

跨境調解服務創雙贏

粵港澳大灣區交往頻繁，往來旅客眾多，這帶動了跨境消費的活動。旅客一旦遇上異地消費爭議，維權成本之重容易令人卻步，有見及此，本會透過與大灣區各城市的合作，深化雙方維權力度，利用視訊會議的形式為消費雙方進行跨境調解及仲裁以解決糾紛，共同打造灣區安心消費的環境。



開通跨境調解及 仲裁服務增旅客信心

本會為增加各地旅客對本澳的消費信心，完善消費維權措施與服務，早於2018年4月簽定《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》，落實開通跨境調解及仲裁服務，當旅客在澳消費時遇到爭議，倘未能在消委會調停下得到處理，可以透過原居地的消費者組織協助，在雙願的情況下，將有關消費爭議提交至“澳門消費爭議調解及仲裁中心”（以下簡稱“中心”），並以視訊會議的形式，參與“中心”的調解及仲裁程序，實現維權零跑動。

“中心”服務靈活 助解決跨境消費爭議

“中心”早前為一名來自廣州市的旅客，解決了一宗在澳門發生的消費爭議，這名旅客在澳門一錶行購入價值約四千澳門元的手錶，回穗後因錶殼色澤不均勻，先後向本會進行網上投訴及向廣州市消委會尋求協助，要求退換貨品。

本會在處理過程中，因消費者不接納錶行提供的解決方案，雙方一直未能解決爭議，基於商號是“加盟商號”，必須接受消費者提出金額不超過十萬澳門元的調解及仲裁要求，在本會提議下，雙方同意將爭議交由“中心”解決。

由於“中心”開始程序時正值新冠疫情，該名旅客受限往返澳穗出入境措施，不便來澳進行調解，為克服當時狀況、降低消費者的維權成本，穗澳消委會引用維權合作協議，從速啟動“中心”跨境調解及仲裁的機制，在廣州市消委會的協助下，為其辦理申請手續及安排視訊會議，使該名旅客只需留在原居地（廣州市），在廣州市消委會內以視訊會議方式與澳門的商號進行跨境調解，在“中心”調解員調解下，雙方最終達成和解。

本會持續完善消費維權措施與服務，為旅客提供便捷及靈活的服務，與此同時，澳門居民如在珠海（包括橫琴）、中山及江門發生消費爭議，亦可使用本會與上述各地消費者組織合作的“消費維權跨境視頻調解機制”服務，消費權益同樣獲得相應保障。本會期望不斷深化與灣區各消費者組織的合作，互補互惠，加強大灣區居民的互動消費信心及保障，對促進大灣區的發展起到積極的作用。 

