

二零零九年六月二十二日會議
討論文件

立法會經濟發展事務委員會 香港的消費者保障制度

目的

本文件載述香港現行的消費者保障制度。

政策大綱

2. 我們致力保障消費者的合法權益。消費者保障政策的主要目標是確保市面供應的產品和服務合乎安全標準，質素達到合理水平，而且消費者受到公平對待。

現行法例

3. 本港現行有多條保障消費者的法例。《商品說明條例》(第 362 章)是這範疇的主要法例。條例旨在禁止於零售店銷售的貨品的虛假商品說明、作虛假標記和錯誤陳述，及規定就指定貨品必須提供指定的資料。《消費品安全條例》(第 456 章)和《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)保障一般消費品和玩具及兒童產品安全。簡言之，條例訂明一般消費品和玩具及兒童產品的製造商、進口商和供應商有責任確保他們在本港供應的貨品合乎合理的安全程度。《度量衡條例》(第 68 章)界定計量單位及計量標準的定義，並禁止度量不足。

4. 香港海關(海關)負責執行上述條例。海關透過定期巡查、喬裝顧客和突擊搜查，主動調查零售商有否違反上述條例的任何條

文。海關亦會檢取或購買產品樣本交予政府化驗所測試，以作執法之用。此外，海關密切留意本地及外國傳媒報道，以及安全機構就於香港有售的貨品的安全事宜及潛在危險發表的報告。

5. 其他數條法例則保障消費者就其與供應商的合約關係的利益，其中包括《貨品售賣條例》(第26章)和《服務提供(隱含條款)條例》(第457章)。《貨品售賣條例》訂明，供應商就供應的貨品具可商售品質，並適合買方告知供應商的某特定用途，以及就買方可安寧地享有對貨品的管有，作出隱含的責任承擔。《服務提供(隱含條款)條例》則集中在服務的提供，加入隱含條款規定供應商須在合理時間內以合理程度的謹慎及技術作出服務。

6. 《管制免責條款條例》(第71章)訂明除非合約條款符合合理標準範圍之內，任何人不得藉免責條款避免違約、疏忽或其他不履行責任的行為所引致的民事法律責任。《不合情理合約條例》(第458章)授權法庭拒絕強制執行任何不合情理的消費者合約或合約內的其中任何部分。

最新情況

7. 因應二零零七年的一個檢討，我們在二零零七年年底至二零零八年年初先後向立法會提交《商品說明(修訂)條例草案》(《條例草案》)及八條相關附屬法例。建議旨在打擊當時常見的不公平經營手法，包括誤導標價、關於貨品售後服務及保證的虛假陳述，以及關於與第三者有關連或得到其認可的虛假或誤導陳述。我們亦同時清楚界定若干貴重金屬，如翡翠、鉑金等的定義，以保障消費者。《條例草案》及附屬法例在二零零八年年中通過，由二零零九年三月二日起生效。海關一直就新條文進行執法行動，並逮捕了一些涉嫌違法人士，檢控工作現正進行中。海關會繼續就此新法例及其他

於上述第三段載述的法例進行執法工作。

8. 另外，我們邀請了消費者委員會(消委會)檢討香港消費者保障制度。消委會於去年提交《公平營商 買賣共贏》報告，主要建議制訂跨行業法例，禁止就提供所有貨品及服務、私人住宅物業，以及合約權益和責任採用不公平營商手法。

9. 我們現正聯同相關政府部門及政策局詳細研究各項建議，並參考海外地方採用的法例及制度上的安排。我們原則上同意應加強規管不公平營商手法，但我們留意到消委會的建議既複雜，又涉及廣泛範圍，並會對消費者保障制度現行法律及執法架構造成極重大的改變。消委會的建議亦會影響現行不少一般性及個別行業的監管制度及法例。我們考慮消委會的建議時，必需確保在保障消費者權益與避免過度規管之間求取適當平衡，我們亦會研究是否有其他方案能達到相同目的。當我們對未來路向有初步意見時，我們會向委員會匯報及諮詢公眾。

10. 此外，我們正更新《玩具及兒童產品安全條例》列明的標準，以供供應商遵從及為消費者提供更大的保障。我們的目標是於二零零九年年尾至二零一零年年初向立法會提交修訂法案建議。

加強透明度及公開資訊

11. 立法和嚴厲執法保障消費者固然重要，但我們相信，加強透明度及給予消費者資訊同樣不可或缺，因為這些措施能協助消費者對市場有更透徹的了解，以作出在知情情況下的決定，是否購買有關貨品或服務。為此，消委會多年來一直是我們的合作夥伴，提供各類市場資訊，包括產品性能資訊、購物錦囊及價格資訊。

出版《選擇》月刊

12. 一九七六年起，消委會每月出版《選擇》刊物。透過這份備受歡迎的刊物，消委會公布產品測試結果，以及公正獨立地提供產品和服務表現、安全及其他方面的資料，供消費者參考。近年，消委會亦不時主動宣傳消費錦囊，例如常見的消費騙案及避免受騙的方法、廣告的吹噓技倆、節省電力的方法，以及特殊合約（例如預付費用的服務）中值得關注的事宜。

