



專題會議 II — 社區爭議

如何促進消費爭議調解





解決消費糾紛 - 訴訟、仲裁？

訴訟
(litigation)

仲裁
(arbitration)

- 缺點
 - 所需時間漫長
 - 法律費用高昂
 - 法律程序複雜
 - 心理壓力巨大
 - 絕大部分的消費糾紛所涉金額不大，未必符合成本效益
- 風險
 - 結果未能確定
 - 但敗方須承擔大部分勝方的訟費





解決消費糾紛 — 調停 (Conciliation)

消費者委員會

- 為消費爭議的雙方協調溝通，透過**調停** (Conciliation) 商議尋求雙方滿意的和解方案

消委會**調停**與**調解**的分別

- 未達至《調解條例》有關**保密責任**的要求 - 如對營商手法惡劣的商戶進行點名行動
- 程序上不如調解般**正規** - 如不須就同意調停或和解簽訂協議
- 在觀感上消委會傾向維護消費者，而調解員必須**不偏不倚**
- 消委會不能提供擁有與相關問題有關的專業知識的人員協助排解糾紛，而調解雙方可選擇有相關的**專業知識**的人作調解員





消費者對調解的潛在需求

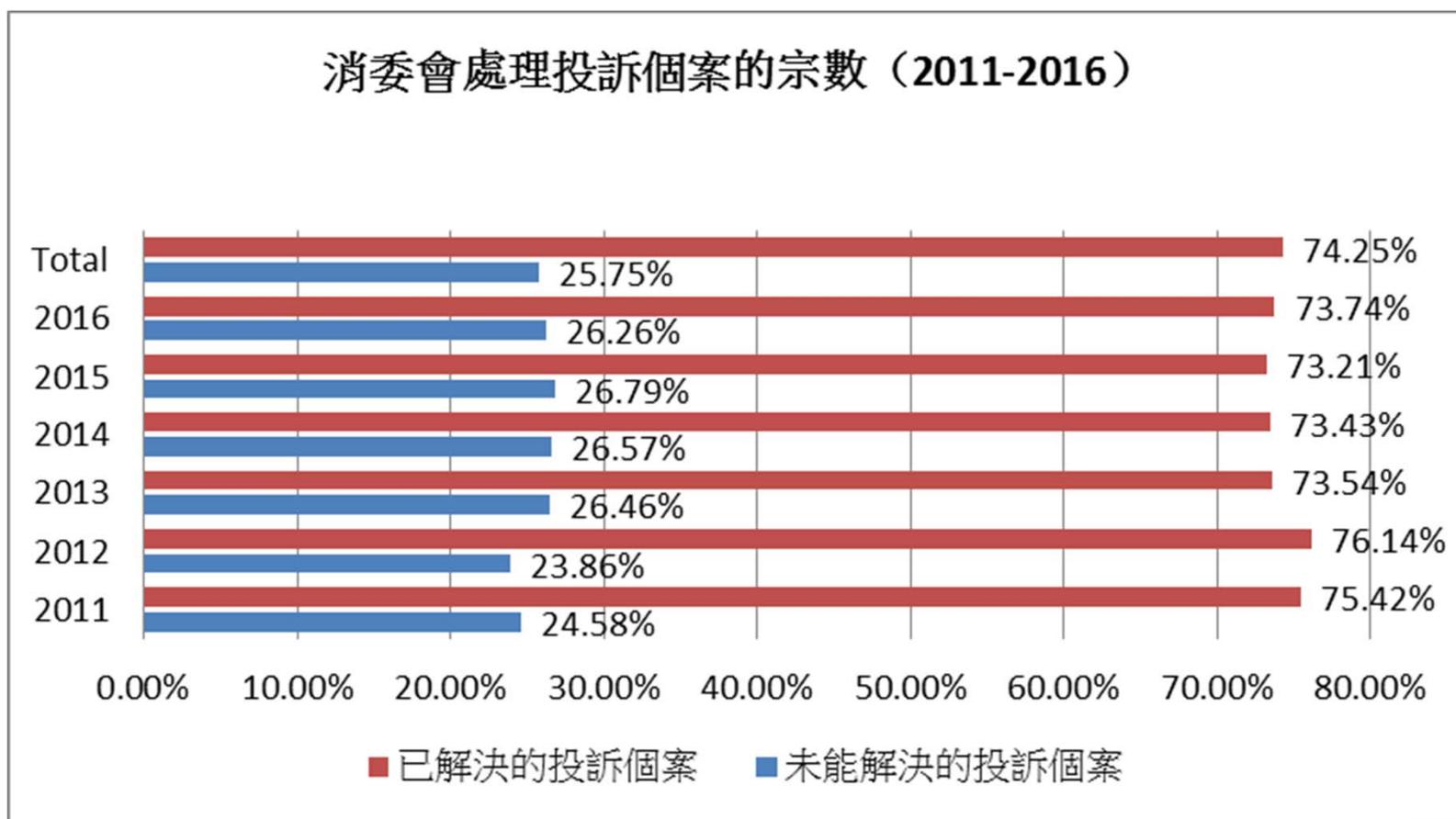
- 過去5年每年平均收到約2萬8千宗消費投訴





消費者對調解的潛在需求

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25.75%。





電訊業解決顧客投訴計劃

(Customer Complaint Settlement Scheme - CCSS)

