**消費者委員會訊：**

**澳門消費爭議調解及仲裁中心立案情況**

“澳門消費爭議調解及仲裁中心”（下稱“中心”）2022年全年至2023年首四個月共開立21宗個案，其中7宗是調解個案，14宗以仲裁方式解決爭議。隨着持續完善《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》，進一步發揮“中心”便民、靈活及高效等優點。

**促雙方解決爭議具靈活性**

消費爭議個案若因雙方僵持不下，一旦循法律途徑解決，將涉及較長時間及較高金額等訴訟成本，“中心”為爭議雙方提供多一種的途徑解決爭議。

配合社會發展，“中心”運作的規章經多次修訂，2020年底公佈的《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》提高“中心”的靈活性，“中心”接受雙方當事人經協商，可選擇以先調解、後仲裁的程序，或其中任一方式解決爭議。

調解是通過一名或以上的中立調解員以和平的氣氛，促成雙方在符合需求及相互接受，達致雙方共識的解決方案，仲裁是由仲裁員作出具有法律效力的裁決。

“中心”由2022年至2023年首四個月共開立21宗個案，分別有7宗是調解的個案；14宗是仲裁的個案，由於調解方式所需程序及時間更為簡快，預期以調解方式解決爭議的個案數量或有增加的趨勢，“中心”將配合趨勢持續優化相關服務。

**配合社會發展不斷優化**

經多次修訂該規章，不斷優化“中心”服務範圍與能力，目前“中心”受理的爭議金額為不設上限，將自由職業者引致的爭議納入“中心”的調解及仲裁範圍，為旅客提供跨域仲裁服務，“中心”逐步的發展與完善，對保障消費者的合理權益、促進消費者與經營者公平與和諧的關係，以至助力“中心”加強旅客對澳門的消費信心，均起到積極的作用。

**推廣“中心”優點**

“中心”正探討加深公眾認識“中心”高效、經濟、省時與保密等優點，鼓勵使用“中心”服務解決消費爭議。

“中心”服務查詢電話：8988 9315。

日期：2022-05-23