

倡議成立『消費爭議解決中心』 提昇消費者權益

2016年8月31日





議程

1

論述引入消費仲裁的可能性

- 需求
- 發展條件
- 海外經驗

2

介紹成立『消費爭議解決中心』的建議

- 理念
- 優點

3

建議內容

4

答問





研究範圍

本報告審視仲裁在排解消費爭議和
保障消費權益上的角色，
並提出可行的建議





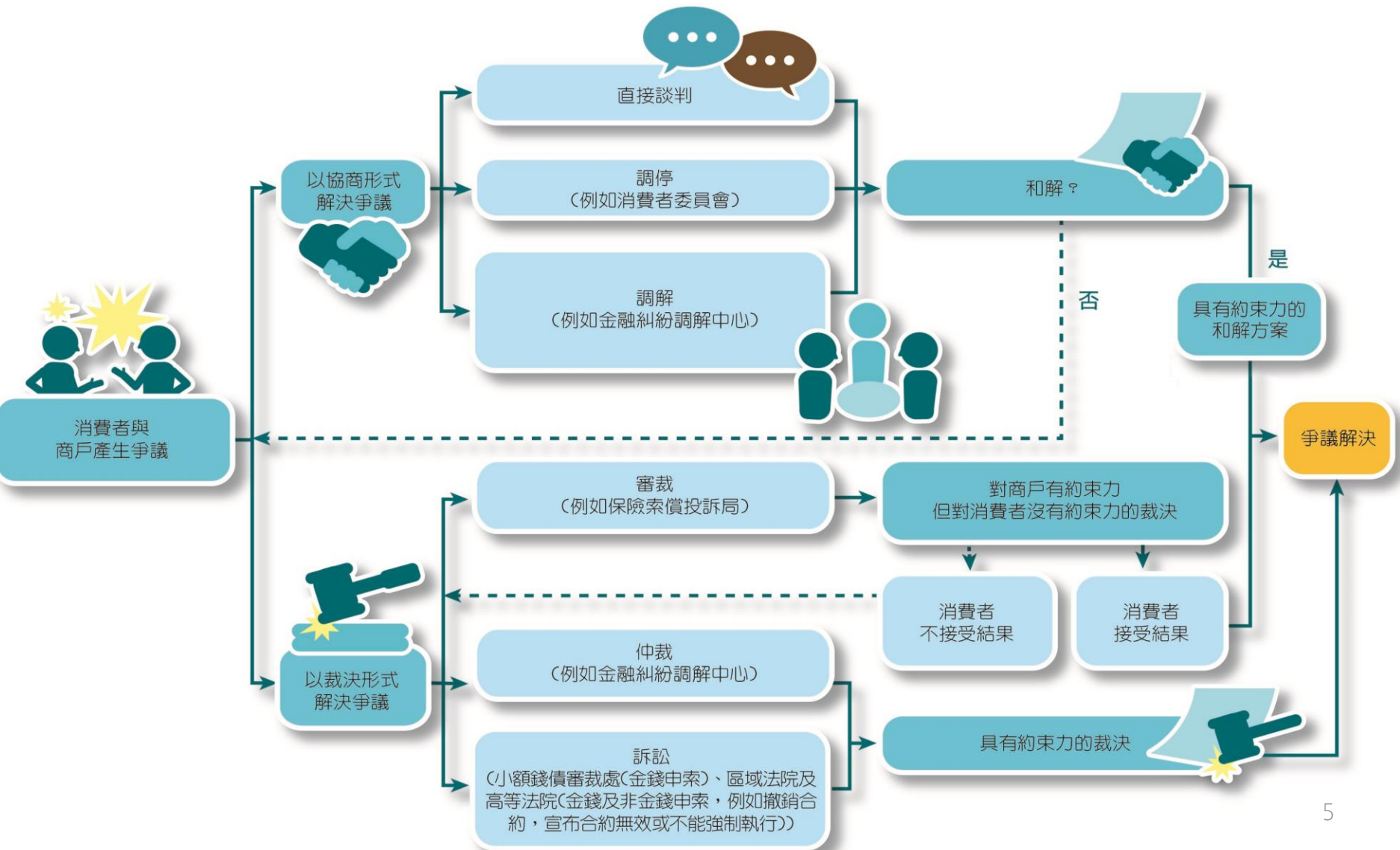
研究方法

- 研究消費者的定義
- 了解裁決程序的潛在需求
- 審視現有的消費爭議處理方式
- 評估訴訟在解決消費爭議方面的成本效益
- 研究仲裁與其他替代訴訟糾紛解決方案之間的相互作用
- 參考其他地區的替代訴訟糾紛解決方案
- 提出可行建議





