

(此乃拟稿，请以当日发言作准)

(最后定稿)

立法会问题第一条

(口头答复)

会议日期：二零零二年六月十二日

提问者：李华明议员

作答者：经济局局长

问题：

消费者委员会（简称“消委会”）于去年5月发表了一份名为“如何遏止消费交易上出现的欺骗、误导及不公平手法”的研究报告。就此，政府可否告知本会：

- (一) 在过去两年，当局和消委会共接获多少宗关于欺骗、误导及不公平营商手法的投诉；涉及多少名投诉人，当中游客的人数为何，以及当局或消委会曾采取甚么跟进行动；
- (二) 当局就上述报告曾采取甚么跟进行动，以及有关行动至今有何进展；及
- (三) 会否按照消委会在报告中提出的建议，立法修订《商品说明条例》、《简易程序治罪条例》及《不合情理合约条例》的相关条文，以加强保障消费者的权益；若会，立法时间表及修订的详情为何；若否，原因为何？

答复:

主席女士:

就李华明议员的问题的三个部分，我依次序答复如下:

(一) 过去两年，消费者委员会(消委会)收到有关消费者声称遇上各类欺骗、误导及不公平营商手法的投诉，所涉及的投诉人及游客的数字如下:

年份	投诉个案宗数	投诉人数目	其中涉及游客
2000	2,130	2,130	441
2001	1,862	1,862	306
2002 (截至5月)	1,189	1,189	155
<b>总数</b>	<b>5,181</b>	<b>5,181</b>	<b>902</b>

上述数字包括由其他机构转介消委会跟进的投诉个案。接获投诉后，一般来说消委会会考虑投诉的理据，并联络有关的公司以决定投诉是否成立。若投诉成立，消委会会尝试作出调解。此外，

如果消委会怀疑个案涉及刑事罪行，会视乎情况将个案转介执法机关跟进。

另一方面，政府的执法机关亦有处理类似的投诉。由警方收到的投诉个案，若有表面证据显示有人触犯刑事罪行，警方会调查并采取适当的执法行动。然而，警方现时并无为涉及消费者声称在交易中遇上不当营商手法的个案备有独立分类的统计资料。

香港海关则负责执行商品说明条例。过去两年，海关收到的有关投诉，所涉及的投诉人及游客的数字如下：

年份	投诉个案宗数	投诉人数目	其中涉及游客
2000	23	23	0
2001	48	48	4
2002 (截至5月)	6	6	1
<b>总数</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>5</b>

在收到投诉后，海关会评估有关的商品说明是否

实质上构成虚假的商品说明。若有表面证据显示有人已触犯有关的法例，海关会调查及视乎调查结果而作出检控。

执法当局若认为投诉不涉及罪行，会视乎个别投诉的内容，将投诉转介消委会跟进。

(二) 在跟进消委会报告所关注的经营手法问题时，我们三管齐下，即是说我们鼓励业界改善经营手法，加强打击不良的经营者，同时亦针对性地加强消费者教育。具体的行动如下 -

(i) 鼓励业界改善经营手法

提升业界的责任感和商业道德的意识，是解决问题的重要一环。为协助业界提升服务素质，消委会曾为不同行业，例如电器产品、中药、海味等，以及一般零售业的从业员举办专题讲座，介绍良好的经营手法。在二零零二年首 5 个月，消委会已举办了 10 次这类讲座。在业界和消委会双方面共同努力

下，在一九九九至二零零零年度有最多投诉的参茸海味店铺，在二零零零至零一年度的投诉下跌了近四成。

香港旅游发展局亦致力推广其「优质旅游服务计划」，一方面让消费者易于辨认服务素质良好的商铺，另一方面对参与计划的经营者的予以肯定，从而鼓励更多经营者自律和改进。现时已有约 880 间机构，合共差不多 3000 个销售点参加了此计划。

在鼓励各行业改善经营手法一事上，我们很高兴得到业界的积极回应，特别是旅游业。香港旅游业议会更由二零零二年二月起推行「百分百退款保证」，由旅行社安排前往已登记的商铺购物的旅客，如果对所购买的物品不满，可以在 14 天内获得百分百退回有关款项。同时，在本年十一月将正式生效的〈旅行代理商(修订)条例〉，更规定所有

