**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**17-01-2021**

**“消保易＂綜合電子平台**

**提供簡捷便民與高效服務**

 “消保易”整合消費者委員會“消費投訴”、“反映意見”、“消費諮詢”及“消委會活動”四項主要對外服務的綜合電子服務平台，能為消費者提供更優質、便捷與高效的服務。

消費者只需利用手機等移動裝置掃描“消保易”的二維碼（QR Code）或透過網頁連結 （<https://app.consumer.gov.mo/wapp>） 就可隨時隨地使用“消保易”的投訴、個案進度查詢及諮詢等服務。

**簡快完成程序、便民高效**

消費者登入平台後可以文字或圖片提供資料，點選平台預設的投訴性質及要求等選項，配合支援手機定位等電子化程序，就可快捷完成整個投訴程序，消委會接到個案會儘快跟進及處理，給予適切的協助，投訴人可按需要自行在平台內查看個案進度、跟進狀況以至結果。

消費者亦可利用“消保易”查詢與消費事務有關的問題，以及對消委會人員、程序手續及電子服務各方面的服務提出意見或建議。

“消保易”資訊豐富，載有消委會公佈的產品檢測及服務調查的報告以及消費提示，平台方便消費者隨時查閱相關資訊及參與消委會各項維權推廣活動。

“消保易”平台提供中、葡及英三種文字服務市民及旅客，消委會將繼續優化各項電子化服務的質量，提供更優質公共服務，並加強宣傳吸引更多消費者使用。

**動畫教學輕鬆易明**

“消保易”推出兩個多月，使用的消費者人次漸見增加，為讓更多消費者認識“消保易”的優點，以便在有需要時能夠更快速及準確使用該服務，消委會製作“消保易＂教學視頻，視頻以動畫配合字幕及旁白，簡明扼要說明使用“消費投訴”、“反映意見”、“消費諮詢”及“消委會活動”各項服務的步驟及所需填寫的資料。

消費者如在消費事務上有任何問題，可致電消委會服務熱線電話：8988 9315，或以電子郵件（電郵地址：info@consumer.gov.mo）、“消保易”等途徑作出查詢。