香港消費爭議處理方式





香港消費爭議處理方式

協商形式

直接商議

- 沒有第三方協助
- 雙方自行解決爭議

調停

- 自願參與
- 透過第三方協助，如消委會
- 目的是達致雙方滿意和接受的和解協議

調解

- 自願參與
- 按《調解條例》在有組織的程序下進行
- 透過調解員協助，如金融糾紛調解中心
- 目的是達致雙方滿意和接受的和解協議





香港消費爭議處理方式

裁決形式

審裁

- 按雙方協議將糾紛交由審裁員裁決
- 裁決對商戶具約束力，如保險索償投訴委員會
- 消費者如不同意裁決可訴諸法院

仲裁

- 按仲裁協議將糾紛交由雙方選出的仲裁員裁決，如金融糾紛調解中心
- 過程和裁決結果均保密
- 仲裁裁決一般是終局並具約束力，可像法庭判決般在法院執行

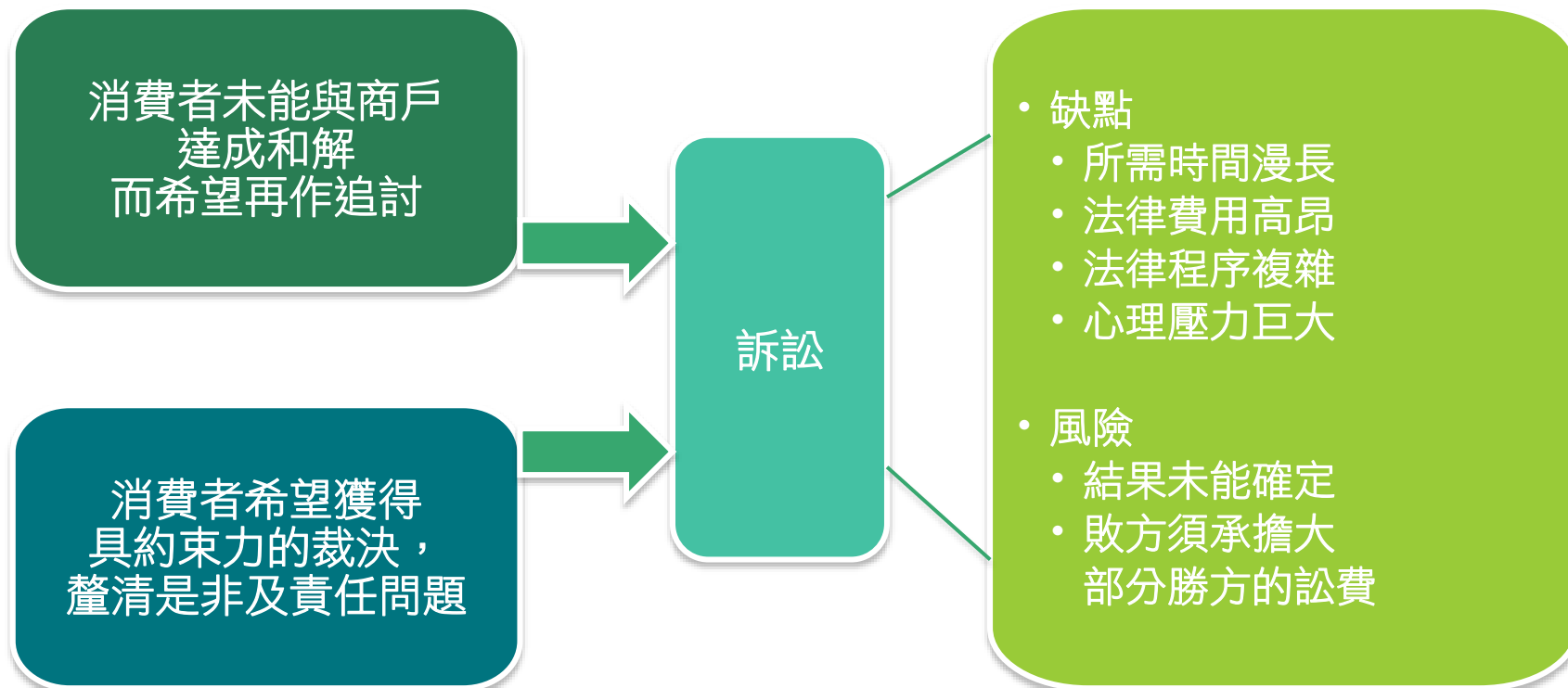
訴訟

- 在法院開展法律程序
- 糾紛交由法院指派的法官審理
