

針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的情況
為消費者提供保障

審計署曾就香港海關("海關")、通訊事務管理局辦公室("通訊辦")和消費者委員會("消委會")保障消費者權益的工作進行審查。

2. 何俊賢議員申報他是消委會委員。

3. 政府透過不同途徑維護消費者(包括本港居民和外來旅客)的合理權益。在 2016-2017 年度，海關調動 246 名人員和耗資 1 億 2,120 萬元執行 4 條消費者保障條例，即《商品說明條例》(第 362 章)、《度量衡條例》(第 68 章)、《消費品安全條例》(第 456 章)及《玩具及兒童產品安全條例》(第 424 章)。通訊辦負責支援通訊事務管理局進行與持牌人提供電訊服務或廣播服務有關的《商品說明條例》執法工作。截至 2017 年 10 月 31 日，通訊辦動用 38 名人員進行執法工作等職務。消委會並非執法機關，沒有調查或裁決的權力，該會以調停方式處理投訴，¹ 舉辦消費者教育活動、發放消費者資訊，以及向消費者提供意見。在 2016-2017 年度，消委會獲政府批撥 1 億 1,540 萬元經常資助金，於 2017 年 3 月 31 日的編制有 150 名員工。

4. 委員會知悉審計署署長報告書所載的以下審查結果：

- 在 2013 年 7 月至 2017 年 12 月期間，有關服務的檢控率(通訊辦為 3%，海關為 6%)較有關貨品的檢控率(27%)為低。通訊辦認為，就有關服務的不當行為蒐集充足證據較為困難；海關則表示，檢控率還受其他多項因素影響(例如投訴人撤回投訴)；
- 在 2014 年 10 月之前，如某宗投訴被評定為可採取行動，海關一開始便會開立檔案以作詳細調查。海關在 2014 年 10 月修改存檔安排，必須有合理理由懷疑當中有人已干犯罪行，以及有合理理由採取執法行動，

¹ 消委會只處理個別消費者向商戶購買不動產、貨品或服務作私人使用或耗用而作出的投訴。若投訴涉及不關乎商業或業務運作的私人買賣交易，或涉及由政府提供的貨品或服務，均超出消委會的工作範疇。

針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的情況
為消費者提供保障

才會開立檔案以作詳細調查。結果，詳細調查個案宗數由 2013 年 7 月至 2016 年 4 月的 34 個月期間的 1 363 宗(平均每月 40 宗)，減少至 2016 年 5 月至 2017 年 12 月的 20 個月期間的 211 宗(平均每月 11 宗)；

- 在 2014 年 9 月至 2017 年 9 月期間，消委會經電腦系統界面向海關通報了 12 413 項不良營商手法資訊，但該電腦系統界面未曾用以在海關與消委會之間轉介投訴個案；
- 根據海關電腦紀錄所載由 2013 年 7 月至 2017 年 11 月 2 日完成調查的 2 960 宗個案資料，審計署發現版權及商標調查科²需時逾一年才結束處理 1 532 宗(52%)調查個案檔案，最長一宗調查需時達 3.8 年才結案；
- 2016 年，在 45 宗與貨品有關的緊急投訴個案及 72 宗與《消費品安全條例》或《玩具及兒童產品安全條例》有關的緊急投訴個案中，分別有 12 宗及 39 宗未能達到在接獲投訴後 24 小時內展開調查的目標時限。根據海關的資料，上述 51 宗個案(即 12 宗+39 宗)被錯誤分類為緊急個案；
- 海關商品說明調查科³在 2013 年 7 月至 2017 年 12 月期間完成調查的 4 990 宗投訴個案中，有 1 946 宗(39%)未能在標準時限內完成，而當中須採取執法行動的 309 宗個案在超出相關標準時限 90 天以上才完

² 版權及商標調查科負責執行《商品說明條例》中與提供服務和供應特定類別貨品(尤指蔘茸海味和流動電話等可能涉及有組織罪案的貨品)有關的規定，而其他貨品的執法工作則由商品說明調查科負責。

³ 商品說明調查科會對合理地懷疑已觸犯《商品說明條例》所訂罪行的個案採取執法行動。就無須採取執法行動的個案和須採取執法行動的個案而言，個案負責人員應分別在(調查展開當日起計的)4 個月和 6 個月內，或在法律程序時限前 1 個月完成調查，以較早者為準。

