

消費 倍保障 買得更放心



商務及經濟發展局
Commerce and Economic Development Bureau



通訊事務管理局
COMMUNICATIONS
AUTHORITY

引言

為加強保障消費者，《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》於二零一二年七月獲通過，修訂《商品說明條例》（香港法例第362章）（《條例》），引入新的禁制和執法機制，以阻遏商戶對消費者使用訂明的不良營商手法。經修訂的《條例》定於2013年7月19日實施。

香港海關是負責執行《條例》的主要機關，而通訊事務管理局具有共同管轄權，以管轄《電訊條例》（第106章）及《廣播條例》（第562章）所指的持牌人所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。

經修訂的《條例》禁止的不良營商手法

在現行的《條例》下，任何人如在其營商過程或業務運作中作出受禁止的作為，則屬違反《條例》第7條所述，有關具虛假商品說明貨品的罪行。該條文同時適用於(i)進行營商或業務行為與並非進行這類行為的人士之間的交易（即「商戶對消費者」的交易）及(ii)兩名分別為營商或業務的目的而作出相關行為的人士之間的交易（即「商戶對商戶」的交易）。

經修訂的《條例》在第7條以外新加入了六項禁止特定不良營商手法的新條文（即第7A、13E、13F、13G、13H及13I條）。該等條文一般而言涵蓋與商戶¹向消費者²出售或供應或推廣貨品或服務直接有關的營業行為³（即「商戶對消費者」的交易）。

這些新加入的條文並不適用於獲豁免人士所作的營業行為，即以《條例》附表3任何項目所描述人士的身分所從事的營業行為（例如：會計師、牙醫、律師、醫生等）。此外，這些新加入的條文亦不適用於《條例》附表4⁴所涵蓋的貨品或服務。



貨品的商品說明

《條例》第7條訂明，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；或供應或要約供應已應用虛假商品說明的貨品，即屬犯罪。同時，任何人管有任何已應用虛假商品說明的貨品作任何商業或製造用途，亦屬犯罪。

- 1 根據《條例》第2(1)條，商戶(trader)指符合以下說明的人（獲豁免人士除外）：就某營業行為而言，該人行事（或其行事的本意）的目的，是關乎該人的商業或業務。商戶可以是自然人、公司或其他形式的法人團體，而「商戶」的提述包括以商戶的名義或代表商戶行事的任何人士（《條例》第2(5)條）。
- 2 根據《條例》第2(1)條，消費者(consumer)指符合以下說明的個人：就某營業行為而言，該人行事（或其行事的本意）的主要目的並不關乎該人的商業或業務。
- 3 根據《條例》第2(1)條，營業行為(commercial practice)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。
- 4 《條例》附表4訂明，這些豁免貨品或服務是符合以下說明的貨品或服務：根據《保險公司條例》(第41章)、《銀行業條例》(第155章)、《強制性公積金計劃條例》(第485章)或《證券及期貨條例》(第571章)受規管、獲發牌或領有牌照、獲登記或註冊、獲承認或認可，或獲授權或認可的人所售賣、供應或提供的貨品或服務，而該人售賣、供應或提供該等貨品或服務此事本身，是根據本項提述的任何條例受規管，而該人亦根據該條例受規管、獲發牌或領有牌照、獲登記或註冊、獲承認或認可，或獲授權或認可。

服務的商品說明

第7A條訂明，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。

商品說明及虛假商品說明的涵義

根據《條例》第2條，「商品說明」是指以任何方式就任何貨品或服務或該等貨品或服務的任何部分而作出的直接或間接的顯示(例如符合任何人指明或承認的標準；及價格、價格計算方式，或是否有任何價格優惠或折扣)；而「虛假商品說明」則指虛假達關鍵程度的商品說明，或雖非虛假但卻具有誤導性的商品說明。

簡而言之，有關貨品和服務的商品說明可以通過任何形式及以任何途徑展示。商戶不應向消費者提供任何虛假或具有誤導性的產品資料。



《條例》第13E(1)條訂明，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。

誤導性遺漏 – 一般情況

根據第13E(2)條，在顧及某營業行為的實際情況，並考慮到相關因素，如該營業行為：

- (a) 遺漏或隱藏重要資料；
- (b) 以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料；或
- (c) 未能表露其商業用意（除非在相關情況下，其商業用意已經明顯），

因而導致或相當可能導致**一般消費者**⁵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。

該等相關因素載列於第13E(3)條，內容如下：

- (a) 有關營業行為的所有特點及情況；
- (b) 用以傳達該營業行為的媒介的限制，包括空間或時間限制；及
- (c) 如用以傳達該營業行為的媒介有空間或時間限制，有關商戶所採取的、以其他方式向消費者提供有關資料的任何措施。

