



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

中區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

劉兆爵

2025 年 2 月 12 日

關於建立健全跨境消費者權益保護通道的建議

目前內地遊客在澳門消費後返回內地，若遇到涉澳消費爭議，往往難以通過內地的消費者保護機構（例如：12315 熱線及全國 12315 平台）直接聯繫到澳門消費者委員會。跨境維權過程中面臨時效滯後、溝通障礙等問題，導致遊客權益難以及時有效地獲得保障，進而影響澳門作為國際旅遊城市的形象與聲譽。同時，澳門居民在內地消費或透過內地網購平台購物時不免也會遇到消費糾紛。目前，澳門消費者委員會主要負責處理本地消費爭議，對於涉及跨境的糾紛，僅能採取轉交處理或要求消費者自行聯絡內地的相關機構或網購平台（若採取轉交模式，消費者還需親自前往消委會填寫個人資料移轉同意書）。本地消費者在面對內地的投訴途徑與操作流程時常感到煩瑣與無力。

本人提議構建一個高度協同、運作高效的跨境消費者保護通道，具體建議如下：

一、 建立一站式線上服務平台

依託現有政府服務平台（如「一戶通」）或微信小程序，打造涵蓋投訴受理、案件跟進、爭議調解與結果反饋的綜合線上平台。該平台應實現澳門消費者委員會、內地全國 12315 平台及各省市場監管部門之間的實時數據共享，並配備便民指引與智能客服系統，以提升案件處理效率與透明度。此外，平台還應定期推送跨境消費風險提示、最新法律法規解讀及操作指南，幫助消費者及時掌握維權資訊，從而增強跨境維權的便利性與公信力。

二、 加強兩地消費者保護機構協同合作

建議在澳門與內地消費者保護機構之間建立定期溝通機制及聯合工作小組，明確跨境消費爭議調處中的操作流程、責任分工與應急預案。應探索制定跨境協作協議，確定法律管轄與適用條款，同時設立專門協調辦公室，促進信息及資源的互通共享。此舉將不僅加速跨境維權案件的處理進程，更為兩地機構提供制度性保障，從而有效維護消費者合法權益。

建立此跨境消費者保護通道，不僅能顯著提升投訴處理的時效性與公信力，有效維護澳門居民及內地遊客的合法權益，同時亦有助於進一步提升澳門作為國際旅遊商業中心的形象與競爭力。面對區域經濟一體化的新形勢，在有關部門的共同努力下，澳門的消費者保護工作必將實現質的飛躍，為區域市場的健康發展提供堅實支撐。