

第362章 《商品說明條例》

金錢服務經營者講座

日期：2022年9月27日





背景

- 不良營商手法及服務行業的投訴日趨嚴重
- 《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》於2013年7月19日生效



條例的主要內容

- 擴闊了商品說明就貨品而言的定義
- 擴大範圍至服務行業
- 新增五項不良營商手法的罪行



何謂商品說明?

- 任何貨品或服務
- 貨品或服務的任何部分
- 直接或間接的顯示





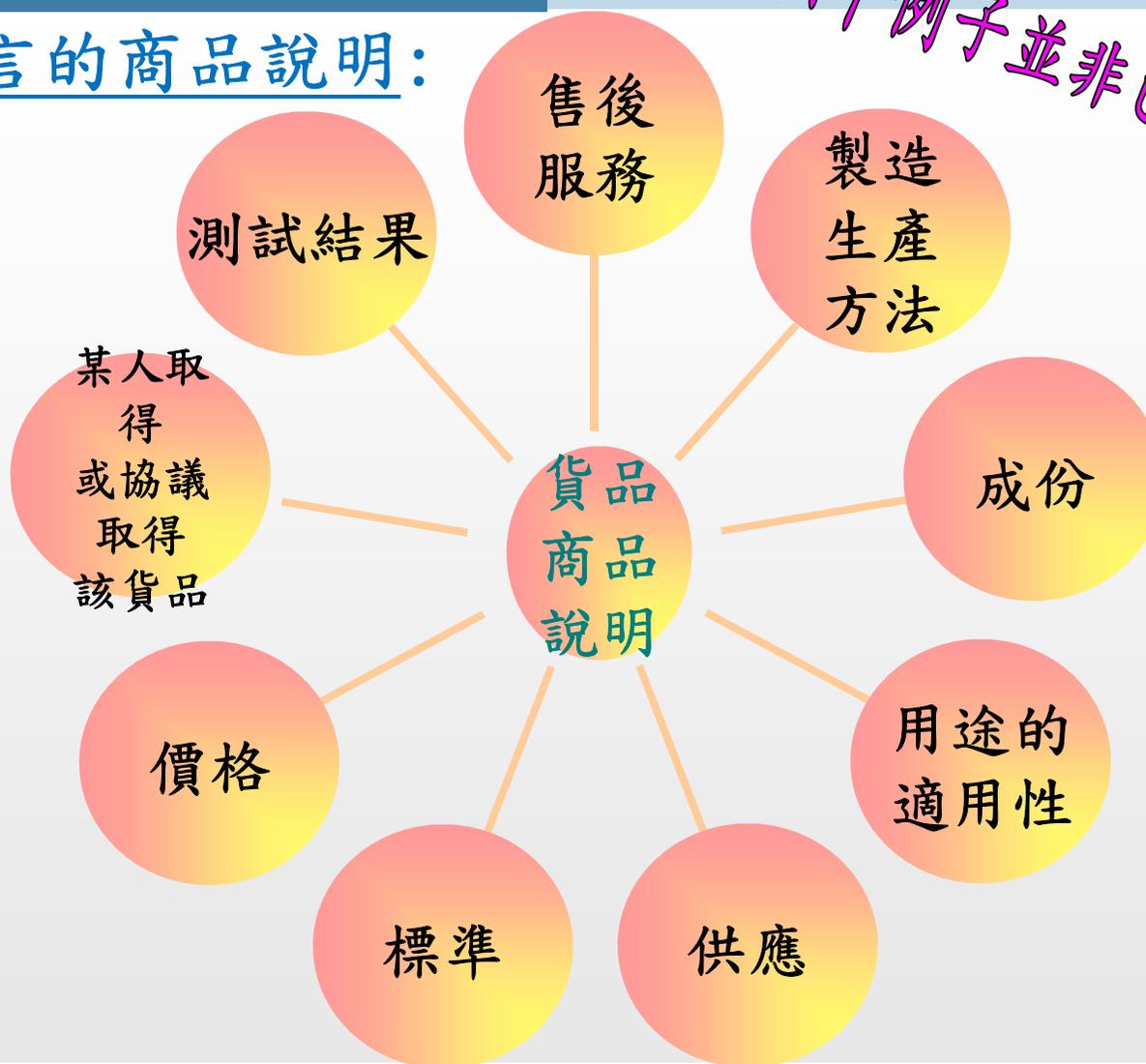
形式、途徑

- 陳述、廣告宣傳、告示等
- 透過紙張、視像、口述、電子方式及甚至通過行為





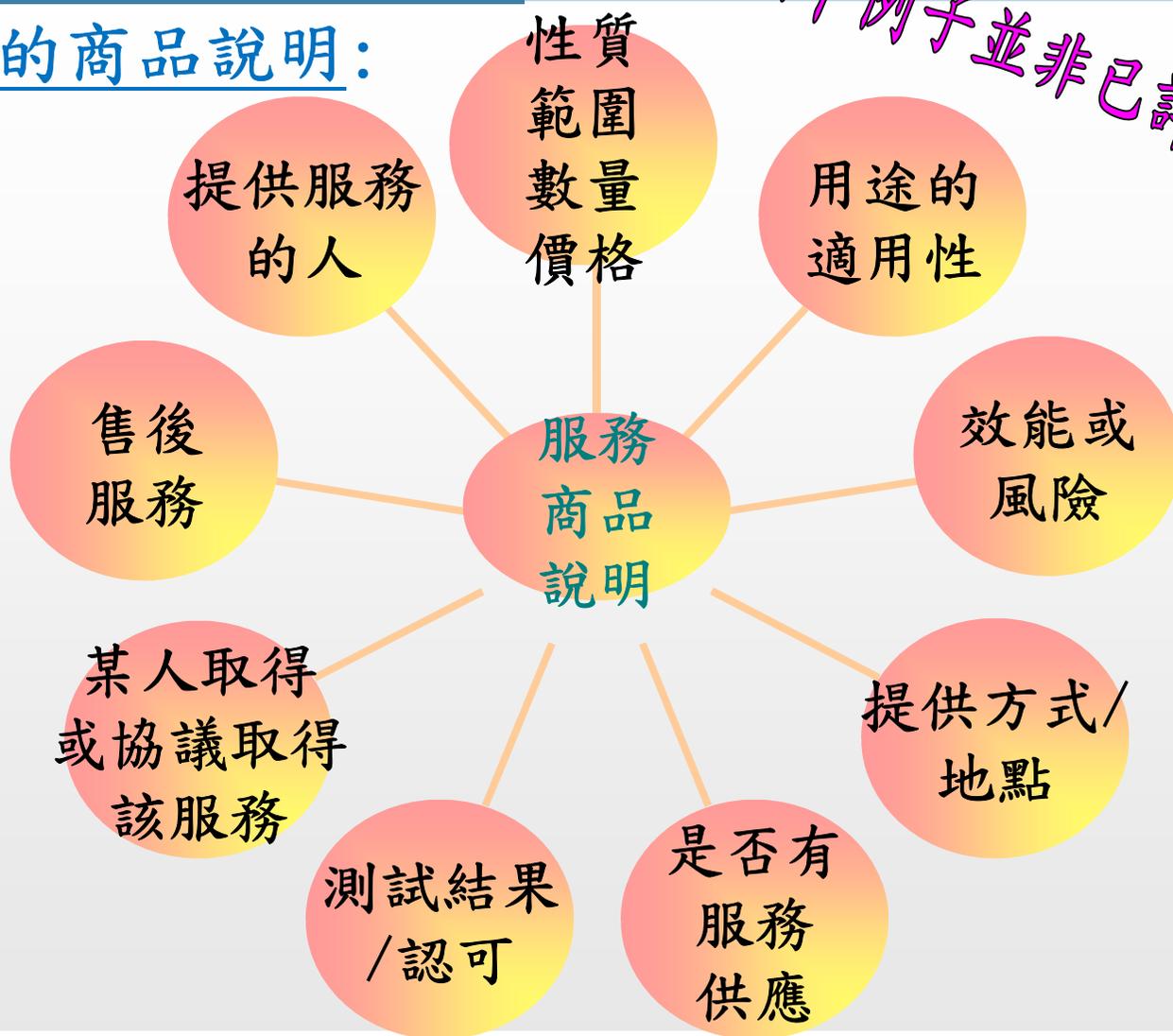
就貨品而言的商品說明：



以下例子並非已詳盡列舉



就服務而言的商品說明:



