



K Jasmine

To cpr@cedb.gov.hk

cc

bcc

2010/08/16 17:44

Subject 提交意見：保障消費者，打擊不良手法

 Urgent Return receipt Sign Encrypt

致商務及經濟發展局 - 工商及旅遊科:

提交意見：保障消費者，打擊不良手法

對於政府就"立法保障消費者權益，打擊不良營商手法"，本人是極力支持，消費者很多時在廣告中看到漂亮的Model和使人信服的文字介紹下，便會很容易購買了產品和服務，而招致損失金錢。

因本人也曾是受害者，本人兩年多前在廣告吸引下，到了銅鑼灣一光學美容診所付了\$29000多元的無痛消除眼袋療程，該診所標榜是由專業的醫生和職業的高級治療師跟進與負責激光療程，但療程將近完成，眼袋依舊沒有改善，每次做療程時，她們都不停游說你去再買新的療程，有一次治療師不小心，在我左眼近耳邊位置弄至灼傷，但她們仍向本人推銷療程，在幾番糾纏下，她們又不肯退錢，最後只能將療程餘額換回她們品牌的眼霜兩支(合共\$4000)，經過兩年，現仍有一疤痕在，萬幸是可用左邊的頭髮遮蓋，

最近，又受到上網問題的困擾，本人在 買了一部手提電腦和在店員推介下簽了24個月50M無線手指上網，本人曾向店員查問50M是否足夠check email或上網看報紙，他們都說無問題和可以，由於速度慢得令人難以忍受，如同用不到是無分別，但每月都超過最低收費，只能看到漏斗(照count用量)，多番到門市理論和致電customer hotline都沒有人理會，店員亦稱因我簽了24個月合約是不能取消合約，取消合約是要罰penalty，但 依然每月在我信用咭過數(月費\$200)，銀行又不可以在我單方面停止auto-payment，非常無理，現向消委會投訴，電訊公司混帳行為是經常發生的，之前 也試過向家人沒有解釋清楚有關機頂盒事項，明知老人家不識字，都照欺騙，真是過份。

以導遊阿珍為例，她是由內地移居香港，她此等行徑在參加大陸短線旅遊都有見過，有時自己都會想，幾百蚊包車接送同兩餐，團友唔買東西，旅行社是無利可圖；僱用她的旅行社都可能是因她的母語是普通話才僱用她，而她作為前線的服務員并操流利的普通話，是沒有可能用詞不當，這也只怪她說話太狠而被人拍下過程，她是理應受罰。其實，這些案例可能真是天天會發生，只是有沒有人肯投訴，消費者有時怕麻煩和自知因貪平而選了低質素的产品，通常都會墨不作聲，而問題不是減少了或沒有了。

但問題的根源始終是監管不足所做成，產品和服務的質素參差不齊，廣告過份吹噓，不盡不實，每本雜誌，報章和電視傳媒都將它過份美化，消費者將這些不實的訊息入腦，故類似事件是不斷重覆，換湯不換藥，現消委會將有問題的產品和服務向傳媒披露的做法是正確；所以政府是需要加強監管和劃一產品同服務的標準，如(1) 現有大小美容院所銷售的激光療程和注入工業物料隆胸是沒有任何監管；(2) 電訊公司無線上網又話有7.2M，結果變左56k左右速度，但收費驚人，濫收費用等等... 建議要實行違規罰款(不能太少)，對違規者(包括該店舖和Sales)都要受罰，而所得的罰款一定要審慎處理和善用，提議可將錢用低息借給一些經審查和有心經營中小企業，又或是將資源放多些在有關的監管部門(如消委會，電訊管理局)，審慎批核給有關部門，嚴禁資源濫用，並要向公眾提交報告；多次違規的除了罰停銷售牌照半

年或一年,并可將商鋪與及違規sales點名給公眾知,嚴重處分是不獲續牌,加強阻嚇不法銷售手法.

如沒有刑罰或刑罰太輕,不法的事件是會不斷重覆. 如酒後駕駛為例,由於刑罰太輕,揸車撞傷或撞死人者多年來是有增沒減.

謝謝!