

管制人員的答覆

(問題編號：1420)

總目： (62) 政府總部：房屋局

分目： (-) 沒有指定

綱領： (3) 私營房屋

管制人員： 房屋局常任秘書長(王天予)

局長： 房屋局局長

問題：

執行《一手住宅物業銷售條例》，規管一手住宅物業的銷售的事宜，請告知本會，

1. 2020至2022年，請按投訴類別劃分，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？
2. 2020至2022年，每年當局判定投訴成立的個案數目、投訴詳情，提出檢控宗數，最終成功檢控後法院對違例人士或發展商判定的罰則分別為何？
3. 2020至2022年，地產代理監管局收到有關地產代理的投訴數字、投訴類別、對違例人士處理各項的罰則的分項數目分別為何？
4. 來年銷售監管局與地產代理監管局將推行什麼措施以加強監管，以提高對消費者權益的保障？

提問人：陳學鋒議員(立法會內部參考編號：36)

答覆：

1及2. 在2020至2022年期間，一手住宅物業銷售監管局(銷售監管局)共接獲208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	2020年	2021年	2022年
(a)	售樓說明書	3	5	9
(b)	價單	2	2	2
(c)	銷售安排	3	5	6
(d)	示範單位	0	1	0

	投訴類別	2020年	2021年	2022年
(e)	廣告	6	10	5
(f)	失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料	8	4	94(註1)
(g)	其他(與《一手住宅物業銷售條例》(《條例》)無關)	10	13	20
	總數	32	40	136(註2)

註1：在2022年接獲屬於失實陳述及／或傳布虛假或具誤導性資料類別的投訴共有94宗，當中79宗投訴內容相同，均指控同一個發展項目的賣方涉嫌就按揭安排提供誤導資料。

註2：在2022年接獲的投訴數目為136宗，當中有92宗涉及同一個發展項目，其餘44宗則涉及其他發展項目。

在上述208宗投訴中，有165宗與《條例》有關，其餘的43宗則與《條例》無關。在與《條例》有關的165宗投訴中，66宗已完成調查，沒有投訴成立。銷售監管局仍在跟進其餘99宗投訴(當中80宗涉及同一發展項目)。

在2020年至2022年期間，涉嫌違反《條例》的檢控、定罪及判刑的按年統計如下：

	2020年	2021年	2022年
檢控宗數	4	1	1(註3)
定罪宗數	4	1	1
判刑	分別罰款 40,000元至 80,000元不等	罰款72,000元	罰款74,000元

註3：另有1宗檢控個案排期於2023年在法院聆訊。

3. 根據地產代理監管局提供的資料，該局在2020年至2022年間，接獲投訴地產代理個案的類別及數目(包括涉及一手住宅及其他物業)，以及被紀律處分的持牌人數目表列於**附件**。由於投訴原因眾多，因此僅列出3類主要原因，其餘則列入「其他原因」。
4. 銷售監管局會繼續採用三管齊下的方法執行《條例》和規管一手住宅物業銷售：(1)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；(2)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》；以及(3)透過不同宣傳渠道，包括網上平台、電子及印刷媒體等，加深公眾對《條例》的認知，從而加強保障消費者的權益。

地產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和教育業界：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；提醒業界遵守新的標準和規定；透過巡查地產代理商舖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；以及優化自願性持續專業進修計劃。此外，地產代理監管局會繼續向證實違反

《地產代理條例》，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。地產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。

地產代理監管局亦一直致力教育消費者。該局會繼續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。

2020年至2022年
地產代理監管局接獲的投訴個案數目和所採取的行動
(包括涉及一手住宅及其他物業個案)

2020年

	投訴原因	投訴個案數目
1	不當處理臨時買賣合約／臨時租約	60
2	發出違規廣告	79
3	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)	41
4	其他原因	147
	總數	327

2021年

	投訴原因	投訴個案數目
1	發出違規廣告	121
2	不當處理臨時買賣合約／臨時租約	54
3	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)	30
4	其他原因	126
	總數	331

2022年

	投訴原因	投訴個案數目
1	發出違規廣告	66
2	不當處理臨時買賣合約／臨時租約	52
3	就租金回報提供失實或具誤導性的資料	32
4	其他原因	123
	總數	273

向持牌人或前持牌人採取的行動¹

	2020年	2021年	2022年
有關的持牌人或前持牌人數目	215	426	416
行動性質²			
訓誡／譴責	130	307	298
罰款	108	265	243
在牌照上附加條件 ³	91	189	177
暫時吊銷牌照	13	16	14
撤銷牌照	41 ⁴	34 ⁴	41 ⁴

¹ 這些行動是根據《地產代理條例》所賦予的權力而採取的。當中部分行動屬紀律性質，其他則是由地產代理監管局的牌照委員會裁定。由於個案的相關程序或需較長時間方能完成，因此部分個案是由往年延續下來的個案。

² 在部分個案中，會對同一持牌人或前持牌人採取超過1項行動。

³ 部分條件於批出牌照時附加，其餘則隨後附加。

⁴ 這些個案均由牌照委員會裁定，理由是持牌人不再符合相關的發牌條件。

— 完 —