價格監察計劃

13. 二零零八年年中，我們向消委會增撥資源，進行三項價格監察計劃，包括“每周精明格價”、“網上價格一覽通”及“每日街市行情”。這些計劃旨在加強價格透明度，促進市場資訊流通，讓消費者留意各零售點的價格可能有的差距，協助他們作出更精明的選擇。

每周精明格價

14. 根據每周精明格價計劃，消委會每周在一個選定地區調查約40款受歡迎食品和家庭用品的價格。每周調查涵蓋約20個不同性質的零售點，包括超級市場、藥房、凍肉店、美容產品連鎖店及雜貨店。公布調查結果的途徑包括消委會的“價格比較”網頁及其諮詢中心、相關民政事務處及各印刷和電子媒體。

網上價格一覽通

15. 消委會於網上價格一覽通網站調查四間超級市場在網上銷售約500項零售貨品的價格。價格資訊每天更新，消費者可瀏覽最

近連續五天的價格趨勢。

每日街市行情

16. 根據每日街市行情計劃，消委會由周一至周五每天選出兩區，每區兩個大型街市約 16 種受歡迎新鮮食品的售價。相關結果每天在一間電台、一個電視節目及消委會的“價格比較”網頁公布。

汽車燃油價格監察

17. 另一新措施是密切留意汽車燃油的零售價。二零零九年二月，消委會推出網上互動的“油價計算機”，協助駕駛者比較香港五間油公司三款汽車燃油產品（普通汽油、特級汽油及柴油）的零售價。

與業界聯繫

18. 海關及消委會均與業界緊密合作，以改進營商手法及減少個別業者利用一些普遍的錯誤想法或誤解從中取利的機會。例如，《商品說明（條訂）條例》的附屬法例中就若干貴重金屬訂明的法定定義，就是與相關業界組織共同合作協商得來的成果。消委會亦與不同行業（例如美容業）的商會合作，制定業務守則或指引，訂立最佳實務手法供從業者跟隨。

19. 除了與商會聯繫，消委會會就消費者投訴（無論是直接收到的或是透過香港旅遊發展局或其他渠道收到的）與個別公司聯繫及作出調解。當有大量的投訴均與某公司有關，消委會不但會就有關個案作出調解，更會和公司管理層討論其銷售手法或員工培訓事

宜，俾能更有效的保障消費者。假如有嚴重的侵犯消費者權益的行為，消委會亦會考慮向傳媒公開有關公司的名字。

讓消費者認識本身權益

20. 教育消費者，讓他們認識本身的權益和責任，是消費者保障工作另一項重要環節。為此，消委會非常注重其宣傳及公眾教育活動。例如，消委會定期舉辦講座、考察、工作坊及研討會，題材則與消費者息息相關，包括消費者權利及責任、保障消費者的法例、消費騙局及陷阱、廣告的吹噓手法、高壓銷售手法及實踐可持續消費的措施。

21. 至於青少年方面，消委會每年為中學生舉辦消費文化考察報告獎，讓學生探討消費文化、態度及價值觀等，從而反思本身的消費行為。

22. 就內地訪港旅客，我們向消委會增撥資源，於二零零七年九月設立“精明消費香港遊”網站，內容涵蓋關於內地訪港旅客購買的熱門商品的消費錦囊及忠告。網站已與內地多個消費者權益機構及旅遊機構的網站連結。自網站設立至今，網站點擊率已超過5,200萬次。

消費者訴訟基金

23. 透過法律尋求補償同樣重要。一九九四年，我們注資一千萬元成立消費者訴訟基金（基金），並委任消委會作為基金的信託人及管理人。基金旨在為有理據的消費者（尤其是大量有同樣遭遇的消費者）提供財政及法律援助，協助他們循法律途徑追討賠償。

下一步

24. 未來數月，我們在保障消費者的工作將集中在以下幾方面：

- (一) 加強就《商品說明條例》、《消費品安全條例》、《玩具及兒童產品安全條例》及《度量衡條例》的執法工作；
- (二) 考慮就打擊不良營商手法的未來路向；
- (三) 提交《玩具及兒童產品安全條例》的修訂建議；
- (四) 繼續各項價格監察措施及研究提高其效益的方法；
- (五) 推行更多宣傳及公眾教育工作，尤其就失實廣告、消費騙局及陷阱和高壓銷售手法，提高消費者的警覺；
- (六) 加強與內地的消費者保障機構聯繫，讓訪港的內地旅客加深對違法的銷售手法(如誤導標價)及法例賦予他們的權益，以及投訴機制的認識；及
- (七) 有需要時，向消費者訴訟基金進一步注資，繼續協助有理據的消費者採取法律行動。

徵詢意見

25. 請各委員備悉現行保障消費者法例及措施，以及我們未來數月的計劃進行的工作。

商務及經濟發展局

2009年6月