

# 本會積極發揮“一個平台”功能



本會在粵港澳大灣區建設的進程中，積極發揮自身功能以配合這項重大的國家政策。本會於2018年4月推動簽署了《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》，自此，大灣區內各城市的消費者組織積極展開各方面合作，2018年新推多項合作項目，包括實現跨境調解及仲裁，具體地為灣區內消費者提供優質、高效的服務，以配合構建大灣區成為宜居、宜遊都市的目標，同時，本會將進一步發揮“一個平台”的功能，促進大灣區以至其他省市與葡語系國家在消費維權事務上的協作。

粵港澳大灣區消費者組織向來緊密合作，《備忘錄》建立深度及統一的合作機制，推動大灣區內的消費者組織朝互補互惠、協同發展的方向為建設粵港澳大灣區各盡其職。

2018年，大灣區消費者組織的具體合作，包括進行了30宗個案相互轉介，涉及金額超過兩千多萬澳門元，共同公佈3項抽查商品報告、聯合發佈2次“消費提示”、合辦校園消費教育活動、進行人員培訓及訊息共享，同時，協力在大灣區內宣傳澳門的“誠信店”。

實現跨境調解及仲裁是本會重要任務，藉《備忘錄》建立的消費糾紛處理機制，本會在2018年已先後與珠海

市、佛山市、江門市、香港及珠海市橫琴新區的消費者組織簽署跨境調解及仲裁服務計劃，相信該計劃在更方便旅客使用澳門“消費爭議仲裁中心”服務的目的下，能夠增加大灣區居民互動消費的信心，與此同時，在該計劃基礎上，本會與珠海市橫琴新區消費者協會於2018年底開始採用“跨境視頻調解平台”為本澳居民提供跨境調解服務，共完成了2宗調解個案，簡快地為本澳居民挽回共20多萬澳門元的經濟損失。

2019年，本會將爭取與大灣區內更多消費者組織合作開展跨境調解及仲裁的服務，進一步加強大灣區居民互動消費的信心與保障，進而促進大灣區的旅遊產業，本澳亦可助力建設成為“世界旅遊休閒中心”。另外，目前籌設中的“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”就是進一步優化大灣區消費者服務的重要舉措，各項合作項目正循序漸進開展中。

日前公佈的《粵港澳大灣區發展規劃綱要》，提出澳門作為區域發展的核心引擎，其中定位澳門是中國與葡語國家商貿合作服務的平台，《備忘錄》已指定本會作為大灣區各城市群與葡萄牙消費者組織投訴個案的轉辦平台，今後，本會將透過訊息共享、個案轉介等功能進一步突顯與發揮澳門“一個平台”的獨特優勢。PU