

## 立法會十題：保障預付服務費用的消費者

\*\*\*\*\*

以下為今日（六月二十四日）在立法會會議上李華明議員的提問和署理商務及經濟發展局局長蘇錦樑的書面答覆：

問題：

關於保障購買預先繳費服務的消費者，政府可否告知本會：

（一） 鑑於目前預先繳費服務（例如健身、瘦身、美容和汽車清潔）的合約通常並未載有容許消費者無條件取消合約並全數取回預繳款項的冷靜期條款，政府會否仿效外國（例如新加坡）訂立法例，規定預先繳費服務的合約必須載有該條款，以保障消費者的權益；

（二） 會否參考旅遊業賠償基金的運作模式，向提供預先繳費服務的營辦商徵收印花稅和成立賠償基金，以便當有關的服務營辦商倒閉或未能提供有關服務時，可由賠償基金向消費者賠償已預繳的款項；及

（三） 在賠償基金未設立前，短期內有甚麼措施保障購買預先繳費服務的消費者？

答覆：

主席：

預付貨品或服務費用是一種十分普遍的經營方式。消費者預付費用通常能獲得折扣優惠，而營商者也藉此增加現金流。消費者決定是否預付費用時，應謹慎衡量預先付款帶來的好處及潛在風險。

就問題的三部分，謹覆如下：

（一） 現時個別業界已主動訂立類似冷靜期的安排。例如香港旅遊業議會的「入境旅行團（登記店舖）購物退款保障計劃」，外地旅客購物後如有不滿，可在十四天內提出全數退款要求；而內地遊客的退款期限則有一百八十天。另外，香港保險聯會屬下的壽險總會亦推行了冷靜期的安排，讓保單持有人有更長時間，考慮有關決定。

我們知道外地有個別國家就某些類型的交易訂立冷靜期。我們現正研究訂立冷靜期的可行性，以及如何釐定相關準則以決定什麼類型的交易應設有冷靜期。

(二) 由於不同行業的性質和營運模式不同，而且設立賠償基金牽涉一定的行政費用和道德風險，所以我們現時並沒有打算就服務業成立賠償基金。但我們現正研究如何修訂現行法律，針對打擊牽涉服務行業的不良銷售手法。

(三) 現時，《不合情理合約條例》(第 458 章) 賦予法庭權力，拒絕執行不合情理的合約條文。法庭在決定條文是否合情理時，可考慮相關情況，例如條文對保障營商者的合法權益是否必要，以及消費者有否受不當的影響或壓力，或受到任何不公平的手法等。另外，《服務提供(隱含條款)條例》(第 457 條) 亦訂明服務提供者須以合理程度的謹慎及技術提供服務。如合約中沒有訂明作出服務的時間，服務提供者須在合理時間內作出該項服務。正如我在答覆第(二)部分所述，我們現正研究修訂法例，針對打擊服務行業的不良銷售手法。

除了法律保障外，消費者教育工作同樣重要。消費者委員會不時透過宣傳、媒體及《選擇月刊》為市民提供消費者資訊，陳述預付費用的經營方式對消費者的利弊，並提醒市民除考慮貨品和服務質素外，也要權衡個人財務上的安排、營商者是否穩健可靠，以及評估個人的實際需要。

完

2009年6月24日(星期三)