

消費爭議倡獨立中心仲裁

消委指年均5000投訴未解 免打官司省時慳錢

香港文匯報訊（記者 楊佩韻）美容健身、裝修工程等行業不時出現消費糾紛，消費者及商戶或因而要對簿公堂，終達至雙輸局面。消委會總幹事黃鳳嫻指，每年平均有近5,000宗投訴個案未能解決，建議由公帑形式成立獨立的「消費爭議解決中心」，以「先調解後仲裁」處理消費糾紛，省卻訴諸法庭的金錢及時間。她續說，今日起會開始聯絡律政司及商界代表，聽取不同持份者意見，料過程需時數個月至一年，最快需要數年後方能成立中心。



■ 消委會建議成立獨立的「消費爭議解決中心」，以「先調解後仲裁」處理消費糾紛。
梁祖彝 攝

商務及經濟發展局指，現時本港有不同渠道，讓消費者與商戶解決他們之間的糾紛，而中心牽涉所有行業，營運開支可能很大，局方會建議與消委會交換意見。

黃鳳嫻昨日稱，2011年至2015年消委會共接獲95,991宗投訴，當中有24,548宗是未能解決。

老翁飛機失假牙 追一年才獲賠

她解釋：「就算消費者有理據，但未必會為吃爭取幾千蚊去打官司。」故有部分投訴不了了之，如70歲領取綜援的老翁，早前乘飛機至三藩市探親，怎料放有假牙的行李袋於寄艙後遺失。但航空公司拒絕賠償，老翁在消委會多次協助下，方能在一年後成功追討賠償。

她補充，不少California FITNESS投訴個案亦需循法律途徑追討，令消費者付出不少時間及金錢。有見及此，消委會建議成立爭議解決中心，免費向消費者提供初步法律諮詢、調解、仲裁及法律代表服務，商戶可自由參與，過程保密，相信能為消費者提供一種較訴訟便宜和快捷的爭議解決程序。此外，亦可為商戶維持與客戶良好關係及商譽，並可減少法院處理案件的數量，達至三贏局面。

處理20萬元以下索償糾紛

消委會法律保障事務小組主席陳家殷指，中心可處理由消委會等機構轉介的個案，先有調解員為消費者和商戶作調解，若未達成共識，便要由專業仲裁員進行仲裁裁決。他補充，仲裁結果有一定法律約束力，其間可傳召專業人士協助，過程必須保密。

他續指，據消委會經驗，96%消費投訴都涉及少於5萬元，故建議中心只處理索償額不高於20萬元的個案，料涵蓋美容健身、電子產品、裝修及零售業的糾紛。

陳家殷續指，中心會審視每宗申請個案，有理

消委近年處理投訴個案

年份	已解決投訴	未能解決投訴
2011年	15,359宗	5,005宗
2012年	15,684宗	4,915宗
2013年	16,395宗	5,900宗
2014年	13,765宗	4,980宗
2015年	10,240宗	3,748宗
總數	71,443宗	24,548宗

資料來源：消費者委員會 整理：楊佩韻

據方會受理，其間如發現消費者作虛假聲明，會向消費者追討一切涉及費用，不擔心機制會被濫用。他補充，商戶可以成為中心會員，可於店外貼出標誌，吸引消費者光顧。

若登記商戶不接受調解，中心可能會剔除會員資格；若消費者投訴的商戶並非中心會員，則有可能要訴諸法律，才能解決爭議。

商經局：考慮制度會否易被濫用

商務及經濟發展局發言人稱，消委會的建議牽涉行業廣泛，持份者眾，涉及資源也可能十分龐大。消費者不用付出任何費用便可向任何貨品或服務提供者就紛爭提出調解及仲裁要求，而資助服務的全數費用由納稅人支付，要小心考慮制度會否容易被濫用。

發言人續指，雖然報告提及計劃推行5年後，在不影響其獨立性和公平性的原則下作出檢討，研究引入業界資助的模式，但由於牽涉業界眾多，不可低估達成資助共識的困難。

香港文匯報訊（記者 楊佩韻）消委會倡議以公帑成立的「消費爭議解決中心」，為消費者提供免費調解或仲裁服務。香港美髮美容業商會第一副會長江樹林表示，美業不時遇上消費爭議，但認為當中只是誤會，只要雙方「坐低傾清楚」便能解決，故支持有關倡議。不過，他指現時美業消費金額由2,000元至3萬元不等，加上業內營運模式改變及經濟不景氣等因素影響，大額交易數量將愈來愈少，故相關糾紛料亦會愈來愈少。

江樹林稱，消費者現時較為謹慎，對療程費用會問得很仔細，而美容前線工作者亦不像以往為追單而瘋狂促銷，直言「簽到3萬元的療程已覺很好」，認為行內營運模式正在改變。不過，他承認部分如「做美容時會被幾名職員困在房內被迫簽單」或「顧客全裸被迫簽單」等負面新聞，的確影響行業生意，但認為只是個別事件，期望「中心」能有助保障商戶聲譽。

