



“澳門消費爭議調解及仲裁中心” 收費全面睇



Q: “澳門消費爭議調解及仲裁中心”提供什麼服務？

A: 本會的“澳門消費爭議調解及仲裁中心”（下稱“中心”）具有簡捷及高效等優點，第9/2021號法律《消費者權益保護法》訂定消費者與經營者之間的消費爭議，可透過調解或仲裁解決，尤其透過本會所提供的機構的調解及仲裁服務。



Q: “中心”受理的消費爭議金額有無上限？

A: 根據《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》，“中心”受理的消費爭議金額不設上限。“中心”按程序及爭議金額計算收費，若涉及的爭議金額不超過第一審法院法定上訴利益值，即10萬澳門元或以下的金額，“中心”將免收費用；超過以上金額，“中心”可訂定收取的費用。

Q: “中心”點樣收費？

A: “中心”訂定了調解及仲裁兩個程序的收費規則及收費表。“中心”為10萬澳門元或以下的消費爭議提供免費服務，超過10萬澳門元案件將按經濟利益值，即申索金額計算調解或仲裁費用。“中心”的收費規則及收費表已公佈於本會網頁 (www.consumer.gov.mo)。



預付金

Q: 若使用“中心”服務，是否要先繳交“預付金”？

A: “中心”收取的費用由爭議雙方平均分擔，並須繳交預付金，爭議雙方當事人的預付金因應其選擇調解或仲裁程序，預付金額相當於有關程序所規定的費用之50%。若在程序開始後某階段終止使用服務，“中心”將按收費規則，按比例減少費用。



Q: 如果出現消費爭議，想尋求“中心”協助，可以點樣做？

A: “中心”的《規章》規定爭議雙方經協商後可選擇以其中任一方式，又或同時選擇調解及仲裁解決爭議，如選擇後者就會以“先調解、後仲裁”程序處理相關爭議，仲裁裁決效力等同法院判決。 KL