



# 消費爭議仲裁中心工作與時並進



本會“消費爭議仲裁中心”於1998年成立至今已二十年，“仲裁中心”運作以來，由本會建議及爭議雙方協議將個案提交“仲裁中心”處理的個案超過600宗，當中七成個案在調解階段已達致和解方案，三成個案須要經過仲裁程序作出裁決，兩者均可達到簡單快捷與終局解決消費爭議的目的。

回顧“仲裁中心”成立，是源於本會按法律規定，僅對輕微的消費糾紛提供調解與中介的服務，提出的解決建議亦不具約束性，一旦消費雙方爭持不下進入僵持局面，或商號沒有履行向消費者賠償的承諾，消費者的權益就無法受到保障，令消費者或需要採取其他法律途徑作出追究，這將增加各方的成本及時間；為此，本會設立“仲裁中心”，處理一些難以在短時間內解決的消費投訴個案，為消費雙方提供多一種處理途徑，而該途徑的程序簡捷、費用全免，能讓消費雙方在公平、公正、專業，終局與具法律效力的仲裁機制下解決爭議。

## 本會調解不果建議轉仲裁程序處理

本會接獲消費者的投訴個案後，會判斷個案的複雜

程度、瞭解消費者的意願，及檢視商號是否為已預先承諾，願意接受仲裁的“加盟這號”等條件，向消費者建議將投訴個案提交“仲裁中心”處理，只要消費者同意或向本會要求將個案提交仲裁，有關的爭議個案都可以按“仲裁中心”規章既定程序儘快處理。“仲裁中心”歷年處理超過600宗個案，以洗衣服務、手機零售、黃金首飾與傢具零售等行業的爭議個案較多。

## 優質服務體現仲裁中心獨特功能

為優化“仲裁中心”的服務，本會持續加強對調解人員的專業培訓、推出服務承諾、增設專責公證員，及提供仲裁文件諮詢服務，同時，2016年下半年又推出仲裁個案進度網上查詢服務，從質方面提升“仲裁中心”的服務，務求讓消費者以至被投訴的商號都能受用於“仲裁中心”簡捷與便民的服務。

## 仲裁中心因應社會發展不斷完善功能與服務

網上仲裁服務可讓消費者多一個途徑解決爭議，其具有多種優點，透過仲裁制度解決消費爭議更是世界趨勢，與此同時，面對當前消費爭議的複雜性，為保障消費者獲得合理賠償的權利；給予消費爭議雙方公平的結果，本會會參考與學習其他透過仲裁制度解決消費爭議的國家與地區的經驗，提升“仲裁中心”服務質素與效率。 PU