- 聆訊一般在公開法庭進行



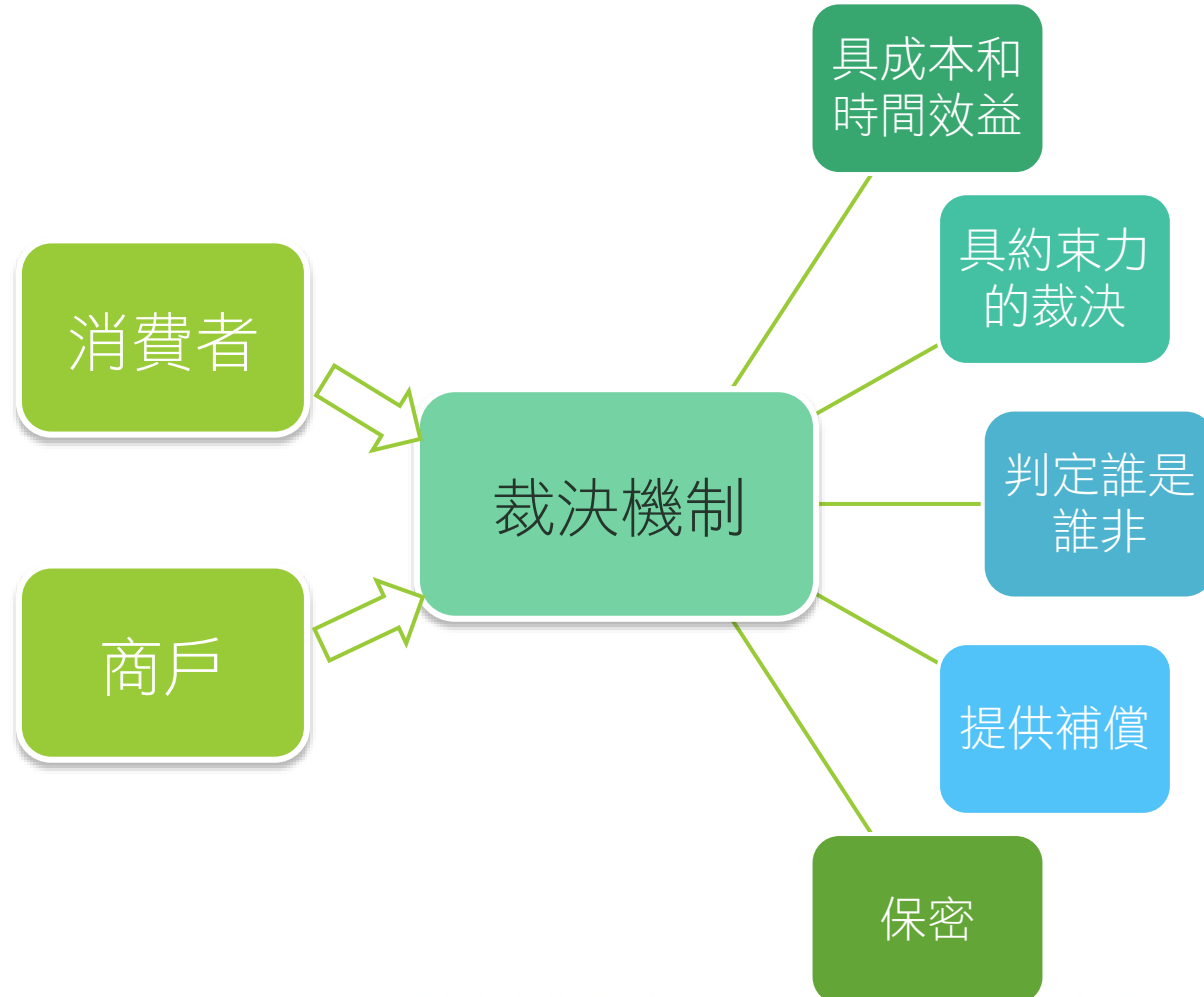


消費者對仲裁的潛在需求





消費者對仲裁的潛在需求

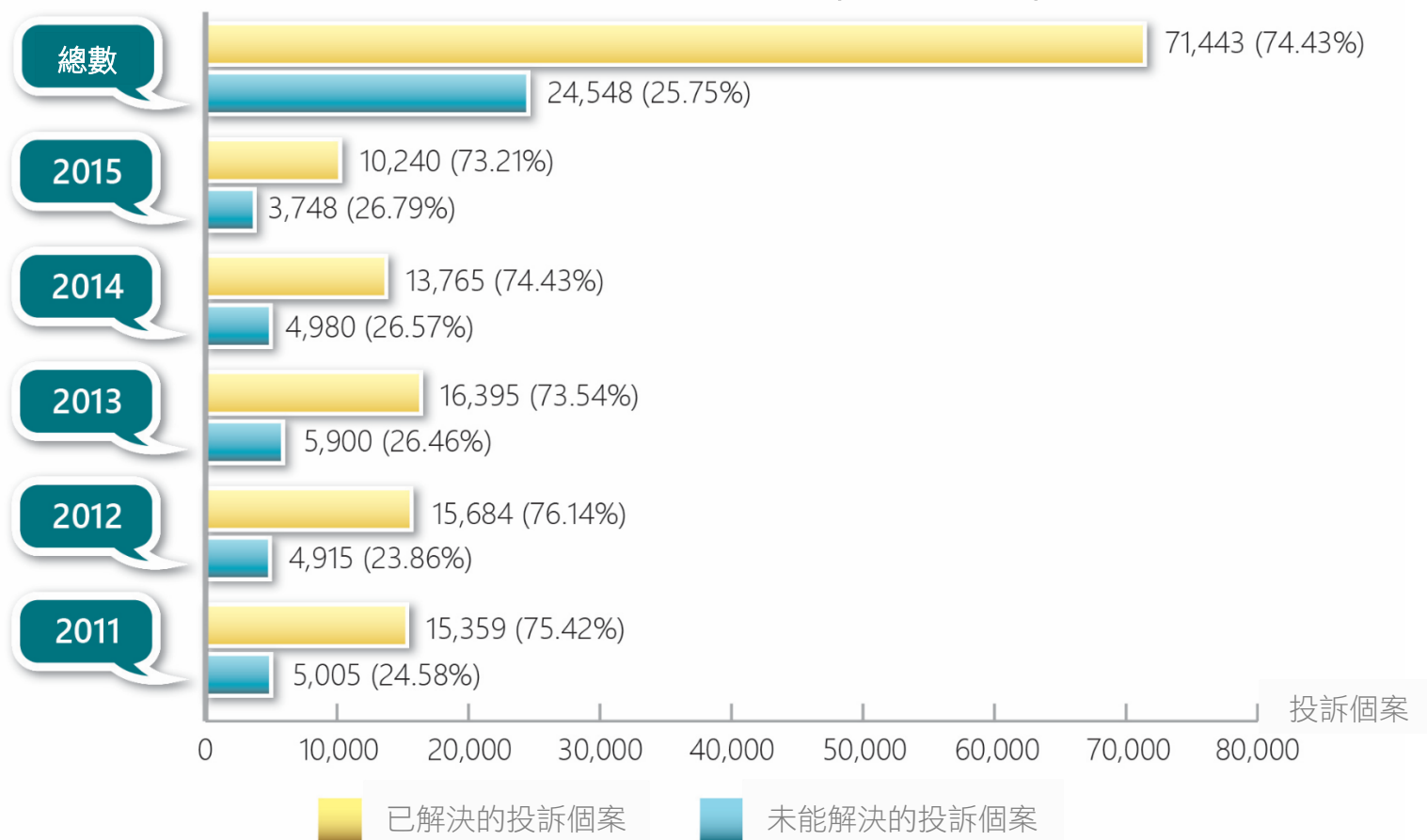




消費者對仲裁的潛在需求

消委會平均每年未能解決的投訴個案大約有5,000宗，佔投訴個案的25%。

消委會處理投訴個案的宗數 (2011-2015)

