**消費者委員會訊：**

**澳葡消費者組織深化合作 研共建跨域調解仲裁平台**

澳門特別行政區政府消費者委員會（下稱澳門消委會）與葡萄牙消費者總局於5月13日至14日進行為期兩天的交流活動，雙方就深化合作，以及推動澳門消委會與里斯本消費爭議仲裁中心建立跨域調解及仲裁機制，並成為中葡跨域調解及仲裁之轉辦平台等合作取得初步共識。

澳門消委會主席梁碧珊、副主席歐永棠、消費權益保護廳廳長余琴、消費活動投訴及監察處處長黃枝昌，以及葡萄牙消費者總局局長Carla Barata與消費者傳播部門主管Sónia Passos出席在澳門召開的工作會議。

會上，澳門消委會與葡萄牙消費者總局檢視雙方近年合作成果，並就促進雙方消費維權工作與共同面對的消費議題進行深入探討與交流，雙方認同加強溝通和資訊共享及轉載，加深澳葡居民對兩地消保機制的認識，以保障兩地居民的消費權益，促進互動消費的信心。

**研開拓跨域視像服務合作機制**

會後，在葡萄牙消費者總局的協調下，澳門消委會、葡萄牙消費者總局與里斯本消費爭議仲裁中心舉行線上會議，探討建立澳葡消費爭議跨域視像調解及仲裁的合作機制，以及指定由澳門消委會作為中國與葡萄牙消費爭議的調解及仲裁轉辦平台之合作意向，會上已達成初步共識。

澳門消委會主席梁碧珊樂見其成，並表示配合澳門世界旅遊休閒中心的發展定位，澳門消委會持續完善與開拓消費爭議跨域調解及仲裁服務的質量，以提升旅客來澳消費信心，期望與葡萄牙消費者總局協作下，能夠進一步發揮澳門消委會服務中葡消費者組織的平台功能。

**吸收歐洲經驗提升工作質量**

在次日舉行的經驗分享會中，由葡萄牙消費者總局介紹該局在開展校園消費者教育、廣告監管，以及一般消費爭議的替代性解決方法體系的實際操作及經驗，澳門消委會人員踴躍提問，藉此吸收歐洲國家相關的經驗，以提升澳門消費維權工作的質量。

**發揮中葡消費維權橋樑角色**

澳葡消費者組織自2013年簽署合作協議，在消費者保護培訓、資訊交換及消費爭議處理等方面持續合作。

澳門消委會表示，是次交流為未來的跨域消費維權合作建立穩健的基礎，期望透過與葡萄牙消費者總局等機構深化合作，積極發揮澳門消委會在中葡消費維權領域的橋樑角色，進一步擴大作為中國與葡語國家消費者組織之間的投訴轉辦平台功能，促進中葡消費維權網絡的發展。

日期：2025年5月16日