



澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM
Macao SAR Government Consumer Council



澳門 消費爭議仲裁中心

服務簡介



前言

消費者委員會於1998年3月12日設立澳門消費爭議仲裁中心，是亞太地區首個專門處理消費爭議的仲裁中心，成立目的是引用仲裁制度的和諧、經濟、裁決具法律效力、保密、專家參與、快速等優點，就消費雙方無法通過中介或斡旋等方式解決爭議，提供司法訴訟以外多一個選擇，讓爭議個案獲得終極的解決，是本澳目前使用率最高的仲裁中心。

仲裁中心過去二十年，先後經由五位司法官擔任仲裁員，同時，仲裁中心亦獲得了本澳五十多個專業團體/人士以義務性質擔任仲裁中心的顧問，提供相應的協助。每宗消費個案都在公平、公正與專業的原則下作出裁決。歷年(至2017年6月)共處理了593宗個案。

仲裁中心成立以來，致力配合本澳社會的發展不斷優化服務，加強發揮仲裁制度獨特的優點，包括於2001年修改《澳門消費爭議仲裁中心規章》，將中心受理的爭議金額由二萬五千澳門元上限提高至五萬澳門元或以下。於2011年推出服務承諾，申請仲裁之個案在立案後十四個工作天內，卷宗可轉至仲裁中心排期仲裁，及後在2017年將上述服務承諾縮短兩個工作天，藉以進一步提高中心的效率。又於2016年推出仲裁個案進度網上查詢服務，方便仲裁雙方自主掌握仲裁進度。

未來，隨着全球旅遊產業的發展，跨境消費已成為環球重要的消費活動，仲裁中心亦將研究利用科技來克服地域的限制推出跨境仲裁服務，此舉不僅達到提升仲裁中心的服務質量，也是配合本澳發展世界旅遊休閒中心進程中，率先透過仲裁中心解決消費爭議行之有效的服務，達到加強各地旅客在本澳消費的信心。

澳門消費爭議仲裁中心成立二十年之際，消委會特別出版了這本《澳門消費爭議仲裁中心》小冊子，以生動、簡易的手法讓消費者對仲裁中心的服務有更深的認識。在此，謹衷心感謝各界對仲裁中心的支持及貢獻。

2018年3月



澳門消費爭議仲裁中心歷年接案統計表

| 年度 | 涉及金額 (澳門元) | 全年開立案件 | 調解成功個案 | 仲裁 |
|-----------|---------------------|------------|------------|------------|
| 1998 | 110,005.00 | 19 | 8 | 11 |
| 1999 | 36,514.00 | 13 | 10 | 3 |
| 2000 | 16,046.00 | 10 | 5 | 5 |
| 2001 | 40,925.00 | 18 | 7 | 11 |
| 2002 | 47,966.00 | 5 | 4 | 1 |
| 2003 | 146,683.70 | 23 | 8 | 15 |
| 2004 | 40,909.00 | 19 | 10 | 9 |
| 2005 | 75,481.50 | 26 | 21 | 5 |
| 2006 | 68,967.80 | 35 | 26 | 9 |
| 2007 | 138,890.71 | 59 | 51 | 8 |
| 2008 | 334,576.70 | 129 | 110 | 19 |
| 2009 | 163,744.00 | 34 | 23 | 11 |
| 2010 | 172,783.50 | 35 | 26 | 9 |
| 2011 | 136,049.00 | 19 | 5 | 14 |
| 2012 | 289,965.00 | 29 | 17 | 11 |
| 2013 | 163,968.50 | 32 | 14 | 14 |
| 2014 | 130,804.50 | 25 | 15 | 10 |
| 2015 | 343,387.50 | 34 | 19 | 15 |
| 2016 | 178,464.40 | 19 | 11 | 8 |
| 2017年1-6月 | 96,020.00 | 10 | 6 | 3 |
| 總數 | 2,732,145.81 | 593 | 396 | 191 |