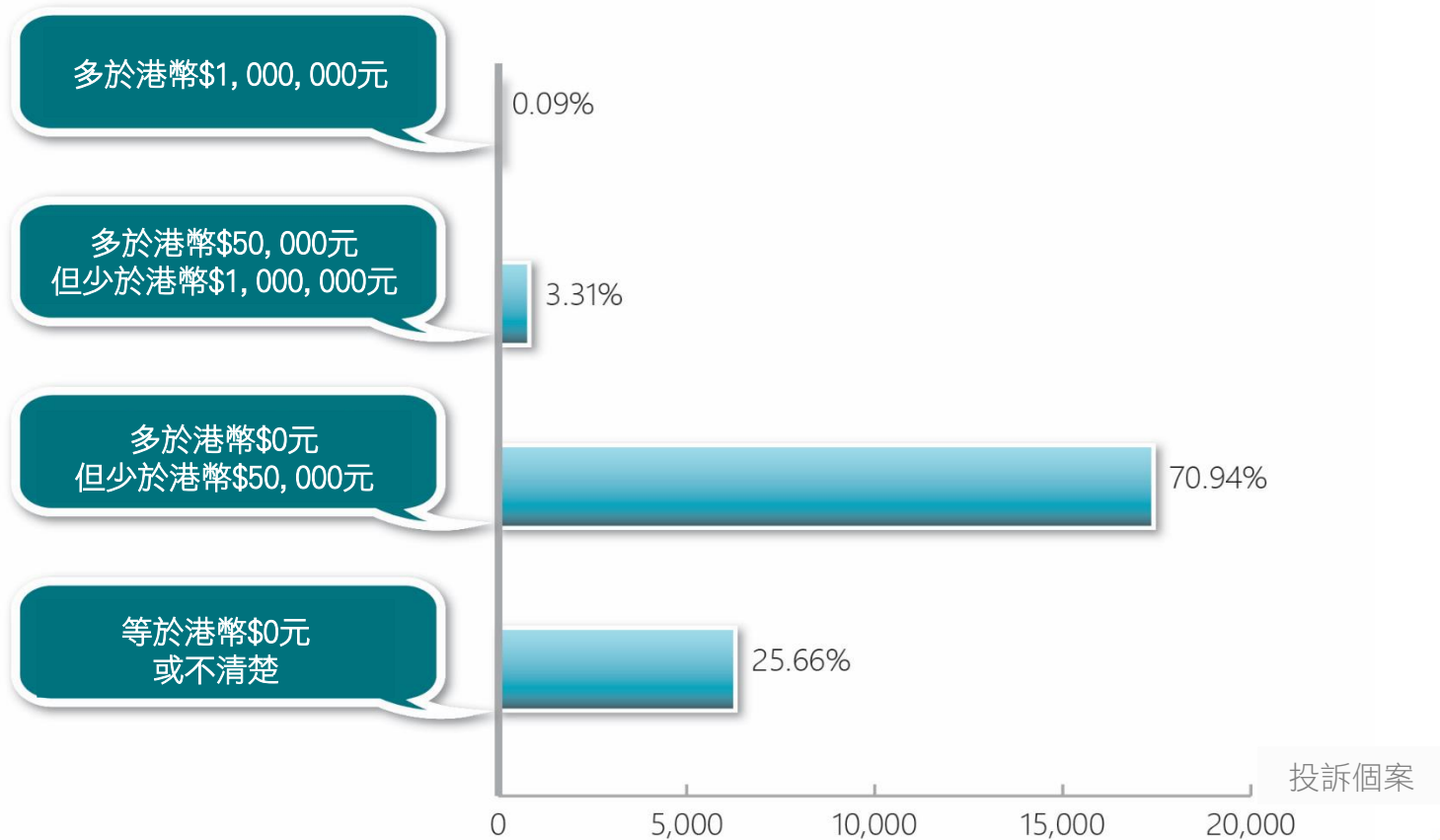




消費者對仲裁的潛在需求

大約97%未能解決的投訴所涉及的金額在港幣\$50,000元或以下。

消委會處理投訴個案的金額 (2011-2015)





消費者對仲裁的潛在需求

消委會認為下述的四大行業適合以仲裁解決消費爭議。



美容



電子
產品
及電
器



裝修



零售



例子1（美容）：

- 消費者購買激光美容療程
- 接受完療程後臉上出現紅印，感到紅腫及痛楚，需要接受治療
- 消費者指因治療師疏忽所引致，向美容院提出申索
- 如委任具有醫學知識的專業人士擔任仲裁員，可快捷地了解雙方的爭議重點及專家報告，節省時間和費用





例子2（裝修）：

- 消費者就家居裝修與工程公司訂立合約
- 消費者認為工程公司違約，包括未能依時完成、手工差、傢品及室內裝修質量未符合要求等
- 合約內容由書面協議、補充協議及口頭合約組成，雙方就合約內容及執行細節各執一詞
- 具家居裝修工程相關知識的仲裁員可就有關爭議事項為雙方釐清責任問題，決定對錯





例子3（零售）：

- 消費者以數千元購買一件售貨員聲稱不會縮水的襯衣
- 消費者發現襯衣經清洗後縮水，向商戶投訴
- 商戶否認責任
- 仲裁員可就襯衣縮水這問題上所引起的爭議裁定誰是誰非