- 由代表香港通訊業界的組織「香港通訊業聯會」成立的獨立調解服務中心提供，協助電訊商與其客戶解決計帳爭議
- 由曾受訓的獨立調解員以會面或電話的方式，了解顧客與電訊商的爭議點、理據及訴求，協助雙方商議並擬訂解決方案，從而就解決全部或部分爭議達成協議
- 所涉及的爭議金額須不少於港幣300元，及雙方就爭議的商議經已陷入僵局
- 申請人只須繳付港幣100元，作為使用調解服務的費用
- 2014-16 年間處理132 宗個案，當中126宗得到解決 (95%)





美容業調解機制



- 香港美容業標準評級機構 (Beauty Industry Standardisation Organisation, BISO) 運作的消費糾紛調解機制
- 處理**認證商戶**與其顧客之間的消費糾紛
- 若未能達成調解協議，將由 BISO 派員協助由 BISO 委任的獨立「**仲裁**委員會」進行“仲裁”處理





金融業

金融糾紛調解中心 (FDRC)

- 所有由金管局認可或證監會發牌 / 註冊（只提供信貸評級的機構除外）的金融機構必須成為調解計劃成員
- 須循「先調解，後仲裁」的方式去解決與消費者，有關其提供的金融服務的爭議
- 爭議須屬金錢性質及申索金額不超過港幣500,000元





消費者委員會倡議成立

『消費爭議解決中心』 (Consumer Dispute Resolution Centre)

『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

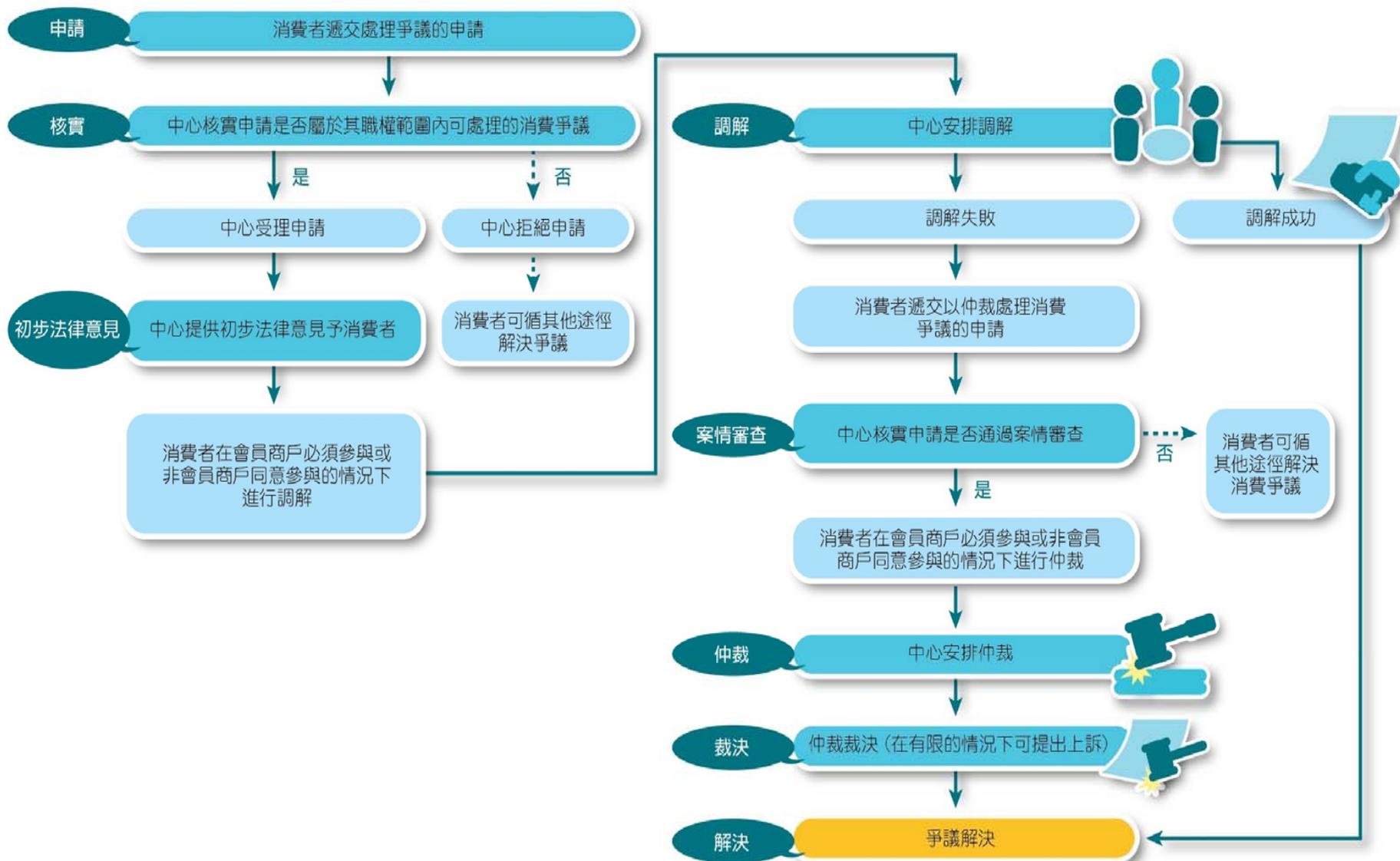




消費爭議解決中心處理個案流程



消費者委員會
CONSUMER COUNCIL





結語 — 建議

- 考慮設立「消費爭議解決中心」(Consumer Dispute Resolution Centre – CDRC) (「先調解，後仲裁」模式)
- 協助業界(例如美容業)將各種不同解決爭議方法**轉型至正式調解**
- 各專業、政治團體及區議會以**義助形式**(pro-bono)積極參與，以達至「雙贏」