以下例子並非已詳盡列舉



虛假商品說明

- 虛假達**關鍵程度**的商品說明；或
- **雖非虛假但卻具有誤導性**的商品說明，亦即該商品說明，相當可能會被視為屬一種虛假達**關鍵程度**的商品說明



虛假商品說明

關鍵程度

某商戶在廣告宣傳中聲稱：

- 一部智能電話，擁有5.55吋顯示屏
- 但只有5.54吋
- 不會被視為達關鍵程度的虛假





與貨品的虛假商品說明有關的罪行

- 任何人如在營商過程或業務運作中—
 - 應用虛假商品說明於任何貨品；或
 - 供應或要約供應已應用虛假商品說明的貨品；或
 - 管有任何已應用虛假商品說明的貨品，

○ 即屬犯罪

個案分享

一間位於深水埗的數碼相機商戶涉嫌出售一款附有虛假商品說明的數碼運動相機。經初步調查後，海關人員再發現另一間位於旺角的數碼相機商戶亦同樣有出售該款相機，遂到該兩間商戶試購該款聲稱具有特定短片拍攝規格的數碼相機。

經進一步調查及專家測試後，海關證實該規格為虛假聲稱，並在該兩間商戶檢獲該款共三十部附有虛假商品說明數碼相機。

上述東主同時為另一間涉案數碼相機商戶的董事，他與該另一商戶被裁定罪名成立，合共被判罰款三萬元。



與服務的虛假商品說明有關的罪行

- 任何商戶如 –
 - 應用虛假商品說明於向消費者提供或要約提供的服務；
或
 - 向消費者提供或要約提供已應用虛假商品說明的服務，
- 即屬犯罪

個案分享

- 一間裝修工程公司男東主，將虛假商品說明應用於要約向消費者提供的裝修工程服務。
- 聲稱其公司為註冊電業承辦商和註冊小型工程承建商，與事實不符。
- 該名裝修工程公司男東主，被法院裁定罪成，被判罰款 8,000 元。



五項不良營商手法的罪行

誤導性遺漏
第13E條

具威嚇性的營業行為
第13F條

餌誘式
廣告宣傳
第13G條

先誘後轉
銷售行為
第13H條

不當地
接受付款
第13I條



第13E條 - 誤導性遺漏 (Misleading Omissions)

- 如某營業行為：
 - 遺漏或隱藏重要資料，或
 - 以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式，提供重要資料，或
 - 未能表示商業用意（除非用意明顯）
- 並因此導致/相當可能導致一般消費者，如沒有接觸該營業行為，便不會作出交易決定，即視作誤導性遺漏的營業行為



個案分享 - 誤導性遺漏

- 一間美容公司一名女董事兼銷售人員在銷售美容服務時，刻意隱藏一項重要資料，即提供相關服務的地點，將於交易後翌日轉往其他地點，因而導致一名消費者作出一項交易決定



個案分享 - 誤導性遺漏

- 女董事兼銷售人員因作出誤導性遺漏的不良營商手法銷售美容服務，被判**監禁三個月****緩刑一年**及**罰款二千元**，同時被法庭下令向案中的受害人賠償一千九百五十元的療程費用餘額



第13F條 - 具威嚇性的營業行為 (Aggressive Commercial Practices)

- 利用騷擾、威迫手段、施加不當影響；或
- 以扣押消費者個人物品的手法，強迫他們作交易決定



個案分享 – 具威嚇性的營業行為

兩間健身中心6名職員

- 在街頭向途經的事主搭訕，將事主帶往健身中心，查詢其個人資料
- 以威嚇手段，強迫8人簽署會籍合約及付款，要求拍片證明屬自願購買健身服務，涉款超過54萬元
- 涉案的健身中心銷售人員分別被判監禁9至20個月，同時需向案中受害人賠償共約27萬元（屬涉及不良營商手法，同類型案件中判刑最重）