香港已經準備就緒

香港已有一個穩固的基礎架構，
讓仲裁配合調解來解決消費爭議的模式得以扎根

健全的法律框架

充足和高效的專
業人才

政府積極
推動和鼓勵仲裁
及調解的發展



海外經驗

普通法地區

- 澳洲：金融申訴專員服務
- 加拿大：魁北克省的新建住宅保障計劃
- 新加坡：金融業爭議解決中心
- 英國：金融申訴專員服務

大陸法地區

- 葡萄牙：消費仲裁中心
- 澳門：消費仲裁中心
- 南韓：韓國消費者組織的消費者爭議解決委員會





海外經驗

政府資助

- 優點
 - 確保公平、公正、中立和獨立
 - 有助吸引各行業商戶參與（葡萄牙和澳門）
- 缺點
 - 須動用公帑

業界資助

- 優點
 - 可透過參與計劃和「用者自付」的原則推行
 - 不需動用公帑
- 缺點
 - 需時制定法規，規定商戶必須參與(澳洲和英國的金融業)
 - 可能存在商戶支配和控制，以致削弱計劃的公正性和中立性
 - 如消費糾紛重複由同一批仲裁員處理，商戶可通過“重複參與者效應”在仲裁過程中獲取不當的優勢(加拿大魁北克省)



海外經驗

鑑於這些海外經驗，
我們認為『先調解，後仲裁』的理念
最適合解決消費糾紛。



倡議的消費糾紛解決程序

『先調解，後仲裁』

消費者

- 提供一種比訴訟便宜和快捷的爭議解決程序
- 除去訴訟為身心帶來巨大的壓力

商戶

- 節省訴訟所花的時間和金錢
- 有助維持和客戶的良好關係和商譽

社會

- 有助減低法院處理案件的數量
- 增加爭議雙方直接對話的機會
- 避免他們因訴訟而產生的敵意和猜疑
- 彰顯消費公義
- 營商及消費環境得以改善



『先調解，後仲裁』

歸納研究結果及
為將『先調解，後仲裁』
的理念付諸實行，
我們有以下九項建議





建議

建議一

- 由政府支持成立「消費爭議解決中心」(CDRC)
- 提供「先調解，後仲裁」的服務予消費者及商戶，以解決消費爭議

建議二

- 由政府出資資助CDRC的成立及營運，但須配以有效的方案控制成本，例如：
 - 建議參照現時支付予政府各委員會非官方成員的酬金方式計算調解員和仲裁員的報酬
 - 消費者必須通過案情審查才獲資助進行仲裁
 - 仲裁程序可追討的法律費用亦應設立上限



建議

建議三

- 為免消費者因經濟負擔而未能使用服務，CDRC應提供免費服務予消費者，包括：
 - 調解前的初步法律諮詢服務
 - 調解服務
 - 在通過案情審查後的仲裁服務，及在仲裁過程中的法律代表服務

建議四

- 參與計劃的商戶須跟從CDRC的解決爭議程序
- 只有加入計劃的商戶才可展示有關計劃的標誌，顯示顧客可藉CDRC提供的獨立、公正和免費的程序去解決糾紛，有助提升消費者對該商戶的信心



建議

建議五

- CDRC應持公正、獨立和具透明度的原則處理個案，
例如：
 - 調解員及仲裁員應由雙方同意選出
 - 調解員或仲裁員應披露任何實際或潛在的利益衝突
 - CDRC不得接受任何形式的贊助

建議六

- CDRC處理的消費糾紛索賠金額的上限應訂定為港幣
\$200,000元



建議

建議七

- 仲裁程序應盡可能簡化及具成本效益，可追討的法律費用亦應設上限，以減低相關的仲裁費用
- CDRC應訂定調解和仲裁規則，以簡化：
 - 處理“文件仲裁”(“documents-only”)的時間
 - 處理訂定口頭聽證合理時間的“中止辯論以付裁決法”(“guillotine”)

