



2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例

簡介會



香港旅遊業議會

2013年6月21日



香港海關

目的

介紹《修訂條例》中所禁止的營業行為 / 營商手法及旅遊業從業員應注意的地方

大綱

第一節：條例所禁止的營商/營業行為
及 法律責任

第二節：遵從為本機制及執行指引

第三節：答問時間



第一節

條例所禁止的營商/營業行為

及法律責任

引言

- 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
- 修訂虛假商品說明的定義及禁止不良營商手法
- 條例新增了公平營商條文及民事執法機制

禁止虛假商品說明

- 任何人在營商過程或業務運作中，將虛假商品說明應用於任何貨品；或供應/要約供應已應用虛假商品說明的貨品，即屬犯罪

- 商戶如將虛假商品說明應用於向消費者提供或要約向消費者提供的服務；或向消費者提供或要約向消費者提供已應用虛假商品說明的服務，即屬犯罪。

釋義

- 「商品說明」是指以任何方式就任何貨品或服務或其任何部分而作出的直接或間接的顯示
- 「虛假商品說明」(False Trade Description) 是指：
 - 虛假達關鍵程度的商品說明
 - 雖非虛假但卻具有誤導性的商品說明

商品說明 — 服務

- (a) 性質、範圍、數量(次數/時間長短)、標準、質素、價值或等級
- (b) 對用途的適用性、強度、性能、效能、效益或風險
- (c) 提供或將會提供該服務的方法、程序、方式及地點
- (d) 是否有該服務可提供
- (e) 任何人所作的測試及測試結果
- (f) 該服務獲任何人的認可，或與任何人認可的類型相符
- (g) 某人已取得/已協議取得該服務
- (h) 提供或將會提供該服務的人
- (i) 關於該服務的售後支援服務
- (j) 價格、價格計算方式，或是否有任何價格優惠或折扣

禁止不良營商手法

誤導性遺漏

具威嚇性的
營業行為

餌誘式
廣告宣傳

先誘後轉

不當地
接受付款

誤導性遺漏 (Misleading Omissions)

- 某營業行為如：

- 遺漏或隱藏重要資料

- 以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料／

- 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

- 會被視作誤導性遺漏

主要概念

• 營業行為

- 指商戶的任何作為、不作為、一連串的行為、陳述或商業傳訊
- 直接向消費者促銷、售賣或供應某產品或從消費者處購入某產品
- 不論是在交易達成前、中或之後出現的

主要概念

• 重要資料

- 一般消費者按照相關情況所需的資料作出有根據的交易決定
- 如屬購買邀請:如非已屬明顯,即屬重要資料

- 產品的主要特性(性質、範圍、數量、標準、質素、價值或等級)
- 商戶的身分(例如商業名稱),及所代表的商戶的身分
- 商戶/代表的通常營業地址(不包括郵箱地址)
- 價格(包括任何稅項)或計算價格的方式
- 所有額外運費、送貨費用或郵費或可能須支付該等收費一事
- 付款、送貨、提供服務安排
- 撤銷或取消的權利(如此權利已存在)

主要概念

• 一般消費者

- 一般消費者的重要特徵：

- 所掌握的資料、該消費者的觀察力和謹慎程度均達到合理水平
- 特定消費者群體的一般成員（遊客）
- 某個可清楚識別的消費者群體因精神/身體上的疾病或衰弱、年齡或輕信他人，而特別易受該營業行為/產品左右

具威嚇性的營業行為 (Aggressive Commercial Practices)

• 某種營業行為可能被視作具威嚇性的營業行為，如：

– 利用騷擾、威迫手段或施加不當影響在相當程度/可能在相當程度上損害一般消費者在選擇有關產品及行為方面的自由

因而導致他們如沒有接觸上述情況便不會作出交易決定

具威嚇性的營業行為（續）

• 斷定是否騷擾、威迫手段或施加不當影響的考慮因素：

- 時間、地點、性質及持續情況
- 威脅性或侮辱性的言語／行為
- 商戶知悉並利用消費者某些不幸情況／狀況，其嚴重程度足以損害消費者的判斷
- 嚴苛／不相稱的非合約障礙，限制消費者行使合約權利
- 威脅採取任何非法行動

餌誘式廣告宣傳 (Bait Advertising)

