



2010/10/29 17:47

To <cpr@cedb.gov.hk>

cc

bcc

Subject 保障消費權益諮詢文件回應

Urgent Return receipt Sign Encrypt

劉局長：

現附上民建聯就《打擊不良營商手法 立法保障消費權益》公眾諮詢文件的回應，如有問題，請聯絡我或回應文件內的聯絡人，謝謝。

Best regards,

Cindy CHOW 周夢茵
Research Officer 研究主任
Research Department
Democratic Alliance for the Betterment
and Progress of Hong Kong
民主建港協進聯盟 (民建聯)

tel:

fax:

e-mail:



web: <http://www.dab.org.hk> 20101021 保障消費權益諮詢文件_回應.doc

回應《打擊不良營商手法 立法保障消費權益》公眾諮詢文件

2010.10.29

特區政府於今年 7 月 15 日發表《打擊不良營商手法 立法保障消費權益》公眾諮詢文件，收集社會的意見。

近年涉及美容健身套票、電訊、收費電視等的消費者權益受損個案屢見不鮮，而消費者投訴數字也一直處於高水平，消委會於 2009 年共接獲 34,000 多宗投訴，其中涉及不良銷售手法急升三分之一達 4,200 宗，但由於不少受損的消費者沒有向消委會投訴，上述數目只是冰山一角。民建聯認為，香港消費者權益的保障並不足夠，加強規管不良營商手法實在是刻不容緩，以下是民建聯就諮詢文件的看法與建議：

1. 民建聯歡迎特區政府修訂《商品說明條例》，針對誤導性遺漏、高壓式手法、“餌誘式手法”，以及接受款項時並無意圖或能力提供合約訂定的貨品或服務這幾種不良營商手法，訂立新的刑事懲處（諮詢文件行政摘要第 3 段）。不過，特區政府在執行時須釐清有關條例的灰色地帶，刑事懲處的量刑亦須有合理的準則，以便在保障消費者權益與不影響正常營商活動之間取得平衡。
2. 在諮詢文件行政摘要第 4 段，特區政府建議設立遵從為本的機制，與刑事懲處相輔相成。按此機制，海關有權要求涉嫌使用不良營商手法的營商者作出承諾，停止及不重犯違規的行為。如有需要，海關有

權向法院申請禁制令。在諮詢文件第三章第 3.1 段，電訊管理局及廣播事務管理局應獲賦與海關相同的執法權力。民建聯認為，這做法有其可取之處，比由消委會進行純粹調停更為有效。不過，鑑於職責範疇擴大，特區政府應審視海關、電管局及廣管局在處理投訴與起訴是否有足夠人手與能力，特區政府須增加人員的配置，以及提供更多的培訓，以應付未來增加的工作量與挑戰。

3. 在諮詢文件第六章第 6.7 段，特區政府建議對以下類別的交易強制實施冷靜期，包括：(a) 時光共享使用權和長期度假產品合約；以及 (b) 以非應邀形式到訪消費者住所或工作地點期間訂立的消費交易。民建聯認為，特區政府應擴大冷靜期的適用範圍，除針對旅遊會籍及上門推銷交易強制訂立冷靜期外，特區政府應規定有關會籍、套票及其他預繳式服務合約，特別是近期投訴最多的美容、纖體、健身及瑜伽的預繳式服務合約，亦須強制訂立合約冷靜期，讓消費者簽約購買有關服務後，在指定時間內可不須支付任何費用而解約。此外，當局也應研究規限某些大額付款的服務合約，必須分期付款，不可一次性收取全部費用。民建聯於去年 8 月及今年 9 月進行兩次調查，結果顯示，約有 64% 受訪者贊成立例，容許市民在購買美容、瑜伽、健身套票後，仍可在一段時間內，選擇解除合約，反映市民支持上述的立法。
4. 今年接二連三出現瑜伽公司包括 Yoga Yoga, Planet Yoga 及美麗瑜伽公司倒閉事件，令不少消費者蒙受金錢損失，民建聯亦明白到，單是設立冷靜期，是無法減低消費者因倒閉而遭到的損失。針對上述問題，民建聯建議，政府可研究有關措施與機制，包括從消費者預繳的費用中抽取部分款額，設立賠償基金，一旦商戶倒閉，消費者便可獲

賠償；以及就預繳消費成立信託基金，待提供一定服務後才過數，若商戶未能履行服務，消費者便可叫停付款，以減低消費者因提供預繳式服務的公司倒閉而導致的損失。民建聯於今年9月進行的調查結果顯示，56%受訪者贊成設立賠償基金，反映不少市民認同設立有關賠償基金。

