消費者委員會訊：

**澳深首次通過跨域仲裁解決消費爭議**

**助力大灣區和諧消費環境建設**

澳門消費者委員會(下稱：“澳門消委會”)日前與深圳市消費者委員會合作，首次通過視訊會議形式，為深圳巿消費者和澳門商號提供跨域仲裁服務，並妥善解決消費爭議，標誌着澳深兩地消保組織深化合作取得新進展。

隨着《粵港澳大灣區發展規劃綱要》的實施，大灣區人員往來、經濟互動日益頻繁，跨域消費已成為新常態。 “澳門消費爭議調解及仲裁中心”持續提供跨域調解及仲裁服務，並已與粵港澳大灣區城巿及橫琴粵澳深度合作區的消費者組織，建立跨域線上調解及仲裁合作機制。

早前一名深圳消費者在澳門旅遊期間消費購物時，與商號發生消費爭議。澳門消委會接獲投訴後介入調停並提議將該宗個案提交“澳門消費爭議調解及仲裁中心”通過仲裁處理。

經澳深兩地消費者保護組織協調安排，該名身在深圳的消費者日前無需赴澳，便可透過遠程視訊會議形式，參與了在澳門舉行的仲裁會議。該會議由“澳門消費爭議調解及仲裁中心”仲裁員全程主持，涉事澳門商號亦同步出席。最終，爭議雙方經溝通達成和解協議，該宗跨域消費爭議得以妥善解決。

澳深兩地消保組織近年不斷深化合作，在強化消費資訊資源互通共用、持續聯動開展商品比較試驗、優化跨域消費爭議處理機制的基礎上，首次推出跨域視像仲裁便民服務，並快速成功地解決有關消費爭議，有效降低了消費者的維權成本。

隨着澳門與內地城巿之間居民消費互動日趨緊密，澳門消委會將進一步積極推動跨域調解及仲裁服務，把澳門與大灣區城巿消保組織合作先行先試的成功模式，向外拓展至內地更多城巿，以至探索與海外的保護消費者組織建立合作，透過專業便捷的服務保障消費者合理權益，進而提升旅客來澳消費的信心。

日期：2025年9月11日