

管制人員的答覆

(問題編號：3022)

總目： (62) 房屋署

分目： (-) 沒有指定

綱領： (2) 私營房屋

管制人員： 運輸及房屋局常任秘書長(房屋) (唐智強)

局長： 運輸及房屋局局長

問題：

請告知本委員會：

1. 自《一手住宅物業銷售條例》生效至今，按投訴類別劃分，當局每年接收個案數目，當中投訴成立個案、仍在調查及投訴不成立的個案數目分別為何；當中涉及違例的發展商及地產代理數目分別為何？
2. 請詳列自《一手住宅物業銷售條例》生效至今，當局判斷投訴成立的個案詳情為何，檢控宗數為何，對違例人士或發展商的罰則為何？
3. 過去5年，地產代理監管局收到有關投訴地產代理的數字、投訴的主要原因分類為何；對違例人士的罰則為何；被裁定撤銷或暫時吊銷牌照的數目為何？
4. 鑑於發展商、地產代理違規行為不時出現，銷售監管局與地產代理監管局有何措施加強監管，讓消費者的權益得以保障？

提問人：尹兆堅議員（立法會內部參考編號：32）

答覆：

- 1及2. 由2013年4月29日《一手住宅物業銷售條例》(《條例》)(第621章)生效至2019年年底，一手住宅物業銷售監管局(銷售監管局)共接獲369宗投訴。

按年的投訴個案數字，以及按投訴性質分類數字如下：

	投訴類別	2013年 (由4月 29日起)	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	累計 總數
(a)	售樓說明書	4	10	12	9	6	16	22	79
(b)	價單	1	1	0	4	1	1	0	8
(c)	銷售安排	14	10	6	6	5	2	3	46
(d)	示範單位	0	0	0	2	1	0	1	4
(e)	參觀已落成物業	0	5	1	0	0	0	0	6
(f)	臨時買賣合約及／或買賣合約	1	0	1	0	0	0	0	2
(g)	成交紀錄冊	1	1	0	1	0	0	0	3
(h)	廣告	2	6	15	27	7	7	12	76
(i)	網頁	1	0	0	0	0	0	0	1
(j)	失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料	6	15	9	10	6	9	20	75
(k)	其他	5	24	8	11	5	7	9	69
	總數	35	72	52	70	31	42	67	369

上述369宗投訴，當中300宗與《條例》有關，其餘的69宗與《條例》無關。與《條例》有關的300宗投訴中，有20宗成立，另有243宗不成立。銷售監管局仍在跟進其餘37宗投訴。成立的20宗投訴個案涉及3個發展商，分別與17宗、2宗及1宗投訴有關。該3個發展商已被檢控及定罪。成立的投訴個案並沒有涉及地產代理。

除就所接獲的投訴及傳媒查詢進行調查外，銷售監管局亦會主動檢視相關銷售文件，如發現有涉嫌違反《條例》的情況，會立案進行調查，並將調查結果徵詢律政司，決定是否有足夠證據作出檢控。

由《條例》生效至2019年年底，共有7宗個案，因違反《條例》而被檢控及定罪，合共涉及111項控罪。主要涉及違反《條例》中對售樓說明書、價單、廣告、成交紀錄冊以及臨時買賣合約和買賣合約須載有的強制條文等規定。所有控罪均已被定罪，有關發展項目的賣方合共被處罰款233.8萬元。銷售監管局已將有關定罪個案的控罪資料上載至該局網站，供公眾查閱。

3. 在2015-16至2019-20年度(截至2020年2月底)，地產代理監管局(代理監管局)接獲的投訴數字如下：

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

投訴個案主要涉及不當處理臨時買賣合約／臨時租約；發出違規廣告；沒有與客戶訂立或解釋地產代理協議；以及提供不準確或具誤導性的物業資料(例如物業面積及用途限制)等。

代理監管局對持牌人作出的紀律處分包括訓誡、譴責、罰款、在牌照上附加條件、暫時吊銷牌照及撤銷牌照。

在2015-16至2019-20年度(截至2020年2月底)，暫時吊銷及撤銷的牌照數目如下：

年度	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (截至2020年2月底)
被暫時吊銷 牌照數目	22	25	31	24	14
被撤銷 牌照數目	56	29	30	34	54

4. 銷售監管局會繼續採用三管齊下的方法，執行《條例》，規管一手住宅物業銷售。一是監察發展商及相關人士各方面遵守《條例》的情況，並在有需要時進行執法工作；二是因應需要適時向業界發出指引，讓業界更切實有效地遵守《條例》；三是加深公眾對《條例》的認知，確保消費者更好地利用《條例》保障自身的權益。

代理監管局一直致力提升地產代理的專業和服務水平，並透過以下措施規管地產代理及教育業界：檢視牌照資格考試的內容；因應最新情況和法例，更新其執業通告的內容或發出新的執業通告；提醒業界遵守新指引和規定；透過巡查地產代理商鋪以監察持牌人的執業情況；監察持牌人有關一手樓盤銷售的操守；並優化自願性持續專業進修計劃。此外，監管局會繼續向證實違反《地產代理條例》(第511章)，或該局發出的《操守守則》或執業通告的持牌人作出紀律制裁。代理監管局會不時檢討有關措施的成效，並按需要推行新的措施。

代理監管局亦一直致力消費者教育工作，包括不時透過製作小冊子和宣傳短片，以及舉辦公開講座等活動，提醒市民在委託地產代理處理物業買賣或租賃時應注意的事項。

- 完 -