針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的情況
為消費者提供保障

成調查。海關消費者保障科⁴在 2013 年至 2017 年 9 月期間完成調查的 1 151 宗與《消費品安全條例》有關的個案及 744 宗與《玩具及兒童產品安全條例》有關的個案中，分別有 646 宗(56%)及 486 宗(65%)個案未能在標準時限內完成調查，而就須採取執法行動的個案而言，則分別有 52%和 62%延遲超過 90 天；

- 一 審計署分析了 2013 年至 2017 年進行的 6 740 次與《消費品安全條例》有關、7 371 次與《玩具及兒童產品安全條例》有關，以及 8 073 次與《度量衡條例》有關的抽查結果，並發現以下問題：
- (a) 在與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的抽查中，分別發現有 5%和 29%的目標店鋪已空置/結業，或目標產品的數量不足以進行樣本測試；
 - (b) 在 2013 年 4 月至 2017 年 9 月期間，海關消費者保障科抽查網上出售與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的產品的次數合共只有 37 次，即平均每年 8 次，遠少於對零售店鋪每年約 2 800 次的抽查；及
 - (c) 與《度量衡條例》有關的抽查能偵測到涉嫌違例案件的比率，由 2013 年的 5.1%下跌至 2017 年的 0.5%；
- 一 消委會在 2016-2017 年度共接獲 25 039 宗投訴，當中可予跟進個案約有 74%經調停解決。根據消委會發出的點名指引，⁵如在 6 個月觀察期內就商戶接獲一宗新的投訴，點名機制便會啟動。然而，在 2017 年監

⁴ 消費者保障科負責執行《消費品安全條例》及《玩具及兒童產品安全條例》以打擊不安全產品，以及《度量衡條例》以打擊重量和度量不足的情況。完成調查的內部標準時限如下：(a)與《消費品安全條例》和《玩具及兒童產品安全條例》有關的調查，如無須採取執法行動，應在 4 個月內完成，如須採取執法行動，則應在 6 個月內完成；及(b)與《度量衡條例》有關的調查，完成時間則分別為 3 個月和 4 個月內。

⁵ 有關指引詳列公開點名譴責商戶前所須考慮的因素，以及採取有關行動的程序。

針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的情況
為消費者提供保障

察名單上的 7 個商戶中，只有 1 個商戶被點名譴責。儘管在 6 個月觀察期內曾接獲針對其餘 6 個商戶的新投訴，但點名機制並無啟動。點名指引並無訂明任何程序，用以識別屢次使用不良營商手法的商戶；

- 審計署分析了消委會於 2012 年 1 月至 2017 年 9 月期間接獲且截至 2017 年 11 月 17 日仍在處理的 2 526 宗投訴個案，發現其中 396 宗(16%)經過接近 3 年或以上的時間仍然未完成；
- 《選擇》月刊⁶的銷量已由 2009-2010 年度平均每月 27 428 本，下跌至 2016-2017 年度每月 21 033 本，跌幅為 23%。網上《選擇》月刊的使用率亦偏低；及
- 在 2012 年 11 月至 2017 年 10 月期間，通訊辦共收到 2 382 宗解決顧客投訴計劃⁷的申請，其中 703 宗獲接納為合資格轉介至解決顧客投訴計劃代理機構處理。然而，在該 703 宗獲接納的個案中，有 333 宗(47%)在轉介之前已獲解決，解決顧客投訴計劃代理機構的使用量只佔其總處理能力約 18.5%。

5. 委員會並無就此事舉行公開聆訊，但要求當局就下述事宜作出書面回應：《商品說明條例》、解決顧客投訴計劃及公開點名譴責不良商戶機制的實施情況；針對不良營商手法、不安全貨品，以及貨品重量和度量不足的情況的執法工作；通訊辦與消委會之間的個案轉介和資訊交流機制；以及《選擇》月刊改革計劃。**商務及經濟發展局局長、海關關長與通訊事務總監**的綜合回覆及**消費者委員會總幹事**的回覆分別載於**附錄 4**及**附錄 5**。

6. 委員會希望當局繼續向其報告落實審計署各項建議的進展。

⁶ 據消委會表示，《選擇》月刊一直肩負重任，協助消費者作出精明選擇，在掌握足夠資料的情況下，安全和負責任地消費。

⁷ 為處理電訊服務計帳爭議，通訊辦推行名為解決顧客投訴計劃的自願調解計劃，協助電訊服務供應商與其顧客解決已陷入僵局的計帳爭議。