

**《2012 年商品說明(不良營商手法) (修訂)條例》實施下營商仍然不良?**

**香港海關的回覆：**

**問題(一)：自《修訂條例》實施至今，有關部門(包括海關、通訊事務管理局辦公室(通訊辦)及消費者委員會)共接獲多少宗有關投訴，分別屬於那些類別?**

《條例》由2013年7月19日起實施，至2014年3月底，海關共接獲約3,200宗投訴，主要是涉及懷疑虛假商品說明或誤導性遺漏的罪行。當中約四分三涉及貨品，另約四分一涉及服務。

在3,200宗投訴當中，已作適當處理而無須作進一步跟進或調查的投訴合共約佔1,030宗，當中部分屬重複、資料不足、事件並不涉及違例事項或純屬商業糾紛，亦有投訴人自動撤回投訴，也有事件是發生於《條例》實施前，或投訴並非《條例》規管的範圍而須轉介予相關部門跟進等。

海關就所接獲而可作出跟進的個別投訴，以及綜合重覆的投訴後，已將約1790個投訴整合出約779宗需要作出調查的個案，並展開相關的執法程序，當中有391宗個案已完成調查，其餘388宗調查個案仍然在跟進中。

餘下約380個投訴正在審視中，在了解情況後會作出適當的處理或跟進。

**問題(二)：有關執法部門至今共就多少宗涉嫌違反《修訂條例》的個案提出檢控，分別屬於那些類別？共就多少宗涉嫌違反《修訂條例》的個案接受商戶作出停止不良營商手法的承諾書並決定不提出檢控，分別屬於那些類別?**

由2013年7月19日起所接獲的投訴並已完成調查的391宗案件當中，海關至今年四月底已就15宗調查案件提出檢控，主要涉及違反「虛假商品說明」或「誤導性遺漏」的條文；另外有3宗懷疑違反「虛假商品說明」條文的案件經律政司書面同意後，由商戶簽署「承諾書」，確保不再重覆違例事項（詳見附件一）。此外，亦發出16個書面警告和書面勸喻，警誡或勸告商戶儘早作出糾正或採取措施，以免可能出現違例的情況。

在提出檢控的15宗調查案件中，已完成檢控的案件有12宗，其中10宗已被法庭定罪並判處罰款或監禁，罰款額由4,000元至110,000元，亦有被判監禁一個月，其餘案件的法律程序仍在進行中。至於其他調查案件一待完成並徵得法律意見後，會作出相應安排，包括提交法院。

**問題（三）：有報導指出2013年海關接獲逾2300宗涉及《商品說明條例》的投訴，較2012年不足600宗高出約3倍；現時市面上仍存在大量涉嫌違反《修訂條例》的廣告宣傳，原因為何，是否執法力度不足？**

為配合《商品說明條例》的實施，海關、通訊辦及消委會均作出大量宣傳，使消費者提高保障消費權益的注視，亦使商戶更加瞭解商品說明條例的有關要求。事實上很多商戶都已配合條例的要求而調整其營商手法，包括宣傳內容。而為加強執法，部門已於今年成立一支27人的特別職務隊，打擊以不良手法經營業務的商戶。特別職務隊主要負責需要作出深入調查的案件，包括引致消費者或群體權益嚴重受損的個案。特別著重處理涉及重大公眾利益或社會關注、牽涉複雜操作模式和/或有組織的不良營銷集團案件。

海關會因應社會上不同業界的營業趨勢及層出不窮的不良營商手法，加強搜集情報，應用風險管理模式，主動跟進一些可能涉及虛假商品說明的貨品或不良營商手法的商戶，並視乎實際情況需要，作出相應巡查，或採取「放蛇」行動，實地了解商戶的經營手法或試購有關貨品作測試，如發現有違反《商品說明條例》的情況，會採取適當的執法行動，包括檢控。

除執法外，海關亦採用預防、教育並重的策略，就《條例》加強對商戶進行宣傳和教育，為不同行業舉行簡介會及主動造訪不同商戶，協助他們了解並遵從《條例》的要求。自修訂《條例》獲立法會通過後，已為業界舉辦約 80 場座談會及約 400 次外展講解。此外，海關亦聯同消委會透過不同途徑開展了廣泛的宣傳教育工作，加強商戶及消費者認識他們在《條例》下的權責及「精明消費」的意識。不少商戶都已修整營商手法，以符合《條例》的要求，而消費者亦增加對其權責的認識。

