

## 完美合約法例 取締魔鬼條款

香港經濟日報 | 2010-09-22

A32|國是港聞|By 龐愛蘭

消委會最近發表數據指，今年首八個月接獲逾 6000 宗有關電訊服務業的投訴，當中涉及合約的投訴，較去年急增兩倍，主要是關於自動續約及服務供應商單方面更改合約條款的問題。

現時，普遍的電訊服務合約都有訂明「合約期滿自動續約」、「服務供應商有權就合約內容作出修改」等類似條款，服務供應商往往恃著這些條款，剝削消費者的權益。

其實，不單只電訊服務業，其他行業的服務合約也有這些不公平條款存在。

早前，八達通公司之所以能「出售」客戶私隱獲利 4400 萬，便是基於其個人資料聲明的條款，授權八達通公司可將客戶的個人資料，轉移至其商業夥伴作推廣用途。新論壇在 8 月就 10 間銀行信用卡的個人資料聲明進行分析，也發現大部份都有類似侵害客戶私隱的條款。

### 條款不公平 消費者苦無選擇

有人或認為，簽訂合約是你情我願，消費者覺得條款不公大可不簽。但問題是，魔鬼就在細字當中，合約往往以細密的字體印刷，再加上艱深難明的法律術語，濫用互相引述的交叉條文，令消費者難以閱讀。即使有精明的消費者留意到不公平的條款，但合約往往採取網綁同意的做法，不能只反對一項條款，對於不公平的條款，消費者也只能無奈接受。

更重要的是，絕大多數的服務提供者都採用這些不公平條款，就算消費者棄東家取西家，但西家的合約也有同一問題，消費者根本毫無選擇。

### 消委會無執法權 監管有缺陷

不公平條款大量存在，現行的架構下卻無法有效監管。電訊服務業還好，尚有電訊管理局監管，消委會舉出一個單方面更改合約條款的個案，也因違反了電訊條例，罰款 13 萬。但其他行業呢？一般而言，消費者可向消委會投訴，但消委會並無調查及執法權力，只能擔當調解的角色。若經營者採取不合作的態度，消委會也是無可奈何。

而法例上，雖然現時《不合情理合約條例》規管合約中出現的不合理情況，但主要於民事訴訟上引用，一般消費者卻不會因消費合約的問題而向財雄勢大的商業機構興訟。事實上，條例落實十多年，引用條例作出申訴的個寥寥可數。

### 倡效歐美澳 保消費者權益

相比起外國，如：歐盟、歐國、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利的合約條款傷害。此外，上述國家也設立相關機構去執佛法例，例如：英國的公平貿易署對商戶作出調查、接受商戶承諾不再使用不公平條文及禁止商戶使用不公平合約。公平貿易署也可要求法庭仲裁，決定合約中的條文是否不公平，令條文無效。

標準消費合約日趨普及，但在消費者與經營者不對等的情況下，消費者的權益持續被侵害。因此，政府有必要考慮參考外國的做法，採取積極的措施，包括：定立監管不公平條款的法例或完善現行的《不合情理合約條例》、規範標準合約及個人聲明格式、改善現行消費者保障的架構，進一步加強對消費者的保障。

**龐愛蘭** 新論壇理事 沙田區議員