

致 立法會

《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例草案》委員會

公共事業監察組 及 發展機遇研究所
對《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例草案》意見

公共事業監察組及發展機遇研究所多年來了解不同的不良營商手法問題，包括電訊服務、投資及保險、層壓式推銷等問題。綜合不同的不良營商手法問題，我們希望《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例草案》能處理下列問題：

1. 我們早前發現多宗有投資者疑被詐騙，當事人在有政府監管機構或行業監管機構註冊成員的公司辦事處(A公司)被游說開戶，但最終所開設的戶口卻是屬於在與A公司名稱極相似的子公司或同系分公司(B公司)，而B公司卻並非政府監管機構或行業監管機構註冊成員，令事主發生事故時失去他們預計所得的保障；而證券及期貨事務監察委員會、金融管理局或行業商會亦無法跟進。我們認為此為一類不良營商手法，與「誤導性遺漏」及「餌誘式廣告宣傳和先誘後轉售行為」相似但又有差異，我們認為草案需要規管此類不良營商手法。
2. 在國際化下，香港出現不少並非證券及期貨事務監察委員會或金融管理局規範範圍的投資產品，現時並沒有監管機制(例如倫敦金場外交易)，但消費者/投資者往往未能從銷售文件中得知。我們認為需要透過本條例，要求所有投資產品/服務如沒有直接受本港監管機構監管，需清晰說明，同時產品/服務銷售資料中，需要清楚列出產品/服務已知的特有風險，例如：產品/服務為指定市場的場外交易、孖展(Margin)性質、專業性/機構性投資產品等，否則可被考慮是否有「誤導性遺漏」。
3. 規範「不當地阻礙消費者終止服務」
我們在過去不少電訊服務投訴指有部份電訊商無法在門市或登記站處理終止服務，而必須透過需要長時間等候的「熱線」索取表格及將表格傳真回電訊商，但消費者無法確認電訊商是否收到；同時終止服務有相當嚴格的時間性，而一旦消費者未有在限期內完成取消服務，更會被收取高額的「標準月費」或自動續約；又或出現合約冷靜期期間因為難以撥通「熱線」無法取消合約。類似的情況造成「易請難送」，對消費者並不公平，亦是一類不良營商手法。我們強烈要求政府限制有關合約條款，並對阻礙消費者終止服務行納入本條例規管範圍。

4. 電話促銷常見，但因欠缺文件資料，消費者要投訴銷售手法問題會有困難，我們擔心條例無法跟進消費者有關電話推銷內容與產品或服務實際內容有出入的問題。我們建議所有電話促銷需要 1)以書面確認銷售內容；2)設立最少 7 天冷靜期，冷靜期由確認函日期或郵戳日期計算(以最遲者為準)。
5. 我們亦發現有課程提供機構在課程說明會中吹虛其機構、其機構負責人、協辦人士/機構或課程導師的資歷及能力，以騙取學員或準學員的信任，推銷其他產品或服務。我們要求課程/服務提供機構如果在未有查証課程導師或協辦人士/機構的資歷下，跨大服務相關人士/機構資歷及能力，誤導消費者作出選釋而交易，課程/服務提供機構需要負上責任。
6. 對於條例有關「具威嚇性的營業行為」，我們建議包括車輪式長時間游說的營業行為。
7. 有關執法部門，草案建議繼續由海關執法，並賦予電訊管理局局長廣播事務管理局相關法權。但我們認為消費者委員會長期都有跟進及研究不良營商手法問題，我們認為消費者委員會更有適合執法。

希望政府及委員會考慮我們兩個組織的意見。如有查詢，請致電 9447-7945 與公共事業監察組秘書陳智恒先生聯絡。

公共事業監察組
發展機遇研究所
20/04/2012