



《商品說明條例》 (第362章) 個案小冊子

成功檢控及接受承諾個案

第二版



根據《商品說明條例》(第362章)成功檢控及接受承諾的個案

引言

經《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》修訂的《商品說明條例》(第362章)(《條例》)禁止常見用於消費者的不良營商手法，包括－

- 虛假商品說明；
- 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；以及
- 不當地接受付款。

上述罪行一經定罪，最高刑罰為罰款500,000元及監禁五年。香港海關(海關)是負責執行《條例》的主要機關。

除了提出檢控，《條例》亦訂明民事遵從為本機制，如海關相信商戶曾作出、正在作出或相當可能會作出構成任何上述罪行的行為，可在徵得律政司司長同意後，接受該商戶作出的承諾。商戶所作的承諾是指其承諾不再繼續或重複有關行為。承諾是一種鼓勵商戶遵從法例和更快解決違規事宜的方式。

經修訂的《條例》於2013年7月起實施至2017年12月底，海關合共處理302宗成功檢控的案件。這本小冊子列出若干成功檢控或接受承諾的個案例子，供商戶和消費者參考。

《商品說明條例》的相關條文

- **第2條-**

「商品說明」就**貨品**而言，指以任何方式就該等貨品或該等貨品的任何部分而作出的直接或間接的顯示，包括關於價格、價格計算方式，或是否有任何價格優惠或折扣的顯示；以及關於製造、生產、加工或修復的人的顯示。

「商品說明」就**某服務**而言，指以任何方式就該服務或該服務的任何部分而作出的直接或間接的顯示，包括關於提供或將會提供該服務的人的顯示。

「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(包括廣告宣傳及行銷)，而該等作為、不作為、行為、陳述或傳訊是直接與向消費者促銷某產品、售賣或供應某產品予消費者或從消費者處購入某產品或獲取某產品的供應有關連的，不論它們是在關乎某產品的商業交易(如有的話)達成之前、達成過程中或達成之後出現的。

- **第7條-**任何人如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，或供應或要約供應已應用虛假商品說明的貨品，即屬犯罪。任何人如管有任何已應用虛假商品說明的貨品作售賣用途，亦屬犯罪。
- **第7A條-**任何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。
- **第13D條-**「一般消費者」的重要特徵包括該消費者所掌握的資料、該消費者的觀察力和謹慎程度均達到合理水平。
- **第13E條-**任何商戶如就任何消費者作出屬誤導性遺漏的營業行為，即屬犯罪。如按某營業行為的實際情況，該營業行為遺漏重要資料；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；或(除非在相關情況下，其商業用意已經明顯)未能表露其商業用意，因而導致或相當可能導致一般消費者作出某項交易決定，而如該消費者沒有接觸該營業行為，該消費者是不會作出該項交易決定的，則該營業行為即屬誤導性遺漏。如某營業行為屬購買邀請，價格資料如非在相關情況下已屬明顯，即屬重要資料。

- **第13F條**–任何商戶如就任何消費者作出具威嚇性的營業行為，即屬犯罪。如按某營業行為的實際情況，並考慮到該營業行為的所有特點及情況，該營業行為通過使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，在相當程度上損害或相當可能在相當程度上損害一般消費者就有關產品在選擇及行為方面的自由；並因而導致或相當可能導致該消費者作出某項交易決定，而如該消費者沒有接觸該營業行為，該消費者是不會作出該項交易決定的，則該營業行為即屬具威嚇性的營業行為。
- **第13I條**–任何商戶如作出構成不當地接受付款的營業行為，即屬犯罪。如任何商戶就某產品接受付款，而在接受時，該商戶意圖不供應該產品或供應有重大分別的產品；或沒有合理理由相信該商戶將能在合理時間內供應該產品，則該商戶即屬不當地就有關產品接受付款。
- **第30L條**–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不良營商手法罪行的行為，執法機關可在徵得律政司司長同意後，接受該商戶作出的承諾。

(A) 成功檢控的個案

虛假商品說明

個案A1(法庭案件編號：ESS33855-33860/2015)

