

## 打擊不良營商 遏止「合法」欺客

文匯報 | 2010-11-02

A18 | 文匯論壇 | By 蘇俊文

為期三個多月的《打擊不良營商手法》諮詢在十月底結束，政府建議加強罰則，打擊誤導性遺漏、高壓式手法、「餌誘式手法」等等不良營商行為，鞏固香港購物天堂的地位，強化消費者的保障，建議應得到公眾肯定。

就在諮詢期間，發生了八達通轉售客戶個人資料的事件，事件除了反映私隱條例保障不足外，亦說明了標準消費者合約，往往成為「合法」欺壓消費者的工具，讓簽署合約的消費者，成為大機構的俎上肉。

無論是電訊、上網、收費電視、美容等，服務提供者均要求消費者簽署一式一樣的服務合約，這些標準合約，由服務供應商單方草擬，存在不少不公平，對消費者不利的條款作綑綁同意。有些個人資料被轉售、有些被迫續約、有些被單方面修改服務條款、有些被濫收服務費、更有嚴重如雷曼迷債中失去終生積蓄。

### 「合法」欺壓無處不在

面對不公平條款的「合法」欺壓，雖然法庭有零星判決，指出這些合約不合情理，但絕大部分的消費者，都不會以卵擊石，與大機構對簿公堂。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。

我們認為，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：第一，標準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。第二，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。第三，服務供應商要求消費者在短時間內簽署合約，極少向消費者解釋。第四，亦是最重要的，是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。

### 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。

### 營商之都不能成為「縱」商之都

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。我們認為，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。

蘇俊文 大律師 新論壇理事