

## 消費者關係委員會 處理消費者投訴個案的準則

### I. 處理消費者投訴個案的程序

1. 投訴人與會員之間的糾紛，如經議會辦事處職員調停後，雙方仍無法達成和解，個案可提交消費者關係委員會處理。
2. 投訴個案必須與索償有關，而且必須從未進行法律程序、仲裁或調解，包括曾提出而其後終止的個案。
3. 議會辦事處會以書面通知會員，有關個案將交由消費者關係委員會處理。通知書並會夾附投訴人的投訴信(連同單據及相關證明文件等)，會員曾作出的書面解釋及證據，以及其他與個案相關的資料。
4. 會員可於通知書發出日期之後一天起計十四天內，提交書面回覆，作出最後答辯。
5. 議會辦事處在收到會員的書面回覆後，會在可行情況下採取適當步驟，求證有關答辯是否屬實。如會員提供新證據，議會辦事處會將有關回覆通知投訴人，投訴人可以在十四天內作出最後回應。
6. 議會辦事處會整理雙方提交及本身所搜集到的個案資料，並呈交消費者關係委員會作處理個案之用。為確保個案獲公平處理，所有呈交委員會的文件中，與會員及投訴人身份有關的資料會被遮蓋。
7. 會員及投訴人雙方都不會獲邀出席消費者關係委員會的會議。
8. 為公平起見，會員不得在消費者關係委員會處理個案之前或之後，試圖接觸或影響委員會的委員，否則即屬違反議會規則。

### II. 消費者關係委員會的決定及相關事宜

1. 消費者關係委員會將根據投訴人及會員雙方提交的個案資料、議會規則及業內慣例而作出決定；此外，亦會按常理酌情處理，以求公平。委員會的決定會參考但不受以往先例約束。
2. 消費者關係委員會如認為個案成立，將根據投訴人在行程上的實際損失，以決定會員是否需要賠償或退款等，但道歉或處分員工等要求，則不會處理。
3. 議會辦事處會以郵寄方式，將消費者關係委員會的決定告知會員，並會通知會員有權就決定向上訴委員會提出上訴。如會員在限期前沒有提出上訴或上訴被駁回，則必須遵從委員會的決定，否則將受處分。

4. 議會辦事處會於上訴期屆滿或上訴委員會作出決定後，將結果以書面通知投訴人。
5. 如消費者關係委員會或上訴委員會認為投訴人可獲得賠償或退款等，而投訴人接受有關決定為個案最終的解決方案，則投訴人必須於有關決定發出後六十天內聯絡議會辦事處職員，安排跟進事項。如投訴人領取了有關賠償或退款等，這等於同意以此作為有關個案最終的解決方案，並且不再追究。會員於作出賠償或退款等時，可要求投訴人簽署不再追究的文件，但不得附加其他條件(包括但不限於保密要求)。
6. 如投訴人不滿消費者關係委員會的最終決定，可尋求其他途徑解決有關糾紛。委員會的決定不會影響投訴人的法律權利。
7. 消費者關係委員會處理個案時，會視乎情況而將個案轉介議會其他委員會作內部處理。基於保密理由，內部處理的結果不會通知投訴人。

### III. 消費者關係委員會

1. 消費者關係委員會必須有過半數的業外委員，其召集人必須是獨立理事，兩名副召集人中的一人必須是業界理事，另一人必須是獨立理事。
2. 消費者關係委員會轄下設有小組，負責處理消費者投訴個案。小組會議的法定人數為五名委員(包括委員會的召集人或副召集人)。每次小組會輪流邀請七名委員出席，出席的委員中必須有過半數的業外委員。小組會議必須由消費者關係委員會召集人主持；如召集人缺席，則必須由身兼獨立理事的副召集人主持。
3. 小組大約每兩個月召開會議一次。

### IV. 就消費者關係委員會的決定提出上訴

1. 會員如有意就消費者關係委員會的決定提出上訴，必須在十四天內(由議會辦事處將有關決定通知會員的信件日期之後一天起計)，以書面向議會發出上訴通知，或申請將上訴期延長不多於十四天。上訴通知必須連同上訴費港幣一千元一併發出。上訴通知或申請延期的函件必須寄給「議會總幹事」。上訴委員會將決定是否沒收上訴人所付的上訴費，或退回全部或部份上訴費。
2. 關於上訴的詳情，可於議會網站(<[www.tichk.org](http://www.tichk.org)> →「議會」→「組成」→「上訴委員會」)下載，或向議會辦事處索取。