- 商戶在廣告宣傳可按指明價格供應某產品
- 在考慮商戶經營業務的市場和宣傳品的性質後：
 - 如沒有合理理由相信該商戶能在合理期間內，要約按指明價格提供合理數量的產品 或
 - 沒有在合理期間內，要約按指明價格供應合理數量的產品
- 該商戶的廣告宣傳即可能被視作為餌誘式廣告宣傳

不屬餌誘式廣告宣傳

- 有關宣傳品清楚述明要約按該價格供應的期間或數量 及
- 該商戶要約按該價格在該期間內供應該產品，或要約按該價格供應該數量的產品

餌誘式廣告宣傳 - 額外免責辯護

- 被控人如能舉出充分證據，顯示在出現需求大於原先所預測的情況後，已立即採取補救行動（如：補充存貨、安排另一供應商以相同條件提供相同/同等產品）
- 有關消費者接受這些安排
- 控方未能提出反證
- 則被告有權被裁定罪名不成立
- 另外，只要該商戶可顯示如獲消費者接受，他們會有能力符合要約的條款，即使消費者不接受有關的替代提議，仍可免除其法律責任

先誘後轉 (Bait and Switch)

• 商戶就**某產品**作出按指明價格的購買邀請，
而其後該商戶出於**促銷不同的產品**的**意圖**而：

- 拒絕向消費者展示產品 或
- 展示欠妥的產品樣本 或
- 拒絕落單

該購買邀請即屬先誘後轉銷售行為

不當地接受付款 (Wrongly Accepting Payment)

- 商戶接受消費者付款時：
 - 如有意圖不供應該產品/供應有重大分別的產品；或
 - 如沒有合理理由相信商戶能在指明期間/合理時間內（如無指明期間）提供產品。
- 即可能視作不當地接受付款的營業行為

不當地接受付款 - 額外免責辯護

- 被控人有權被裁定罪名不成立，如能舉出充分證據證明其：
 - 有能力並於合理時間內促致第三方在一段合理時間內提供消費者願接受的相同/同等產品；或
 - 退款(只適用於無能力提供商品)
- 而控方未能提出反證

一般免責辯護

- 被控人如證明所犯罪行是因：
 - 錯誤
 - 倚賴他獲提供的資料
 - 另一人的作為/失責
 - 意外
 - 其他非他所能控制的因由所引致
- 及他已採取一切合理防範措施，並已盡一切應盡的努力以避免自己/受其控制的人犯罪
- 即可以此作為免責辯護

董事、合夥人等的法律責任

- 如法人團體或任何人以不屬法團的團體的成員身分犯本條例所訂罪行，而該罪行經證明是以下指明的人的同意/縱容/疏忽下犯的，則以下指明的人亦屬犯罪：

- 罪行發生時的：

- 董事、幕後董事、公司秘書、主要人員或經理的人；
- 合夥人、幹事、成員或經理的人；或
- 以上述身分行事的人

因其他人的過失而引致的罪行

- 凡某人(某甲)因任何其他人(某乙)的作為或失責而犯本條例所訂的罪行，則該其他人(某乙)亦犯該罪行，而不論首述的人(某甲)是否被起訴，亦可將任何人檢控和定罪



第二部份

遵從為本機制 及 執法指引

執法工具

刑事調查及法律程序

民事程序

承諾

強制令



民事執法 - 承諾

- 承諾是由商戶建議作出，獲海關接受並可由法庭執行的協議
- 商戶承諾採取具體行動，包括停止及日後不重犯違規行為
- 海關在接受/撤回承諾前須先得律政司司長書面同意
- 一旦接受承諾，海關就停止調查和法律程序
- 海關會發佈承諾內容

民事執法 - 強制令

- 海關亦可向法庭申請強制令，指示商戶停止或不再繼續作出違規行為
- 如：個案涉及重大公眾利益、針對弱勢/易受左右的消費者群體、市場上有顯著的或新興的趨勢 . . . 等等



執法指引

- 在《修訂條例》下，海關及通訊辦聯合發出一套執法指引
- 執法指引包括兩部份：
 - 遵從與執法政策聲明
 - 一般指引



一般指引

- 《指引》不是要求商戶以特定方式營業，卻就可能違反公平營商條文的情況提供指引
- 列舉的例子旨在演示公平營商條文所涵蓋的範圍及潛在影響，及如何實際執行這些條文（及被禁止的行為）
- 如法庭信納《指引》關乎某事宜裁定，則《指引》會被納為證據；而關於該人有否違反本《指引》的證明，可被控方或辯方作為確立或否定該事宜的證明

The image features a white background with several 3D question marks of various colors (pink, red, blue, yellow, green, purple) scattered around. The question marks are rendered with a slight shadow, giving them a three-dimensional appearance. In the center, the Chinese characters '第三部份' and '答問時間' are written in a blue, serif font.

