

房署跟進15宗涉違規轉售居屋個案

後出售謀利。早前揭發有居屋單位涉在空屋兩年



【大公報訊】《大公報》早前揭發有居屋業主懷疑違反規定炒賣「清水樓」單位，引起社會關注。房屋局局長何永賢昨日在立法會回應議員質詢表示，房屋署正跟進15宗涉嫌違規轉售居屋個案，每宗個案會情理兼備地處理。房署正考慮不同方法，加強打擊濫用公共房屋資源，例如考慮發出「可供出售證明書」前，派員檢視單位狀況，檢查有否曾經入住的痕跡。

擬派人檢查申出售單位

立法會議員梁文廣昨日在立法會大會提出口頭質詢，查詢房委會現正跟進多少宗懷疑違反資助出售單位居住規定

並將單位轉售的個案，以及會否考慮設立舉報機制。

何永賢表示，房委會一直嚴肅跟進懷疑違反居住規定的個案及接獲的投訴。專責小組不時巡查網上資訊，如發現有居屋出租而未補地價，將主動跟進，並跟進舉報和傳媒報道的個案。若發現業主違反相關規定，房委會將不會批准有關人士就居屋第二市場計劃「可供出售證明書」的申請，即使是已發出「可供出售證明書」，房委會亦有權撤銷，以至於有關業主將不能於居屋第二市場出售該單位。若原業主違反居住規定，房委會將不發出有關購買該單位的「提名信」，買賣雙方都可能要承受買

賣不能完成的風險。

何永賢又透露，房署正調查15宗懷疑違反買賣協議的個案，不過當中有個案的非同住家人身患重病，要長期照顧對方，當局會以「恩恤、情理兼備」態度跟進。她又指，有署方職員上門跟進投訴時，發現「旁邊有單位冷氣機都未裝」，職員將戶數記下，並嚴肅跟進。

何永賢指出，房委會亦透過不同途徑提醒持份者有關規定，包括最近去信獲發「可供出售證明書」的業主，再次提醒他們有關居住規定。房委會與地產代理監管局亦有緊密聯繫，監管局已於上月26日發信予轄下持牌人，再次提醒切勿參與銷售違反居住規定的資助出售

單位。

移民人士不符「實際居住」要求

民建聯林琳問及，若有資助出售單位的業主已經移民，單位是否須轉讓予房委會。何永賢確認，移民人士長時間離開香港，不符合「實際居住」的要求，房委會將以原價買回該單位。

至於早前房委會公布的一宗違規居屋轉售個案，原業主須向房委會交出賺取的所有利潤，涉及約100萬元，何永賢表示，由於買方不知情，原業主提出交回利潤的方案後，房委會認為符合資助出售單位並非炒賣工具的政策原意，最終接受安排。

消委會揭推銷失實 報價欠規範

裝修公司誤導顧客 亂教拆牆改門



家居裝修質素參差，消委會過去七年接獲1205宗家居裝修投訴，主要與服務質素、延遲完工及收費爭拗有關，涉及金額高達2.7億。消委會早前「放蛇」調查發現，不少裝修公司提供錯誤法律法規資訊，例如逾75%裝修公司稱可隨意將廚房門改為趟門、建議顧客毋須核實牆身性質就拆牆，同時不足四成報價單有列明工程細項，也有公司要求消費者在工程初期便支付八成款項。

消委會建議提供標準報價單範本、加入七日冷靜期條款，以及設立政府認可的認證制度等。

大公報記者 鍾佩欣



▲消委會發表有關家居裝修行業的研究報告。

▲市民選擇家居裝修服務，宜先了解報價單內的條款細則。

近年裝修投訴數字

2017至2023年間，消委會合共接獲1205宗對裝修公司的投訴個案，平均每年172宗。

年份	投訴個案	每宗個案平均涉及金額	服務質素	510宗
2017年	210宗	約19.3萬	延遲/不交貨	336宗
2018年	177宗	約20.7萬	價格糾紛	120宗
2019年	159宗	約25.7萬	維修/保養	74宗
2020年	131宗	約19.1萬	銷售手法	65宗
2021年	186宗	約25.3萬	更改/終止合約	64宗
2022年	173宗	約22.6萬	其他	36宗
2023年	169宗	約28.3萬	合共	1205宗

資料來源：消委會

消委會加強規範裝修業四大建議

- 提供標準報價單範本**
 - 標準條款應涵蓋重要事項，如施工時間表、工程項目和所用物料的詳細說明、變更或後加工程的安排、付款安排及時間表等；設立不少於七天的冷靜期條款，容許消費者可取消交易並獲得退款；加入另類爭議解決機制條款、付款保障等。
 - 設立政府認可的認證制度**
 - 認證計劃應批准合資格的行業或專業協會作為認證機構，負責確保獲得認證的家居裝修公司成員遵守計劃要求。
 - 採用具成本效益和高效率的另類爭議解決機制**
 - 採用先採取調解方式處理糾紛，若不成功，可選擇仲裁或專家裁定，均可避開經法庭處理的成本。
 - 加強消費者教育**
 - 建議政府部門或組織加強消費者教育，分享家居裝修基本資訊，例如可考慮在網上發布「資訊包」、舉辦講座，以及在不同住宅屋苑設立資訊站等。
- 資料來源：消委會

消委會實測發現的裝修陷阱(部分)

- 商家宣傳資料誇大、難以查證**
 - 有商家宣傳資料有「一間絕對可以信賴的裝修公司」、「低至一般公司1/3的價格」等難以查證的語句。
- 宣傳資料的優惠含糊或不實**
 - 有宣傳印有再額外贈送除甲醛服務、驗樓服務等，但經查詢，該公司稱「會送清潔服務，但驗樓、除甲醛服務另外有收費」。
- 潛在的餌誘式廣告宣傳/虛假商品說明**
 - 消委會神秘顧客透過網頁宣傳得知「\$0按金套餐先開工付款，我們對服務充滿信心！」但向該公司查詢時表示，「無此優惠，可能同事在網頁上寫錯了，這行業沒有公司會不收按金就開工。」

