

立法會十題：保障消費者權益

\* \* \* \* \*

以下為商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭今日（十二月十六日）在立法會會議上就李華明議員的提問的書面答覆：

問題：

有不少市民向本人反映，在欠缺專門的規管法例下，近年來有美容和纖體服務營辦商經常使用不誠實的營商手法經營，例如以含有誤導信息的廣告進行宣傳，以及藉詞誘騙市民到有關公司然後以威嚇手段迫使他們簽訂不公平的服務合約等。消費者遇到上述情況時往往求助無門，他們的權益因而得不到保障。就此，政府可否告知本會：

（一）鑑於有業內人士提出美容和纖體服務合約應訂立冷靜期，政府有否計劃立法規定有關的合約必須載有冷靜期條款，使消費者可在冷靜期內無條件取消合約並全數取回已繳費用；

（二）有否計劃制定專門的法例規管宣傳美容和纖體服務的廣告，以避免消費者受失實的廣告誤導；及

（三）將如何教育和協助市民透過現有的法例，保障自己在光顧美容和纖體服務時的合法權益？

答覆：

主席：

政府在提倡自由及開放市場，為香港營造一個良好及公平的營商環境的同時，亦致力保障消費者的權益，提高消費者的信心。我們十分關注市面上出現的不良銷售手法，現正加緊檢討現行保障消費者法例，研究如何透過強化現行的法律基礎，盡快針對性地打擊不良銷售手法。

在研究修例時，我們會致力在保障消費者合情、合理的權益，和商界營運效益之間，取得適當平衡。

就李議員的三項問題，我現回覆如下：

（一）我們歡迎及鼓勵各行業主動採取任何有利消費者的措施，包括推行冷靜期，以爭取消費者的信心。至於應否透過立法訂立冷靜期，我們現正研究其可行性及在具體操作時需要處理的問題。不過由於建議牽涉介入買賣雙方自由締結的

合約，我們認為必須小心處理。除此之外，我們亦會考慮其他可以加強對消費者保障的措施，例如打擊誤導、高壓或其他不良手法影響消費者訂立合約的法律保障等。

(二) 我們正研究透過修改《商品及說明條例》(第362章)，擴大該條例就禁止在營商過程中作出虛假或具誤導性陳述的適用範圍至服務供應的層面。美容和纖體服務肯定會被列入受法例規管的服務行業之一。

(三) 現時，消費者可援引相關法律，就合約內容或服務提供者有否履行合約，向法院提出訴訟。《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款。法庭在決定合約條款是否合情理時，可考慮合約條款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對待等。另外，《服務提供(隱含條款)條例》(第457章)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。消費者如認為服務提供者沒有完全履行合約條款，可考慮根據合約法要求補償。我們明白上述安排局限於私法範疇，因此我們正研究能否在其他方面加強對消費者的保障。

就消費者教育而言，我們認為提高消費者對各種不良銷售手法的警覺，加強他們的自我保護能力，與法例的監管同樣重要。我們已推出電視宣傳短片、電台宣傳聲帶及海報，提醒消費者透過預繳消費時應注意的事項。《警訊》亦曾播出與纖體公司有關的不良推銷手法的模擬個案，提醒消費者慎防誤墮陷阱。另外，我們亦與消費者委員會(消委會)攜手合作，於本年十月起一連十二星期每周於免費報章撰寫與不良銷售手法有關的文章。消委會也作出配合，不時透過《選擇》月刊及不同媒體，鼓勵精明消費和提高市民有關消費者權益的意識。我們會繼續與消委會、警方及其他團體(包括主要商會、學校、傳媒等)攜手，加強這方面的工作。

完

2009年12月16日(星期三)