



本會加入全國電商直通車平台 為本澳消費者解決網購糾紛設綠道

網購消費方式普及，本會近年收到的投訴個案亦見增加，並預視有上升的趨勢，2018年有98宗投訴個案，比2017年增加逾一倍，當中一定數量涉及內地的網購平台。本會月前參加由中國消費者協會搭建的全國性電商直通車平台，本澳消費者日後若與網購平台內的電商企業發生爭議，可以通過本會直接向網購平台所屬電商作出投訴，相關的電商已預先承諾會優先回應及處理平台的個案。是次協作將提高處理本澳消費者與內地電商消費爭議的效率，充份體現消費者組織跨域合作的互補互惠效益。

本會執委會主席黃翰寧表示，未加入中消協的電商直通車平台前，在處理本澳消費者投訴內地網購電商的個案時，存在聯繫需時及轉折等困難，有見及此，本會遂向中消協提出希望能夠參與由該會統籌及搭建的全國性電商直通車平台。

黃翰寧感謝中消協接受本會加入該平台，期望這次協作可以為本澳消費者的網購權益給予更全面與先進的保障外，並善用到跨域合作的優勢，促進雙方合作，推動消費維權工作的成效，以及為網購這經濟活動建立一套更完善解決爭議的方式，以提高消費者對網購的信心度。

本會今年首10個月的58宗網購投訴個案中，約兩成的個案是涉及直通車平台內的網購電商，黃翰寧指出，今後本會在處理消費者的內地網購投訴，會根據服務承諾，

在三個工作天內轉出符合平台條件的個案後，就能夠直接與相關的電商總部接洽，相信透過這綠色通道，可以更快捷處理到本澳消費者發生的異地網購消費爭議。

本會邀請到中消協副會長兼秘書長朱劍橋來澳，聯合宣佈本會加入該全國性電商直通車平台，以及介紹平台由2016年初開通以來的成效。

朱劍橋指出，過往處理消費者網購投訴時，通常需要根據電商企業註冊地的不同而進行多次分轉，環節多、效率低，經營者亦會因為不能及時收到投訴個案，導致增加消費者處理個案的成本及令時間拉長，致使雙方矛盾升級。該直通車正式開通後，消費者如有涉及與平台內網購電商的消費爭議，可以向就近或所住地的消費者協會投訴，消協受理投訴後會將個案直接錄入直通車平台，再直接移轉至被訴的相關電商，由被投訴電商企業總部直接處理個案，提供解決方案，大大降低了消費者異地維權的成本，提高消協組織的工作效率。

至2019年10月，直通車平台已接獲6,700多宗個案，大部份個案獲得處理，當中有六成以上以和解方式解決。

目前，直通車平台已有25家內地電商入駐，基本涵蓋了內地電子商務領域的主流消費平台，其交易量佔了內地B（商家）to C（消費者）電子商務領域交易量的90%以上，該些電商也是較多澳門消費者進行內地跨域網購的主要對象。 