向消費者提供錯誤法律法規資訊

- 消委會神秘顧客向裝修公司查詢更換廚房門為趟門有沒有防火要求須注意，有公司表示客人沒有必要跟足防火要求，基本上不會被查到，如果要跟防火要求，價錢就會多幾千元。隨意將廚房門改為趟門或違反《建築物條例》有關消防安全的規定。

未經核實就向消費者提供建議

- 消委會神秘顧客向裝修公司查詢打通兩間房的注意事項，有公司十分肯定地指出兩間客房之間的牆是磚牆，並指從平面圖看來，該牆很薄，應該不會是石屎牆，所以可以打通。
- 資料來源：消委會



擁有一個舒適、裝潢精緻的家是不少人的畢生夢想，但裝修牽涉複雜繁瑣程序，對消費者造成不少壓力。消委會去年訪問505位家居裝修的消費者，58%受訪者表示難以比較不同報價單，55%認為市面上裝修公司良莠不齊，更有58%擔心裝修公司推銷手法誇張失實，其中每五宗家居裝修，就約有一宗（19%）曾出現糾紛，涉及工程延誤、施工質素欠佳和裝修公司拒絕「執漏」等問題。

有機會觸犯《商品說明條例》

消委會檢視涉及178個裝修商家的225個廣告，發現商戶的宣傳聲稱及保證過於誇張，難以求證，例如有商戶在社交媒體上聲稱提供額外驗樓服務，但實際上有其他收費；有公司網站表明是「零按金」套餐，職員卻表示網頁寫錯，稱「這個行業沒有公司不收按金就開工」。

消委會提醒，商戶有機會觸犯《商品說明條例》，有利誘式廣告宣傳的不良營銷手法之嫌。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，過去曾有神秘顧客向裝修公司索取報價時，竟被要求需支付訂金才可獲得報價，她批評該服務態度不理想，「打開門口做生意，簡單報價應是明明白白。」

根據消委會神秘顧客調查，超過75%的家居裝修公司回答可隨意將廚房門改為趟門，並向消費者提供錯誤的法律法規資訊，例如「沒有必要跟足防火要求，基本上不會被查到」、「私人物業範圍內，防火規例不適用。」消委會強調，此舉或會違反《建築物條例》有關消防安全的規定。

去年將軍澳區私人住宅內涉嫌動單位結構牆事件後，至今仍有裝修公司未經核實，單憑單位平面圖就向消費者提供建議，「該牆很薄，應該不會是石屎牆，所以可以打通」。黃鳳嫻批評，裝修公司某程度上將其法律風險轉嫁消費者。

至於報價單問題，消委會以神秘顧客身份取得市場上40份報價單，大部分未提及合法合規的聲明、違約金、延工安排、報價單有效期等，另有收取四成的龐大訂金首期。

報價單無列明延工安排等

消委會表示，本港未有專門法律規管行業，而現有的相關規管頗為零散，建議參考英國倫敦、新加坡、加拿大及內地相關制度。

短期而言，政府或行業組織應訂標準報價單範本，當中列明20大涉及工程內容與價格、運作上的安排，以及保養及補償安排等事項，當中應訂立7天冷靜期，以減少爭議；以及設立調解、仲裁等第三方專業爭議解決機制，方便消費者在數個月內處理爭議，毋須事事動輒要打一年至六年長的官司。

長遠而言，本港應設立類似「Q嘜」的認證計劃，由政府或業界組織、商會等許可認證機構，按經營模式及規模認證裝修公司，令市民能憑證找到符合標準的服務供應商，亦釋除公眾對業界的疑慮。此外，要採用具成本效益和高效率的另類爭議解決機制，以及加強消費者教育。

270萬豪裝 換來漏水昆蟲屋

【貨不對辦】家居裝修入行門檻過低，行內服務質素良莠不齊。消委會過去曾接獲投訴的最高金額達270萬元，裝修物質劣質以及單位漏水，家中牆壁及角落滋生昆蟲；有涉款達160萬元的裝修工程，裝修公司聲稱有20年裝修經驗，但設計師在過程中突然消失，監工人員沒有任何裝修經驗，最後單位裝修質素惡劣，出現漏水等不同問題。

測量師學會會長林家輝引述朋友個案稱，朋友曾用300萬元，找相熟的建築師協助設計連裝修工程，報價單未有列明物料和分項明細

等，結果廁所洗手盤旁鋪上最平的夾板，分體式冷氣機被安裝在櫃內，影響散熱，而且延遲交樓。

林家輝表示，知道不少消費者受害很深，就算經法庭追討，律師費可能比裝修費還要高，結果也是消費者蒙受損失，測量師學會樂意與政府和消委會合作，加強保障消費者權益。

裁定中心加快處理糾紛

測量師學會建築測量組發言人謝志堅表示，學會已提供小型工程和裝修的合約範本，

有助釐清消費者和裝修公司的權責。學會亦有設立「樓宇事務專家裁定中心」，協助理糾紛，一般個案半年內就可以完成，比法庭程序更省時。他認同設立認證制度，認為需配合監管工作並定期檢視名單。

香港建造業總工會權益及投訴主任吳偉傑接受《大公報》訪問時表示，過去雙方爭拗多以品質參差、商家坐地起價等不同原因，但相信透過認證制度、提供標準報價單有助減少雙方糾紛，「任何方法可以減少雙方爭拗，當然可以實施。」

大公報記者鍾佩欣