

消費者委員會
向立法會房屋事務委員會會議
提交「檢討地產代理監管局的財政及規管制度」意見書

地產代理監管局的工作

消委會支持地產代理監管局的工作，自成立以來，部分行業中人對監管局工作的批評，緣於監管局職能的不適應 - 從不受監管至受一定規例的監管，這是自然的。要衡量監管局工作，宜看其成立的目的，推行的工作能否達致該目的 - 即是說，能否保障公眾和消費者的利益。誠然，監管局了解行業的運作，在推行某些措施時，亦會考慮對行業的影響。

監管局推行的教育工作，特別是社區講座、巡迴展覽、廣告宣傳、出版投訴案例選及置業需知小冊子等(其中有些是與消委會合作的大眾教育活動)，使市民認識物業交易程序，認識地產代理業的運作模式及自身的權益。透過這些工作，地產代理與市民均可受惠，長遠可減少投訴。

《執業規例》的修訂

消委會了解使用《規例》下的標準文件是有需要的，因為這些文件均具有法律效力，目的在保障消費者與地產代理雙方的權利。經聚積經驗後，消委會認為這些標準文件可適度的簡化，令用家(買賣樓宇人士及地產代理)更容易使用，但簡化的基本原則是要不影響法律效力及不削弱消費者的權益。

消委會亦贊成在《規例》中加入若干條文，規定代理必須在作業流程中採取某些保障消費者的措施，例如訂金託管、非業主出售/出租物業有適當授權、出租物業須有銀行同意等，為消費者提供最佳的保障。

此外，加強地產代理業務有效管理、建立其經理及主管人員問責制，相信可改善地產代理的紀律，有助提高行業的服務水平，亦有利保障消費者，消委會甚表支持。

地產代理之操守

消委會知悉監管局近年接獲投訴，代理操守的案件日有增加。地產代理的操守對消費者有直接的影響，惟監管局現時的《操守守則》只屬指導性，不具法律效力，監管局在處理從業員的操守問題時只能以「適當持牌人選」標準決定犯事者是否適宜繼續持有牌照，同時每宗案件均須經過繁覆的研訊程序。若能將守則精神加入《執業規例》內，監管局自可引用《地產代理條例》第 30 條，按事件輕重作不同程度的懲處，將能更公平及更有效率地處理操守方面的投訴，長遠亦可提高地產代理的操守意識，對消費者亦有好處。

資源

消委會認為地產代理監管局須有穩定及充足的財政來源，方能開展其工作及策劃長遠的工作計劃，使其有效發揮其職能。