



## 消費爭議仲裁中心受理金額提高

### Aumentado o valor da causa de litígios no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

澳門消費爭議仲裁中心（以下簡稱仲裁中心）的設立是透過雙願仲裁原則，免費為消費者解決發生在本澳地區屬於小額及爭議程度相對簡單的消費爭議，從而保障消費者的索償權，減低消費雙方為解決小額爭議所需承擔的經濟及時間等成本。本會早前獲經濟財政司司長批示，就《澳門消費爭議仲裁中心規章》第一條標的中關於仲裁中心可以受理的消費爭議金額修改為不高於10萬澳門元，此舉將可進一步保障消費者的合理權益。

#### 仲裁中心已處理逾600宗個案

仲裁中心是參照第一審法院法定上訴利益限額作為受理小額消費爭議的準繩，自1998年成立以來已處理超過600宗個案，期間《澳門消費爭議仲裁中心規章》亦與時並進地因應社會的發展及各種因素作出多次的修訂，仲裁中心並推出服務承諾以提升服務效率。

由於早前《司法組織綱要法》已將第一審法院在民事方面的法定上訴利益限額調整至10萬澳門元，考慮到居民近年消費力的提升，以及澳門作為旅遊購物城市，仲裁中心亦需跟隨有關的調整，由經濟財政司司長作出批示，批准仲裁中心受理的消費爭議金額由5萬澳門元的上限提高至10萬澳門元，從而加強與擴大對消費者保障的層面。

#### 配合發展不斷完善措施與服務

為提升仲裁中心服務質量，仲裁中心於2018年初透過經濟財政司司長批示，批准仲裁中心可以通過遠距離資訊傳送方式，例如網絡視像會議等方式進行跨域調解及審判聽證。目前，本會與廣東省內多個市、地級消費者組織已開通網上跨域調解與仲裁服務，未來，相信將有更多消費者組織加入這項合作，為各地旅客提供方便與適切的服務，達到增加旅客的消費信心，並能借助不斷完善的維權措施提升澳門購物之都的良好形象。📍

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo visa promover, de forma gratuita e mediante a convenção das partes, a resolução de litígios de consumo de valor reduzido e de baixa complexidade, por forma a salvaguardar o direito do consumidor à indemnização, bem como reduzir os custos das partes para a resolução de conflito de pequenas causas. Por despacho do Secretário para a Economia e Finanças, é alterado o artigo 1.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, passando o valor da causa de litígio de consumo a ser até cem mil patacas, com vista a dar mais um passo na protecção dos direitos e interesses legítimos do consumidor.

#### 600 casos processados no Centro de Arbitragem

O valor da causa de litígio de consumo no Centro de Arbitragem é definido com base na alçada dos Tribunais de Primeira Instância. Criado em 1998, o Centro de Arbitragem processou mais de 600 casos. No decurso dos anos de actuação, procedeu a várias alterações ao Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau conforme a evolução do tempo e da sociedade, bem como lançou a Carta de qualidade no sentido de aumentar a eficiência dos serviços prestados.

A Lei de Bases da Organização Judiciária, recentemente alterada, ajustou a alçada em matéria civil para cem mil patacas. Nesse sentido, e tendo em conta o aumentado poder de consumo dos cidadãos e o posicionamento de Macau como cidade de turismo e compras, o Centro de Arbitragem sentiu a necessidade de seguir o referido ajustamento, pelo que, por despacho do Secretário para a Economia e Finanças, é alterado o valor da causa de litígio de consumo no Centro de Arbitragem, de cinquenta mil, para cem mil patacas, para reforçar a protecção dos consumidores.

#### Reforço contínuo no aperfeiçoamento das medidas e serviços

A fim de melhorar os serviços prestados, no início de 2018, por despacho do Secretário para a Economia e Finanças, é permitida a realização da conciliação e arbitragem transfronteiriça por meio telemático, como por videoconferência. Actualmente, o Conselho de Consumidores já lançou o serviço de conciliação e arbitragem transfronteiriço com várias associações de consumidores da Província de Guangdong, estando de convicto que no futuro mais associações homólogas integrarão esta rede de cooperação, prestando serviços convenientes aos turistas, de maneira a aumentar a confiança dos turistas no consumo em Macau e promover a boa imagem de Macau como cidade de compras.