第13G條 – 餌誘式廣告宣傳 (Bait Advertising)

- 在顧及廣告宣傳的性質及該商戶經營業務的市場性質的情況下：
 - 如沒有**合理理由**，相信某商戶能在**合理期間**內，按某**指明價格**要約供應或提供**合理數量**的該貨品或服務；或
 - 未能在**合理期間**內，要約按該價格供應**合理數量**的該產品
 - 則構成**餌誘式廣告宣傳**的營業行為



個案分享 – 餌誘式廣告宣傳

一間護膚產品銷售商

- 在互聯網及宣傳單張上刊登廣告，宣稱一款護膚產品於指定日期，提供銷售優惠。但顧客於當日到訪時，獲告知該護膚產品已經售罄。經調查後，海關發現該商戶於當日只是提供一套有關護膚產品作售賣用途。
- 商戶被法院裁定罪成，被判罰款四萬元。



第13G條 - 餌誘式廣告宣傳 (Bait Advertising)

- 以下情況，不屬於餌誘式廣告宣傳：
 - 有關宣傳品清楚講明，按該價格供應該產品的期間或數量；及
 - 該商戶按該價格在該期間內供應該產品，或將會按該價格，供應該數量的該產品



第13H條 - 先誘後轉銷售行為 (Bait and Switch)

- 商戶利用宣傳產品，餌誘消費者進入店舖，籍此以各種藉口推銷較昂貴或其他產品，包括：
 - 拒絕向消費者展示或示範使用有關產品
 - 拒絕接受有關產品的訂單或在合理時間內交付有關產品，或
 - 展示或示範有關產品的欠妥樣本



個案分享 - 先誘後轉銷售行為

一間美容公司

- 於網上以指明價格，銷售美容療程服務
- 一名消費者憑購買的換領券到該美容院，要求使用相關美容療程
- 美容院職員向該消費者，促銷其他美容療程，並拒絕提供換領券上，所指明的美容療程服務
- 商戶被法院裁定罪成，被判處社會服務令120小時



第13I條 - 不當地接受付款 (Wrongly Accepting Payment)

- 在接受付款時
 - 意圖不提供合約訂明的產品或服務；或
 - 意圖提供與合約訂明產品有重大分別的其他貨品；或
 - 沒有合理理由，相信該商戶將能在接受付款之時或之前的所指明期間內/合理時間內，能供應有關產品



個案分享 - 不當地接受付款

- 香港海關接獲舉報，指一間位於旺角的找換店於匯款業務中作出不當地接受付款的營業行為
- 經調查後，海關發現該找換店收取十八名顧客的款項後，並沒有將款項匯到顧客指定的內地銀行戶口，涉案的總金額約三百二十萬元
- 該名找換店東主因在業務過程中**不當地接受付款**被裁定罪成，判處即時監禁十四個月



