

打擊不良營商手法

目的

本文件就打擊不良營商手法和規管財務借貸服務的法例和措施提供資料。

《商品說明條例》

2. 經修訂的《商品說明條例》由2013年7月全面生效。該條例涵蓋貨品及服務，禁止的不良營商手法包括：

- (a) **虛假商品說明**——禁止商戶將虛假商品說明應用於向消費者提供的貨品及服務；
- (b) **誤導性遺漏**——禁止商戶遺漏或隱藏重要資料，或以不明確、含糊或不適時的方式提供重要資料，或未能表露商業用意，因此導致或相當可能導致一般消費者作出該消費者本來不會作出的交易決定；
- (c) **具威嚇性的營業行為**——禁止商戶使用騷擾或威迫手段，或向消費者施加不當影響，損害一般消費者選擇的自由，因而導致或相當可能導致一般消費者作出本來不會作出的交易決定；
- (d) **餌誘式廣告宣傳**——禁止商戶在廣告宣傳，表示可按某指明價格供應某產品，但沒有合理理由相信他能在合理期間內，以該價格提供合理數量的該產品，或沒有在合理期間內，按該價格提供合理數量的該產品；
- (e) **先誘後轉銷售行為**——禁止商戶用指明的價格推銷某產品，而其後出於促銷不同的產品的意圖而拒絕向消費者展示產品、拒絕接受有關產品的訂單或在合理時間內交付產品，或展示欠妥的產品樣本；及

- (f) **不當地接受付款**——禁止商戶就產品接受消費者付款時，意圖不供應該產品，或意圖供應有重大分別的產品，或沒有合理理由相信商戶能在指定期間或合理時間內提供產品。

商戶如作出上述禁止的營業行為，即屬犯罪，最高可處罰款五十萬元及監禁五年。

3. 香港海關(「海關」)是《商品說明條例》的主要執法機關，採取三管齊下方式，即合規推廣、執法和公眾教育及宣傳，執行有關條文。

投訴和舉報

4. 消費者若遇到不公平的交易，經與商戶交涉不果，可向消費者委員會(「消委會」)作出投訴。該會以調停人的身份處理消費者投訴，協助商戶及投訴人解決糾紛。若個案涉及違反法例，消委會在徵得投訴人的同意下，可把個案轉介執法機關跟進調查。

5. 市民亦可直接向有關執法機關投訴或舉報涉嫌違反《商品說明條例》的情況。涉及欺詐、行騙或其他刑事成分的個案可向警方舉報。有關的監管及執法部門會因應個別案情及證據，採取適當的執法行動。

冷靜期

6. 政府就修訂《商品說明條例》進行公眾諮詢期間，社會上就冷靜期的事宜有多番討論。事實上，實施冷靜期涉及一些並非簡單且具爭議性的基本問題，例如冷靜期應否一刀切適用於所有貨品及服務；小額交易應如何處理；冷靜期內消費者可否享用有關貨品或服務；如可以的話，取消交易時，享用了的貨品或服務價值如何計算；消費者如何行使取消合約權、如何退款等。冷靜期會改變交易模式，對商戶和消費者影響重大，因此有需要詳加考慮。事實上，經修訂的《商品說明條例》所涵

蓋的罪行，可從源頭打擊不良的營商手法，加強對消費者的保障。

宣傳及公眾教育

7. 政府及消委會就《商品說明條例》持續進行宣傳及公眾教育，一方面支援商戶遵從法例要求，另一方面教育消費者了解法例內容，宣揚精明消費的理念，提醒消費者在作出消費決定前審慎考慮。

借貸服務

8. 就借貸服務方面，《放債人條例》(第163章)第29(10)條訂明，放債人(或其合夥人、僱主、僱員)、其委託人、代理人、代放債人行事的人，以及與放債人共謀的人，不得因促致、洽商或取得任何貸款向借款人(或擬借款人)索取任何報酬，違者可處罰款十萬元及監禁兩年。該條例第30(1)條亦訂明，任何人不得藉虛假、誤導性或欺騙性陳述、申述或允諾，或藉不誠實地隱瞞重要事實，而欺詐地誘使或企圖誘使任何人向放債人借款，違者可處罰款一萬元及監禁六個月。香港警務處負責《放債人條例》的執法工作，包括調查有關放債人的投訴。放債人或財務中介公司如觸犯《商品說明條例》¹，亦可按該條例予以處理。

商務及經濟發展局工商及旅遊科
財經事務及庫務局財經事務科
2015年2月

¹ 《商品說明條例》的適用範圍並不包括受《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)等法例規管而售賣、供應或提供的貨品或服務。