

# 跨域調解—— 大灣區消費維權創新模式



本會與珠海市橫琴新區消費者協會合作，通過“跨境視頻調解平臺”為本澳消費者提供跨域調解服務，是首宗通過跨域視頻成功調解消費糾紛的案例。

本會的“消費爭議仲裁中心”自今(2018)年初推出跨域調解及仲裁服務，並以先行先試方式陸續與粵港澳大灣區內的珠海市、江門市、佛山市、珠海市橫琴及香港特區消費者組織落實有關合作，並為該服務設置網上調解及仲裁聽證系統所需的設備。

為擴大網上跨域調解及仲裁服務的實效性與適用性，更有效利用已準備的網絡設備，本會與橫琴消協合作推出“跨境視頻調解平臺”服務。該服務優點之一是澳門居民一旦在橫琴消費發生爭議向橫琴消協投訴，經兩地消費者組織協調後，消費者無須前往橫琴就可以在本會協助下利用網絡視像會議設備接受橫琴消協的跨域調解服務。

日前，澳琴消費者組織為本澳消費者吳女士完成首宗跨域調解個案，該個案涉及本澳居民在橫琴購買不動產與當地地產仲介發生的爭議，整個調解過程於半小時內完成，期間由本會工作人員提供支援，雙方於即日簽署調解協議書。

吳女士親身體驗了澳琴的“跨境視頻調解平臺”服務後表示，通過本會的網絡設備就能夠與消費爭議方直接進行對話，簡化了處理消費糾紛的流程，也省卻了往返兩地的舟車勞頓，大大降低了消費者的維權成本，讓消費者有更充裕時間準備索償的理據，吳女士稱：“從未想像過這麼簡快就合理地解決了這次的爭議”，認為該服務非常便民，亦減輕了消費者在面對及處理跨境爭議時產生的不便及憂慮。

隨著本澳與內地尤其大灣區內居民更緊密互動消費的趨勢，本會的跨域調解及仲裁服務將逐步擴展至內地、以至海外的保護消費者組織，透過更專業、更方便、更高效的維權措施，保障消費者合理權益，營造更好的消費環境，增加旅客來澳消費的信心。 PU