



標準消費者合約無處不在 制止不公平條款“合法”欺壓

立法會經濟發展事務委員會《打擊不良營商手法》諮詢會議意見書

2010年10月21日

八達通轉售客戶個人資料的事件，引起社會廣泛關注。新論壇認為問題的核心，在於目前的標準消費者合約內，存在大量不公平，對消費者不利的條款，要求消費者作綑綁同意，賦予機構無限的酌情權，令消費者在使用服務的過程中，有個人資料被轉售、有被逼續約、有被單方面修改服務條款、有被濫收服務費、更有嚴重如雷曼迷債中失去終身積蓄。

“合法”欺壓 無處不在

面對層出不窮的“合法”欺壓，雖然法庭有零星判決，指出這些合約不合情理，但絕大部份的消費者，只能選擇默默忍受，成為服務機構的俎上肉。消費者委員會2008年《公平營商 買賣共贏》的報告，建議仿效英國及澳洲，立法規管標準消費者合約內的不公平條款。但是，在今次的《打擊不良營商手法》諮詢，卻繼續漠視不公平消費合約無處不在的不良營商行為，成為消費者保障的一大漏洞。

政府必須介入的原因

新論壇認為，政府必須將不公平標準消費者合約列入不良營商手法的規管範疇，理由在於：

1. **不對等的立約關係**：標準消費者合約，是商業機構在豐富專業法律人士的支援下草擬，條文單方面保障機構的利益，消費者完全沒有議價能力，只能對所有條款作綑綁同意。
2. **文字格式令消費者難明**：合約往往以細密字體印刷，條款數目多，並輔以大量深奧的法律文字和連結條文，令消費者難以閱讀及明白。
3. **消費者不利的立約環境**：服務供應商要求消費者在極短時間內簽署合約，極少向消費者解釋。
4. **消費者別無選擇**：這些不合理條款在各個服務供應商中普遍存在，消費者另找供應者，會發現他所面對的是另一套類似的條件，消費者根本欠

缺選擇。

5. **現行制度無法監管**：面對不公平條款的侵害，如果涉及電訊業，消費者還好，可向電訊管理局投訴，但其他行業，消費者可以做的，一是向沒有法定權力的消委會要求調解；二是要消費者投入大量金錢，透過民事訴訟，要求經營者取消關條款。這些方法，對減少不公平條款，作用極微。

外國經驗值得參考

面對標準消費合約的問題，歐盟、美國、澳洲等，都有針對規管不公平條款的法例，例如：歐盟的《不公平合約條款指令》、英國的《消費者合同不公平條款規例》，防止消費者的權益被不公平的合約條款傷害。英國在 2001 至 2004 年間，平均每年廢除 1500 多條不公平條款，對保障消費者的權益，起了積極的作用。

總結

至於香港的法例，多從自律、減少法規的角度考慮，避免增加商界的經營成本，以確保香港營商之都的美譽，但近年層出不窮的“奸商”個案，大機構的營商手法，與市民的期望差距甚遠，營商之都成為“縱”商之都，標準消費合約成為不平等條約，消費者成為俎上肉。新論壇認為，商務及經濟發展局應把握今次《打擊不良營商手法》諮詢的機會，就規管標準消費者合約進行研究，參考不同地區的規管經驗，全面強化香港消費者的保障。

-- 完 --