

立法会十题：保障预付服务费用的消费者

以下为今日（六月二十四日）在立法会会议上李华明议员的提问和署理商务及经济发展局局长苏锦梁的书面答复：

问题：

关于保障购买预先缴费服务的消费者，政府可否告知本会：

（一） 鉴于目前预先缴费服务（例如健身、瘦身、美容和汽车清洁）的合约通常并未载有容许消费者无条件取消合约并全数取回预缴款项的冷静期条款，政府会否仿效外国（例如新加坡）订立法例，规定预先缴费服务的合约必须载有该条款，以保障消费者的权益；

（二） 会否参考旅游业赔偿基金的运作模式，向提供预先缴费服务的营办商征收印花税和成立赔偿基金，以便当有关的服务营办商倒闭或未能提供有关服务时，可由赔偿基金向消费者赔偿已预缴的款项；及

（三） 在赔偿基金未设立前，短期内有甚么措施保障购买预先缴费服务的消费者？

答复：

主席：

预付货品或服务费用是一种十分普遍的经营方式。消费者预付费通常能获得折扣优惠，而营商者也藉此增加现金流。消费者决定是否预付费用时，应谨慎衡量预先付款带来的好处及潜在风险。

就问题的三部分，谨覆如下：

（一） 现时个别业界已主动订立类似冷静期的安排。例如香港旅游业议会的「入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划」，外地旅客购物后如有不满，可在十四天内提出全数退款要求；而内地游客的退款期限则有一百八十天。另外，香港保险联会属下的寿险总会亦推行了冷静期的安排，让保单持有人有更长时间，考虑有关决定。

我们知道外地有个别国家就某些类型的交易订立冷静期。我们现正研究订立冷静期的可行性，以及如何厘定相关准则以决定什么类型的交易应设有冷静期。

(二) 由于不同行业的性质和营运模式不同，而且设立赔偿基金牵涉一定的行政费用和道德风险，所以我们现时并没有打算就服务业成立赔偿基金。但我们现正研究如何修订现行法律，针对打击牵涉服务行业的不良销售手法。

(三) 现时，《不合情理合约条例》(第 458 章)赋予法庭权力，拒绝执行不合情理的合约条文。法庭在决定条文是否合情理时，可考虑相关情况，例如条文对保障营商者的合法权益是否必要，以及消费者有否受不当的影响或压力，或受到任何不公平的手法等。另外，《服务提供(隐含条款)条例》(第 457 条)亦订明服务提供者须以合理程度的谨慎及技术提供服务。如合约中没有订明作出服务的时间，服务提供者须在合理时间内作出该项服务。正如我在答复第(二)部分所述，我们现正研究修订法例，针对打击服务行业的不良销售手法。

除了法律保障外，消费者教育工作同样重要。消费者委员会不时透过宣传、媒体及《选择月刊》为市民提供消费者信息，陈述预付费用的经营方式对消费者的利弊，并提醒市民除考虑货品和服务质素外，也要权衡个人财务上的安排、营商者是否稳健可靠，以及评估个人的实际需要。

完

2009年6月24日(星期三)