

# 粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台

## 正式啟動



## 粵港澳大灣區一站式投訴轉辦平台啟動

在2019年粵港澳大灣區“消費·維權”論壇上舉行開通“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”的儀式，本會執委會黃翰寧主席認為，該平台為區內的消費者組織在更緊密的合作上邁出了重要的一大步，自此，大灣區內11個城市的居民發生跨域消費爭議都可以使用該一站式的平台進行投訴，經平台統一轉給相關消委會跟進處理，該便捷的服務將可提高大灣區居民互動消費的信心，有助促進三地消費活動的共融與發展。

由廣東省消委會主辦的2019年粵港澳大灣區“消費·維權”論壇日前在珠海市橫琴新區舉行，論壇圍繞“加強維權聯動 促進消費融合 打造優質生活灣區”主題，以及從加強粵港澳跨域消費投訴的協作等方面進行探討與分享。

### 本會處理近200宗大灣區消費者個案

中國消費者協會副會長兼秘書長朱劍橋發表題為“着力推進粵港澳消費維權合作 深化服務粵港澳大灣區建設國家戰略”的講話，本會執委會黃翰寧主席在論壇上報告了自去年四月簽署《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》後，本會處理了196宗來自大灣區廣東省九個城市及香港

消費者的個案，並轉介了88宗個案至大灣區各城市消費者組織。在跨域仲裁合作方面，澳門與橫琴消委會透過“跨境視頻調解平台”完成了2宗個案，為澳門居民挽回逾20萬元經濟損失，而本會早前亦將大灣區內首宗的消費投訴個案轉介至葡萄牙的消費者組織，本會將會更積極地促進中葡消費者組織的交流，發揮澳門中葡平台的功能。

### 本會冀儘快實行全區跨域仲裁

本會將善用“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”共享資源的優勢，配合針對灣區跨域仲裁給予的硬件支援，儘快在大灣區實現全區跨域仲裁服務，長遠推及至內地更多省市，建立消費糾紛簡捷處理機制，促進彼此旅遊消費事業的發展。目前，本會已與廣州市、珠海市、佛山市、中山市、江門市、橫琴新區及香港開通了跨域仲裁與調解服務。

大灣區各消費者組織依據《粵港澳大灣區發展規劃綱要》中的戰略定位及發展佈局等方針，透過協作提升區內消費維權的服務，實現《綱要》中的發展目標。 PU

“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”網址：

<http://ts.gd315.gov.cn/userManager/home>