

CB(1)194/10-11(02)

經濟事務發展委員會

2010年10月25日會議

議程 V – 打擊不良營商手法以保障消費權益的立法建議

團體： 香港菁英會

代表： 白富鴻主席

意見內容：

不良營商手法問題存在已久，由超市聲稱「至抵價」、「精明眼」的掩眼法，到樓宇銷售廣告中誤導買家的景觀，無孔不入的滲入市民大大小小的生活層面，雖然政府及相關部門過去曾就不良營商手法問題提出多次的諮詢及討論，但都只是隔靴搔癢，未能有效解決問題。

連鎖式集團鋪天蓋地式的宣傳大減價，實則抬高物價再作減價，甚或較平日更貴；又如銀行在推銷金融服務產品時，誇大投資回報；以至市民面對人生最重大的投資樓宇買賣時，同樣面對不良銷售問題；這些誤導消費者或誇張其辭的例子比比皆是，究其原因，主要因為香港現時沒有相應法例規管誇張失實的宣傳，為保障消費者不會被失實的宣傳誤導，建議政府當局可參考英國、澳洲等有相關法例的地方，制定防止以誇張失實宣傳欺騙消費者的條例。

過去多項調查顯示，被投訴最嚴重的是電訊服務業，其次為收費電視、美容院、健身中心、瑜珈課程、旅遊會籍等，這些以服務銷售為主的行業，在客戶簽署合約後服務便即時生效，即使消費者其後發覺與銷售時的服務內容不符，甚或商戶結業，亦不易終止合約或取消自動轉賬付款；最近期的例子就是早前接連有瑜珈學校倒閉，學員的學費全部泡湯，有些更因為使用信用咭分期支付學費，無奈被迫繼續繳付款，有的則在中心倒閉前一兩天才報名，被騙去萬多至數萬元不等；針對這些銷售服務的行業，我們建議應引入與保險業界相似的「冷靜期」，容許消費者在簽署服務合同後，可在十四天內取消有關服務，以保障消費者的權益。

除本地市民外，旅客來港購物往往亦跌進消費陷阱，去年實施修訂的商品說明條例，禁止零售商對商品及服務作出虛假陳述及誤導標價，以打擊不良商戶就貨品價格和相關的計算單位提供誤導、不清晰或不完整資料，這無疑是起到一定的阻嚇作用，但在實施法例的同時，我們認為執法部門亦必須要加強巡查，特別是在遊客區，我們現在仍不時聽到遊客被騙的新聞，早前台灣遊客在尖沙咀以三倍價

錢購買藥膏便是一例，要杜絕這些害群之馬，若只單純立法，而欠缺相應的執法、懲處，那立法亦只是徒然。

我們知道市場上確實是有專攻遊客的不良商戶，他們欺騙遊客的手法層出不窮，如誇大一些不知名的電子用品、鐘錶首飾品牌，吹虛作名牌出售，又或掉包當名牌貨售予遊客；又如一些參茸海味店，在遊客仍在選購時，以已將貨品切碎或磨成粉末為由，強逼或威嚇遊客購買，這些老新常談的欺騙手法，多來自遊客區或旅行團常去的特賣場；須知道香港「購物天堂」的美譽得來不易，絕不能被這少部分的業界毒瘤影響到遊客對香港的觀感和信心，故此必須予以正視，建議中除擴闊「百分百退款計劃」的保障範圍外，更應定期公佈受到投訴的商戶名單及加強罰則，以進一步維護消費者利益。

要加強監管不良營商手法，我們明白當中涉及的範圍相當廣泛及極具複雜性，一方面要保障消費者的權益，另一方面要避免過分規管，窒礙市場經濟自由發展，故此必須在兩者中取得平衡。我們期望政府在經過社會各界的諮詢及討論後，能制定一套完善的監管措施，以進一步保障消費者權益。