購買邀請的特別情況

第13E(4)條訂明，如某營業行為屬購買邀請⁶，下列資料除非在相關情況下已屬明顯，否則便屬重要資料，須提供予消費者：

5 有關「一般消費者」的涵義，可參閱《條例》第13D條。簡而言之，一般消費者的概念並非指任何實際的消費者，亦無規定須有證據顯示有任何實際消費者正受到某項不良營業行為的影響。這是一項客觀的指標，以決定一項營業行為有否構成誤導性遺漏和具威嚇性的營業行為的罪行。攸關的是某營業行為所接觸到或為對象的一般消費者。凡某營業行為接觸到一名或多於一名消費者，或以一名或多於一名消費者為對象，則在斷定該營業行為對一般消費者的影響時，須考慮到該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。

6 根據《條例》第2(1)條，「購買邀請」是指一項藉使用某媒介作出的、顯示有關產品的特性及價格的商業傳訊，而顯示方式就該媒介而言是適當的，因而使消費者能購買該產品。

- (在就有關產品及就傳達該購買邀請所用媒介而言屬適當的範圍內) 該產品的主要特性 (例如是甚麼產品及產品有甚麼主要功能) ；
- 有關商戶的身分 (例如商業名稱) ，以及該商戶所代表的任何其他商戶的身分 ；
- 該商戶的通常營業地方的地址 (不包括郵箱地址) ，以及該商戶所代表的任何其他商戶的通常營業地方的地址 (不包括郵箱地址) ；
- 以下任何一項：(i)價格，包括任何稅項；或(ii) (如價格因產品的性質而不能合理地預先計算) 計算價格的方式；
- (在適當情況下) 以下任何一項：(i)所有額外運費、送貨費用或郵費；或(ii)(如該等收費不能合理地預先計算) 可能須支付該等收費一事；
- 偏離專業勤勉規定的付款、送貨及提供服務的安排；及
- (如可就產品行使撤銷或取消的權利) 此權利的存在。

商戶應有首要責任就產品向消費者展示準確、真實和相關的資料。



《條例》第13F條禁止商戶作出具威嚇性的營業行為。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，(a)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貨品或服務在選擇或行為方面的自由；並(b)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。

在斷定某營業行為是否使用騷擾、威迫手段或施加不當影響時，須考慮(a)進行該營業行為的時間、地點、性質或持續情況；(b)有否使用威脅性或侮辱性的言語或行為；(c)有關商戶有否利用該商戶所知悉的任何特定的不幸情況或狀況，以影響有關消費者就貨品或服務作出的決定，而該情況或狀況的嚴重程度，是足以損害有關消費者就有關貨品或服務的判斷的；(d)商戶有否施加任何嚴苛或不相稱的非合約障礙阻礙消費者行使合約下的權利；及(e)有否威脅採取任何非法行動。



《條例》第13G條禁止商戶作出構成餌誘式廣告宣傳的營業行為。凡某商戶作出廣告宣傳，謂可按某指明價格供應某貨品或服務，而沒有合理理由相信該商戶將能在合理期間內，要約按該價格供應合理數量的該貨品或服務，或該商戶沒有在合理期間內，要約按該價格供應合理數量的該貨品或服務，該廣告宣傳即屬餌誘式廣告宣傳；而在斷定上述期間或數量是否合理時，須顧及(a)該商戶經營業務的市場性質；及(b)有關廣告宣傳的性質。

凡按某指明價格宣傳某貨品或服務時，商戶應確保能在合理期間內供應合理數量的該貨品或服務。以下情況**不會**被視為屬鉤誘式廣告宣傳，如：有關宣傳品清楚述明要約按該價格供應該等貨品或服務的期間或數量；以及該商戶按廣告所列方式要約供應該等貨品及服務。



先誘後轉 銷售行爲

《條例》第13H條禁止商戶作出構成先誘後轉銷售的營業行為。

如任何商戶就某貨品或服務按指明價格作出購買邀請，而其後該商戶出於促銷另一貨品或服務的意圖而：

- 拒絕向消費者展示或示範使用有關貨品或服務；
- 拒絕接受有關貨品或服務的訂單或在合理時間內交付有關貨品或服務；或
- 展示或示範使用有關貨品或服務的欠妥樣本，

則該商戶作出該購買邀請，即屬先誘後轉銷售行為。

為確立該罪行，必需證明商戶的意圖。



不當地接受付款

《條例》第13I條禁止商戶作出構成不當地接受付款的營業行為。

如任何商戶就某貨品或服務接受付款或其他代價，而在接受時：

- 該商戶意圖不供應有關貨品或服務；
- 該商戶意圖供應與有關貨品或服務有重大分別的貨品或服務；或
- 沒有合理理由相信該商戶將能(a)在其接受該付款或代價之時或之前所指明的期間內，供應有關貨品或服務；或(b)（如在接受該付款或代價之時或之前沒有指明期間）在合理時間內，供應有關貨品或服務，則該商戶即屬不當地就有關貨品或服務接受付款。