5. 特區政府在諮詢文件內第四章第4.3節提出，建議金融服務業、物業交易，以及已有按法例成立規管機構的專業界別，不須納入經擴大適用範圍的修訂《條例》規管，這些界別應繼續由現行為有關界別而設的規管制度規管。民建聯認為，物業交易涉及的金額比一般商品及服務更大，港人將畢生大部分積蓄放在購置物業上，是部分港人一生最重要的交易，但諮詢文件內對不良營商手法的規管，並無涵蓋物業交易。目前政府只是透過地政總署的“預售樓花同意方案”及香港地產建設商會的指引，以及政府今年先後推出的多項措施，對銷售樓花及一手住宅物業進行監管，但有關規管多是沒約束力的指引，規管範圍亦未包括二手物業市場的交易在內。而在海外不少國家與地區，規管不良營商手法的法例是涵蓋物業交易。因此，民建聯建議，應仿效外國，立法規管物業交易的不良營商手法，取締現時透過相對無約束力的指引進行規範的做法。

6. 透過電話向客戶促銷，很容易出現遺漏與誤導的情況。針對商戶在電話中向客戶促銷所訂立的合約保障問題，諮詢文件並沒有提及。民建聯建議，為了避免出現遺漏與誤導，特區政府應規定經營者不能只透過口頭或電話提供合約條款，訂立合約時，仍須向消費者提供書面合約，讓消費者得悉合約的詳情，並以書面確認有關合約。根據民建聯於今年9月的調查結果顯示，75%受訪者贊同立例規定，即使客戶口頭同意，商戶仍需向客戶提供書面合約，讓客戶能以書面確認有關合約條款，反映有關訴求是很普遍的。

7. 市民每天接獲不少促銷的電話，造成不少滋擾，但諮詢文件沒有就人對人電話促銷活動進行規管。民建聯建議，將《非應邀電子訊息條例》適用範圍擴大至人對人的商業電話促銷活動，規定致電者要顯示來電號碼、道明致電者的身份、訂立拒收訊息冊，並規定一旦收訊人電話傳來漫遊訊號時，致電者須即時終止有關促銷活動。

8. 近期頻頻出現商戶出售或轉移客戶資料作推廣用途事件，最觸目的是八達通公司出售客戶資料事件，引起社會關注到消費者權益和市民私隱的保障問題。民建聯認為，鑑於商戶出售客戶資料日趨普遍，特區政府應修訂《個人資料(私隱)條例》，增訂條款，確保消費者有選擇加入機制的權利，保障消費者在不受脅迫或利誘的情況下提供不超過機構宣稱的‘收集目的’範圍的個人資料；立法規管本港公司，在涉及有關轉移或轉讓個人資料的合約中，須以獨立條款予當事人作出確認，以及述明有關個人資料的轉移或轉讓是否涉及牟利用途後，才可將其個人資料轉移至第三者公司，包括其合作伙伴公司及附屬的子公司；規管所有會員卡、信用卡等申請表格，當中有關忠告消費者保障個人資料私隱權利條款的字體及內容，須符合正常視力、合理閱讀的字型、位置及面積大小。同時，增加刑事懲罰，以收阻嚇之效。

9. 在諮詢文件第五章第 5.4 段，特區政府建議在《條例》明文訂立權利，容許受屈的消費者對違反公平營商條文的行為提出私人訴訟，這是一個進步。不過，特區政府有否考慮過，不少被騙的消費者，為免麻煩，浪費時間、精力甚至金錢，很多時候會選擇息事寧人，沒有投訴和追究，更遑論提出私人訴訟；事實上亦存在一種情況，即大量消費者因為某一商家的不良營商行為而受損，但其中每一個消費者的損失卻屬

輕微，要興訟並不符合經濟效益，結果助長了不良經營行爲。民建聯的調查結果亦可爲上述行爲提供佐證，因商家的不良經營手法而蒙受金錢損失的受訪者中，約一半受訪者的最高損失也不超過 2000 元。民建聯建議，特區政府應加強支援消費者訴訟基金，並研究賦權消委會作爲代訴人，代表消費者向法庭提出訴訟，向不良營商者作出追討。民建聯今年 9 月的調查發現，有高達 80% 的受訪者支持這項建議，與去年 8 月的同類調查結果相若，反映這是一個持續的訴求。

10. 總的來說，就加強保障消費者權益方面，民建聯認爲，特區政府應盡快推出針對性的措施，立法規管包括服務業在內的不良營商手法；中、長期來說，須全面檢討現行保障消費者政策，制訂綜合性《消費者權益保障條例》，堵塞現時法例零散而互不協調所衍生的漏洞，全面規管涉及貨品與服務的不公平營商手法。

聯絡：立法會議員、民建聯經濟事務發言人 李慧琼 ()
立法會議員、民建聯工商事務發言人 黃定光 ()