

對「打擊不良營商手法 立法保障消費權益」諮詢文件內容的意見

引言

就政府建議立法加強保障消費權益、打擊不良營商手法發表諮詢文件向公眾諮詢，香港美容業總會的意見如下。

對「打擊不良營商手法 立法保障消費權益」的意見

不良營商手法所傷害、所影響的並不單只是消費者，還有奉公守法的正當經營者和香港的整體形象和聲譽。故對於政府打擊不良營商手法，加強保障消費者的決心，本會表示支持與肯定。但是否按諮詢文件中建議的改善措施和透過修訂《條例》，便能達致讓消費者免受不良營商手法影響、確保企業之間有公平的競爭環境，和毋須承受不必要的規管或窒礙它們以創新手法進行推廣活動等理想成效，本會表示有所保留。

對於建議訂立的新刑事懲處和《條例》的修訂，到底是否容易懲罰違法之徒，還是容易令殷實商人誤墮法網；是否真的有效保障消費者；有關制度是否真正對消費者及企業雙方均公平公正，還是過於偏重保護、溺寵消費者，都是業界深切關注與憂慮的。

至於對廣大香港市民影響至深、至大，甚至延伸至子孫後代利益的商品交易，例如近年令市民已忍無可忍、怨聲載道的金融服務及物業交易，卻以有關界別已有特定的架構規管為理由，將不被納入擴闊後的《條例》所涵蓋的規管範圍，我們並不認為現時有關特定的架構規管已提供了與新立法建議相若和可並存的保障，此舉實讓人對政府在施政方面有輕重不分的感覺。對此，作為香港市民，我們表示強烈不滿！

就諮詢文件內容的回應：

1. 擬禁止的不良營商手法

1.1 虛假商品說明及誤導遺漏

本會不贊同《條例》中的商品定義擴闊至服務。因為服務的性質與貨物完全不同，服務並沒可能有絕對統一的規格和標準，即使使用相同服務，其結果亦會因不同人而產

生一定差異，因此不可以將服務與商品的量度及說明標準混為一談。再者，或許會因服務提供者及消費者的詮釋、吸收和理解能力有所不同而引起爭議；即使盡力說明，服務提供者仍可能被指作出遺漏或虛假陳述，當中存在極多灰色地帶，甚至反而為殷實經營的商人埋下陷阱。

1.2 威嚇手法

本會原則上支持禁止消費交易過程中使用威嚇手法，以加強對消費者的保障。惟市場上形形色色的服務種類繁多，銷售及提取（享用）服務的方式亦千變萬化，在如何界定何謂騷擾、強迫或不當影響消費者選擇商品自由的手法時，必須非常謹慎。儘管政府建議在《條例》中以非盡列形式，列出在判斷某種手法是否利用騷擾、強迫或不當影響時所應考慮的因素，相信亦無法涵蓋眾多行業的銷售特色。建議政府在制定相關細節時，必須充分諮詢不同行業的意見和經驗。

1.3 接受付款時沒有意圖或能力提供產品

本會反對《條例》就禁止任何人在接受付款時有意圖不提供合約訂明的產品，或提供與合約訂明產品有重大分別的產品增訂罪行。由於貨品與服務的供應方式存在根本的差異——服務大多以逐次形式提取，並受制於時間（以美容業為例，一位美容師同一時間只可為一位消費者服務，若所有客人要求於同一時間提取服務，美容院確是無法滿足所有客人提取服務的要求；但這並不表示美容院沒有意圖或沒有能力提供合約訂明的服務），本會認為難以量度、釐訂服務提供者之供應能力。

2. 執法

2.1 執法機關及遵從為本機制

本會原則上贊同由海關執行有關條例。本來政府建議設立遵從為本機制，賦予海關權力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，確實可以較快解決有關問題和竭止不良營商行為，但此舉卻潛在重大基礎性問題，因為經營

者即使只是涉嫌違規，並未經司法機構裁決，海關卻已有權力要求營商者停止有關行為，此舉無疑把執法及裁決權力同時交給了執法機構，有違司法獨立精神，並可能出現權力過大之情況，此乃非常危險的做法，必須三思。

3. 冷靜期安排

本會原則上不支持為消費者在獲得充分資訊和自願的情況下所訂立的交易（包括商品和服務）設立冷靜期。在公平的原則下，除非有關交易是因商品或服務提供者透過虛假說明、威嚇、餌誘等不當手法所促成，否則買賣雙方均須對其作出的交易決定負責，不應為任何一方制訂一條在無需理據、毋須付上任何責任的情況下，可推翻交易承諾的條款。若確實透過欺詐虛假說明、威嚇、餌誘等不當手法所促成的交易，警方理應加強執法，將不法之徒繩之以法，而並非提供只須透過取消交易便可脫罪的冷靜期，相信此舉不但未能杜絕上述之不良營商手法，更反而為不法之徒提供一個超低成本的開脫途徑。

就美容業而言，冷靜期安排根本無助解決常見的未能預約及服務質素等投訴，因為不良經營者會懂得在冷靜期滿後才露出欺壓消費者的真面目；對於店舖倒閉所引致消費者預繳的損失，冷靜期所能作出的保障更等於零。相反，設立冷靜期或會令消費者錯覺得到有關保障，於作出交易決定時反而容易掉以輕心。

總結

綜合而言，以單一法例涵蓋所有行業並不容易，更不明智。稍一不當，便有可能扼殺一個行業的生存或發展空間。其實所有行業中的絕大部分經營者皆奉公守法、愛護客人（消費者），反而政府應該按緩急先後，支持個別行業發展一套健康有效的行業自我規管、監管制度。

香港美容業總會

2010年10月21日