

有關要求規管新屋邨電器銷售商和裝修承辦商交貨期限的提問
(文件 IDC 65/2019 號)

消費者委員會的書面回覆

就鄧家彪議員有關要求規管新屋邨電器銷售商和裝修承辦商交貨期限的提問，消費者委員會謹奉覆如下：

回覆問題 1

消費者委員會於過去一年接獲關於裝修承辦商和電器銷售商延期交貨的投訴共 251 宗。由於消費者委員會未有房屋署裝修承辦商的名單，故此未能提供涉及房屋署裝修承辦商的投訴數字。於過去一年，本會接獲關於新屋邨的相關投訴共 27 宗，主要涉及東涌滿東邨居民購買電器而延期交貨的個案。

回覆問題 3

消費者委員會是法定機構而並非政府執法部門，本會處理消費者的投訴是以調停方式進行，投訴端賴有關之商號願意合作始能妥為處理。一般情況而言，本會於接獲消費者投訴後，會以書面或電話方式聯絡被投訴商號，商討解決方案。本會接獲上述東涌滿東邨居民的投訴個案後，已設法聯絡被投訴商號。被投訴商號曾答應盡快提供貨品或提供退款，然而商號的承諾大多未有兌現。在此情況下，個案或未能成功以調停方式解法。本會會建議消費者考慮透過小額錢債審裁處追討或向執法部門舉報。

2019 年 6 月