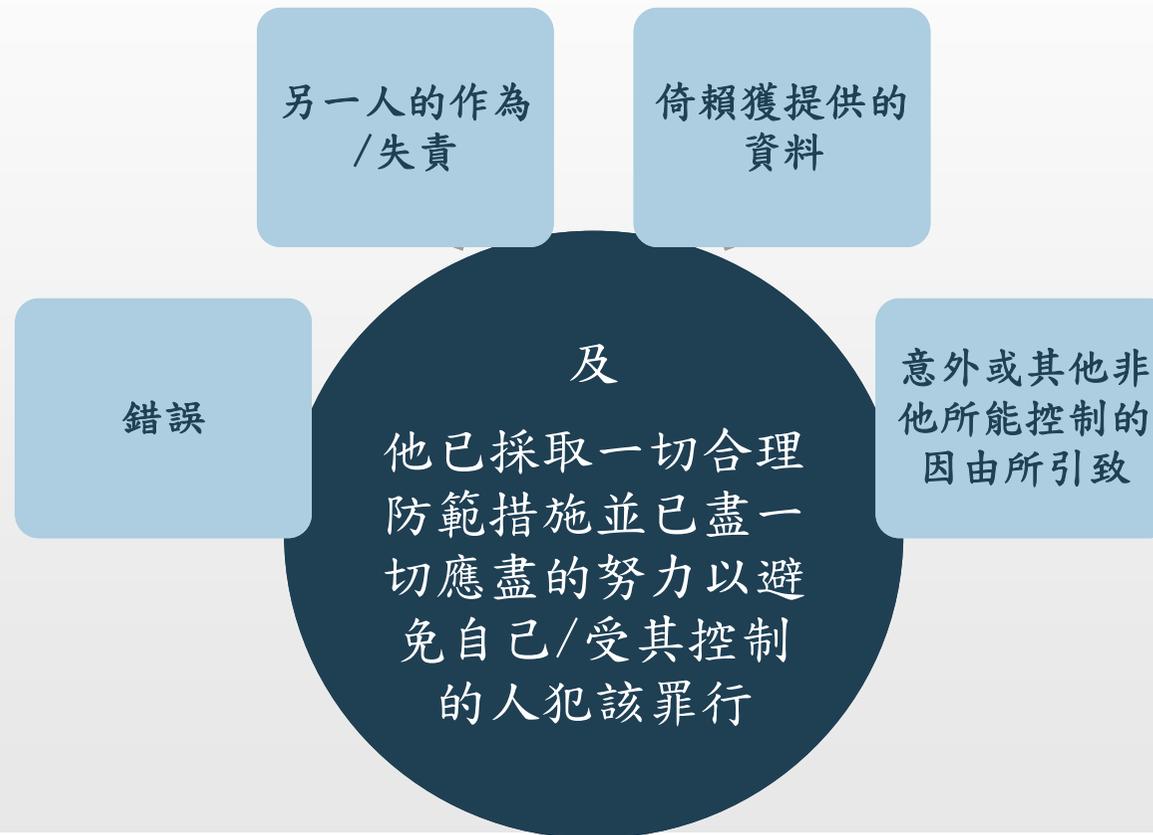
不良營商手法

總括而言，不良銷售手法就是用一些**不正當的方法**，導致一般消費者，作出某項**交易決定**，而如果該消費者**沒有接觸**該銷售手法前，他/她是**不會作出該項交易決定**



第26條 以錯誤、意外等作為免責辯護

被控人如有充分證據證明所犯罪行是因以下原因，可作為免責辯護：





罰則

如觸犯上述條例，一經定罪，
最高可被罰款\$500,000及監禁5年





除提出檢控

- 引入民事「遵從為本」機制
 - 承諾 (Undertakings)
 - 強制令 (Injunctions)



民事「遵從為本」機制

第30L條

- 執法機關可接受觸犯相關罪行的商戶作出書面承諾，不再繼續／重複／從事違規行為或類似的行為，以取代刑事檢控



第30P條

- 此外，執法機關可向法庭申請強制令，要求商戶不再繼續／重複／從事相關的違規行為





承諾

- 除了提出檢控，如執法機關相信商戶曾作出、正在作出或相當可能會作出構成公平營商條文所訂罪行的行為，可在徵得律政司司長同意後，接受該商戶作出的承諾
- 商戶作的承諾是指其承諾不再繼續或重複有關行為或營業行為
- 有關的承諾亦可以是商戶承諾不會作出該類行為或相當程度上類似的行為或營業行為
- 當執法機關接受商戶所作出的承諾，執法機關不可就該承諾所關乎的事宜展開或繼續進行調查，或就該事宜在法庭提起或繼續法律程序
- 執法機關可安排發布已接受的承諾



強制令

- 執法機關可根據第30P(1)(a)條向法院申請強制令，命令商戶不得繼續或重犯或作出某違例行為



豁免人士





豁除產品





法例上的限制 – 資料披露

- 基於《條例》第17(2)條，海關不能向投訴人披露，於調查個案時所獲得的資料



查詢方法

查詢熱線：2815 7711

電郵：customsenquiry@customs.gov.hk

投訴/舉報途徑

海關熱線：2545 6182

傳真號碼：2543 4942

郵遞：香港郵政總局信箱1166號

舉報電郵：crimereport@customs.gov.hk