

2010年1月6日

立法會會議上李慧琼議員就

「建立全面保障消費者制度」動議議案

進度報告

目的

在2010年1月6日的立法會會議上，由李慧琼議員提出，經王國興議員及李華明議員修正的“建立全面保障消費者制度”議案獲得通過。議案措辭載於附件一。

2. 當局正跟進議案的建議，本文旨在向議員匯報最新工作進度。

消費者保障法例

3. 政府在5月24日舉行的經濟發展事務委員會的會議席上，介紹了有關加強打擊不良營商手法的建議政策方向，相關文件載於附件二。總括而言，當局建議修例的大方向如下：

(a) 擴大《商品說明條例》（“《條例》”）（第362

章)的應用範圍，涵蓋有關服務的虛假商品說明；

- (b) 在《條例》增訂新罪行，禁止誤導遺漏的手法；
- (c) 在《條例》增訂新罪行，打擊威嚇手法；
- (d) 在《條例》增訂具體罪行，規管“餌誘式銷售”和“接受付款時沒有意圖或能力提供產品”的手法；
- (e) 指定海關為擬議新訂罪行的主要執法機構；
- (f) 引入遵從為本的機制，要求商戶承諾終止涉嫌違法行為，以及在不遵從的情況下向法庭申請禁制令；以及
- (g) 針對時光共享使用權的交易和在非應邀形式到訪消費者住所或工作地點期間所訂立的消費合約，實施強制冷靜期安排，讓消費者可在指定期限內取消合約。

4. 我們會小心考慮委員會和社會各界就文件所提出的建議方向發表的寶貴意見。就此，當局打算在7月就詳細的修例建議發出文件，諮詢公眾。

加強消費者教育及宣傳

5. 當局認為透過宣傳和教育工作提高消費者意識，與透過強化法例以禁止不良的營商手法，同樣重要。自去年底起，我們在電視及電台播出針對預繳式消費的宣傳短片及聲帶，亦在報章上撰文，提醒消費者必須小心衡量預繳式消費的風險。我們會在短期內再製作宣傳片在電台和電視播出。

6. 同時，我們會繼續透過其他渠道，例如報章及網上媒體等，並且與消委會、警方及其他團體（包括主要商會、學校、傳媒等）攜手合作，加強消費者教育工作。

收費流動通訊服務

7. 為回應公眾關注經短訊服務或多媒體訊息服務發送收費流動內容服務的問題，業界於1月11日公布了一份《提供收費流動內容服務的守則》（“《守則》”）。就此，當局於同日向資訊科技及廣播事務委員會作出匯報。

8. 《守則》會多方面增強對消費者的保障。首先，《守則》要求增加內容供應商推銷行為的透明度，讓用戶清楚知悉所有收費，以及如何訂用或終止服務等。第二，

《守則》訂明會成立一個獨立的行政機構，持續性評定內容供應商是否有遵從守則。第三，流動網絡營辦商只會向承諾遵從守則和經上述的行政機構評定為遵從守則的內容供應商提供計帳服務。第四，根據守則，流動網絡營辦商應協助解決內容供應商與客戶之間的糾紛。

9. 上述的行政機構已於3月31日投入運作，以監察內容服務供應商是否持續遵守《守則》。電訊管理局收到的有關投訴數字最近數月亦有所下降。電訊管理局會繼續密切監察《守則》實施的情況，並不時評估守則的成效。當局會在守則實施一段時間後向立法會資訊科技及廣播事務委員會匯報。

人對人促銷電話

10. 電訊管理局（“電訊局”）一直與金融、保險、電話中心和電訊業界合作，實施自願性實務守則。為協助個別商會及公司制訂其本身的自願性實務守則，經與業界商討後，電訊局已於2月推出了一份標準的自願性實務守則（“標準守則”），列出一些最佳做法以助解決公眾關注的問題。

11. 截止5月底，已有兩家電訊商和一個行業組織確定會落實執行根據標準守則擬定的自願性實務守則。相信在

不久的將來，將會有更多公司和行業組織會各自採納自願性實務守則。

層壓式銷售手法

12. 我們已展開檢討《禁止層壓式推銷法條例》（第355章）的工作，並正參考澳洲、英國、愛爾蘭和其他國家及地區的法例模式，檢討香港現行《條例》的涵蓋範圍、法律定義以及罰則等安排。我們在完成研究後會諮詢立法會相關事務委員會及市民的意見。

商務及經濟發展局

工商及旅遊科

2010年6月