



2010/10/29 14:41

To <cpr@cedb.gov.hk>

cc

bcc

Subject 經濟動力-回應《打擊不良營商手法 加強保障消費權益》公眾諮詢

 Urgent Return receipt Sign Encrypt

致商務及經濟發展局：

附件為經濟動力就《打擊不良營商手法 加強保障消費權益》公眾諮詢的意見書，如有查詢，請與本會謝小姐聯絡，電話： ，謝謝。

Economic Synergy

Tel:

Fax:

Website: www.economicsynergy.org

<http://www.eset.com> 回應《打擊不良營商手法 加強保障消費權益》公眾諮詢.pdf

致：商務及經濟發展局

回應《打擊不良營商手法 加強保障消費權益》公眾諮詢

平衡消費者保障與營商環境

1. 經濟動力原則上認同政府建議，擴大《商品說明條例》（《條例》）適用範圍至消費服務交易，加強對消費者的保障，相信有助提升香港零售服務業的質素與形象，有利零售服務業及旅遊業發展。
2. 但本地貨品及服務銷售的種類及性質極為多元化，當局在規管時須充分考慮不同產品及服務的行業實況與差異，提升消費者保障同時，須維持市場及企業的自由有效運作，以免影響香港的營商環境。
3. 諮詢文件提出，「誤導遺漏」、「威嚇手法」、「餌誘式銷售手法」及「接受付款時沒有意圖或能力提供產品」4類不良銷售的手法列為刑事罪行。這些不良銷售手法對消費者並不公平，影響其作出購買決定，應受到打擊及規管。
4. 但我們關注，這4類不良銷售手法一經定罪，最高可罰款50萬元及監禁5年，實屬嚴重罪行，但諮詢文件未有就4類手法提出清晰及詳細定義，亦未詳述企業東主、管理層及前線員工等不同人士的法律責任分擔。
5. 以「誤導遺漏」為例，諮詢文件的定義為「某種商業手法如遺漏或隱瞞『重要資料』或提供的重要資料不明確或含糊，並因此導致一般消費者如沒有碰到上述情況便不會作出交易決定」。
6. 但文件未有就何謂「重要資料」作出說明，而且對不同服務、不同顧客，「重要資料」亦因人而異。此外，諮詢文件列出「服務的商品說明」9項範圍，但商戶銷售時遺漏多少項資料說明才屬觸犯法例，亦沒有清晰定義。
7. 香港的零售服務業大多為中小企，政府把不良銷售手法列為刑事罪行，若未有清晰定義，將令企業感到無所適從，擔憂誤墮法網，亦會增加其遵從成本，影響商戶營運及銷售。

8. 我們促請政府在立法前，須就這 4 類違法行為的定義、法律責任分擔等細節，諮詢業界意見，並考慮各服務行業的營運情況，為不同業界制定清晰具體的營商手法指引，讓業界有所依據，並避免法例出現過度規管，窒礙零售服務業的發展。

規管範圍

9. 經濟動力認同，已按法例成立規管機構的專業界別，不納入《條例》架構，並由電訊管理局及廣播事務管理局，分別負責電訊業及廣播業的監管及執法工作，以免令不同的法例與監管機構職權重疊。
10. 對於當局建議物業交易不須納入《條例》規管，我們認為，鑑於政府正考慮立法規管一手樓宇銷售，當局可研究把一手樓宇銷售納入《條例》範疇的可行性。

冷靜期

11. 設有冷靜期可讓消費者有更多時間考慮其決定，但不能完全解決少數無良商人欺騙消費者的問題。然而，冷靜期將帶來道德風險，導致消費者在購物時有欠謹慎，隨意取消服務合約，將令商戶蒙受損失及相關的行政成本，而企業增加的部分成本亦會轉嫁至消費者。
12. 此外，不同服務的性質、期限及對象均有差異，因此，經濟動力反對一刀切在不同服務行業推行冷靜期，但接受當局建議，就時光共享使用權/長期度假產品，以及以非應邀方式到訪消費者住所或工作地點所訂立的消費交易，實施冷靜期。

執法機構

13. 我們同意由香港海關負責《條例》的執法工作，並設立遵從為本的民事執法機制，提高執法靈活性，也可減少企業面對法律訴訟的壓力。但我們關注，服務與產品銷售的運作方式大異，海關對服務業的營運認識未必足夠，建議海關成立包括服務業界、法律及其他相關界別人士的諮詢小組，定期檢討其執法及行政程序，於保障消費者及業界營運取得平衡。

14. 此外，諮詢文件建議《條例》賦權海關檢查簿冊及文件及取走副本，以確定是否有人已干犯或正在干犯法例，但企業簿冊及文件包括商業敏感資料，海關權力應有適當制衡，如在搜證前須先獲法院手令批准。
15. 我們亦贊同諮詢文件建議，設立投訴轉介機制，讓執法機關和消委會加強協調，提高跟進投訴的效率，相信可進一步維護消費者權益。

消費者教育

16. 企業營商應守法誠實，消費者亦有責任作出謹慎考慮，主動了解服務產品的相關資料，我們建議政府除收緊法例監管外，需同時加強消費者教育，讓市民明白其權益及責任，讓買賣雙方均能獲益。

經濟動力
2010年10月30日