



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

陳家賢

2025 年 8 月 7 日

完善跨境網購支援，維護居民消費權益

網購已成為居民日常生活的一部分。近年來，陸續有外地電商平台提供包郵及代收服務，雖方便市民，但也引起了退貨換貨難、產品質量問題等投訴。消費者反饋意見時，也不時出現責任歸屬不清、處理時間冗長的情況。本人建議相關部門從以下三方面着手，提升居民在網絡購物上的知情權與維權能力：

一、結合本地網購場景，助力消費者維護自身權益

近日，粵港澳三地消委會首次聯合發布了五項跨境網購消費提示。澳門消委會可透過在相關電商平台的首頁及結算頁面、社交媒體等渠道，結合居民的日常消費場景加強宣傳，讓居民更及時、更切身地感受到「五招」的重要性——包括檢查退貨政策、退貨運輸險、避免購買易損易壞及不可入境商品、保留訂單及溝通記錄，以提高居民防範意識與選購判斷力。

二、建立定向通道助居民便捷維權

建議澳門與內地消委會深化協作，加強「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」的使用推廣，並考慮設置簡易入口協助市民提交通報，對於居民使用頻率較高的電商平台（如拼多多、淘寶等），應設立定向快速處理通道，簡化反饋流程，更快解決問題。

三、加強對電商平台及服務提供商的規範

澳門消委會可鼓勵上述提到的電商平台在澳門設立正規退貨點，減少市民跨境退貨的不便；同時，聯合相關部門向電商平台及服務提供商提供本地法律資訊、儲存及運輸指引及守則，要求做好過程記錄，釐清不同環節的責任歸屬。