

消費者委員會
就 "加強保障內地旅客"
呈交立法會經濟事務委員會的意見

1. 消費者委員會樂意就 "加強保障內地旅客" 向經濟事務委員會提交意見。

檢討消費者保障法例

2. 消費者委員會成立了工作小組檢討保障消費者的法例。工作目標是改善和加強現行法例，令訪港旅客購物時得到更佳的保障，與及在相關範疇特別是不良銷售手法及誤導性陳述方面的執法更有效。
3. 長遠方面，小組會研究推行營銷手法的法例，全面涵蓋誤導性、欺騙性及不公平的經營手法。
4. 消委會亦會派代表參與政府新成立的「保障消費者法例工作小組」，消委會的研究結果及建議亦將提交政府。

三方協議處理消費者投訴

5. 警方、海關和消費者委員會成立了相互通報機制，聯手處理內地旅客的投訴。
6. 在新機制下，個案會視乎投訴的性質轉介至合適的一方處理。警方會處理涉及欺騙手法的個案，海關會調查關乎假冒商標、冒牌貨和侵犯版權的個案，而消委會則負責調解和協助消費者尋求賠償。
7. 機制之目的是提高消費者在港購物的保障，加快投訴處理，並採取有效行動打擊不良銷售手法。

給消費者的購物建議

8. 消委會繼續透過內地的消費者組織，發放消費購物建議和資訊。月初時得到中國消費者協會的協助，透過內地 46 個省份和城市的消費者組織網絡，通過傳媒和互聯網，發布了在港購物的消費提示。
9. 消委會將因應特別受內地旅客歡迎的產品和服務而向他們提供購物前資訊。有關資訊將會向在港內地旅客和有意來港的旅客發布。

購物後的協助

10. 如資源許可，消委會將安排說流利普通話的投訴主任當值，迅速處理內地旅客的投訴，力爭在他們離港前問題得以解決。

二〇〇七年四月十八日