

做個精明消費者

香港一向有「購物天堂」的美譽，於2018年7月的零售業銷貨總價值幾達389億元。然而，一些店鋪使用不良銷售手法欺騙顧客，大大影響香港旅遊業及零售業的聲譽。香港海關是《商品說明條例》(「《條例》」)的主要執法機關，除嚴厲打擊不良營銷店鋪外，亦積極推行教育工作，提醒消費者如何精明購物，時刻保持警覺，不要因一時大意墮入商戶設下的消費陷阱。

精明消費小貼士

購物前:

消費者應清楚了解自己的實際需要，小心考慮自己的經濟負擔能力，才作出購買一些適合自己的貨品/服務的決定。在未決定購買前，消費者應妥善保管自己的信用卡及密碼，絕對不可輕率地交予銷售人員，以保障自身權益。

若銷售人員遊說您購買一些您認識不深甚至完全不認識的貨品/服務，應先記下有關資料，然後作出資料搜集，或向熟悉該貨品/服務的家人或朋友查詢，深思熟慮後再作購買決定。

先了解貨品/服務在市場的價格範圍，如遇到商戶以異常的價格出售貨品/服務，應提高警覺，以免有所損失。

購物時:

盡量仔細檢查貨品，確保貨品符合商戶及包裝上的描述，如有懷疑，應堅決拒絕接收及付款。

注意重量計算單位，如斤、兩、錢，必須與商戶確認清楚才作出購買決定。

對於銷售員作出的口頭承諾，可要求商戶清楚列明該些承諾在相關文件上，並要求商戶簽署作實，以保障自己權益。

若購買的貨品/服務需簽署帳單或銷售合約，需加倍留意所購買的項目內容、

使用條款和細節、退款安排及總金額等重要資料。

購物後:

應留意單據上是否已列明店鋪全名及地址、貨品價格、購買日期、品牌名稱及產品型號（如有的話）、售後服務詳情等資料。

應妥善保存所有收據及記錄，為日後可能出現的爭拗提供佐證。

《商品說明條例》之舉證要求:

香港海關非常重視保障消費者的權益，對所收到的舉報都會作出詳細了解，如有需要會作出適當的跟進。然而，基於《條例》所限及刑事檢控程序的要求，就個別舉報個案，海關未能作進一步處理，現分享部份內容以作參考:

- 1) 涉及舉報的貨品/服務是獲《條例》豁免規管的產品 — 根據《條例》附表4，如果貨品/服務符合《保險公司條例》、《銀行業條例》、《強制性公積金計劃條例》或《證券及期貨條例》所說明的產品，可獲豁免。例如：一名市民聲稱某銀行內一個貨幣找換率顯示屏幕所顯示的匯率不準確。鑑於銀行服務由其他有關法定機構規管，按《條例》附表4的規定，銀行服務不屬《條例》涵蓋的範圍。
- 2) 被舉報的對象是獲《條例》豁免受規管的人士 — 根據《條例》附表3，如被舉報人士是以指明的專業人士身分從事的營業行為，並不受《條例》所規管。例如：一名病人舉報一名中醫師診症後，開出附有錯誤資料的處方，或經常故意遺漏或寫錯一至兩種藥材。由於註冊中醫師或表列中醫師都是《條例》附表3內表列的獲豁免人士，當他們以註冊身分行事時，《條例》的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，當受該等相關條例下的規管機構所規管。
- 3) 舉報事宜不受《條例》的規管，需根據其他法例處理 — 例如：一名市民舉報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，舉報人拒絕接受貸款，但中介公司職員卻稱如取消貸款，舉報人需要繳付一筆高昂的手續費。由於舉報內容涉及財務中介公司的詐騙行為及《放債人條例》(第163 章)，海關已把個案轉介警方調查。

- 4) 舉報內容顯然與《條例》訂明的不良營商手法罪行不符 — 例如：舉報人購買了一個手提包，使用了一星期，發現手提包邊緣裂開，便向海關作出投訴。由於此情況只涉及產品質素問題，顯然與《條例》的罪行無關，海關因此不會作出跟進。
- 5) 消費者與商戶之間出現因合約糾紛而引發的舉報，而有關糾紛並沒有違反《條例》的罪行 — 例如：客戶不同意商戶收取已在合約上標明的費用（如提早終止合約費用），或認為過高費用等。
- 6) 舉報內容主要涉及個人主觀感受 — 例如：舉報人購買了聲稱使人用後感覺清爽不油膩的護膚品，但其使用後卻感覺油膩，又例如舉報只涉及舉報人對銷售人員的服務態度不滿、或處理跟進緩慢等等，均只屬個人觀感，缺乏客觀基準以作判斷。
- 7) 舉報人未能就舉報提供足夠資料（如單據、合約、涉案產品、未能詳細交待案發經過等等），以致證據不足而無法跟進。
- 8) 舉報人不願意錄取口供或出庭作供。
- 9) 舉報人純粹只為追討賠償 — 海關不會為舉報人追討賠償。
- 10) 所舉報個案的事發日期已經超出《條例》所訂提出檢控的時限。即由發生罪行當日起計直至海關接獲舉報期間已超過 3 年，又或由執法部門發現該罪行的日期起計已超過 1 年，而兩者亦以較早屆滿者為限。

能否就一個舉報個案作出跟進調查，及將懷疑觸犯《條例》的商戶繩之於法，有賴舉報人通力合作及多方面因素的配合。按一貫檢控政策，檢控必須達到刑事檢控所要求的標準，即相關證據必須達到無合理疑點的程度，門檻較高，故海關有一套嚴格的搜證標準。

若市民有意對《條例》作更深入了解，請瀏覽海關網站以獲取更多資訊。

市民若發現懷疑違反《條例》的活動，可致電海關 24 小時舉報熱線 2545 6182 或透過舉報罪案專用電郵帳戶(crimereport@customs.gov.hk)舉報。

此外，通訊事務管理局（「通訊局」）同時獲賦予《條例》的共同管轄權，就《電訊條例》（第 106 章）及《廣播條例》（第 562 章）下的持牌人作出與根據相關條例提供電訊服務或廣播服務有直接關連的營業行為，根據《條例》的公平營商條文執法。市民若發現懷疑違反《條例》的廣播或電訊服務個案，可致電通訊事務管理局辦公室熱線 2961 6333（辦公時間：星期一至五上午八時三十分至下午五時四十五分；星期六、日及公眾假期休息）或透過電郵帳戶(utp@ofca.gov.hk)舉報。詳情請瀏覽通訊局網站(https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/unfair_trade_practices/index.html)。