

參考文件

保障消費者權益

引言

本文件簡介政府的保障消費者權益政策，並特別介紹消費者委員會(消委會)的職能與權力。

政策及架構

2. 政府致力保障消費者的合法權益，而制定保障消費者權益的整體政策的工作，已於二零零零年七月一日起交由經濟局負責。

3. 保障消費者權益政策的主要目標是要確保市面供應的貨品合乎安全標準、貨品及服務的質素能達到消費者的期望，而且涉及的合約條款又是公平的。我們還要確保受屈的消費者可以透過調解或循合適的法律途徑去討回公道，並確保消費者獲得足夠的教育及資訊。在前線工作方面，消委會負責處理投訴、為消費者調解紛爭、及進行關於貨品和服務的測試與調查。

4. 在現行的法律體制下，備有保障一般消費者權益的法例，以確保下列各點：

- (a) 供應本地市場的貨品符合安全標準(例如《消費品安全條例》及《玩具及兒童產品安全條例》)；
- (b) 供應的貨品及服務的質素合理(例如《服務提供(隱含條款)條例》及《貨品售賣條例》)；
- (c) 貨品及服務是按公平的條款提供的(例如《不合情理合約條例》及《商品說明條例》)。

這些保障消費者一般權益的法例，主要由香港海關負責執行。

5. 在某些範疇裏，由於有需要推行更具體保障消費者權益的措施，有關行業的法例中已包含切合業內情況的條文，以確保個別行業消費者的權益均受到適當的保障。這類法例為數眾多，適用於不同的特定範疇，例如規管電訊業務並保障電訊服務使用者的法例(《電訊條例》)及訂明電器產品安全規定的法例(《電力條例》)。這些有關特定行業的法例，由法例內指明的機構負責執行(例如《電訊條例》由電訊管理局負責執行，而《電力條例》則由機電工程署負責執行)。

消費者委員會

6. 消委會在保障消費者權益方面亦扮演非常重要的角色。該獨立機構成立於一九七四年，其職能與權力已在一九七七年制定的《消費者委員會條例》內訂明。

職能及規章

7. 《消費者委員會條例》第 4 條訂明，消委會的職能是藉以下方式保障及促進貨品及服務的消費者權益，以及不動產的購買人、按揭人及承租人權益：

- 收集、接受及傳播關於貨品、服務及不動產的資料；
- 接受及審查貨品及服務的消費者的投訴以及不動產的購買人、按揭人及承租人的投訴，並向他們提供意見；
- 採取其認為就所管有的資料而言乃屬正確的行動，包括向政府或任何公職人員提供意見；
- 鼓勵商業及專業組織制定實務守則，以規管屬下會員的活動；以及
- 承擔其獲行政長官會同行政會議事先批准而採納的其他職能。

8. 消委會共有 22 名委員，由香港特區行政長官及財政司司長委任。消委會的運作架構，由負責不同職能的小組組成，而各小組亦可以加入增補成員。消委會辦事處的主管是由行政長官委任的總幹事擔任。辦事處轄下共有八個部門，它們各司其職以執行消委會各項職能。

消委會的工作

9. 消委會的經費，主要來自政府每年的資助。消委會的工作涉及多個範疇，包括構思新的消費者權益保障措施，以及研究就經營手法及影響消費者權益的各項事宜。消委會不但為消費者調解糾紛、向消費者發放資訊和提供意見、及舉辦消費者教育活動，還測試產品、進行深入研究和調查、出版“選擇月刊”，以及研究有關消費者事宜的諮詢文件和報告，並作出回應。

10. 在二零零零年裏，消委會共處理消費者投訴 19,000 宗，就消費者的查詢所作回覆逾 110,000 次。此外，消委會去年共進行消費者教育活動 150 次、與新聞界會晤／回答查詢逾 5,000 次、派發小冊子 50,900 份，以及印發刊物 350,000 份。

11. 由於消費者在爭取合法權益時可能有需要協助，政府在一九九四年撥款 1,000 萬元設立了消費者訴訟基金，並且委任消委會為基金信託人，負責基金的管理事宜，協助消費者對不法商戶提出訴訟。設立訴訟基金，除了實質協助消費者興訟外，亦可以對企圖以不當手法經營的貨品／服務供應商起阻嚇作用。

消委會的工作成效

12. 自一九七四年成立以來，消委會在履行其職能方面，不遺餘力，卓有成效。除了研究消費者事宜、發放有關資訊以及協助受到損害或不平待遇的消費者外，該會還不時就關乎消費者權益的事宜，向政府提供獨立和有用的意見。憑着其獨立的地位，消委會不但能夠迅速地對消費者的意見作出回應，而且更能公開地表達本身的看法。消委會以獨立的立場致力促進消費者權益，深得消費者信賴，亦備受貨品／服務供應商尊重。

