

管制人员的答复

(问题编号：3022)

总目： (62) 房屋署

分目： (-) 没有指定

纲领： (2) 私营房屋

管制人员： 运输及房屋局常任秘书长(房屋) (唐智强)

局长： 运输及房屋局局长

问题：

请告知本委员会：

1. 自《一手住宅物业销售条例》生效至今，按投诉类别划分，当局每年接收个案数目，当中投诉成立个案、仍在调查及投诉不成立的个案数目分别为何；当中涉及违例的发展商及地产代理数目分别为何？
2. 请详列自《一手住宅物业销售条例》生效至今，当局判断投诉成立的个案详情为何，检控宗数为何，对违例人士或发展商的罚则为何？
3. 过去5年，地产代理监管局收到有关投诉地产代理的数字、投诉的主要原因分类为何；对违例人士的罚则为何；被裁定撤销或暂时吊销牌照的数目为何？
4. 鉴于发展商、地产代理违规行为不时出现，销售监管局与地产代理监管局有何措施加强监管，让消费者的权益得以保障？

提问人：尹兆坚议员 (立法会内部参考编号：32)

答复：

- 1及2. 由2013年4月29日《一手住宅物业销售条例》(《条例》)(第621章)生效至2019年年底，一手住宅物业销售监管局(销售监管局)共接获369宗投诉。

按年的投诉个案数字，以及按投诉性质分类数字如下：

	投诉类别	2013年 (由4月 29日起)	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	累计 总数
(a)	售楼说明书	4	10	12	9	6	16	22	79
(b)	价单	1	1	0	4	1	1	0	8
(c)	销售安排	14	10	6	6	5	2	3	46
(d)	示范单位	0	0	0	2	1	0	1	4
(e)	参观已落成物业	0	5	1	0	0	0	0	6
(f)	临时买卖合约及 / 或买卖合同	1	0	1	0	0	0	0	2
(g)	成交纪录册	1	1	0	1	0	0	0	3
(h)	广告	2	6	15	27	7	7	12	76
(i)	网页	1	0	0	0	0	0	0	1
(j)	失实陈述及 / 或传布虚假或具误导性资料	6	15	9	10	6	9	20	75
(k)	其他	5	24	8	11	5	7	9	69
	总数	35	72	52	70	31	42	67	369

上述369宗投诉，当中300宗与《条例》有关，其余的69宗与《条例》无关。与《条例》有关的300宗投诉中，有20宗成立，另有243宗不成立。销售监管局仍在跟进其余37宗投诉。成立的20宗投诉个案涉及3个发展商，分别与17宗、2宗及1宗投诉有关。该3个发展商已被检控及定罪。成立的投诉个案并没有涉及地产代理。

除就所接获的投诉及传媒查询进行调查外，销售监管局亦会主动检视相关销售文件，如发现有涉嫌违反《条例》的情况，会立案进行调查，并将调查结果征询律政司，决定是否有足够证据作出检控。

由《条例》生效至2019年年底，共有7宗个案，因违反《条例》而被检控及定罪，合共涉及111项控罪。主要涉及违反《条例》中对售楼说明书、价单、广告、成交纪录册以及临时买卖合同和买卖合同须载有的强制条文等规定。所有控罪均已被定罪，有关发展项目的卖方合共被处罚款233.8万元。销售监管局已将有关定罪个案的控罪资料上载至该局网站，供公众查阅。

3. 在2015-16至2019-20年度(截至2020年2月底), 地产代理监管局(代理监管局)接获的投诉数字如下:

年度	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (截至2020年2月底)
投诉宗数	339	477	425	291	246

投诉个案主要涉及不当处理临时买卖合同 / 临时租约; 发出违规广告; 没有与客户订立或解释地产代理协议; 以及提供不准确或具误导性的物业资料(例如物业面积及用途限制)等。

代理监管局对持牌人作出的纪律处分包括训诫、谴责、罚款、在牌照上附加条件、暂时吊销牌照及撤销牌照。

在2015-16至2019-20年度(截至2020年2月底), 暂时吊销及撤销的牌照数目如下:

年度	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (截至2020年2月底)
被暂时吊销牌照数目	22	25	31	24	14
被撤销牌照数目	56	29	30	34	54

4. 销售监管局会继续采用三管齐下的方法, 执行《条例》, 规管一手住宅物业销售。一是监察发展商及相关人士各方面遵守《条例》的情况, 并在有需要时进行执法工作; 二是因应需要适时向业界发出指引, 让业界更切实有效地遵守《条例》; 三是加深公众对《条例》的认知, 确保消费者更好地利用《条例》保障自身的权益。

代理监管局一直致力提升地产代理的专业和服务水平, 并透过以下措施规管地产代理及教育业界: 检视牌照资格考试的内容; 因应最新情况和法例, 更新其执业通告的内容或发出新的执业通告; 提醒业界遵守新指引和规定; 透过巡查地产代理商铺以监察持牌人的执业情况; 监察持牌人有关一手楼盘销售的操守; 并优化自愿性持续专业进修计划。此外, 监管局会继续向证实违反《地产代理条例》(第511章), 或该局发出的《操守守则》或执业通告的持牌人作出纪律制裁。代理监管局会不时检讨有关措施的成效, 并按需要推行新的措施。

代理监管局亦一直致力消费者教育工作, 包括不时透过制作小册子和宣传短片, 以及举办公开讲座等活动, 提醒市民在委托地产代理处理物业买卖或租赁时应注意的事项。

- 完 -