二零一六年五月二十三日
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》的實施情況

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》」)的實施情況。

《修訂條例》

2. 《修訂條例》由二零一三年七月十九日起全面實施。經修訂的《商品說明條例》(第362章)(「《條例》」)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，以及不當地接受付款。違反「公平營商條文」*的商戶最高可被判處監禁五年及罰款50萬元。

3. 《條例》設立了民事的遵從為本機制。執法機關如相信某商戶作出被禁止的不良營商手法，可在取得律政司司長的書面同意後，接受涉案商戶書面承諾停止和不重覆有關不良營商手法，而不予以檢控，以鼓勵商戶遵從法例和及時制止已知的不良營商手法。

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，海關及通訊局於二零一三年七月十五日發出《執法指引》，以就《條例》「公平

* 包括《條例》的第4、5、7、7A、13E、13F、13G、13H及13I條。

營商條文」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。

執法策略

6. 執法機關一直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) 執法行動 － 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) 宣傳教育 － 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，以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，並有效運用執法資源，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。

實施進展

8. 在二零一三年七月十九日至二零一六年四月三十日期間，海關、通訊事務管理局辦公室(「通訊辦」)及消委會接獲涉及可能違反《條例》的投訴，分別有16,424、2,182及9,877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	10,083	1,101	4,446
誤導性遺漏	2,108	939	1,560
具威嚇性的營業行為	551	51	1,314
餌誘式廣告宣傳	185	13	199
先誘後轉銷售行為	69	19	525
不當地接受付款	3,247	449	1,833
其他(例如不屬《條例》範疇的個案)	181	242	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。

9. 海關在上述接獲的16,424宗投訴中，在初步審視5,947宗投訴後，發現並不涉及違反《條例》，已予結案；另就982宗投訴，海關雖未有發現違反《條例》的證據，但已提醒有關商戶需要遵守《條例》的相關條文。此外，海關已就8,787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。上述8,787宗投訴，加上海關主動調查的個案，共整合成1,432宗詳細調查個案(部分個案涉及多於一宗投訴)。其中1,363宗調查個案已完成調查，海關已向當中199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。海關另就7宗個案向法庭申請充公涉案貨品而不提出檢控。另外，海關已提出/準備檢控的個案有220宗。海關另就10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共11份書面承諾。

10. 通訊辦在上述接獲的2,182宗投訴中，初步審視2,004宗投訴後，發現並不涉及違反《條例》，已予結案；另就126宗投訴，通訊辦雖未有發現違反《條例》的證據，但已發出勸喻信提醒有關商戶遵守法例要求。另外，通訊辦提出檢控的個案有一宗。通訊辦正審視餘下51宗投訴。通訊辦暫未有接受商戶的書面承諾的個案。

11. 消委會方面，在上述接獲的9,877宗投訴中，可跟進的投訴共有6,689宗，其中6,134宗已予結案(當中4,212宗經消委會調停後得以解決，另有604宗已轉介海關、通訊辦或其他有關機構跟進)。其餘555宗仍在調停中。

強制實施冷靜期

12. 政府在二零一零至二零一一年就打擊不良營商手法的立法建議進行公眾諮詢時，包括徵詢各界有關強制實施冷靜期的意見。社會上有多番討論，而我們亦與不同持份者溝通。

13. 政府明白消費者對設立冷靜期有所期望，但強制實施冷靜期所需考量的一些基本問題，並非簡單且具爭議性；例如，強制實施冷靜期應否一刀切適用於所有貨品及服務、小額交易又如何處理、冷靜期間消費者可否享用貨品或服務、如消費者在冷靜期內享用了部分貨品或服務，而又提出取消交易的要求的話，消費者需否就享用了的貨品或服務繳費、該價值又如何計算等。一些實際運作問題亦不容忽視，包括消費者如何行使取消合約權、如何退款等。亦有業界認為，強制實施冷靜期會增加殷實商人的成本，但對不良商人阻嚇作用不大。我們在與持份者溝通並小心考慮後，認為由於強制實施冷靜期會改變交易模式，對商戶和消費者都有重大影響，因此不能輕率處理。

14. 一般而言，要求強制設立冷靜期的建議，主要是針對某些接受預繳式消費的商戶使用不良營商手法。自《修訂條例》生效以來，海關已針對作出「具威嚇性的營業行為」及「不當地接受付款」而接受預繳式消費的不良商戶進行檢控工作，並且已經有成功檢控的案例，從源頭打擊不良營商手法。

15. 我們相信，執法機關根據《條例》持續打擊不良營商手法，確立成功的執法個案，並配合有關的公眾宣傳和教育工作，可對不良商戶產生警示作用，並加強消費者自我保護的意識。

未來路向

16. 執法機關會繼續積極執行《條例》，從源頭打擊常見的不良營商手法，保障消費者。我們亦會繼續密切留意社會

各界對於《條例》打擊不良營商手法以及強制實施冷靜期的意見。

商務及經濟發展局工商及旅遊科
香港海關
通訊事務管理局辦公室
二零一六年五月