建議八

- 消委會和司法機構應設立機制，以轉介合適的消費糾紛個案予CDRC跟進處理



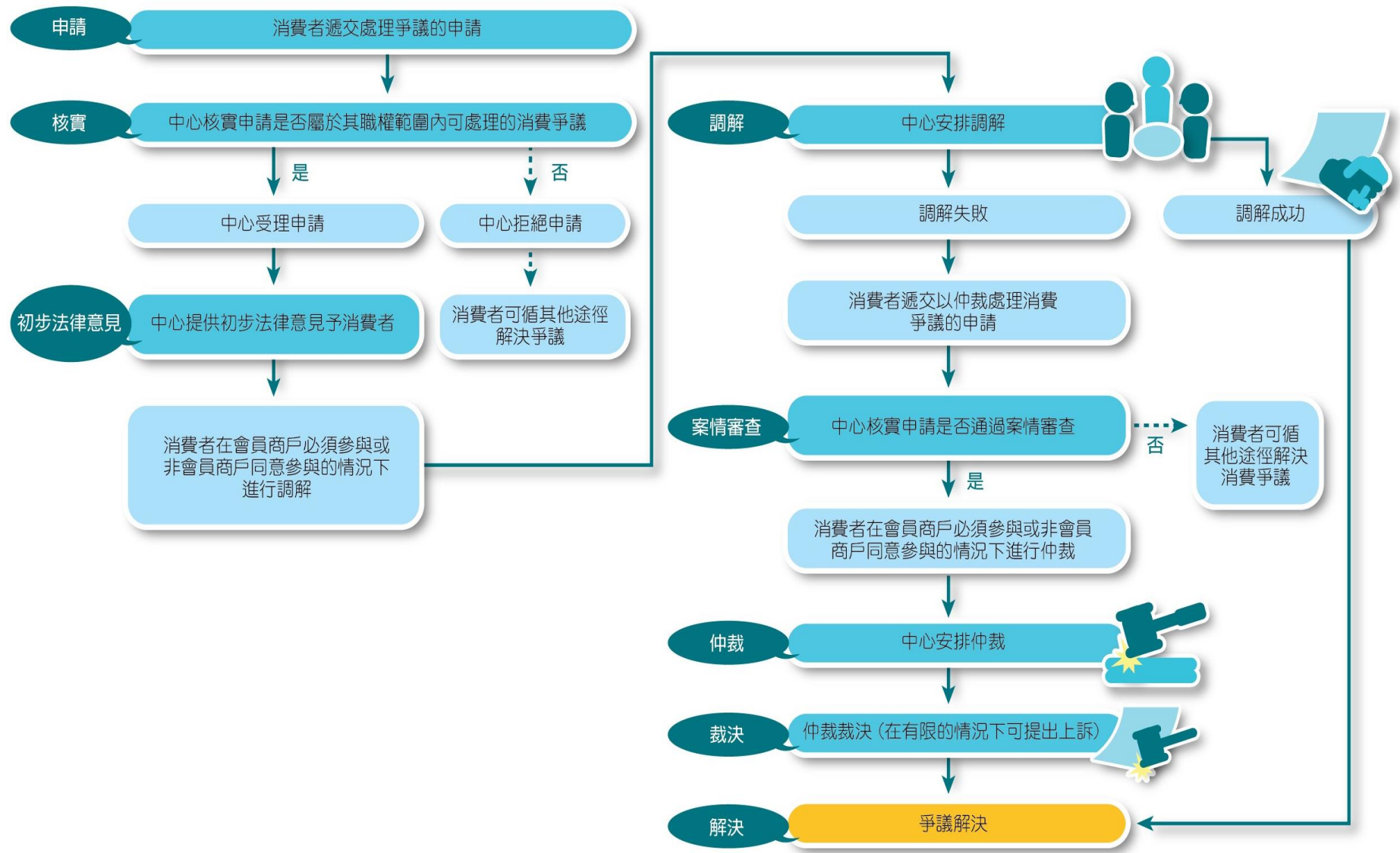
建議

建議九

- 現存於個別行業的消費爭議解決機制如合併歸入 CDRC，通過資源共享，可優化成本效益



消費爭議解決中心處理個案流程





總結

消委會倡議成立
『消費爭議解決中心』

為香港消費者和商戶建立一個
更佳的消費糾紛解決機制

提昇香港消費者保障權益
彰顯消費公義



謝謝