隨著海關加強宣傳教育、執法及不良商戶被法庭定罪，商戶及市民對條例的認知日漸提高，預計投訴數字或會趨於平穩。

**問題（四）：有關執法部門是否有計畫加強打擊違反《修訂條例》的廣告宣傳，以保障消費者權益，如有，詳情如何？如沒有，原因為何？**

根據《商品說明條例》，「商品說明」是包括以任何方式就貨品或服務的任何部分而作出的直接或間接的顯示。但就廣告宣傳而言，採用誇張陳述是正當的常用廣告宣傳手法，因為該等陳述照理是不應按字面理解，一般消費者不大可能會從字面盡信這些顯然是誇大或吹捧的聲稱，例如「世上最『酷』的汽車」或「立即讓你活力四射」。不過，當該些聲稱是用於數量化的標準或參考時，商戶在使用這些聲稱時須額外小心，例如「2013年最暢銷的書籍」。商戶必須備有足夠的證據證明該書籍在2013年的銷量多於其他書籍的銷量。

現今社會，消費交易種類及貨品服務繁多，營商和宣傳手法亦多變，而《條例》下有關不良營商手法的罪行都有嚴謹的條文和元素，海關不能單憑營商手法的某一方面（例

如某則廣告），便簡單地立刻判斷商戶有否違反《條例》，此舉對商戶及消費者都有欠公允。海關一直積極執行《條例》，在判斷一項營業行為是否構成《條例》下的罪行時，會考慮所有相關的事實和證據，並以風險為本及有效運用資源的原則，以決定適當的執法行動。

**問題（五）：有關部門是否考慮進一步修訂《商品說明條例》(第362章)，更有效地保障消費者的權益，如有，詳情如何？**

修訂《條例》生效至今不足一年，不少個案還在處理中，成效還需進一步觀察，現階段對於會否進一步修訂《條例》言之尚早。《條例》採用具前瞻式的方式，以概括性的條文訂立新增罪行。這做法與英國及澳洲的制度相同，可處理不同類型的消費交易及不斷演變的市場情況。採用過於規範的方式會導致僵化情況，造成避規的漏洞。根據海外經驗，這些問題能透過發出行政指引，協助業界及消費者了解各項罪行而得到解決。

然而，執法部門會與時並進，在適當的調配人手，打擊引起社會高度關注有關《條例》下的罪行，維護公平的營商環境，務求更有效地保障消費者的權益。如商務及經濟發展局就《條例》作修訂研究，海關會盡力配合。

(二零一四年四月三十日收到)

中西區區議會秘書處

二零一四年五月

《商品說明條例》檢控/承諾書個案資料 (截至2014年4月30日)

序號	檢控個案	承諾書個案	涉及的貨品/服務	相關罪行	檢控結果			
					罰款/監禁	無罪釋放	撤銷控罪	進行中
1	✓		血清蛋白	虛假商品說明 - 成份	\$110,000			
2	✓		凍肉	虛假商品說明 - 產地	\$30,000			
3	✓		花旗參	不良營商手法 - 誤導性遺漏			✓	
4	✓		薯片	虛假商品說明 - 價格	\$10,000			
5	✓		乾鮑魚	不良營商手法 - 誤導性遺漏	1個月			
6	✓		爽膚水	虛假商品說明 - 產地	\$12,000			
7	✓		乾鮑魚	不良營商手法 - 誤導性遺漏		✓		
8	✓		鑽石戒指	沒有於店內展示法例規定的告示及發票上沒有列明法例規定需披露的資料	\$6,300			
9	✓		鑽石戒指	沒有於店內展示法例規定的告示及發票上沒有列明法例規定需披露的資料	\$6,300			
10	✓		健康產品	虛假商品說明 - 成份				✓
11	✓		手提電話	出售手提電話時， 發票上沒有列明法例規定需披露的資料	\$2,400			
12	✓		手提電話	出售手提電話時， 發票上沒有列明法例規定需披露的資料	\$21,000			
13	✓		私家偵探社	虛假商品說明-服務				✓
14	✓		美容服務	不良營商手法-誤導性遺漏	\$4,000			
15	✓		美容產品	不良營商手法-具威嚇性的營業行為				✓

序號	檢控個案	承諾書個案	涉及的貨品/服務	相關罪行	檢控結果			
					罰款/監禁	無罪釋放	撤銷控罪	進行中
16		✓	教育機構	虛假商品說明-服務	不適用			
17		✓	麵包	虛假商品說明-成份	不適用			
18		✓	米	虛假商品說明-價格	不適用			
<b>總數：</b>	<b>15</b>	<b>3</b>		<b>總數：</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>