註：終止程序歸檔
 · 2012年1宗
 · 2013年4宗

雙方自行和解
 · 2017年(1-6月)1宗

澳門消費爭議仲裁中心規章

第一章

標的，性質，組成及總部

第一條（標的）

澳門消費爭議仲裁中心，以下簡稱仲裁中心，其標的的是透過中介、調解及仲裁方式促進解決在澳門地區發生的，涉及金額不高於澳門幣五萬元的消費爭議。

第二條（消費爭議的概念）

- 一) 消費爭議是指專門從事提供私用財貨及勞務活動的自然人或法人因上述活動而產生的民事或商事性質爭議。
- 二) 因自由職業者提供的勞務而產生的爭議，以及關於因身體及精神的侵害或因死亡引起的附帶於刑事責任中的民事責任追究的爭議均不屬仲裁中心的工作範圍。
- 三) 凡從事自由及專門職業，並運用其專業技能向他方提供勞務活動之人仕，視為上款所指之自由職業者，尤其包括：
 - a) 經第267/2003號行政長官批示重新公佈二月二十五日第2/78/M號法律通過的《職業稅章程》的“自由及專門職業表”所指之職業；
 - b) 美容師、美髮師及從事同類工作者。

第三條（自願及免費）

將爭議提交仲裁中心是出於自願的，當事人毋須為該等程序承擔費用。

第四條（組成及運作）

- 一) 仲裁中心由消費者委員會協助。為此，消費者委員會在卷宗的組成方面指定一名負責人及分配專門的技術員，及向當事人提供適當之法律援助。
- 二) 仲裁裁決由一位以兼職制度擔任仲裁法官職務的法院法官作出。
- 三) 仲裁法官在因故不能視事超過一個星期的情況下及在休假期間，由另一法院法官替任。

第五條（總部）

仲裁中心設於澳門消費者委員會總部內運作。

第二章

仲裁程序

第六條（主體司法管轄的前提）

- 一) 將爭議提交仲裁中心審理與裁決取決於當事人的協議。
- 二) 上款所述之仲裁協議，當以規範現存的爭議為標的時，可以仲裁協定為之；對於或有的及將來的爭議則可以訂立仲裁條款為之。
- 三) 在以上兩款所述的情況下，仲裁協議應根據自願仲裁法的規定以書面作出或由書寫資料所產生。
- 四) 在仲裁裁決作出前，當事人得透過經雙方簽署的文件，廢止交由仲裁中心解決爭議的決定。

第七條（一般加入之聲明）

- 一) 經濟參與人或其具足夠權力的代表性組織可預先以書面及一般性聲明，根據本規章的規定加入規範消費爭議的仲裁制度。
- 二) 透過上款之聲明，經濟參與人同意將一切彼等作為當事人的或消費爭議提交仲裁審理。
- 三) 在一般的加入情況中，採用合同一般條款的加入者必需在與消費者訂定的合同中加入仲裁條款。根據仲裁條款的規定，同意仲裁中心在有關該等合同的或有爭議中所具有的權限。

- 四) 加入制度由仲裁中心宣示，例如總部張貼的名單上登錄加入者，並發給由該中心核准的識別徽號供加入者標示於商業場所或其他場所的顯眼處。
- 五) 當利害關係人廢止其加入聲明，不遵守聲明中的承諾或自願放棄履行任何仲裁裁決時，使用徽號的權利即告終止。

第八條（聲明異議）

- 一) 有關消費關係的聲明異議由利害關係人提出。
- 二) 適當地指明爭議主體及標的的聲明異議，適宜用專用印件撰寫並以附隨聲明異議的資料編成卷宗，該等資料由卷宗制作者編號及簡簽。
- 三) 一切程序活動均在案卷記錄。

第九條（嘗試調解及審理的召集）

- 一) 當事人將被召集進行嘗試調解及隨後或有的審理，召集是以雙掛號信通知。
- 二) 通知內需載有下一條第一款規定的答辯權，第十五條第二及第三款的資料以及進行嘗試調解的日期和地點。

第十條（答辯）

- 一) 被提出聲明異議的實體可在進行嘗試調解的指定日期前以書面答辯或在審判聽證中以口頭答辯。
- 二) 欠缺答辯由審判員自由評核，但不導致對所提及事實的認諾或自動判罰。

第十一條（嘗試調解及審理之地點）

- 一) 嘗試調解及審理，在消費者委員會的總部內進行。
- 二) 考慮到證據提出的條件或特性，又或其他應予以考慮的原因，仲裁法官可在例外情況下，依職權決定在其他地點，或應當事人的聲請，決定以遠距離資訊傳送方式進行調解及審判聽證。

第十二條（嘗試調解）

- 一) 在確定的日期及地點，仲裁中心將透過其負責人或分配予該中心的技術員，以平衡的解決方式，設法調解當事人的爭議。
- 二) 調解協議得透過在案卷的書錄為之或繕錄於會議記錄中。