個案詳情：

某連鎖超級市場的一間分店出售一款「挪威煙三文魚」，價格標示為每包「標準價 ~~39.9~~，特價 29.9」，但於結帳時卻收取34.9元而非29.9元。而另一間分店出售一款「辣肉腸」，價格標示為每包「標準價 ~~13.9~~，特價 7.9」，但於結帳時收取13.9元而非7.9元。

該超級市場被控在營商過程中供應及管有已應用虛假商品說明的貨品，罪名成立，被判罰款180,000元。

個案A2 (法庭案件編號：KCS4444-4448/2017)

個案詳情：

某日式連鎖餐廳透過網上團購公司售賣名為「2人2小時任食燒肉放題」的優惠券，在網站廣告聲稱「各式果汁汽酒、果汁、綠茶任飲」，另有「日本甜番薯、魷魚筒、魷魚頸、鐵板香草牛肉海螺燒、辛口辣醬凍拉麵等任食」事實為該連鎖餐廳並沒有向顧客提供部分食物及飲品，與廣告內容不符。

該餐廳被控供應已應用虛假商品說明的燒烤自助餐，罪名成立，被判罰款36,000元。

個案A3 (法庭案件編號：WKS5159/2017)

個案詳情：

某食肆餐牌載有「鮑魚福建炒飯」。海關試購該款炒飯並交政府化驗所檢測，證實聲稱的「鮑魚」其實為螺肉而非鮑魚，與餐牌的商品說明不符。

該食肆被控供應已應用虛假商品說明的食物，罪名成立，被判罰款5,000元。

個案A4 (法庭案件編號：KCS38803/2016)

個案詳情：

某汽車貿易公司出售一輛二手車時，該車的里程表顯示的行駛里數為5.6萬公里，但調查證實該車的實際行駛里數已超過14萬公里。

該公司被控供應已應用虛假商品說明的二手汽車，罪名成立，被判罰款40,000元。

個案A5 (法庭案件編號：KCS14225/2017)

個案詳情：

某中藥店向一名顧客出售4.45兩聲稱為冬蟲夏草的中藥材，總值16,320元，經政府化驗所檢測後，證實該包中藥材並無冬蟲夏草成份。

中藥店東主被控供應已應用虛假商品說明的中藥材，罪名成立，被判罰160小時社會服務令，並賠償事主16,320元。

個案A6 (法庭案件編號：WKS9185-9186/2017)

個案詳情：

某超級市場售賣分別在包裝上標示為「石斑魚腩」及「龍脷魚柳」的急凍魚塊，惟經化驗所檢測後，證實該兩款急凍魚塊均為「鯰魚塊」。

該超級市場的東主被控供應及管有已應用虛假商品說明的急凍魚塊，罪名成立，被判罰款8,000元。

個案A7 (法庭案件編號：TWS18379/2015 & TWCC3303/2015)

個案詳情：

某僱傭中介公司向顧客提供中介服務期間，表示一位緬甸籍女傭並無在香港工作經驗，但調查發現該女傭曾在港工作4天。

該僱傭公司及一名經理被控將虛假商品說明應用於向消費者提供的服務，罪名成立，分別被判罰款8,000元及4,000元，並須向受害人合共賠償10,969元。

個案A8 (法庭案件編號：KTCC717/2017)

個案詳情：

一名羽毛球教練在社交網站、名片及宣傳海報上，聲稱自己是前香港代表隊成員，並曾代表香港參加亞洲運動會。調查發現他只於逾十年前參加重點青年軍訓練計劃，從未入選港隊。

該羽毛球教練被控要約提供已應用虛假商品說明的服務，罪名成立，被判罰200小時社會服務令。

誤導性遺漏

個案A9 (法庭案件編號：KCCC1279/2014)

個案詳情：

某美容院向消費者推廣須預先付費的服務計劃，但沒有告訴他們其現有客戶和器材將全部由另一經營者接手。雖然服務水平和質素或不受任何影響，但美容院所遺漏的是一般消費者賴以作出有根據交易決定的重要資料。

該美容院一名董事被控作出屬誤導性遺漏的營業行為，罪名成立，被判罰款4,000元。

個案A10 (法庭案件編號：ESCC3747/2014)

