**消費者委員會訊：**

**澳門山東簽署消費維權合作協議建便捷處理機制**

為讓澳門特區與山東省兩地相互轉介的消費糾紛建立更便捷與妥善的處理機制，澳門消費者委員會與山東省消費者協會日前簽署《山東省消費者協會與澳門特別行政區政府消費者委員會消費維權合作協議》。

合作協議在澳門消委會全體委員會主席何佩芬與山東省市場監督管理局黨組書記、局長吳承丙見證下，由澳門消委會執行委員會主席梁碧珊與山東省消費者協會副會長兼秘書長田利珍代表兩會簽署。

**訂定合作範圍**

協議訂定雙方消費糾紛的諮詢、投訴個案的轉介；消費教育及商品比較試驗等工作的交流；人員培訓以及共享關於保護消費者權益方面的相關網上信息及刊物等六個合作範圍，建立聯絡機制，通過召開聯席會議，共同研究消保工作中出現的問題，交流經驗，研究辦法，適切保障兩地消費者的權益。

**跨域服務倍增保障**

協議就投訴個案的相互轉辦定出具體的處理方式及程序，包括對兩地居民發生異地消費爭議，兩會按協議進行合作，澳方會為魯居民提供跨域調解或仲裁的服務，反之，澳居民可使用山東省消協的跨域調解服務解決爭議，此舉，將可增加兩地居民互動消費的信心與保障。

**澳繼續發揮中葡平台作用**

合作協議指定澳門消委會作為魯消協與葡語系國家消費者組織之間的投訴個案轉辦平台，澳門消委會在簽署協議的儀式上表示，會致力發揮“一個平台”的作用，促進內地與葡語系國家消費者組織的合作與交流。

協議簽署後，兩會隨即舉行工作會議，魯消協參觀“澳門消費爭議調解及仲裁中心”，瞭解中心的規章與運作。

澳門消委會執委會主席梁碧珊表示，擴大與內地及國際間消費者組織的合作，是澳門消委會重點工作之一，目前已與全國44個省、市，以及葡萄牙、巴西、東帝汶、莫桑比克、新加坡與韓國的消費者組織簽署合作協議，將繼續加強有關工作，更好服務居民與旅客的消費權益。

日期：2023年6月1日