

新聞公報

簡體版 | English | 寄給朋友 | 政府新聞網

立法會十七題：在電訊服務加強對消費者的保障

以下為今日（三月五日）在立法會會議上涂謹申議員的提問和商務及經濟發展局局長馬時亨的書面答覆：

問題：

關於保障消費者權益的新措施，政府可否告知本會：

（一）鑒於前電訊管理局總監曾於去年一月表示，當局正與各大電訊營辦商商討設立一套屬自願性質的消費者糾紛仲裁計劃，並希望該計劃於去年第二季開始試辦，而消費者委員會（消委會）總幹事據報曾於去年七月表示，消委會正草擬適用於服務供應的標準合約，包括引入冷靜期條文，上述計劃和草擬工作的進展，以及預計該計劃何時落實和草擬工作何時完成；及

（二）有否其他保障消費者權益的新措施？

答覆：

主席女士：

就涂謹申議員的提問，我的回應如下：

（一）《電訊條例》有針對電訊牌照持有人所提供的服務，為消費者提供保障。《電訊條例》第7M條規定，電訊服務供應商在促銷、推廣或宣傳其服務時，不得作出誤導性或欺騙性的行為。電訊管理局亦就此訂立詳細指引。例如，電訊管理局局長（電訊局長）在二零零五年及二零零八年向業界提出推銷服務最佳做法指標，協助業界改善推銷固網及寬頻服務的手法，保障消費者權益。為了進一步加強對消費者的保障，電訊管理局現正積極與電訊營辦商研究及落實參與解決顧客投訴試驗計劃的細節，包括處理投訴個案的程序。一切就緒後會盡快公布。

另外，消委會亦正研究一些用於服務供應的標準合約，並會考慮是否需要就這些合約加入冷靜期條文。

（二）政府一向重視保障消費者的權益。我們最近向立法會提交了商品說明（修訂）條例草案，以加強我們的法例，打擊虛假或誤導的商品說明。條例草案現正由立法會審議。此外，我們去年邀請了消委會全面檢討香港的保障消費者制度，而消委會亦剛發表了檢討報告。我們會詳細研究報告的建議，並會在年底前就未來路向諮詢公眾。


在電訊服務方面，為了加強對消費者的保障，電訊管理局建議在日後發出的綜合傳送者牌照內加入條款規定綜合傳送者牌照的持有人必須遵從電訊局長為保障和推動電訊產品及服務的消費者權益而發出的任何實務守則或指引。除此之外，牌照持有人亦須遵從電訊局長就電訊服務的合約規定（包括擬備合約文件、簽訂或終止服務合約、解決糾紛等）而發出的實務守則。上述新增的牌照條款可為處理電訊服務合約糾紛提供一個規管框架。

總括而言，各有關政府部門會繼續監察市場的情況及考慮不同的措施，以保障消費者的權益。

完

2008年3月5日（星期三）

香港時間 12時58分

 列印此頁
