

Topic:	Public Consultation on Draft Enforcement Guidelines of Trade Descriptions (Unfair Trade Practices) (Amendment) Ordinance 2012
Period:	2012-12-20 to 2013-03-17
No. of Message:	10
Source:	Public Affairs Forum (www.forum.gov.hk)

Thread 1	Invitation of Views on the Draft "Compliance and Enforcement Policy Statement"
Author	Message
#1 2012-12-26, 00:05 jackyko1109	本人從事電訊業達十多年, 十分記同 < 遵從與執法政策聲明> , 就大型電訊商的違規行為多涉及大批市民, 意味新例下犯事的電訊商或會遭刑事檢控, 刑事檢控是很好一個選擇, 公開承諾書的阻嚇性很大; 變相將違法商戶「開名」; 而當局也可向法院申請強制令, 禁止重犯違規行為。若事件的受害者眾、對公眾安全構成威脅, 甚至對受害人產生滋擾及焦慮, 當局可徵詢律政司意見提出刑事檢控, 保障大眾市民的利益。
	關於[執法工具-承諾] 的手段, 可否引入公佈[接受承諾商號]的名單, 以加強法例的阻嚇力.
#3 2013-02-04,	本人從事電訊行業愈十多年, 現時業界自願遵守的《電訊服務合約實務守則》中訂明非應邀式合約設有七天冷靜期, 不適用於已安裝及已開展服務, 在每年的幾千宗電訊投訴中, 亦只有數宗能成功懲處電訊商, 證明

<p>23:17 jackyko1109</p>	<p>情況未有改善，建議政府盡快就冷靜期立法，將冷靜期改為服務開始後7天，並設立電訊商推銷員黑名單制度、推銷員發牌制度等，保障消費者權益。(通訊業聯會在2011年發出業界自願遵守的《電訊服務合約》守則，當中設有7天冷靜期一項，即顧客簽合約7日後可以取消，但當服務已開始提供，或裝置已裝好，冷靜期便不適用。有供應商利用守則的灰色地帶，如即時為消費者安裝服務，令其失去冷卻期。)</p> <p>就《電訊服務合約實務守則》，本人有少少意見提出：</p> <ol style="list-style-type: none">1) 過往電訊商表明冷靜期只適用於新合約，建議將7天冷靜期由簽約後改為服務生效後，並應包括續約。而服務生效後7天冷靜期為表公平，用家如要取消服務必須向電訊商支付服務成本費用(如安裝費、首月月費等)，確保公平。2) 建議設黑名單制度，把不實的推銷員或電訊商公開。3) 像地產及保險行業引入推銷員發牌制度,提升推銷員質素,提升本港電訊推銷員的專業形象。4) 建議在推銷過程中錄音，以便客戶日後追討或保障推銷員，減少供應商和消費者各執一詞的情況，以平衡雙方利益，減少爭議。 <p>衙前圍道亦都有巴士線路,例如,如果由觀塘往九龍城,必須乘坐巴士由太子道西下車,步行入去,好不方便.如要活化九龍城市容,交通亦都需要活化.</p>
------------------------------	--

Thread 2	Invitation of Views on the Draft "General Guidelines"
Author	Message
#4 2012-12-25, 23:57 jackyko1109	<p>本人從事電訊行業十多年, 建議有必要在固定年期或預繳式合約加上冷靜期, 好像保險服務, 若有了冷靜期, 可減低商戶施用不公平手法的意欲; 就算最終法例未有加入冷靜期, 我也希望商戶或各大電訊業自行加入冷靜期條文, 增強消費者信心, 達致雙贏, 也使香港的形像得以保持。</p>
#5 2012-12-28, 00:25 KFC	<p><i>[Quoted message posted by jackyko1109:</i></p> <p>本人從事電訊行業十多年, 建議有必要在固定年期或預繳式合約加上冷靜期, 好像保險服務, 若有了冷靜期, 可減低商戶施用不公平手法的意欲; 就算最終法例未有加入冷靜期, 我也希望商戶或各大電訊業自行加入冷靜期條文, 增強消費者信心, 達致雙贏, 也使香港的形像得以保持。 <i>同意加入「冷靜期」, 令不良銷售手法接受「售後」考驗。]</i></p> <p>加入冷靜期的同時, 還應加入「取消服務簡易程序」。話說部分電信服務供應商 (e.g. x-cable) 在客戶完成服務合約的時候, 仍然採取不合理的措施, 令客戶難以取消服務, 令一次簽約, 變成終身合約。常見的手法:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規定客戶使用指定的取消服務表格, 並對表格設定使用時限, 過期無效, 重新索取表格; 2. 簽訂合約之時, 不能預設到期日的指示, 如: 中斷服務、月費服務。這種情況誘使服務供應商在取消服務方面採取「拖字訣」, 令客戶在取消服務之時, 往往處與不公平境況, 因為拖延的時間越長, 客戶繳納的額外費用會越多。完全違背客戶對自己使用服務的意願。 3. 門市不接受用戶查詢和處理帳戶問題, 所謂的電話途徑處理帳戶問題, 對客戶來說根本毫無保障。

<p>#6 2012-12-28, 15:31 夜貓</p>	<p>合約到期，取消合約，客人通知時早一分鐘，話早，遲一分鐘代表你贊成續約，玩死你，唯有每一分鐘，一固電郵啦！</p>
<p>#7 2013-01-15, 15:53 John</p>	<p>商品說明條例的公平營商條文根本就不公平！</p> <p>當我們面對那些大機構、大財團，與他們爭取一丁點兒合理權益時，往往難若登天。</p> <p>因此，我們一般小市民、消費者不希望只得到公平的對待，而是希望條例對於消費者有所優待和保障！</p>
<p>#8 2013-02-07, 21:48 HOYY</p>	<p>對於電訊服務合約，設立合約冷靜期是好提議，但冷靜期條款的設計必須合理。冷靜期條款須保證消費者在合約冷靜期內終止合約時毋需承擔不合理的麻煩或損失。此外，政府監管不良營商手法，仍可保留抽查，勸喻，公告不良商號黑名單，檢控等手段。商號負責人有責任約束前線銷售員避免採取不良銷售手法，因此負責人在發生不良銷售案件時不應把不良銷售手法全歸咎於前線銷售人員而置身事外。</p>
<p>#9 2013-03-11, 23:08 沛霖</p>	<p>同意加入冷靜期,並建議每間公司都必須公開其公司的投訴熱線及地址,公司註冊商號並限定三天內必須跟進消費者遇到的問題和投訴.</p> <p>因很多不良營銷公司售後態度很惡劣,很多美容院收錢後不認真,跟進客人,冷待客人和做事貨不對版,又經常訂不到位做美容,待你的療程期限已過,便不用理你,錢又收了,功夫但未做足.</p> <p>政府應嚴懲這些不良份子,還要設定某部門專負責跟進,定期檢查美容院,監管和約束負責人,前線銷售員和服務員,不可讓消費受到不公平的對待,和間接或直接騙去消費者的金錢和對公司的信任.</p>

#10 2013-03-12, 08:37 sky	<p>建議加入合約到期的處理方法</p> <p>很多時候，特別是電訊服務及收費電視的合約，到期後該等公司會自動同客戶續約(無論是否已有效確認通知客戶)。故有時令客戶不知不覺地多付費用。因此建議要嚴守合約精神，完約便合自動取消，除非由客戶提出申請續約，否則不能自動地無限期地續約。</p>