

《2012 年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》實施下營商仍然不良?

通訊事務管理局辦公室的回覆：

問題(一)：自《修訂條例》實施至今，有關部門(包括海關、通訊事務管理局辦公室(通訊辦)及消費者委員會)共接獲多少宗有關投訴，分別屬於哪些類別？

由《修訂條例》於 2013 年 7 月 19 日開始實施起，至 2014 年 3 月 31 日，通訊辦共接獲 359 宗有關指控屬《電訊條例》或《廣播條例》所指的持牌人於提供電訊及/或廣播服務時涉嫌違反《修訂條例》的投訴，其中 311 宗屬電訊服務相關的投訴、41 宗屬廣播服務相關的投訴、7 宗屬捆綁銷售電訊及廣播服務相關的投訴。

根據個案的內容，有關投訴按所涉及罪行的分類數字如下：

涉嫌違反的公平營商條文	數目(註)
虛假商品說明(《條例》第 7A 條)	131
誤導性遺漏(《條例》第 13E 條)	212
具威嚇性的營業行為(《條例》第 13F 條)	5
餌誘式廣告宣傳(《條例》第 13G 條)	2
先誘後轉銷售行為(《條例》第 13H 條)	3
不當地接受付款(《條例》第 13I 條)	64
其他(例如不屬《條例》管轄範疇)	82

註：由於通訊辦接獲的部分投訴涉及多於一項涉嫌違反《修訂條例》的指控，因此按涉及罪行分類的總數會較接獲的投訴個案的總數為多。

截至 2014 年 3 月 31 日，通訊辦經初步審視所接獲的其中 158 宗投訴，發現並不涉及違反《修訂條例》，故已將有關投訴結案；另有五宗投訴，雖未有發現違反《修訂條例》的證據，但通訊辦已對有關商戶作出勸喻，敦促他們遵守法例要求；尚有兩宗投訴，由於投訴事宜不屬通訊辦的職權範圍，通訊辦已將有關投訴轉介至相關部門跟進。此外，通訊辦已就其他 194 宗投訴展開調查，並就當中一些個案尋求法律意見。

通訊辦將會繼續密切監察市場情況，積極處理有關查詢和投訴。通訊辦並會因應個別個案的事實和證據，採取適當的執法行動。

**問題(二)：有關執法部門至今共就多少宗涉嫌違反《修訂條例》的個案提出檢控，分別屬於哪些類別？共就多少宗涉嫌違反《修訂條例》的個案接受商戶作出停止不良營商手法的承諾書並決定不提出檢控，分別屬於哪些類別？**

截至 2014 年 3 月 31 日，通訊辦正就 194 個處理中的投訴個案進行調查及就當中一些個案尋求律政司的意見，以確定是否有足夠證據證明有關持牌人曾作出、正在作出或相當可能作出構成《修訂條例》所訂罪行的行為。到目前為止，通訊辦未有提出刑事檢控或接受商戶的書面承諾的個案。

然而，就五宗已結案的投訴個案，雖然在調查過程中未有發現足夠證據證明違反《修訂條例》，但通訊辦已對有關持牌人作出勸喻，敦促他們遵守法例要求，並提醒他們改善向消費者銷售、供應及宣傳貨品及服務時的營商手法。

**問題(四)：有關執法部門是否有計劃加強打擊違反《修訂條例》的廣告宣傳，以保障消費者權益，如有，詳情為何？如沒有，原因為何？**

現時，廣告宣傳的種類及手法五花八門，通訊辦一直密切監察電訊及廣播市場的發展，在接獲涉及電訊及廣播服務的有關廣告宣傳投訴或得悉有涉嫌違規的個案後，均會進行嚴謹和充份的搜證及調查，考慮所有相關的事實和證據，並有效運用資源，按照《修訂條例》賦與的權力進行執法。

**問題(五)：有關部門是否考慮進一步修訂《商品說明條例》(第 362 章)，更有效地保障消費者的權益，如有，詳情為何？**

《修訂條例》下新增的刑事罪行，從源頭打擊不良的營商手法，其罰則包括罰款及監禁，相信這對所有電訊/廣播服務持牌人均具有相當大的阻嚇作用，從而加強對消費者的保障。《修訂條例》生效至今只有約九個月，通訊辦會繼續累積執法經驗和積極觀察《修訂條例》在打擊電訊及廣播市場中不良營商手法的效能，並針對系統性問題研究實施相應對策，從而讓消費者在享用優質電訊/廣播服務之餘可獲得更多保障。

(二零一四年四月三十日收到)

中西區區議會秘書處

二零一四年五月