

《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例草案》
意見書

不良銷售手法無處不在，害人不淺。西九新動力於今年3月23日至26日期間，就《不良營商手法》訪問了513名市民，結果發現，高達42%受訪者曾誤墮消費陷阱，顯示在每10人當中，就有4人自己本身或身邊的人曾遇上不良營商手法，情況嚴重；而調查又發現多達66%受騙者事後沒有採取任何行動去求助，故實際為大眾所知的受騙個案可能只屬冰山一角。

西九新動力曾協助過多名誤墮消費陷阱的事主，其中一名是只有17歲的未成年學生，他最終獲成功退款及取消合約；另外兩名年約20歲的大學生及海外留學生則未能取消合約，被騙金額高達1.5萬多元及3.5萬多元。本會強烈譴責這些以強逼手法進行銷售的公司，連無經濟能力的學生也不放過。故對於立法禁制那些具誤導性、高壓式及餌誘式營商手法，本會深表支持。

現時法律規定，事主在感到恐懼及不願意的情況下，為了離開現場而簽約或付款，有關合約及交易理應無法律效力；惟事主在被「硬銷」的時候通常都是單獨一人，在無第三者證人的情況下，實難以證明當時的處境是否令人感到威嚇及受誤導。不良銷售商往往借此漏洞，逃避法律責任，因此本會認為設立「簽約冷靜期」是最有效保障消費者的方法。

設立「冷靜期」不但不會影響合約式服務業的發展，更有助市民冷靜思考已簽約的服務是否真正適合自己。可惜今次政府提出修訂的《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例草案》卻未有加入冷靜期的條文，令人失望。本會促請政府盡快加入強制提供7日冷靜期的條文，容許消費者口頭或書面通知便可無條件取消合約及全數取回已繳款項，並須全面涵蓋不同營銷範疇如美容、健身、電訊、保險及纖體等等。

最後，政府及消委會應加強宣傳及教育，減少市民誤墮消費陷阱的機會，並向銷售員灌輸正確觀念，不要為求達到營業指標而觸犯條例。另本會歡迎《條例草案》提出「遵從為本」機制，讓無意中觸犯條例的銷售公司有機會自我糾正，以書面承諾取代刑事檢控，減低中小企對誤墮法網的憂慮。

西九新動力

2012 年 4 月 21 日