**消 費 者 委 員 會**

**新聞稿**

**11-02-2021**

**“消保易”便民高效，消費維權好幫手**

消費者委員會“消保易”具有便民、簡易及高效等優點，消費者可以利用該平台進行網上投訴、反映意見及查詢個案的進度。

**四合一電子服務平台**

“消保易”整合消委會“消費投訴”、“反映意見”、“消費諮詢”及“消委會活動”的綜合服務電子平台，操作方便、簡易，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）及使用連結（https://app.consumer.gov.mo/wapp）、消委會網頁（www.consumer.gov.mo）就可隨時使用消委會以上四項的服務，消委會早前製作短片，以動畫形式簡明扼要介紹操作步驟及所需填寫的資料，讓消費者輕鬆、正確運用“消保易”。

“消保易”提供便民、簡捷、高效服務，消費者更可自主管理及使用平台內的服務，以及查閱各類維權資訊，自推出後使用量持續上升，並有增加趨勢，當中較集中使用投訴及查詢個案進度的網上服務。

**更快辦妥投訴**

消費者如有消費投訴，進入“消保易”的“消費投訴”專區後，可以文字或圖片留下投訴資料，平台已預設投訴性質及要求等選項，配以支援手機定位等電子化便民程序，讓消費者更快完成投訴，消委會接到個案後，會儘快跟進、處理及作出回覆，投訴人亦可隨時在平台內自行查閱投訴個案的跟進狀況。

平台同時設有保護投訴個案資料的保密措施，為此，投訴人須輸入個案編號及已登記的手提電話號碼才可查詢個案進度。

**提供多元適切的服務**

消費者如對消委會的設施、人員等服務有任何意見；對消費事務有疑問，都可以直接在“反映意見”與“消費諮詢”專區內反映及提出，消委會將儘快給予回應。

“消費諮詢”專區同時載有產品檢測、服務調查的報告以及消費提示，消費者利用“消保易”就可查閱相關資訊及參與消委會舉辦的各項維權推廣活動。

“消保易”提供中、葡及英三種語言服務市民及旅客，消費者如在消費事務上有任何問題，亦可致電消委會服務熱線（電話：8988 9315）或使用“消保易”等途徑尋求協助。