**消費者委員會**

**新聞稿**

**消委會轉發韓國消費者院“消費提示”**

**保障澳門消費者跨境網購權益**

為保障消費者跨境網購韓國商品的權益，韓國消費者院發出“消費提示”邀請消費者委員會轉發，同時建議澳門消費者如有相關投訴，可透過澳門消委會作出個案轉介。

韓國消費者院指出，韓國娛樂事業帶動周邊商品獲海外消費者的追捧，亦因此衍生了不少跨境消費的糾紛，自2020年1月，該院收到不少海外消費者的投訴，主要透過某一網站購買各類K-pop韓星的相關商品，發生運送、要求取消訂單／退款／更換、網站未能履行合約，以及瑕疵或質量的問題，在韓國消費者院的協助下，所有海外消費者的投訴都得到解決。

**澳韓已建個案互通機制**

澳門消委會與韓國消費者院於2019年簽定合作協議，建立投訴個案互通機制，在雙方緊密的合作基礎上，韓國消費者院就海外消費者網購K-pop商品時遇到的問題、發生爭議應如何處理、以及怎樣使用韓國消費者院設立的跨境投訴平台，以“消費提示”發送至澳門消委會並邀請轉發，藉此提高澳門消費者的維權意識，並提供投訴的方式，讓澳門消費者獲得適時的協助。

消委會暫未接獲涉及跨境網購韓國商品的個案，如消費者有任何相關投訴，可向消委會投訴，消委會將儘快作出轉介，消費者亦可直接以電郵方式向韓國消費者院（crossborder@kca.go.kr）投訴，該院收到澳門消費者的投訴後會盡可能協助消費者進行維權，爭議的調解結果將直接由韓國消費者院送達，或經澳門消委會轉達給消費者。

**權益如受損謹記保存證據**

韓國消費者院提醒澳門消費者，倘進行網購時遇到訂單中的商品遲遲未寄出，應主動聯絡賣家查詢商品的送遞情況，在進行跨境交易時，若收到韓國賣家寄錯商品或商品出現破損的情況，須收集確實的證據（如圖片或短視頻）證明損毀是由賣家所造成。收集好證據後，應透過包括電郵等各種途徑，要求賣家為有問題的訂單提出解決方案，如未能解決爭議，消費者可通過澳門及韓國的投訴途徑尋求協助。

**韓消費者院門戶網載維權資訊**

韓國消費者院屬下的跨境交易消費者門戶網（https://crossborder.kca.go.kr）載有一系列有用的購物小錦囊，錦囊內的維權資訊已翻譯成中文及英文等語言供消費者參考。

2021-06-07