



香港中華出入口商會關於 “打擊不良營商手法，立法保障消費權益”立法建議的意見

為打擊不法銷售零售商及保障消費者，政府於 2009 年 3 月修訂了《商品說明條例》。條例生效後，有關涉及數碼產品、黃金、翡翠、海味的商品說明得到很大的改善。本會認為上述條例能有效阻嚇不良商人，並令經營環境公平和完善。時至今日，政府就“打擊不良營商手法，立法保障消費權益”進行公眾諮詢，本會是非常歡迎和支持上述的立法建議，認為能保障消費者和正當商戶雙方的權益，有效阻嚇不良營商者，並營造公平的營商環境。以下是本會對有關立法提出的意見：

- (一) 關於「服務說明」方面，本會認為「服務說明」不同於「商品說明」有實物佐證，要如何界定「服務說明」怎樣才算誤導、虛假和資訊不足，較為抽象。因此建議政府在立法時，應要對「服務說明」有具體和清楚的定義，使商戶和消費者能清楚明白其含意，盡量減少灰色地帶，以免商戶誤墮法網，避免不良商人有機可乘。
- (二) 關於「餌誘式銷售」方面，據政府當局表示，「餌誘式銷售」是指商戶以減價宣傳或推廣產品，但卻沒有合理數量或能力足以應付預期需求。立法建議的主要目的，是對利用減價品餌誘消費者，藉此以各種藉口推銷定價過高或舊型號產品的商戶作出制裁。本會認為是次立法的指引不夠清晰，擔心容易造成灰色地帶，未能有效保障消費者。舉例說，有商戶作出以下宣傳：『頭 100 名客戶購物，可以特惠價購買並獲得免費禮品一份』；但是，當消費者到訪商戶購物時，才被告知自己是第 101 名顧客，須以原價購買並沒有獲得任何禮品。在這情況下，根據立法建議，商戶是否已經觸犯了「餌誘式銷售」？消費者可否即時要求商戶提供證明，證明自己是第 101 名顧客並向消委會或海關作出投訴？是次立法建議並沒有就上述情況作出任何指引，容易令消費者和商戶之間引起爭拗。
- (三) 關於「禁止誤導遺漏」方面，本會認同商戶應向消費者提供相關及真實的資料。但是，本會認為是次立法的指引欠缺清晰，擔心商戶容易不慎觸犯條例。例如，在建議中並沒有清楚和明確界定何謂重要資料，令人無所適從。因此建議政府在立法時，應要清楚界定“遺漏”及“重要資料”的定義，以保障消費者的權益，及避免商戶誤墮法網。

(四) 關於「冷靜期安排」方面，本會非常關注是次立法並沒有就關於“取消合約行政費”及“可否縮短冷靜期”作出任何指引，這很容易引起商戶與消費者的爭拗。本會認為不應該容許商戶向消費者收取“取消合約行政費”，以保障消費者的權益。因此建議政府在立法時，應清楚列明商戶不可以因為冷靜期間，消費者選擇不使用其服務而被徵收“取消合約行政費”。另一方面，就“可否縮短冷靜期”的問題，本會認為不應該容許商戶或消費者自行縮短，應硬性規定 7 天冷靜期的安排，以利條例執行。

(五) 此外，關於「冷靜期安排」方面，是次立法只會向時光共享使用權(例如旅遊會籍、長期渡假產品)及非應邀形式到訪消費者住所或工作地點的上門推銷實施 7 天冷靜期。本會認為，其涵蓋範圍太狹窄。近年來，涉及美容、瑜珈和健身中心會籍銷售的投訴按年上升，因此建議政府把 7 天冷靜期範圍，進一步擴展至所有預繳式消費行業，以保障消費者的利益。

(六) 關於「有效執法」方面，當消費者遇到不良營商的情形時，是次立法建議消費者向消委會或海關投訴。本會建議政府把消委會投訴熱線、海關投訴熱線合併至同一電話號碼，例如政府熱線 1823，以方便消費者使用並加強宣傳，透過不同的渠道，教導消費者遇事時應如何處理及投訴，以保障消費者。

香港中華出入口商會
二零一零年十月二十五日