

立法会十题：保障消费者权益

以下为商务及经济发展局局长刘吴惠兰今日（十二月十六日）在立法会会议上就李华明议员的提问的书面答复：

问题：

有不少市民向本人反映，在欠缺专门的规管法例下，近年来有美容和纤体服务营商经常使用不诚实的营商手法经营，例如以含有误导信息的广告进行宣传，以及藉词诱骗市民到有关公司然后以威吓手段迫使他们签订不公平的服务合约等。消费者遇到上述情况时往往求助无门，他们的权益因而得不到保障。就此，政府可否告知本会：

（一）鉴于有业内人士提出美容和纤体服务合约应订立冷静期，政府有否计划立法规定有关的合约必须载有冷静期条款，使消费者可在冷静期内无条件取消合约并全数取回已缴费用；

（二）有否计划制定专门的法例规管宣传美容和纤体服务的广告，以避免消费者受失实的广告误导；及

（三）将如何教育和协助市民透过现有法例，保障自己在光顾美容和纤体服务时的合法权益？

答复：

主席：

政府在提倡自由及开放市场，为香港营造一个良好及公平的营商环境的同时，亦致力保障消费者的权益，提高消费者的信心。我们十分关注市面上出现的不良销售手法，现正加紧检讨现行保障消费者法例，研究如何透过强化现行的法律基础，尽快针对性地打击不良销售手法。

在研究修例时，我们会致力在保障消费者合情、合理的权益，和商界营运效益之间，取得适当平衡。

就李议员的三项问题，我现回复如下：

（一）我们欢迎及鼓励各行业主动采取任何有利消费者的措施，包括推行冷静期，以争取消费者的信心。至于应否透过立法订立冷静期，我们现正研究其可行性及在具体操作时需要处理的问题。不过由于建议牵涉介入买卖双方自由缔结的合

约，我们认为必须小心处理。除此之外，我们亦会考虑其它可以加强对消费者保障的措施，例如打击误导、高压或其它不良手法影响消费者订立合约的法律保障等。

(二) 我们正研究透过修改《商品及说明条例》(第362章)，扩大该条例就禁止在营商过程中作出虚假或具误导性陈述的适用范围至服务供应的层面。美容和纤体服务肯定会被列入受法例规管的服务行业之一。

(三) 现时，消费者可援引相关法律，就合约内容或服务提供者有否履行合约，向法庭提出诉讼。《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款。法庭在决定合约条款是否合情理时，可考虑合约条款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对待等。另外，《服务提供(隐含条款)条例》(第457章)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。消费者如认为服务提供者没有完全履行合约条款，可考虑根据合约法要求补偿。我们明白上述安排局限于私法范畴，因此我们正研究能否在其它方面加强对消费者的保障。

就消费者教育而言，我们认为提高消费者对各种不良销售手法的警觉，加强他们的自我保护能力，与法例的监管同样重要。我们已推出电视宣传短片、电台宣传声带及海报，提醒消费者透过预缴消费时应注意的事项。《警讯》亦曾播出与纤体公司有关的不良推销手法的仿真个案，提醒消费者慎防误堕陷阱。另外，我们亦与消费者委员会(消委会)携手合作，于本年十月起一连十二星期每周于免费报章撰写与不良销售手法有关的文章。消委会也作出配合，不时透过《选择》月刊及不同媒体，鼓励精明消费和提高市民有关消费者权益的意识。我们会继续与消委会、警方及其它团体(包括主要商会、学校、传媒等)携手，加强这方面的工作。

完

2009年12月16日(星期三)