**消費者委員會訊：**

**泛珠三角區域消費維權工作會議深化合作達共識**

“泛珠三角區域消費維權工作會議”（下稱“工作會議”）於10月27日在澳門舉行，會上就建立恆常互動機制，深化區域內11個消費者組織的交流與協作達成共識。

**中消協給予支持**

“工作會議”由澳門消委會籌辦，泛珠三角區域內的各省消費者組織會長及秘書長，以及香港特區消委會署理副總幹事等代表參加，中國消費者協會應邀，由該會政策研究部主任皮小林代表中消協為泛珠三角區域消費者組織跨域合作，提出方向性的建議與期許。

澳門特區政府消委會執行委員會主席梁碧珊感謝各省、區消費者組織支持，使得是次會議順利舉行。

梁碧珊致歡迎辭表示，澳門消委會助力與泛珠區域內各省、區加強合作，積極融入國家發展大局，推進消保各項工作，同時亦會做好澳門作為泛珠三角區域與葡語國家消費者組織之間消費糾紛轉辦平台的服務角色，共同促進消費維權各項合作朝更高質量發展。

**澳消委會積極擴合作網絡**

會議首先由澳門消委會介紹消委會處理消費爭議概況，以及“澳門消費爭議調解及仲裁中心”近年的發展，特別是跨域服務的成效。

澳門消委會表示，全球旅遊業快速發展，異地消費爭議無可避免，澳門每年接待大量的內地旅客，為高效與完善處理跨域消費爭議，澳門消委會致力與內地各消費者組織建立跨域調解及仲裁的合作機制，其中在疫情期間，跨域調解或仲裁克服了異地消費爭議索償的難點。

為此，消委會邀請廣州市及香港消費者委員會，以及橫琴粵澳深度合作區商事服務局，介紹雙方採用視頻會議，以線上跨域調解或仲裁方式，分別為兩地消費者處理異地消費爭議，當中分享了實踐經驗、成效與有待完善的地方。

**借鏡大灣區合作經驗**

與會的消費者組織代表表示，《泛珠三角區域消費維權合作協議》亦為區域內的合作夥伴建立跨域調解或仲裁機制，透過案例分享了解實際操作，認同粵港澳大灣區跨域合作經驗具借鏡的價值。

同時，是次會議為加深合作踏出重要的第一步，提議以恆常方式，包括舉行工作會議，透過直接交流與研討，相信有助針對區內各省及兩個特區的實況，加大跨域消保工作的效率，有關的建議在會上達成共識，並將積極進行調研探討。

**協議提效處理跨域消費爭議**

泛珠三角區域內9省（福建、江西、湖南、廣東、廣西、海南、四川、貴州及雲南）以及兩個特區（香港與澳門）的消費者組織於去（2022）年底完成簽署《泛珠三角區域消費維權合作協議》，合作範圍包括：建立便捷的個案轉介以及跨域調解與仲裁的機制、信息共享以及人員培訓等，訂定由澳門消委會作為泛珠三角區域與葡語國家消費者組織之間消費糾紛的轉辦平台。

該協議簽署後，澳門消委會積極籌辦是次工作會議，並藉此機會向區域內的消費者組織推介澳門“誠信店”，以增進區域內居民來澳旅遊消費資訊。

日期：2023年10月30日