

(此乃擬稿，請以當日發言為準)

(最後定稿)

立法會問題第一條
(口頭答覆)

會議日期：二零零二年六月十二日

提問者：李華明議員

作答者：經濟局局長

問題：

消費者委員會（簡稱“消委會”）於去年5月發表了一份名為“如何遏止消費交易上出現的欺騙、誤導及不公平手法”的研究報告。就此，政府可否告知本會：

- (一) 在過去兩年，當局和消委會共接獲多少宗關於欺騙、誤導及不公平營商手法的投訴；涉及多少名投訴人，當中遊客的人數為何，以及當局或消委會曾採取甚麼跟進行動；
- (二) 當局就上述報告曾採取甚麼跟進行動，以及有關行動至今有何進展；及
- (三) 會否按照消委會在報告中提出的建議，立法修訂《商品說明條例》、《簡易程序治罪條例》及《不合情理合約條例》的相關條文，以加強保障消費者的權益；若會，立法時間表及修訂的詳情為何；若否，原因為何？

答覆：

主席女士：

就李華明議員的問題的三個部分，我依次序答覆如下：

(一) 過去兩年，消費者委員會(消委會)收到有關消費者聲稱遇上各類欺騙、誤導及不公平營商手法的投訴，所涉及的投訴人及遊客的數字如下：

年份	投訴個案宗數	投訴人數目	其中涉及遊客
2000	2,130	2,130	441
2001	1,862	1,862	306
2002 (截至 5 月)	1,189	1,189	155
總數	5,181	5,181	902

上述數字包括由其他機構轉介消委會跟進的投訴個案。接獲投訴後，一般來說消委會會考慮投訴的理據，並聯絡有關的公司以決定投訴是否成

立。若投訴成立，消委會會嘗試作出調解。此外，如果消委會懷疑個案涉及刑事罪行，會視乎情況將個案轉介執法機關跟進。

另一方面，政府的執法機關亦有處理類似的投訴。由警方收到的投訴個案，若有表面證據顯示有人觸犯刑事罪行，警方會調查並採取適當的執法行動。然而，警方現時並無為涉及消費者聲稱在交易中遇上不當營商手法的個案備有獨立分類的統計資料。

香港海關則負責執行商品說明條例。過去兩年，海關收到的有關投訴，所涉及的投訴人及遊客的數字如下：

年份	投訴個案宗數	投訴人數目	其中涉及遊客
2000	23	23	0
2001	48	48	4
2002	6	6	1

(截至 5 月)			
總數	77	77	5

在收到投訴後，海關會評估有關的商品說明是否實質上構成虛假的商品說明。若有表面證據顯示有人已觸犯有關的法例，海關會調查及視乎調查結果而作出檢控。

執法當局若認為投訴不涉及罪行，會視乎個別投訴的內容，將投訴轉介消委會跟進。

- (二) 在跟進消委會報告所關注的經營手法問題時，我們三管齊下，即是說我們鼓勵業界改善經營手法，加強打擊不良的經營者，同時亦針對性地加強消費者教育。具體的行動如下 -

(i) 鼓勵業界改善經營手法

提升業界的責任感和商業道德的意識，是解決問題的重要一環。為協助業界提升服務質素，消委會曾為不同行業，例如電器產品、中藥、海味等，以及一般零售業的從業員舉

辦專題講座，介紹良好的經營手法。在二零零二年首 5 個月，消委會已舉辦了 10 次這類講座。在業界和消委會雙方面共同努力下，在一九九九至二零零零年度有最多投訴的參茸海味店舖，在二零零零至零一年度的投訴下跌了近四成。

香港旅遊發展局亦致力推廣其「優質旅遊服務計劃」，一方面讓消費者易於辨認服務質素良好的商舖，另一方面對參與計劃的經營者予以肯定，從而鼓勵更多經營者自律和改進。現時已有約 880 間機構，合共差不多 3000 個銷售點參加了此計劃。

在鼓勵各行業改善經營手法一事上，我們很高興得到業界的積極回應，特別是旅遊業。香港旅遊業議會更由二零零二年二月起推行「百分百退款保證」，由旅行社安排前往已登記的商舖購物的旅客，如果對所購買的

物品不滿，可以在 14 天內獲得百分百退回有關款項。同時，在本年十一月將正式生效的〈旅行代理商(修訂)條例〉，更規定所有到港旅行團的代理商必須和外遊旅行團的代理商一樣領有牌照，而發牌條件之一是有關人士必須是香港旅遊業議會的成員，並遵守其會員作業守則。旅遊業界對有關條例的支持不但有助完善業界的自我規管，從而提高旅遊業本身的服務質素，同時會進一步提高到港旅行團的購物保障。