爭取賦予更多權力

13. 消委會最近曾研究如何可以加強其工作成效，得出的結論是：除管理消費者訴訟基金的權力外，該會還應獲賦予主動代表消費者提出訴訟的權力，以保障消費者的權益。這項權力將令消委會得以代表消費者請求法院宣告某些合約條款無效(宣告式的法律補救方法)及／或發出禁制令以制止不公平的經營手法(禁制式的法律補救方法)。爭取賦予這項權力的目的，在於讓消委會／消費者能夠採取有效手段去對付不當的經營手法。

14. 在這方面，消委會已向我們提出大綱建議。我們現正與消委會再磋商多項有關事宜，例如建議對加強消費者保障的效用、建議對消委會作為獨立調停機構的角色的影響、對營商環境可能造成的影響、和所需的資源等。

其他地方的消費者權益保障工作

15. 我們已應議員的要求，迅速地搜集了一些有關其他地方的保障消費者權益的架構的資料。各地負責保障消費者權益的機構的職能與權力已顯示附件的圖表中。大體來說，我們的架構已涵蓋保障消費者權益的所有主要範疇。我們除了擁有周全的法律架構去對付侵犯消費者權益的行為外，亦備有完善的制度以確保產品安全。此外，我們更設立了獨立的消委會，以很有效的方式為消費者提供協助，並就關乎消費者的事宜向政府提供意見。

結論

16. 政府一直就關乎消費者權益保障的事宜，與消委會維持緊密的合作關係。歡迎委員就消委會的職能及工作提出意見。

經濟局

二零零一年四月十一日

保障消費者組織的職能及權力

	香港	澳洲	中國	英國	美國
制定保障消費者政策	ESB	DT, SGA	SAIC	CAD	SCAS
執行主要保障消費者法例	C&ED	ACCC, SGA	SAIC, SBQTS	OFT	CPSC, FTC, SGA
訂立安全標準	ESB	DT, SGA	SBQTS	TSO	CPSC
進行調查	C&ED	ACCC, SGA	SAIC, SBQTS	OFT	FTC, SGA
代表消費者提出訴訟	沒有	ACCC, SGA	視乎各省政府的安排	CA*, OFT	CU*, FTC, SGA
促進訂立實務守則	CC*	DT, ACCC, SGA	資料不詳	OFT	FTC, SGA
處理投訴	CC*	ACCC, SGA	CCA	OFT, CA*	FTC, SGA
進行調解	CC*	SGA, IA	CCA	IA	SGA, BBB
譴責侵犯消費者權益行為	CC*	ACCC, SGA, ACA*	CCA	OFT, CA*	FTC, SGA, CU*
進行測試及研究	CC*	ACA*, ACCC, SGA	CCA, SBQTS	CA*	CU*, FTC, SGA
教育消費者	CC*	ACCC, SGA, ACA*, DT	CCA, SBQTS	CA*	CU*, FTC, SGA

* 非政府機構

索引

香港

C&ED 香港海關 (Customs and Excise Department)

CC 消費者委員會 (Consumer Council)

ESB 經濟局 (Economic Services Bureau)

澳洲

ACA 澳洲消費者協會 (Australian Consumers Association)

ACCC 澳洲競爭及消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission)

DT 庫務署 (Department of Treasury)

IA 工業協會 (Industry Associations)

SGA 州政府(保障消費者)機構 (State Government (consumer protection) Agencies)

中國

CCA 中國消費者協會 (China Consumers Association)

SAIC 國家工商行政管理局 (State Administration for Industry and Commerce)

SBQTS 國家質量技術監督局 (State Bureau of Quality Technical Supervision)

英國

CA 消費者協會 (Consumers' Association)

CAD 消費者事務部 (Consumer Affairs Directorate)

IA 工業協會 (Industry Associations)

OFT 公平商貿辦公室 (Office of Fair Trading)

TSO 商貿標準辦公室 (Trade Standards Office)

美國

BBB 優質營商局 (Better Business Bureaus)

CPSC 消費品安全委員會 (Consumer Product Safety Commission)

CU 消費者聯盟 (Consumer Union)

FTC 聯邦商貿委員會 (Federal Trade Commission)

SCAS 參議院消費者事務委員會 (Subcommittee on Consumer Affairs of Senate)

SGA 州政府(保障消費者)機構 (State Government (consumer protection) Agencies)

