別出版《消費爭議仲裁中心成立二十週年紀念特刊》，以回顧“仲裁中心”的發展歷程，包括歷年重要的工作、調解與仲裁的個案數字、仲裁個案範例，以及“仲裁中心”自今年起實行跨域仲裁等內容。本會同時發行《澳門消費爭議仲裁中心服務簡介》小冊子，以漫畫形式介紹“仲裁中心”服務內容，說明“仲裁中心”具公平、裁決具法律效力、便捷與免費等優點。

為增加各地旅客對本澳消費環境的信心，完善消費維權措施與服務，《澳門消費爭議仲裁中心規章》經經濟財政司司長批示修改，“仲裁中心”可以透過遠距離資訊傳送，例如通過網絡視像會議等方式進行跨域調解及審判聽證。本會隨即積極研究以先行先試方式與粵港澳大灣區城市群消保組織合作實行跨域仲裁。其中，本會與珠海市消費者權益保護委員會根據維權合作協議，達成進一步加強雙方協作的共識，雙方經多次磋商、模擬仲裁，檢視運作流程順暢後，定於本年三月十五日起開通澳珠跨域仲裁服務，珠海市將成為大灣區內首個與本會實行跨域仲裁的城市。自此，珠海市居民可以跨域方式通過“仲裁中心”解決消費爭議。 

Já faz 20 anos desde a criação do “Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo” em 1998, o CC publicou especificamente a “Edição Especial da Revista Comemorativa do 20º Aniversário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo”, para rever a história de desenvolvimento do “Centro de Arbitragem”, incluindo os trabalhos importantes, mediações, o número de casos de arbitragem e casos concretos de arbitragem ao longo dos anos, bem como a arbitragem transfronteiriça do “Centro de Arbitragem” que começa a implementação a partir do ano corrente, etc.. O CC também emitiu ao mesmo tempo panfleto de “Apresentação dos Serviços do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo”, que apresenta o conteúdo de serviços do “Centro de Arbitragem” em quadrinhos e explica as vantagens do centro, tais como justiça, decisão com efeito jurídico, rapidez e gratuidade.

A fim de aumentar a confiança dos turistas de diversos lugares no ambiente de consumo de Macau e melhorar as medidas e os serviços de protecção dos direitos do consumidor, o “Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau” foi alterado por despacho do Secretário de Economia e Finanças, passando a prever que a tentativa de conciliação e a audiência de julgamento podem decorrer por meio telemático, como através de videoconferência. O CC coopera com as associações de defesa do consumidor na Grande Baía Guangdong – Hong Kong –Macau na concretização, a título experimental, do mecanismo de arbitragem transfronteiriça. Entre eles, o CC e o Conselho de Protecção dos Direitos e Interesses do Consumidor de Zhuhai chegaram a um consenso sobre o fortalecimento da cooperação entre as duas partes de acordo com o protocolo de cooperação em protecção dos direitos. Depois de várias negociações, arbitragens simuladas e revisão do processo de operação sem problemas dos dois lados, foi decidido o início do serviço de arbitragem transfronteiriça Macau-Zhuhai a partir de 15 de Março deste ano, e Zhuhai tornar-se-á a primeira cidade na área da Grande Baía que implementa a arbitragem transfronteiriça com o CC. Desde então, os residentes da cidade de Zhuhai podem resolver as disputas de consumo através do “Centro de Arbitragem” por forma transfronteiriça. 