

## 法院以外的集體濟助方式或更有利消費者

相對於集體訴訟，我們更建議以法院以外的集體濟助方式去處理消費者爭議。近年，另類爭議解決方法（ADR）應用於消費者案件在歐洲有相當大的發展。剛過去的三月份，歐洲議會表決通過議案，強化歐洲地區循法院以外途徑處理消費者案件的機制，目標是 2015 年底前建立一個可以透過互聯網解決成員國本國之內或者成員國之間跨國發生的消費者爭議的平臺。

法改委的諮詢文件及報告書未有充分解釋 ADR 的好處，實屬遺憾。其實相比法院訴訟，ADR 的過程、程序亦較有彈性、較靈活。對消費者而言，採取 ADR 較法院訴訟來得簡易。ADR 要求申訴人主動參加，屬於“選擇加入”的模式。主動參加的申訴人，會更積極去理解案件的進度，避免法院訴訟的大集體被少數主導騎劫的情形。商戶也可以減省成本費用，更能維持顧客關係，維護商譽。

ADR 之中，仲裁雖然還算是抗辯式的程序，但是爭議各方可以依照案情，約定靈活簡化的程序。若要更靈活的方式，調解就更合適了。香港的仲裁、調解機構其實可以進一步開發他們處理集體爭議的能力，宣揚 ADR 處理集體爭議的好處。若然更多人了解 ADR 的好處，我們就沒有需要急於引入集體訴訟機制來處理消費者案件了。

建議引入集體訴訟，固然是讓消費者循法律途徑尋求濟助，亦有說是希望申訴人透過司法程序判定對錯，產生阻嚇作用，避免同類事件發生。不過，如我們前文所述，集體訴訟易被濫用，一些人刻意榨取逼使商戶屈服賠償，所謂阻嚇，不如說是矯枉過正。也有說允許集體訴訟可以釐清法律觀點，完善保障消費者的法規。但正如前文所述，許多時根本不會正式判案雙方便已經和解。引入集體訴訟，對法律完善的成效其實不大。

如果給予消費者濟助，以及完善保障消費者的法規是目的，我們也應該認真考慮公共執法及賠償相結合的處理方式，而不是急於引入私人集體訴訟。

我們絕對有條件，將公共執法與消費者的濟助賠償相結合。近年有不少保障消費者的法律法規相繼訂立，而條例大多會指明監管機構或執法部門去監督實施情況。我們認為，屬於公共執法的職能，當由監管機構主理，不宜交由私人訴訟越俎代庖。私人訴訟的申訴人，大多是為了取得自身的經濟利益或金錢補償而去打官司，

對於法規背後的政策為何，如何完善，就算不是漠不關心，也恐怕不是最主要考慮。監管機構卻對於其管轄範圍有法律賦予的責任目的，亦因為監管機構對相關政策有較全面的理解和掌握，更能夠按廣大公眾利益判定應否執法，如何執法。執法行動成功，自然達到阻嚇作用。同時，公共執法也可以有效地為受屈群體取得補償。

現時，香港一些監管機關已經有一定的調查權力，有的還可以本著公眾利益提出訴訟。有一種可能，就是發展一種監管機構扮演公訴人，只有監管機構才可以提出集體申訴、集體訴訟的模式。另一種可能，就是進一步強化監管機關的裁判角色功能，使其有權處理集體申訴，判定責任誰屬，指令肇事的被告人提出賠償方案，或是釐定罰款，而收得的賠償與罰款則悉數分給受害人，達到彌補受害人的目的。外地以及香港的金融監管機構，已經有類似做法。公共執法與消費者的濟助賠償相結合的模式下，監管機構有目的為受害人謀取賠償，自會更聚焦可予賠償的違規事項，也自必要求申訴人士提供更嚴謹切實的證據理據。監管機構亦因此能更快接觸到引致爭端的營商手法的事實資訊。同時，由於監管機關必須聆聽及衡量被告人的辯解，將幫助執法機關更適時有效掌握執法盲點及要害，及時修訂條例或執法指引。而所作出的判決成為公開文件，要經得起司法覆核的考驗，對解讀相關法規及闡析其背後政策，及相關法規的完善演進，將有莫大幫助。

(#1424)

「群策學社」主席 方文雄

2013年4月22日

#### 「群策學社」簡介

「群策學社」由 89 名無政黨背景、曾任或現任中央政策組非全職顧問、熱愛祖國和關心中港事務的香港人組成。「群策學社」希望就各成員不同的背景及專業知識，透過一個民間平台，去研究、討論及提出有利祖國和香港現今及長遠發展的方案，為祖國及香港的未來作出貢獻。

網址：[www.hkstrategy.com](http://www.hkstrategy.com)

如有任何傳媒查詢，歡迎聯絡：

陳雨婷

電話：(852) 2978 3086

傳真：(852) 2978 3708

電郵：[joeychan@hshd.com.hk](mailto:joeychan@hshd.com.hk)