**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**18-12-2018**

**澳門橫琴再辦跨域調解**

**二十分鐘解決消費爭議**

澳門消費者委員會與橫琴新區消費者協會再次啟動“跨境消費糾紛視頻調解機制”，日前為本澳居民進行跨域調解並即時解決雙方爭議，兩會認同跨域調解服務運作以來已發揮便捷、高效的優點，並會因應兩地消費者的需求維持及加強相關的服務。

本澳居民計劃在橫琴置業的過程中，因與當地地產中介發生消費爭議向澳門消委會投訴，為方便消費者免於往返澳琴兩地，消委會與橫琴消協根據合作協議進行個案轉介，並在條件成熟下啟動“跨境消費糾紛視頻調解機制”為雙方提供跨域調解服務，消費爭議雙方只需在兩會辦事處內利用網絡視像會議設備就解決爭議，過程僅用了二十分鐘就達成協議完成全部手續，地產中介向消費者退回約三萬澳門元的款項。

兩會經十月底首次引用“跨境消費糾紛視頻調解機制”為澳門居民進行跨域調解服務後，經檢視服務達到了便捷、高效的效果，認同有需要繼續深化有關合作，促進與加強兩地居民互動消費的頻率與信心。

消委會以先行先試的方式與粵港澳大灣區內消費者組織建立跨域仲裁及調解的合作關係，目前，灣區內與消委會實施跨域調解服務的有廣州市、珠海市、江門市、佛山市、橫琴新區及香港特區的消費者組織，消委會期望在明年可以完成建設整個大灣區消費爭議跨域仲裁及調解合作網絡的工作。