第十三條（卷宗的送交）

嘗試調解結束後，卷宗得立即交予仲裁法官，以便根據調解與否而對協議進行確認或審理。

第十四條（協議的確認）

- 一) 調解協議的有效性取決於下列條件的成就：
 - a) 當事人本人或透過具有該行為能力的受託人的參與；
 - b) 當事人的訴訟能力；
 - c) 調解之標的是成立的；
 - d) 爭議屬於仲裁管轄及權限之內；
 - e) 關於爭議的實質關係的其他前提的成就。
- 二) 確認的裁決與在仲裁審理中所作的裁決具有相同的價值與效力。

第十五條（證據方法）

- 一) 在仲裁程序中得提出法律接納的任何證據。
- 二) 當事人應在審判聽證前提出所有視為對組成卷宗是必要的證據方法。

- 三) 各當事人的證人數目不得超過三人。
- 四) 證人由當事人指出；但仲裁法官應利害關係人在充足時間前提出的請求而另有決定者，不在此限。
- 五) 仲裁庭得主動或應一方或雙方當事人請求：
 - a) 收集當事人的個人陳述；
 - b) 向第三人聽證；
 - c) 要求呈交視為必要的文件；
 - d) 指定一或多個專家，確定其任務並收集其陳述及/ 或報告；
 - e) 命令進行直接分析或審查。
- 六) 仲裁庭進行聽證及會議，應適當地提早通知當事人。

第十六條（仲裁裁決）

- 一) 在證據提出的階段結束後，仲裁法官立即宣讀裁決，裁決以書面為之或經口述載入會議紀錄。
- 二) 裁決應列明當事人的身份資料及說明理由。
- 三) 仲裁法官將依照法律作出裁決，但當事人在仲裁協議或審理中選擇援用衡平原則者，不在此限。

第十七條（裁決的通知及執行效力）

- 一) 有關的裁決將在五天內以雙掛號信通知當事人，或若當事人在場則透過案卷的書錄通知，並把有關的副本或可閱讀的影印本郵寄或遞交予利害關係人。
- 二) 仲裁裁決與司法法院的判決具有同等的執行效力。
- 三) 仲裁裁決存於消費者委員會的輔助部門內。

第十八條（更正或澄清）

倘無約定其他期間時，任一方當事人得自終局裁決日起七日內，請求更正任何錯漏，誤算或相同性質之錯誤，以及澄清裁決依據或裁決部份的含糊或模稜兩可之處，其它情形則適用於六月十一日第29/96/M號法令第三十一條規定的制度。

第三章 一般規定

第十九條（在程序中的代理）

委托律師不屬強制性，當事人得自行參與維護爭議的利益。

第二十條（表格的使用）

案卷的聲明異議及其它文件，適宜以仲裁中心本身提供的表格提交。

第二十一條（期限）

- 一) 期限是連續的，在司法法院休假期間不會中止。
- 二) 在星期六，星期日或假日結束的期限順延至緊接的第一個工作日。
- 三) 任何期限的計算不包括事件發生當日。