不過，美容業總會創會主席葉世雄認為，「中心」或存隱憂，如「中心」為消費者提供免費法律諮詢，但無提及小商戶能否受惠，關注小商戶最終或要付上高昂成本，對他們並不公平。他稱，消費爭議「五花八門」，不同業界有不同調解方式，關注「中心」的組成是否有足夠專業人士處理不同紛爭。

裝修爭議多屬小型工程

除了美容業有較多消費爭議，裝修工程每年接獲不少投訴。香港測量師學會建築測量組副主席謝志堅表示，裝修爭議一直存在，包括工程後加費用、漏水及尾數未清等，涉及費用由數十萬元至百萬元不等。

他續指，部分裝修工程有技術上難題，加上行內裝修師傅的質素參差，故較多爭議是集中於小型工程，但業界有標準指引及合約，直言「雙方若能跟足合約，便會減少爭議」。

謝志堅對消委會建議持開放態度，並提醒消費者要留意報價單及合約內容，並清楚列明要求，如用料產地、對其他物料的要求及付費方法等，以避免爭議。

梁美芬感謝消委採納建議

西九新動力召集人梁美芬昨日表示，因應California FITNESS事件，一直建議消委會不可以再做「無牙老虎」，應該成立仲裁中心。她感謝消委會採納其建議，明確表示考慮成立消費爭議解決中心。

白石角釣魚區 料明年初啓用

香港文匯報訊（記者 文森）為推廣親水文化及近水活動，康樂及文化事務署建議在大埔白石角海濱長廊設立釣魚區，工程開支預計為350萬元，預計明年1月落成及開放予市民使用。

行政長官梁振英今年施政報告公佈推行釣魚區試驗計劃，在中西區海濱長廊、白石角海濱長廊及青衣長輝路海濱花園設立指定釣魚區，並加設輔助設施，讓市民在較舒適的環境下進行垂釣活動。中西區海濱長廊釣魚區計劃早前率先曝光，預計明年3月啟用。

康文署昨日提交大埔區議會文件指，大埔白石角海濱長廊位於吐露港旁，遠眺馬鞍山至八仙嶺美景，附近設有公眾停車位、小食亭、洗手間等設施，屬垂釣活動熱點之一，是設立釣魚區合適地點。康文署計劃在該處增設釣魚活動輔助設施，以提供更佳環境予釣魚者享用。

工程料斥資350萬

擬建釣魚區面積約180平方米，建議提供洗滌設備、長椅、工作枱、擺放釣魚杆裝置等輔助設施，亦會加設教育展板，宣傳垂釣活動正確行為及安全守則。

工程開支預計350萬元，每年經常性開支約90萬元，與中西區海濱長廊釣魚區相同，最快2016年9月底開工，2017年1月落成及開放予市民使用。

綻放姿彩，揭開黃金新一頁

今時今日的60後魄力十足又懂得享受人生，所以雋悅為60後的您提供貼身多元的休閒配套，例如全天候室內恆溫泳池、健身室、工藝室、娛樂室及多功能活動室等，讓您與志同道合的朋友一起投入豐盈自主的優雅人生，樂活精彩每一天。

雋悅是香港房屋協會首個為60歲或以上人士打造的優質生活平台，提供一站式居家安老配套，並設長期租約及2年短期租約以供選擇。



發展商：**HONG KONG HOUSING SOCIETY**
香港房屋協會

租務辦事處地址：香港北角七姊妹道昌苑大廈地下1A號舖（北角地鐵站B4出口）
開放時間：星期一至日（包括公眾假期）上午9時至下午5時（敬請預約參觀單位，最後預約時間為下午4時）

查詢及預約熱線：**8208 8862**

街道名稱及門牌號數：丹拿道8號 區域：北角 業主就發展項目指定的互聯網網站的網址：www.thetannerhill.hkhs.com
本廣告／宣傳資料內載列的相片、圖像、繪圖或素描顯示純屬畫家對有關發展項目之想像。有關相片、圖像、繪圖或素描並非按比例繪畫及／或可能經過電腦修飾處理。準租戶如欲了解發展項目的詳情，請參閱租賃說明書。業主亦建議準租戶到有關發展項目作實地考察，以對該發展項目、其周邊地區環境及附近的公共設施有較佳了解。

業主：香港房屋協會。業主授權公司：不適用。認可人士：呂元祥建築師事務所（香港）有限公司的呂元祥博士。發展項目的承建商：保華建築營造有限公司。代表業主行事的律師事務所：何耀球律師事務所。已為發展項目的建造提供貸款或已承諾為該建造提供融資的認可機構的名稱：不適用。已為發展項目的建造提供貸款的任何其他人的姓名或名稱：不適用。本廣告由業主或在業主同意下發布。業主建議準租戶參閱有關租賃說明書，以了解發展項目的資料。本廣告之印製日期：2016年9月1日。