個案詳情：

一名參茸海味店店員向一名旅客銷售花膠時，故意迴避旅客就花膠計價單位的查詢，而貼在儲存花膠的玻璃瓶上的價錢牌用較大字體印上「580」，而價錢牌右下方則用細小字體印上「計算單位每兩」，令人難以察覺，誤導該旅客，使她以為花膠的售價為580元一斤。該店員將花膠切片後卻要求收取10,000元，並表示貨品的售價為580元一兩。

該店員被控作出屬誤導性遺漏的營業行為，罪名成立，被判入獄10星期，及向受害人賠償10,000元。

個案A11 (法庭案件編號：KCS22095/2017)

個案詳情：

某日式餐廳在晚市時段額外收取顧客加一服務費，但餐廳並無在餐牌上列明，亦無以其他方式事先向顧客說明，直至結賬時顧客才知悉有關費用。

該餐廳被控作出屬誤導性遺漏的營業行為，罪名成立，被判罰款4,000元。

具威嚇性的營業行為

個案A12 (法庭案件編號：KCCC3903/2014)

個案詳情：

三名美容院職員以替一名消費者檢查胸部為名，表示發現她身上有硬塊，可能會變成乳癌，游說她購買價值140,000元的身體護理療程。雖然該名消費者已表示不願意，但她們繼續游說了超過一個半小時，令該消費者大感焦慮厭煩，最終受不住壓力，不情願地進行交易。

三名美容院職員各被控作出具威嚇性的營業行為，罪名成立，其中一人被判罰200小時社會服務令，另外兩人則各被判處監禁三個月。

個案A13 (法庭案件編號：FLCC4581/2016)

個案詳情：

一名貴金屬投資服務公司的客戶經理於快餐店內向一名精神上無行為能力人士推銷價值100,000元的貴金屬投資服務，強行捉住女受害人的手，並誘使該名人士簽下買賣合約和授權書。

該經理被控作出具威嚇性的營業行為，罪名成立，被判入獄一個月。

個案A14 (法庭案件編號：KTCC355/2017)

個案詳情：

兩名美容院女職員藉詞協助參加美容比賽，不停向一名消費者推銷價值100,000元的美容療程。當該名消費者表示不願意購買，該兩名女職員使用騷擾手段及施加不當影響，令她感到痛楚及尷尬，該名消費者最終不堪壓力，不情願地進行交易。

該兩名美容院職員被控作出具威嚇性的營業行為，罪名成立，各被判罰200小時社會服務令。

個案A15 (法庭案件編號：KTCC1294/2017)

個案詳情：

某健身中心的一名健身顧問藉詞向一名消費者提供免費的體驗計劃，擅自拿取其信用卡過數購買價值10,764元為期兩年的健身會籍。其後該消費者與健身顧問對質並要求對方取消合約，另一名銷售經理通過作出具威嚇性的營業行為，不斷向消費者施壓，包括拍枱質問及出手攔住房門阻止她離開，意圖令該消費者作出交易決定。

該健身顧問及銷售經理分別被控應用虛假商品說明及作出具威嚇性的營業行為，罪名成立，健身顧問被判罰120小時社會服務令，而銷售經理則被判罰160小時社會服務令。

不當地接受付款

個案A16 (法庭案件編號：KTCC5094/2016)

個案詳情：

某儲存及搬運服務公司東主知悉公司即將結業及結業後，仍然向顧客收取儲存費用。顧客在上門查看時發現該公司已經結業，而所有寄存的物品均無法取回，公司最後亦未能向顧客退款。

該公司東主被控在經營過程中不當地接受付款，罪名成立，被判入獄六個月及向受害人支付10,000元作為補償。

個案A17 (法庭案件編號：TMS9252-9263/2017)

