

書面質詢

黃潔貞議員

關注新型消費爭議，提升權益保障力度

隨著“北上消費”、“跨境購買”、“跨境網購”等成為本澳居民常見的購物與消費模式，近年粵澳兩地跨境消費交流量不斷攀升，但與此同時，因應兩地部分商品質量和服務領域的規則、標準不統一所衍生的各種消費爭議也日益增多。例如曾有居民反映從內地網購平台購買商品後，出現“貨不對版”、“不當或虛假宣傳”的情況。

隨着灣區融合程度不斷提高，消費者對跨境消費權益也有更高要求。根據廣東省消委會近日公佈的數據，2024年廣東受理消費者投訴首次突破70萬宗，當中涉及港澳投訴247宗，包括商品服務質量參差、售後服務標準不同和維權時效長等問題，可見跨境消費已成常態。雖然新修訂的《消費者權益保護法》自2022年生效後，對提高消費者和經營者的合法權益有重要作用，但對於涉及跨境消費糾紛，仍需透過現時粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台來跟進處理，未來如何提升跨境消費保障將成為粵澳兩地相關部門需正視的問題。

同時，由於“跨境網購”的增加，當中亦會涉及直播帶貨、短視頻促銷等方式，參考內地曾出現直播帶貨“爆款”變“劣品”、“偽流水線直播”等虛假營銷現象。為了整頓亂象，去年國務院頒布了《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》，規定直播帶貨必須清楚標明“誰在帶貨”、“帶誰的貨”，以確保消費者的知情權和選擇權，這也值得本澳借鑒。

對此，本人提出以下質詢：

1. 現時本澳居民遇上涉及大灣區或深合區的跨境消費爭議，除了可經本澳消委會轉介外，還可通過由廣東省消費者委員會管理的“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”，以及深合區消費者協會的“跨境消費通”提供專門的法律諮詢及維權指引。當局會否考慮依託“一戶通”平台，

將“跨境消費通”和“粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台”等接入至“一戶通”平台，並提供個案進度的通知功能，便利居民的使用？

2. 因應現時跨境消費糾紛涉及兩地法律、市場環境與監管工作的差異，往往需要多地消費者委員會協同配合，導致調解、維權時間較長。當局未來將如何通過區域合作，研究優化現時《泛珠三角區域消費維權合作協議》，加強跨區域的協調與合作，縮短消費者維權的時間？
3. 參考《中華人民共和國消費者權益保護法實施條例》，加強了對於直播帶貨等新型消費模式或相關糾紛的規管與處理機制。當局有否研究及檢視本澳的實際情況，確保相關法律與監察工作能覆蓋相關新型消費爭議糾紛，更好保障居民和旅客的消費權益？