如商戶不肯定能否在協定的時間（或如沒有協定時間則在合理的時間）內向消費者交付有關貨品或服務，便不應接受消費者的預繳付款。

免責辯護

就《條例》所訂罪行而被控的人，《條例》設有一般免責辯護。根據第26(1)條的一般條款，如有充分證據舉出，以帶出一個爭論點，證明下列事項，則被控人可被裁定罪名不成立—所犯罪行是因錯誤、倚賴他獲提供的資料、另一人的作為或失責、意外或其他非他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他本人或任何受他控制的人犯該罪行。如該免責辯護涉及指稱所犯罪行是因另一人的作為或失責或因倚賴另一人所提供的資料所引致，則被控人要向檢控官送達充分通知，提供識別或有助於識別該另一人的資料，才可倚賴該項免責辯護。

就「供應或要約供應已應用虛假商品說明的貨品」（第7(1)(a)(ii)條）的罪行、「管有任何已應用虛假商品說明的貨品作售賣或任何商業或製造用途」（第7(1)(b)條）的罪行或「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」（第7A(1)(b)條）的罪行，第26(3)條提出特定的免責辯護，訂明如有充分證據舉出，以帶出一個爭論點，證明被控人不知道、無理由懷疑，並且即使已盡合理的努力，亦不能確定有關貨品或服務不符合說明或該說明已應用於有關貨品或服務，則被控人可被裁定罪名不成立。

第26A條及第26B條分別為「餌誘式廣告宣傳」及「不當地接受付款」的罪行提供額外免責辯護。就餌誘式廣告宣傳的罪行而言，如有充分證據舉出，以帶出以下爭論點，即商戶已在一段合理時間內按廣告中原本宣傳的價格，要約供應額外存貨或要約促致第三者供應該等有關貨品或服務（或替代的同等產品）的額外存貨，以滿足消費者的需求，則他們可依據第26A條免除其法律責任。

至於不當地接受付款的罪行，如有充分證據舉出，以帶出以下爭論點，即商戶已要約供應同等貨品或服務，或要約促致第三者供應該等有關貨品或服務（或替代的同等產品），以履行其責任；或在指明期間屆滿後的一段合理期間內，或在合理期間（如在接受該付款之前沒有指明期間）內，全數退還付款，亦可免除其法律責任。

只要商戶可顯示如獲消費者接受，他們能符合要約的條款，即使消費者不接受有關的替代提議，則他們也可免除其法律責任。

民事遵從為本機制

視乎個案的情況而定，作為提出檢控的替代方式，如香港海關或通訊事務管理局（執法機關）（視乎情況而定）相信某商戶曾作出、正在作出或相當可能會作出的行為構成《條例》所訂的不良營商手法的罪行，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。商戶所作承諾是指其承諾不再繼續或重複有關行為或營業行為。執法機關可以任何形式或方式發布商戶所作出的承諾。如有需要（例如：商戶違反曾經作出的承諾書內的任何條款），執法機關可向法院申請強制令，命令商戶不得繼續或重犯指涉行為。

違例罰則及消費者尋求糾正

《條例》第18(1)條提述，任何人如觸犯上述任何罪行：

- (1) 一經公訴程序定罪，最高可罰款50萬元及監禁五年；以及
- (2) 一經簡易程序定罪，最高可罰款10萬元及監禁兩年。

法庭除可判處任何刑罰外，亦可命令該被定罪人士向因該罪行而蒙受經濟損失的人，支付一筆法庭認為合理的款項作為補償（第18A(1)條）。該筆補償款項可作為民事債項予以追討（第18A(2)條）。

執法指引

作為執法機關的香港海關及通訊事務管理局已聯合發布一套執法指引，列明他們可行使其權力的方式及就經修訂的《條例》的施行提供指引。《執法指引》可於香港海關網頁（www.customs.gov.hk）及通訊事務管理局辦公室網頁（www.ofca.gov.hk）下載。

查詢

如對《商品說明條例》中有關消費者保障的政策有任何查詢，請致函商務及經濟發展局，地址是香港添馬添美道2號政府總部匹翼23樓；或電郵至citbenq@cecb.gov.hk

如有任何違反《商品說明條例》的投訴，可透過以下途徑作出舉報：

香港海關

舉報熱線：2545 6182

舉報電郵：crimereport@customs.gov.hk

郵寄：海關關長

香港郵政總局郵政信箱1166號

通訊事務管理局辦公室

(有關廣播及電訊服務事宜)

熱線：2961 6333

電郵：utp@ofca.gov.hk

郵寄：香港灣仔皇后大道東213號胡忠大廈29樓

通訊事務管理局辦公室 市場及競爭部

注意

本小冊目的旨在載述經修訂《商品說明條例》所訂的新條文，僅供備知。本小冊並不提供任何法律意見，亦不具對《條例》的法律條文的增加、補充或修改的任何法律效力。你必須參閱該條例相關的法例條文，並在有需要時就《條例》的解釋或應用自行諮詢法律意見。

商務及經濟發展局

香港海關

通訊事務管理局辦公室

2019年9月



消費
倍保障
買得
更放心