個案詳情：

某私人學習中心銷售中小學生興趣班及入學面試課程，惟該中心收取有關預繳學費後突然結業，沒有向消費者提供課程，亦沒有向學員退款。

該私人學習中心被控在經營過程中不當地接受付款，罪名成立，被判罰款48,000元，並需賠償合共21,994元予受影響家長。

(B) 接受承諾的個案

虛假商品說明

個案B1

相信構成罪行的行為：

某麵包店藉廣告、陳述和互聯網推廣其產品，形容產品「天然」和「無添加」，但沒有詳述或進一步解釋這些字眼的意思。由於該店一些產品其實含有天然香精，因此上述描述會造成錯誤印象，令消費者以為產品沒有加入添加劑。海關相信該麵包店在營商過程或業務運作中將虛假商品說明應用於其產品，觸犯《條例》。

商戶的承諾：

該麵包店承諾兩年內不會在營商過程或業務運作中作出該類行為或相當程度上類似的行為，並會為員工制訂合規計劃和相關措施，以便落實承諾及遵從《條例》的規定。

個案B2

相信構成罪行的行為：

某公司通過團購網站以每包「團購價\$168」售米，表示每包米原價260元，推廣折扣為六五折。這樣的銷售手法誤導消費者相信每包米「團購價\$168」是真正的優惠價，但事實上該公司從未以每包260元的價錢出售該產品。海關相信該公司在營商過程或業務運作中將虛假商品說明應用於其產品，觸犯《條例》。

商戶的承諾：

該公司承諾兩年內不會在營商過程或業務運作中作出該類行為或相當程度上類似的行為，並會為員工制訂合規計劃和相關措施，以便落實承諾及遵從《條例》的規定。

個案B3

相信構成罪行的行為：

某迷你倉公司職員銷售儲存倉租用服務時，聲稱一個儲存倉的面積達54平方呎，但調查發現該儲存倉的面積實際只有44平方呎。海關相信該迷你倉公司在營商過程或業務運作中將虛假商品說明應用於其服務，觸犯《條例》。

商戶的承諾：

該迷你倉公司承諾兩年內不會在營商過程或業務運作中作出該類行為或

相當程度上類似的行為，並會為員工制訂合規計劃和相關措施，以落實承諾及遵從《條例》的規定。

不當地接受付款

個案B4

相信構成罪行的行為：

某網上商店收取消費者款項後，沒有於協定時間內交付電器及運動服裝產品。該公司亦因為周轉不靈，沒有安排退款給消費者。海關相信該公司不當地接受付款，觸犯《條例》。

商戶的承諾：

該商店的經營者承諾兩年內不會在營商過程或業務運作中作出該類行為或相當程度上類似的行為，並會制訂相關措施，以落實承諾及遵從《條例》的規定。

(C) 無法採取行動的個案

個案 C1 - 服務並非直接供應予消費者

一名乘客投訴某公共小巴上影像顯示器的靜音功能未能按產品說明所述般運作。由於該影像顯示器屬於小巴擁有人，而乘客與小巴營辦商之間的交易只涉及交通服務，因此這宗個案不在《條例》涵蓋的範圍內。

個案 C2 - 獲豁免人士

一名病人投訴一名中醫師診症後，開出附有錯誤資料的處方，經常故意遺漏或寫錯一至兩種藥材。註冊中醫師或表列中醫師都是《條例》附表 3 表列的獲豁免人士，他們以此附表載列的條例下的註冊身分行事時，公平營商條文並不適用（第 4 和 5 條有關就貨品提供資料的要求，以及第 7 條有關在營商過程或業務運作中就貨品所應用的商品說明除外）。此等獲豁免人士以其專業身分從事的行為，受該等相關條例下的規管機構所規管。

個案 C3 - 根據其他法例處理

一名市民投訴一間財務中介公司的職員向他推銷貸款，聲稱可以助其向銀行或財務公司取得低息貸款，並表明貸款申請服務「不成功，不收費」。其後由於貸款利率過高，投訴人拒絕接受貸款，但中介公司職員稱如取消貸款需要繳付高昂的手續費。由於投訴內容涉及財務中介公司的詐騙行為及《放債人條例》(第 163 章)，因此海關把個案轉介警方調查。

香港海關

2018 年 3 月

重要告示

本小冊子內容只供一般參考之用，並不構成法律或其他專業意見，亦不應援引作為任何司法管轄區的法律說明。如有任何具體問題，應尋求專業意見。



本個案小冊子可於香港海關網頁下載
<http://www.customs.gov.hk>