

管制人员的答复

(问题编号：1420)

总目： (62) 政府总部：房屋局

分目： (-) 没有指定

纲领： (3) 私营房屋

管制人员： 房屋局常任秘书长(王天予)

局长： 房屋局局长

问题：

执行《一手住宅物业销售条例》，规管一手住宅物业的销售的事宜，请告知本会，

1. 2020至2022年，请按投诉类别划分，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？
2. 2020至2022年，每年当局判定投诉成立的个案数目、投诉详情，提出检控宗数，最终成功检控后法院对违例人士或发展商判定的罚则分别为何？
3. 2020至2022年，地产代理监管局收到有关地产代理的投诉数字、投诉类别、对违例人士处理各项的罚则的分项数目分别为何？
4. 来年销售监管局与地产代理监管局将推行什么措施以加强监管，以提高对消费者权益的保障？

提问人：陈学锋议员(立法会内部参考编号：36)

答复：

1及2. 在2020至2022年期间，一手住宅物业销售监管局(销售监管局)共接获208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	2020年	2021年	2022年
(a)	售楼说明书	3	5	9
(b)	价单	2	2	2
(c)	销售安排	3	5	6
(d)	示范单位	0	1	0

	投诉类别	2020年	2021年	2022年
(e)	广告	6	10	5
(f)	失实陈述及 / 或传布虚假或具误导性资料	8	4	94(注1)
(g)	其他(与《一手住宅物业销售条例》(《条例》)无关)	10	13	20
	总数	32	40	136(注2)

注1：在2022年接获属于失实陈述及 / 或传布虚假或具误导性资料类别的投诉共有94宗，当中79宗投诉内容相同，均指控同一个发展项目的卖方涉嫌就按揭安排提供误导资料。

注2：在2022年接获的投诉数目为136宗，当中有92宗涉及同一个发展项目，其余44宗则涉及其他发展项目。

在上述208宗投诉中，有165宗与《条例》有关，其余的43宗则与《条例》无关。在与《条例》有关的165宗投诉中，66宗已完成调查，没有投诉成立。销售监管局仍在跟进其余99宗投诉(当中80宗涉及同一发展项目)。

在2020年至2022年期间，涉嫌违反《条例》的检控、定罪及判刑的按年统计如下：

	2020年	2021年	2022年
检控宗数	4	1	1(注3)
定罪宗数	4	1	1
判刑	分别罚款 40,000元至 80,000元不等	罚款72,000元	罚款74,000元

注3：另有1宗检控个案排期于2023年在法院聆讯。

- 根据地产代理监管局提供的资料，该局在2020年至2022年间，接获投诉地产代理个案的类别及数目(包括涉及一手住宅及其他物业)，以及被纪律处分的持牌人数目表列于附件。由于投诉原因众多，因此仅列出3类主要原因，其余则列入「其他原因」。
- 销售监管局会继续采用三管齐下的方法执行《条例》和规管一手住宅物业销售：(1)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；(2)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》；以及(3)透过不同宣传渠道，包括网上平台、电子及印刷媒体等，加深公众对《条例》的认知，从而加强保障消费者的权益。

地产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和教育业界：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；提醒业界遵守新的标准和规定；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；以及优化自愿性持续专业进修计划。此外，地产代理监管局会继续向证实违反

《地产代理条例》，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。地产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。

地产代理监管局亦一直致力教育消费者。该局会继续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。

**2020年至2022年**  
**地产代理监管局接获的投诉个案数目和所采取的行动**  
**(包括涉及一手住宅及其他物业个案)**

**2020年**

	投诉原因	投诉个案数目
1	不当处理临时买卖合约 / 临时租约	60
2	发出违规广告	79
3	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)	41
4	其他原因	147
	总数	327

**2021年**

	投诉原因	投诉个案数目
1	发出违规广告	121
2	不当处理临时买卖合约 / 临时租约	54
3	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)	30
4	其他原因	126
	总数	331

**2022年**

	投诉原因	投诉个案数目
1	发出违规广告	66
2	不当处理临时买卖合约 / 临时租约	52
3	就租金回报提供失实或具误导性的资料	32
4	其他原因	123
	总数	273

## 向持牌人或前持牌人采取的行动<sup>1</sup>

	2020年	2021年	2022年
有关的持牌人或前持牌人数目	215	426	416
<b>行动性质<sup>2</sup></b>			
训诫／谴责	130	307	298
罚款	108	265	243
在牌照上附加条件 <sup>3</sup>	91	189	177
暂时吊销牌照	13	16	14
撤销牌照	41 <sup>4</sup>	34 <sup>4</sup>	41 <sup>4</sup>

<sup>1</sup> 这些行动是根据《地产代理条例》所赋予的权力而采取的。当中部分行动属纪律性质，其他则是由地产代理监管局的牌照委员会裁定。由于个案的相关程序或需较长时间方能完成，因此部分个案是由往年延续下来的个案。

<sup>2</sup> 在部分个案中，会对同一持牌人或前持牌人采取超过1项行动。

<sup>3</sup> 部分条件于批出牌照时附加，其余则随后附加。

<sup>4</sup> 这些个案均由牌照委员会裁定，理由是持牌人不再符合相关的发牌条件。

- 完 -