到港旅行团的代理商必须和外游旅行团的代理商一样领有牌照，而发牌条件之一是有关人士必须是香港旅游业议会的成员，并遵守其会员作业守则。旅游业界对有关条例的支持不但有助完善业界的自我规管，从而提高旅游业本身的服务质素，同时会进一步提高到港旅行团的购物保障。

我们鼓励其他行业也自订营商守则，以加强消费者的信心。

(ii) 打击不良经营手法

我们在这方面的的工作，主要是透过有关部门的严厉执法和消委会的点名批评取得成果。首先，藉着一连串执法行动，警方和香港海关不断打击与不良经营手法有关的罪行。在消委会的报告发表后，警方曾到尖沙咀的影音店展开俗称「放蛇」行动，并拘捕和落案检控有关人士。海关方面，在二零零一年涉

及虚假商品说明的检控有 25 宗。

此外，消委会亦一直监察各类商店的经营手法，有需要会点名批评个别经营者不当的行为。这不但可协助消费者提防受骗，对经营者亦有一定的阻吓作用。

(iii) 加强消费者教育

我们深信帮助消费者行使其权利和作出选择，是保障消费者权益的基本方法。因此，在跟进不良经营手法的问题时，我们特别与有关机构，如消委会和香港旅游发展局，商讨加强在消费者教育方面的工作。我们支持消委会透过举办讲座等活动，向特定的对象，尤其是较易成为不当经营手法的受害者，如长者和新到港人士，灌输消费权益的知识。在二零零一至零二年度，消委会共举办了 180 多项教育活动，当中约 40 项是特别为长者和新到港人士而设的。

香港旅游发展局亦有在消费者教育方面作出配合，例如为访港旅客编印购物指南和消费权益单张。自今年起，该局更有派员在入境地点和其他游客谘询中心主动向旅客派发有关的资料。

(三) 除了上述行动外，我们亦有积极跟进消委会报告内有关修订法例的建议，并与律政署、警方、海关等部门研究这些建议。考虑的因素包括有关的建议是否有需要；能否有效遏止不良的经营手法；又是否会带来负面影响，因而影响社会整体的利益。

(i) 建议是否有需要

我们留意到部分的建议所针对的行为，其实在现行法例已有适当的处理，因此未必有需要在现阶段考虑进一步立法。例如报告建议修订〈不合情理合约条例〉，指明法庭在决定合约是否不合情理时可考虑推销者有否误导消费者或采用「饵诱手法」。事实上，

该条例现时已有类似条文：第 6(1)(d)条列明法庭可考虑卖方「有否对消费者施加不当的影响或压力，或运用任何不公平的手法」。近期小额钱债审裁处审理一宗“时光共享”个案时，便引用了该条条列。又例如报告建议把在推销期间「使用武力」列入为〈简易程序治罪条例〉中的罪行之一。其实在现时的法例下，若「不良营商手法」涉及伤人、恐吓、行骗等，已属刑事罪行，警方会依法处理。过往亦有使用不良手法的经营者被落案起诉；有两宗在本月审讯的案件，皆是与涉及欺骗的消费者交易有关。

(ii) 建议是否有效

其他的一些建议，我们对于它们是否有效，仍有所保留。报告建议把某些行为纳入〈简易程序治罪条例〉之下，认为这做法比警方根据现行的法例去执法会更为有效。事实上，刑事罪行和〈简易程序治罪条例〉内所列罪行的举证要求同样严格，按建议修改法例不见得能更有效遏止不良经营手法。执法部门当会继续执法及检讨其行动，务求能更

有效打击消委会报告所关注的罪行。

(iii) 建议会否带来负面影响

此外，我们亦关注到过度规管对营商环境可能带来的负面影响。举例说，报告建议〈商品说明条例〉中「虚假说明」的定义应扩阔到包括有关服务的误导说明。然而，有关服务质素的描述，例如「舒适」、「快捷」等，往往包含主观评价。在法例加上含糊的条文，不但难以为执法者提供客观明确的执法基础，而且会令经营者无所适从，甚或扼杀广告宣传的创意。在目前的经济情况下，这些因素更要小心考虑。

综合上述的考虑，我们认为针对不良经营手法，目前最需要和应该做的，是正面而有效的工作，也就是加强消费者教育和鼓励业界改善服务质素。我们会继续与消委会和香港旅游发展局合作，保障消费者的权益。

谢谢，主席女士。

经济局

二零零二年六月十二日