我們鼓勵其他行業也自訂營商守則，以加強消費者的信心。

(ii) 打擊不良經營手法

我們在這方面的工作，主要是透過有關部門的嚴厲執法和消委會的點名批評取得成果。首先，藉着一連串執法行動，警方和香港海關不斷打擊與不良經營手法有關的罪

行。在消委會的報告發表後，警方曾到尖沙咀的影音店展開俗稱「放蛇」行動，並拘捕和落案檢控有關人士。海關方面，在二零零一年涉及虛假商品說明的檢控有 25 宗。

此外，消委會亦一直監察各類商店的經營手法，有需要會點名批評個別經營者不當的行為。這不但可協助消費者提防受騙，對經營者亦有一定的阻嚇作用。

(iii) 加強消費者教育

我們深信幫助消費者行使其權利和作出選擇，是保障消費者權益的基本方法。因此，在跟進不良經營手法的問題時，我們特別與有關機構，如消委會和香港旅遊發展局，商討加強在消費者教育方面的工作。我們支持消委會透過舉辦講座等活動，向特定的對象，尤其是較易成爲不當經營手法的受害者，如長者和新到港人士，灌輸消費權益的

知識。在二零零一至零二年度，消委會共舉辦了 180 多項教育活動，當中約 40 項是特別為長者和新到港人士而設的。

香港旅遊發展局亦有在消費者教育方面作出配合，例如為訪港旅客編印購物指南和消費權益單張。自今年起，該局更有派員在入境地點和其他遊客諮詢中心主動向旅客派發有關的資料。

- (三) 除了上述行動外，我們亦有積極跟進消委會報告內有關修訂法例的建議，並與律政署、警方、海關等部門研究這些建議。考慮的因素包括有關的建議是否有需要；能否有效遏止不良的經營手法；又是否會帶來負面影響，因而影響社會整體的利益。

(i) 建議是否有需要

我們留意到部分的建議所針對的行為，其實在現行法例已有適當的處理，因此未必有需要在現階段考慮進一步立法。例如報告建議

修訂〈不合情理合約條例〉，指明法庭在決定合約是否不合情理時可考慮推銷者有否誤導消費者或採用「餌誘手法」。事實上，該條例現時已有類似條文：第 6(1)(d)條列明法庭可考慮賣方「有否對消費者施加不當的影響或壓力，或運用任何不公平的手法」。近期小額錢債審裁處審理一宗“時光共享”個案時，便引用了該條條列。又例如報告建議把在推銷期間「使用武力」列入為〈簡易程序治罪條例〉中的罪行之一。其實在現時的法例下，若「不良營商手法」涉及傷人、恐嚇、行騙等，已屬刑事罪行，警方會依法處理。過往亦有使用不良手法的經營者被落案起訴；有兩宗在本月審訊的案件，皆是與涉及欺騙的消費者交易有關。

(ii) 建議是否有效

其他的一些建議，我們對於它們是否有效，仍有所保留。報告建議把某些行為納入〈簡易程序治罪條例〉之下，認為這做法比警方根據現行的法例去執法會更為有效。事實上，刑事罪行和〈簡易程序治罪條例〉內所

列罪行的舉證要求同樣嚴格，按建議修改法例不見得能更有效遏止不良經營手法。執法部門當會繼續執法及檢討其行動，務求能更有效打擊消委會報告所關注的罪行。

(iii) 建議會否帶來負面影響

此外，我們亦關注到過度規管對營商環境可能帶來的負面影響。舉例說，報告建議〈商品說明條例〉中「虛假說明」的定義應擴濶到包括有關服務的誤導說明。然而，有關服務質素的描述，例如「舒適」、「快捷」等，往往包含主觀評價。在法例加上含糊的條文，不但難以為執法者提供客觀明確的執法基礎，而且會令經營者無所適從，甚或扼殺廣告宣傳的創意。在目前的經濟情況下，這些因素更要小心考慮。

綜合上述的考慮，我們認為針對不良經營手法，目前最需要和應該做的，是正面而有效的工作，也就是加強消費者教育和鼓勵業界改善服務質素。我們會繼續與消委會和香港旅遊發展局合作，保障消費者的權益。

謝謝，主席女士。

經濟局

二零零二年六月十二日