第三部份

答問時間



- 主頁
- 關長歡迎辭
- 關於我們
- 執法
- 便利商貿
- 旅客清關
- 貨物清關
- 保障消費者
- 貿易管制
- 電子服務
- 統計數字
- 海關公啓
- 刊物及新聞公報
- 其他資料
- 投訴機制
- 最新消息
- 常見問題
- 聯絡我們
- 公開資料

主頁

- 執法**
 - 緝私及防止走私
 - 緝毒
 - 保障知識產權
 - 保障稅收
- 便利商貿**
 - 香港認可經濟營運商計劃
 - 電子貨物清關平台
 - 應課稅品
 - 受管制化學品
- 旅客清關**
 - 紅綠通道
 - 免稅優惠
 - 禁帶受管制物品
- 貨物清關**
 - 進出口清關
 - 進出口報關
 - 應課稅品
 - 禁運物品
- 貿易管制**
 - 內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排 (CEPA)
 - 戰略物品管制
 - 金伯利進程未經加工鑽石發源計劃
 - 金融服務經營者的監管

攜帶超額嬰幼兒食用配方粉離境 即屬違法
Departing with excessive powdered formula
COMMITTS AN OFFENCE

1.8 公斤/kg
1.8 kg powdered formula

稅制網

《經營金銀服務的發牌規定》

找換

香港認可經濟營運商計劃
金融服務經營者牌照系統



護法守關 專業承擔

· 主頁 > 最新消息 > 保障消費者權益 - 《商品說明條例》(香港法例第362章)

A A A

列印此頁 加入列印籃 管理列印籃

主頁

關長歡迎辭

關於我們

執法

便利商貿

旅客清關

貨物清關

保障消費者

貿易管制

電子服務

統計數字

海關公告

刊物及新聞公報

其他資料

投訴機制

最新消息

常見問題

聯絡我們

公開資料

保障消費者權益 - 《商品說明條例》(香港法例第362章)

現行的《商品說明條例》(香港法例第362章)只禁止將虛假商品說明應用於任何貨品，而不適用於服務。為回應公眾的強烈要求加強保障消費者的權益，禁止消費交易中某些常見的不良營商手法，香港特別行政區已仔細檢討現時的保障消費者條例，並透過修訂《商品說明條例》以落實改善措施。《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》(《修訂條例》)已於二零一二年七月十七日獲得立法會通過。《修訂條例》主要有以下內容：

- ▶ 擴大有關貨品的「商品說明」的現有定義，指以任何方式就任何貨品或貨品任何部分作出直接或間接的顯示，例如標價；
- ▶ 擴大「條例」的適用範圍，禁止在消費服務交易中作出虛假商品說明，並界定「服務」一詞在消費合約中的法律定義；
- ▶ 增加新的罪行，禁止在營業行為中某些不良營商手法如：誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為及不當地接受付款；及
- ▶ 在刑事懲處外，設立遵從為本的民事執法機制，鼓勵企業遵守條例。

《修訂條例》將於二零一三年七月十九日全面執行。

根據《修訂條例》發出的《執法指引》的最終擬稿

海關關長及通訊事務管理局作為執法機關，根據《商品說明條例》(經《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》修訂)(《條例》)新增第16BA及16H條，於2012年12月7日至2013年3月17日就《條例》的公平營商條文的《執法指引》擬稿諮詢公眾。

因應於諮詢期間收到不同機構和人士的意見，執法機關修訂了擬稿。《執法指引》的最終擬稿已上載本部門的網頁。

[《執法指引》的最終擬稿](#)

[《商品說明條例》- 消費者注意\(只提供中文版本\)](#)

[周記\(一\): 不良營商手法之就服務作出的虛假商品說明](#)

