

## 消費者委員會呈交立法會經濟事務委員會的意見書

### 「打擊因內地零團費所引致的不良市場行爲」

二〇〇六年十一月二十七日

#### 引言

1. 消費者委員會樂於向立法會經濟事務委員會就打擊因內地零團費所引致的不良市場行爲方面提交意見。本會認為消費者教育，有助加強旅客的自保能力，但必須配合有關監管機構的合適措施，加上行業自律，改善營商手法，才能夠保障消費者權益。

#### 旅客投訴

2. 內地消費者到香港旅遊數目近年大增，而內地訪港消費者對不當的經營行爲的投訴亦有增加（遠不及旅客增長的比例）。內地消費者最近三年的投訴數字詳情見註(一)。內地參加旅行團消費者的投訴主要涉及"零"接待費或甚至"負"接待費，後者即接待旅行社反過來要付費給內地旅行社"買"團的行業營運模式。為補貼接待成本，團友被導遊帶往指定購物點，商品價格自然較高，亦有投訴遭強迫購物。

#### 問題關鍵在於市場結構

3. "零"接待費或"負"接待費問題的關鍵為市場的結構和不當的經營行爲：
  - (a) 旅遊團被賣上賣。向消費者零售的旅行社不直接組團，只在收客後將團員轉賣給其他旅行社，最終由位於深圳或其他有對外聯絡的旅行社“賣”至外地的旅行社。
  - (b) 在現行制度下，消費者無法作出正確的選擇。原因是消費者付出的團費不一定和目的地的接待水平有直接關係。賣團者願賣，接待地的旅行社又願買(團)，另一方面，旅客支付高團費也不一定有品質保證。

#### 與內地及亞洲區消費者協會合作

4. 就此問題，本會已與中國消費者協會及內地各省市的消費者協會/委員會商討，共同決定在內地各省市同日發表聯合聲明，請求

旅遊主管部門加強監管、呼籲行業糾正不當經營行爲、必須誠信經營。此外，本會亦主動聯絡新加坡、馬來西亞、泰國、澳洲、紐西蘭和澳門特別行政區等內地遊客熱門旅遊目的地的消費者組織，懇請他們呼籲當地政府及行業支持打擊嚴重影響旅遊團質素的“零”或“負”接待費行業營運模式。

5. 同時發動宣傳向內地消費者發出以下提示，號召發揮消費者力量，抵制不當經營的旅行社：
  - (a) 消費者只參加有國家旅遊局牌照號碼的旅行社舉辦的旅遊團，並要求披露組團社及接待社的名稱。要儘量選擇經營規範、信譽較好的旅行社，例如由香港旅遊發展局和北京市指定旅行社舉辦的「優質誠信香港遊」旅行團。不要盲目追求低價旅遊線路避免落入低價陷阱。同樣地，收取高價的旅遊團，不一定是品質保證，關鍵在其是否誠信經營。因此，有國家旅遊局牌照號碼和目的地接待單位名稱及其他誠信保證，較為妥當。
  - (b) 查詢旅行社是否按國家旅遊主管部門規定，與境外接待旅行簽署按範本訂立的公平合同。
  - (c) 報名時要求旅行社解釋“購物團”和其他團的分別，注意旅行社提供的行程表，旅遊景點、特別是定點購物的次數，以及住宿飯店的名稱或級數。
  - (d) 當接待或購物出現問題時，出發地旅行社(即組團社)須負上責任，消費者可向當地報名參加團的組團社追討，由它們先作出賠償。這安排令收客旅行社不敢為吸客而輕率地向消費者作出承諾。
  - (e) 留意目的地的法規及對消費者的保護措施，例如香港有“優質旅遊服務計劃”，認可商戶貼有“優”字標誌，確保明碼實價，貨真價實。另有“正版正貨承諾計劃”，參與商店貼有“正”字標誌，遵守不售賣冒牌或盜版貨品的規定，並保證所售全為正版正貨。此外，團體遊由導遊安排帶往香港旅遊業議會登記店鋪購物，可享 14 天百分百退款。

### 增加內地同胞對香港市場的認識

6. 本會又經常向內地消費者組織和傳媒介紹本港購物的保障，例如購買黃金的保證，又請消費者留意市場上的「文化」差異，例如：
  - (a) 內地購買影音或電器產品有「三包」的規定，而在香港則有

《貨品售賣條例》的法律保障，經營者的保養、保修條款各有不同。

(b) 香港是自由市場，大部分商品沒有價格管制，消費者購買時若滿意商品價格，事後發現其他商店的價格較廉宜，亦不能以這個理由要求退貨或取回貨款。

(c) 平行進口(俗稱水貨)的商品是合法的，這可以促進競爭。內地卻以為「水貨」是走私貨或冒牌貨。「水貨」或平行進口貨品，售價可能較低，有些款式甚至總代理也沒有進口，但消費者必須清楚平行進口商品的保養條款等。

7. 本會繼續與政府旅遊事務署、香港旅遊發展局及香港旅遊業議會緊密聯絡，以保障旅遊消費者權益。

\* \* \* \* \*

**註一：消費者投訴統計**

	2004	2005	1-10/2005	1-10/2006
<b>全年投訴總數</b>	26,756	36,614	31,160*	31,160*
<b>遊客投訴總數</b>	1,505 (5.62%)	1,910 (5.22%)	1,604 (5.15%)	1,776 (5.70%)
<b>內地遊客投訴 總數(自遊行)</b>	980(192)	1,316(730)	1,101(813)	1,248(784)

\*每月投訴數字有所不同，總數相同，純屬巧合。