

2014年3月24日  
討論文件

立法會  
經濟發展事務委員會

《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》的實施

目的

本文件旨在向委員闡述《2012年商品說明(不良營商手法)(修訂)條例》(《修訂條例》)的實施進展。

《修訂條例》

2. 《修訂條例》於2013年7月19日全面實施。經《修訂條例》修訂的《商品說明條例》(第362章)(《條例》)現涵蓋貨品及服務，禁止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、先誘後轉銷售行為、餌誘式廣告宣傳，及不當地接受付款。違反“公平營商條文”<sup>1</sup>的商戶最高可被判處監禁五年及罰款50萬元。
3. 《條例》亦引進一項民事遵從為本機制，鼓勵商戶遵從法例及迅速制止被禁止的不良營商手法，從而提升執法效率。執法機關如相信某商戶作出被禁止的不良營商手法，可接受該商戶提出的承諾，停止及不重犯有關行為，而不作出檢控。
4. 香港海關(海關)是負責《條例》執法工作的主要機關。通訊事務管理局(通訊局)獲賦予共同管轄權，就《廣播條例》(第562章)及《電訊條例》(第106章)下的持牌人作出與根據相關條例提供廣播服務或電訊服務有直接關連的營業行為，執行公平營商條文。
5. 為便利遵從法例並提高透明度，海關及通訊局於2013年7月15日發出《執法指引》，以就《條例》相關條文的實施提供指引，並示明執法機關以何種方式行使《條例》中的權力。《執法指引》已適當地納入商戶和公眾人士於2012年12月至2013年3月指引擬稿作公眾諮詢期間，所提出的意見及建議。

---

<sup>1</sup> 包括《條例》第4, 5, 7, 7A, 13E, 13F, 13G, 13H及13I條。

## 執法策略及實施進展

6. 執法機關採取三管齊下方式執行《條例》的公平營商條文：

- (a) 合規推廣 – 透過為不同業界舉行簡介會及進行主動探訪，執法機關就《條例》下的法律要求及為遵從《條例》而應採取的措施，向商戶提供建議和指引；
- (b) 執法 – 執法機關採取必要和及時的執法行動，打擊不遵從法例的行為，從而建立公眾信心；以及
- (c) 公眾教育及宣傳 – 執法機關聯同消費者委員會(消委會)，推行廣泛的宣傳及教育項目(包括在電視台及電台播出政府宣傳訊息、設立專題網站、印發海報及單張、安排巡迴展覽、舉行講座等)。這些項目不單能增加消費者對不良營商手法的認識，並推廣“精明消費”的概念，亦同時向商戶推廣良好做法。

7. 執法機關一直積極處理有關查詢和投訴。由於《條例》涵蓋的貨品及服務範圍廣泛，為促進商戶遵從法例，並使執法資源發揮最大效力，執法機關採用風險為本的原則，優先處理可能對消費者、業界或整體公眾有重要影響的個案，當中考慮的因素包括公眾的關注、已確認的風險及情報、新興的市場趨勢，及重覆或嚴重的不當行為等。

8. 在2013年7月19日至2014年2月28日期間，海關、通訊事務管理局辦公室(通訊辦)及消委會接獲的投訴分別有2,786、298及1,120宗。有關投訴按涉及的罪行的分類數字如下：

罪行	海關	通訊辦	消委會
虛假商品說明	1,763	104	579
誤導性遺漏	478	172	146
具威嚇性的營業行為	81	5	164
餌誘式廣告宣傳	107	2	49
先誘後轉銷售行為	23	2	38
不當地接受付款	267	62	144
其他(例如不屬《條例》範疇的個案)	67	73	不適用

註：由於接獲的部分投訴涉及多於一項涉嫌違反《條例》的指控，因此按涉及罪行分類的總數可能較接獲的投訴總數為多。

此外，消委會在2013年接獲超過三萬宗投訴，當中大部分純屬消費糾紛，並不屬《條例》範疇，有關的數字因此不在上表列出。

9. 截至2014年2月28日，海關在初步審視977宗投訴後，發現並不涉及違反《條例》，已予結案；另就474宗投訴，海關雖未有發現違反《條例》的證據，但已提醒有關商戶遵守《條例》的相關條文。此外，海關已就其他896宗投訴展開詳細調查。其餘投訴則正在初步審視中或已轉介其他相關機構跟進。

10. 上述896宗投訴，加上海關主動調查的個案，共整合成724宗詳細調查個案(部分個案涉及多於一宗投訴)。其中311宗調查個案已完成調查，海關已向當中27宗個案的涉案東主及有關銷售人員發出警告信或勸喻信，敦促他們遵守有關法例要求。另外，海關提出檢控的個案有13宗。海關另就兩宗個案，在獲得律政司司長的書面同意後，接受商戶停止有關營商行為的書面承諾。

11. 截至2014年2月28日，通訊辦在初步審視127宗投訴後，發現並不涉及違反《條例》，已予結案；另就3宗投訴，通訊辦雖未有發現違反《條例》的證據，但已提醒有關商戶遵守法例要求。此外，通訊辦已就其他166宗投訴展開調查，另有兩宗投訴已轉介其他相關機構跟進。通訊辦暫未有提出檢控或接受商戶的書面承諾的個案。

12. 消委會方面，在接獲的1,120宗投訴中，可跟進的投訴共有866宗，其中477宗已予結案（當中327宗經消委會調停後得以解決，另有107宗已轉介海關、通訊辦或其他有關機構跟進）。其餘389宗仍在調停中。

## 未來路向

13. 《修訂條例》是加強消費者保障的重要一步，從源頭打擊常見的不良營商手法。執法機關會繼續積極執行《條例》。

香港海關

通訊事務管理局辦公室

商務及經濟發展局工商及旅遊科

2014年3月