

# 粵港澳消委會視頻會議 共商深化大灣區維權合作



本會早前參加由廣東省消費者委員會組織的“2021年粵港澳消保工作交流視頻會”，就加強粵港澳三地消費維權工作聯動，深化粵港澳大灣區維權合作等議題交流意見。廣東省消委會、香港消委會、澳門消委會主要負責人，以及廣州、深圳、珠海、橫琴新區消委會負責人參加了會議。

會上主要總結《粵澳消委會消費維權合作協議》《粵港消委會消費維權合作協議》落實情況和實施成效，交流三地消費者權益保護工作經驗，以及探索進一步加強粵港澳大灣區消費維權合作的思路措施。參與會議的本會執行委員會黃翰寧主席及梁碧珊全職委員在會上介紹了近年來本會投訴處理及轉辦、消費維權合作機制與措施、以及消費者權益相關法律法規修訂等方面的情況。去（2020）年本會共接獲496宗涉及旅客的個案，當中旅客投訴個案406宗，旅客諮詢個案90宗。而去年有24宗個案轉介至粵港澳大灣區消費者組織，有6宗個案由粵港澳大灣區消費者組織轉到本會處理。目前本會已與大灣區包括香港和內地九個城市建立跨境仲裁機制，亦已與大灣區八個內地城市（惠州市在購買相關硬件設備中）的消費者組織建立跨境調解機制。今年亦和廣州市消委會完成一宗跨

境調解個案，並成功調解雙方爭議。本會相信隨着澳門第9/2021號《消費者權益保護法》於明年1月1日生效，可更好地保障消費者的各項權利。

香港消委會代表則介紹近年香港投訴情況變化，分享投訴案例，並重點介紹了去年以來開展的各項重點工作。廣東省消委會代表總結時表示，自2019年兩個合作協議正式簽署以來，三地依託廣東省消委會打造的“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”，共轉辦大灣區消費投訴1,475件，其中涉及港澳消費投訴106件，為消費者挽回經濟損失近11萬人民幣。三地一致認為，粵港澳大灣區消委會要緊密圍繞服務大灣區建設的總體目標，繼續加強交流合作，以創新協作方式，進一步提升消費維權協作效能，更好服務三地消費者，為促進大灣區消費融合發展發揮作用。

本次會議是粵港澳三地消委會首次通過視頻方式溝通和交流，為各方交流工作、推動合作、形成共識提供了良好平台，對更好推動三地消費維權領域的規則銜接、機制對接、全面交流、深度交融發揮積極作用。 

