

做个精明消费者

香港一向有「购物天堂」的美誉，于2018年7月的零售业销货总价值几达389亿元。然而，一些店铺使用不良销售手法欺骗顾客，大大影响香港旅游业及零售业的声誉。香港海关是《商品说明条例》(「《条例》」)的主要执法机关，除严厉打击不良营销店铺外，亦积极推行教育工作，提醒消费者如何精明购物，时刻保持警觉，不要因一时大意堕入商户设下的消费陷阱。

精明消费小秘方

购物前：

消费者应清楚了解自己的实际需要，小心考虑自己的经济负担能力，才作出购买一些适合自己的货品/服务的决定。在未决定购买前，消费者应妥善保管自己的信用卡及密码，绝对不可轻率地交予销售人员，以保障自身权益。

若销售人员游说您购买一些您认识不深甚至完全不认识的货品/服务，应先记下有关资料，然后作出资料搜集，或向熟悉该货品/服务的家人或朋友查询，深思熟虑后再作购买决定。

先了解货品/服务在市场的价格范围，如遇到商户以异常的价格出售货品/服务，应提高警觉，以免有所损失。

购物时：

尽量仔细检查货品，确保货品符合商户及包装上的描述，如有怀疑，应坚决拒绝接收及付款。

注意重量计算单位，如斤、两、钱，必须与商户确认清楚才作出购买决定。

对于销售员作出的口头承诺，可要求商户清楚列明该些承诺在相关文件上，并要求商户签署作实，以保障自己权益。

若购买的货品/服务需签署账单或销售合约，需加倍留意所购买的项目内容、使用条款和细节、退款安排及总金额等重要资料。

购物后：

应留意单据上是否已列明店铺全名及地址、货品价格、购买日期、品牌名称及产品型号（如有的话）、售后服务详情等资料。

应妥善保存所有收据及记录，为日后可能出现的争议提供佐证。

《商品说明条例》之举证要求：

香港海关非常重视保障消费者的权益，对所收到的举报都会作出详细了解，如有需要会作出适当的跟进。然而，基于《条例》所限及刑事检控程序的要求，就个别举报个案，海关未能作进一步处理，现分享部份内容以作参考：

- 1) 涉及举报的货品/服务是获《条例》豁免规管的产品 — 根据《条例》附表4，如果货品/服务符合《保险公司条例》、《银行业条例》、《强制性公积金计划条例》或《证券及期货条例》所说明的产品，可获豁免。例如：一名市民声称某银行内一个货币找换率显示屏所显示的汇率不准确。鉴于银行服务由其他有关法定机构规管，按《条例》附表4的规定，银行服务不属《条例》涵盖的范围。
- 2) 被举报的对象是获《条例》豁免受规管的人士 — 根据《条例》附表3，如被举报人士是以指明的专业人士身分从事的营业行为，并不受《条例》所规管。例如：一名病人举报一名中医师诊症后，开出附有错误资料的处方，或经常故意遗漏或写错一至两种药材。由于注册中医师或表列中医师都是《条例》附表3内表列的获豁免人士，当他们以注册身分行事时，《条例》的公平营商条文并不适用（第4和5条有关就货品提供资料的要求，以及第7条有关在营商过程或业务运作中就货品所应用的商品说明除外）。此等获豁免人士以其专业身分从事的行为，当受该等相关条例下的规管机构所规管。

- 3) 举报事宜不受《条例》的规管，需根据其他法例处理 — 例如：一名市民举报一间财务中介公司的职员向他推销贷款，声称可以助其向银行或财务公司取得低息贷款，并表明贷款申请服务「不成功，不收费」。其后由于贷款利率过高，举报人拒绝接受贷款，但中介公司职员却称如取消贷款，举报人需要缴付一笔高昂的手续费。由于举报内容涉及财务中介公司的诈骗行为及《放债人条例》(第163 章)，海关已把个案转介警方调查。
- 4) 举报内容显然与《条例》订明的不良营商手法罪行不符 — 例如：举报人购买了一个手提包，使用了一星期，发现手提包边缘裂开，便向海关作出投诉。由于此情况只涉及产品素质问题，显然与《条例》的罪行无关，海关因此不会作出跟进。
- 5) 消费者与商户之间出现因合约纠纷而引发的举报，而有关纠纷并没有违反《条例》的罪行 — 例如：客户不同意商户收取已在合约上标明的费用（如提早终止合约费用），或认为过高费用等。
- 6) 举报内容主要涉及个人主观感受 — 例如：举报人购买了声称使人用后感觉清爽不油腻的护肤品，但其使用后却感觉油腻，又例如举报只涉及举报人对销售人员的服务态度不满、或处理跟进缓慢等等，均只属个人观感，缺乏客观基准以作判断。
- 7) 举报人未能就举报提供足够资料（如单据、合约、涉案产品、未能详细交待案发经过等等），以致证据不足而无法跟进。
- 8) 举报人不愿意录取口供或出庭作供。
- 9) 举报人纯粹只为追讨赔偿 — 海关不会为举报人追讨赔偿。
- 10) 所举报个案的事发日期已经超出《条例》所订提出检控的时限。即由发生罪行当日起计直至海关接获举报期间已超过 3 年，又或由执法部门发现该罪行的日期起计已超过 1 年，而两者亦以较早届满者为限。

能否就一个举报个案作出跟进调查，及将怀疑触犯《条例》的商户绳之于法，有赖举报人通力合作及多方面因素的配合。按一贯检控政策，检控必须达到刑事检控所要求的标准，即相关证据必须达到无合理疑点的程度，门槛较高，故

海关有一套严格的搜证标准。

若市民有意对《条例》作更深入了解，请浏览海关网站以获取更多信息。

市民若发现怀疑违反《条例》的活动，可致电海关 24 小时举报热线 2545 6182 或透过举报罪案专用电邮账户(crimereport@customs.gov.hk)举报。

此外，通讯事务管理局（「通讯局」）同时获赋予《条例》的共同管辖权，就《电讯条例》（第 106 章）及《广播条例》（第 562 章）下的持牌人作出与根据相关条例提供电讯服务或广播服务有直接关连的营业行为，根据《条例》的公平营商条文执法。市民若发现怀疑违反《条例》的广播或电讯服务个案，可致电通讯事务管理局办公室热线 2961 6333（办公时间：星期一至五上午八时三十分至下午五时四十五分；星期六、日及公众假期休息）或透过电邮账户(utp@ofca.gov.hk)举报。详情请浏览通讯局网站(https://www.coms-auth.hk/sc/policies_regulations/unfair_trade_practices/index.html)。