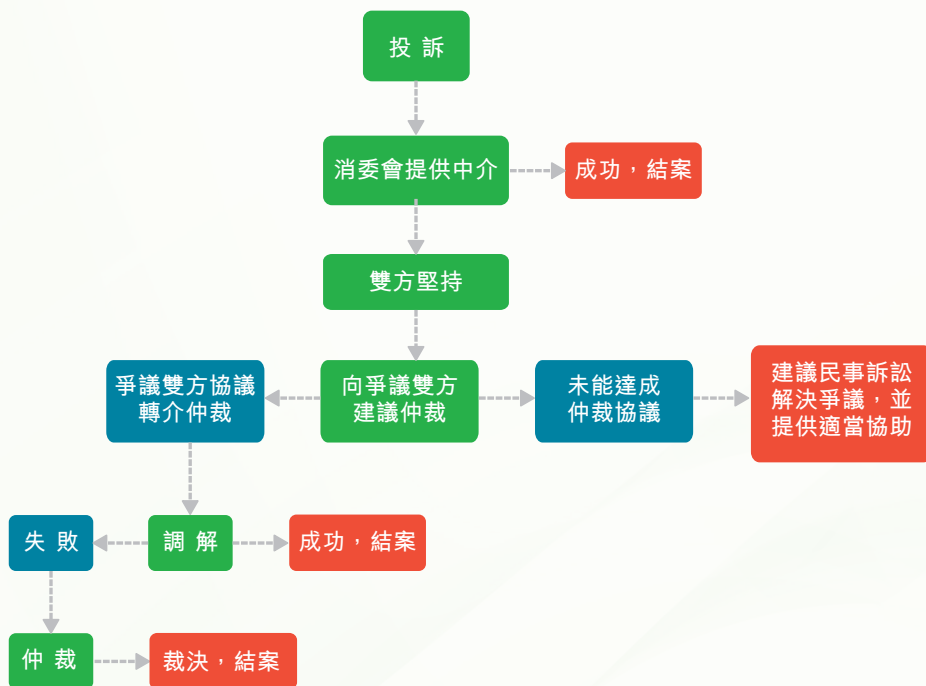
第二十二條（通知）

除嘗試調解，審理及終局裁決外，任何通知均以普通掛號郵件為之。

第二十三條（補充法律）

六月十一日第29/96/M號法令核准的自願仲裁一般原則作補充適用。

消費爭議仲裁的處理流程





澳門消費爭議仲裁中心有效處理消費雙方僵持不下的爭議，本會特別製作了一輯動畫，並改篇成這本《澳門消費爭議仲裁中心服務簡介》小冊子，介紹中心的服務及其簡易、便捷、公平等優點。

請登入https://youtu.be/JfIW_dQNfgY?list=PLvn9oK2qbHQ1EoavC0ipAgNalz-Krh0KSK觀看澳門消費爭議仲裁中心服務簡介的動畫。

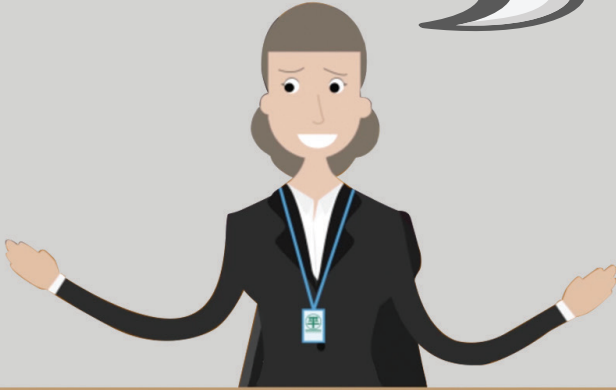
故事大綱

消費者陳小姐投訴購買的手袋品質有問題，要求消委會協助處理，工作人員向商號反映消費者的投訴，在中介協調的過程中雙方都各執一詞，氣氛緊張，這個時候消委會工作人員向雙方提出建議：請考慮使用澳門消費爭議仲裁中心的服務，最後雙方緊張的關係獲得舒緩，爭議亦得以解決，而且還是雙贏的結果呢！






如果你們僵持不下,無法協商的話,建議你們選擇使用“澳門消費爭議仲裁中心”服務。




“澳門消費爭議仲裁中心”
可以幫到我們！





讓我介紹“澳門消費爭議仲裁中心”的服務及優點：

- 處理金額在50,000澳門元或以下的消費爭議
- 雙方自願
- 自由選擇是否聘請律師
- 審理程序保密
- 法官擔任仲裁員
- 裁決有法律效力
- 公平、公正、方便快捷
- 免費



太好了,原來有這樣的解決辦法!

Conciliação >> Arbitragem



“澳門消費爭議仲裁中心”採取先調解,後仲裁的方式來解決消費雙方的爭議。





“澳門消費爭議仲裁中心”程序其實好簡單。

<http://www.consumer.gov.mo>



只要進入消費者委員會網站。





澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM



又或者可以親自到消費者委員會查詢。



消費爭議仲裁中心
CENTRO DE INTERMEDIAÇÃO
"CONFLITOS DE CONSUMIDAR"



澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM
Macao SAR Government Consumer Council

查詢電話：8988-9315

網址：<http://www.consumer.gov.mo>

爭議仲裁你要識 公平快捷保權益

第三期歐盟與澳門在法律範疇合作項目

3º Programa de cooperação na Área Jurídica entre a União Europeia e Macau



澳門特別行政區政府消費者委員會
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM
Macao SAR Government Consumer Council



《澳門消費爭議仲裁中心服務簡介》小冊子
出版：澳門特別行政區政府消費者委員會
地址：高士德大馬路26號何鴻燊夫人大廈3-5樓
電話：+853 8988 9315
傳真：+853 2830 7816
郵政信箱：3065
電郵：info@consumer.gov.mo
網址：<http://www.consumer.gov.mo/>
版次：二零一八年三月第一版
ISBN 978-99937-789-3-6
第三期歐盟與澳門在法律範疇合作項目

版權所有 翻印必究

SBN 978-99937-789-3-6



9 789993 778936 >