**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**02-11-2018**

**澳門橫琴合辦消費爭議跨域調解服務**

**首宗個案半小時完成消費者稱很便捷**

 澳門消費者委員會與珠海市橫琴新區消費者協會合作，首次通過“跨境視頻調解平台”為本澳消費者提供跨域調解服務，整個調解與確認程序不需半小時，消費者稱該服務確實達到便民的效果。

澳門消委會的“消費爭議仲裁中心”自今年初推出跨域調解及仲裁服務，並以先行先試方式陸續與粵港澳大灣區內的珠海市、江門市、佛山市、珠海市橫琴及香港特區消費者組織落實有關合作，並為該服務設置網上調解及仲裁聽證系統所需的設備。

**澳琴合推“跨境視頻調解平台”服務**

為擴大網上跨域調解及仲裁服務的實效性與適用性，更有效利用已準備的網絡設備，澳門消委會進一步延伸該服務，包括與橫琴消協合作推出“跨境視頻調解平台”服務，該服務優點之一是澳門居民一旦在橫琴消費發生爭議向橫琴消協投訴，經兩地消費者組織協調後，消費者不需前往橫琴就可以在澳門消委會協助下利用網絡視像會議設備接受橫琴消協的跨域調解服務。

日前，澳琴消費者組織為本澳消費者完成首宗跨域調解個案，該個案涉及本澳居民在琴橫購買不動產與當地地產中介發生的爭議，整個調解過程不需半小時就解決，澳門消委會工作人員期間提供支援，讓雙方即日儘快簽署調解協議書。

**本澳居民認服務有助解困擾**

本澳居民吳女士親身體驗了澳琴的“跨境視頻調解平台”服務後表示，兩地合作，通過澳門消委會的網絡設備就能夠與消費爭議方直接進行對話，省卻往返兩地的時間，讓消費者有更充裕時間準備索償的理據，吳女士稱：“從未想像過這麼簡快就合理地解決了這次的爭議＂，認為該服務非常便民，亦減輕了消費者在面對及處理跨域爭議時產生的不便及憂慮。

**擴展跨域調解及仲裁的合作夥伴**

隨著本澳與內地尤其大灣區內居民更緊密互動消費的趨勢，澳門消委會的跨域調解及仲裁服務將逐步擴展至內地各消費者組織，以至海外的保護消費者組織，透過更專業、更方便、更高效的維權措施，保障消費者合理權益，增加旅客來澳消費的信心。