



"Jonathan LEE"

2010/10/29 18:12

Please respond to

To <cpr@cedb.gov.hk>

cc

bcc

Subject 工聯會立法會議員王國興_就打擊不良營商手法立法保障消費權益
而提交之建議書

Urgent Return receipt Sign Encrypt

To whom it may concerns,

Herewith the recommendations on Legislation to Enhance Protection for Consumers Against Unfair Trade Practices written by Hon WONG Kwok Hing.

If you have any queries, please do not hesitate to contact me.

Regards,

Jonathan LEE (Mr.)

Members' Assistant (Policy Research)
Joint Office of the HKFTU's Legislative Councillors

Tel:

Fax:



<<...>> 王國興議員_就不良銷售手法而提交之建議書.doc

就不良銷售手法提交之建議書

工聯會立法會議員 王國興

2010年10月29日

2009年消費者委員會錄得的投訴個案有34,114宗，當中涉及不良銷售手法的投訴較2008年上升了33%，達4,195宗。數據反映出不同行業涉及對消費者不公平、誤導和欺詐等不良銷售手法的問題嚴重，情況令人十分關注。當中涉及電訊服務9,165宗、金融服務4,968宗、通訊用品1,344宗、廣播服務1,516宗及美容院1,335宗的投訴就已經佔整體投訴個案的53%，超過18,000宗。

一直以來，本人接獲不少市民對不良銷售的投訴，當中包括電訊、電視、健身、會所中心等行業，所牽涉的不良銷售手法有餌誘式推銷、誤導、威嚇、擅自更改、延續或取消合約、濫收費用、退款困難，以及缺乏透明資訊等等，投訴反映出現時保障消費者的權益並不足夠。

誤導、誘騙、不負責任的銷售手法

市民投訴不時發現有個別從業員無視客戶利益、缺乏誠信的態度，利用上門推銷電訊服務或收費電視的機會，以誤導、誘騙、

隱瞞或向住戶恐嚇等手法，誘迫客戶簽署合約。

個別從業員更誤導市民，說甚麼如果不安裝收費電視就不能接收電視節目，以及隱瞞一些會收費的增值服務；亦有個別從業員誘騙客戶解除現有服務合約，而轉與其公司簽約；有些甚至向獨居長者恐嚇，誘騙安裝收費高昂的電訊服務等等。

消費者日後若要求取消有關合約，部分員工會採取不負責任的態度，諸多推搪和拖延處理，令消費者投訴無門；更有熱線服務員在處理合約問題上，採取誤導和隱瞞的手段，博取用戶續約。諸如此類的問題反映出營辦商絕對有責任監督員工的服務態度和推銷手法，並建立有效的投訴機制，保障消費者的權益。

追討無門，救助乏力

再者，亦有市民反映當他們要求與電訊或電視公司解約，便會出現退款的困難。有個案顯示部分公司會先以「處理中」為拖延藉口，再加上消費者難以接通服務熱線。因此，消費者通常難以透過一般途徑追討費用。

如果消費者委員會未能調解上述糾紛，則消費者須自行入稟小額錢債審裁處。不過，由於所涉及的金額只有數百至數千元左

右，故此，很多消費者都不願意花精神和時間入稟法庭及搜集證據，而追討亦可能無疾而終。

預繳式銷售

除此之外，不少市民亦會購買健身中心或瑜珈中心的會籍，以便在空閒的時候做運動。業界慣常利用預繳式套票和月費計劃作推廣，消費者簽署的合約年期越長，所得到的折扣優惠就越多，而預繳的款項由幾百元至幾萬元不等。然而，部分無良公司明知不能履行合約內容，甚至在面臨倒閉的情況下，仍然故作招徠，使消費者的損失更加嚴重。

對於在諮詢文件中建議將「虛假說明」及「誤導遺漏」列作違法一事，本人深表贊同，認為此舉有助加強消費者的保障以及進一步打擊不良銷售手法。同時，本人建議當局在「預繳式套票」的服務中，加入「合約冷靜期」的條文，使消費者有充分的時間考慮是否購買該服務。

不對等的合約關係

另外，亦有不少公司以「隨機抽樣」的形式，透過電話向潛在客戶推銷產品或服務，但就出現「電話簽約易，書面取消難」的問題。雖然電話推銷接受客戶以口頭方式確認合約內容，但就

難以透過電話以口頭取消合約服務。

消費者往往需要透過繁複的程序，方能獲得取消服務的表格，但是即使填回表格，該公司又可能需要冗長的時間才能完成處理，令消費者十分困擾。

釐清監管機構的權力範圍 容許集體訴訟

與此同時，有市民反映當投訴個案涉及貸款、投資（例如：倫敦金）的時候，金融管理局、證監會、銀監會以及警方便會諸多推搪，分別表示並非他們的處理範圍，令投訴人投訴無門、徬徨無助。即使上述機構接受投訴，但因由專門的法定機構進行監管，難免會忽略小市民的實際需要，以及兼顧到他們的個別利益。

因此，本人希望政府當局在修改法例的同時，能夠釐清各監管機構的權責，並容許小市民透過集體訴訟申索賠償，以縮短法庭的審理時間。

儘快立法 規管無良推銷手法

本人認為政府當局應盡快就「不良銷售手法」進行立法，以打擊無良營辦商和違法人員，以保障廣大消費者的權益。就此，本人有以下建議：

1. 建立具裁決力的仲裁和調解制度，以快捷和低成本為原則，容許受害人委託代表進行集體訴訟；
2. 為交易雙方設立以七日為限的合約冷靜期，並隨合約副本夾附一份即時終止合約的通知書，讓消費者有足夠時間考慮是否需要該等服務；
3. 研究以投訴個案的數量和涉及的金額，推行牌照扣分、記名或罰款制度，規管服務營辦商的推銷手法、處理合約、消費者資訊、退款手續和處理投訴等行為；
4. 針對合約關係不平等的問題以及營銷手法進行研究，探討監管服務合約的方式及規限不平等的合約條文；以及
5. 為業界設立服務指標，鼓勵良好服務和誠信推銷，杜絕千奇百怪的推銷手法。