

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。



新法例打擊不良營商手法 涵蓋產品及服務

獲得正確資料，自由選擇貨品及服務，都是消費者的基本權利。可是，商戶的營商手法良莠不齊，有些無良商戶於銷售產品或服務時，採用不良營商手法，譬如有推銷分用渡假屋計劃的公司誘騙消費者到辦公室，以高壓手段疲勞轟炸，迫使消費者簽約；也有消費者被游說購下大量美容預繳療程，但預約不到服務，要改買更貴的療程才獲安排服務。

剛通過的《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》能否遏止這些不良營商手法呢？

近年市面上一些不良營商手法猖獗。本會於2008年就保障消費者權益的措施作全面檢討，發表《公平營商·買賣共贏》報告，建議制定一套全面規管營商手法的法例，涵蓋貨品和服務，以禁止不良營商手法。政府於考慮報告內容及參考各方意見後，認同有需要修改法例，打擊常見的不良營商手法，加強對消費者的保障。

新通過的《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》把原法例涵蓋的規管範圍，由貨品擴展至服務，是保障消費者權益的一大突破。

本會向商務及經濟發展局瞭解新法例如何打擊不良營商手法，蘇錦樑局長表示，新修訂的條例引入多項新罪行：

「誤導性遺漏」罪行

若商戶遺漏或隱藏重要資料，令消費者因無法掌握關鍵資料而被誤導，譬如商戶向消費者推銷聲稱免費實則要收費的服務；或商戶派職員喬裝顧客，以吸引消費者，即俗稱的「做媒」，均可能構成「誤導性遺漏」罪行。

「具威嚇性的營業行為」罪行

如商戶向消費者使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，影響消費者的選擇自由，例如阻止顧客離開商店，威迫他消費，又或

拒向顧客提供取消月費計劃所需的表格，都可能觸犯此新增罪行。

「餌誘式廣告宣傳」罪行

假如商戶在廣告中聲稱貨品或服務以特惠價出售，查實卻沒有足以應付預期需求的合理貨品數量或服務人手及設施，這種以特惠價來餌誘消費者光顧的行為，可能構成「餌誘式廣告宣傳」罪行。

「先誘後轉銷售行為」罪行

若商戶宣傳以低價銷售產品，卻未有以該價格提供產品，而只是藉詞向上門的消費者銷售其他產品，或會觸犯此罪行。

「不當地接受付款」罪行

服務性行業普遍採用預繳式消費模式，而近年團購服務亦大受歡迎；本會收到的投訴不少涉及付款後收不到貨品或預約不到服務，反映預繳式消費模式下，消費者處於較不利的地位。

新法例引入的另一新罪行——「不當地接受付款」，正正針對預繳式消費，包括長期的服務合約和團購服務。將來商戶如在接受消費者付款時，並沒有意圖或能力按承諾提供產品或服務，即使其後才被揭發，仍屬違法。

下階段研究冷靜期安排

為預繳式消費合約設冷靜期，有助加強對消費者的保障。政府於去年的公眾諮詢報告內，建議為預繳式消費合約強制設立冷靜期，其後卻擱置有關建議。蘇局長表示，實行冷靜期牽涉消費者如何行使取消合約權、如何退款、如何處理小額交易等，有可能全面改變現行的交易模式，故此，政府將於完成實施新修訂條例的準備工作後，再研究冷靜期的安排。本會將密切關注有關發展。

海關及通訊事務管理局負責執法

新修訂的條例把不良營商手法刑事化。新例生效後，消費者若遭受商戶以上述不良營商手法強迫或誘使消費，可向負責執行有關法例的香港海關投訴。而就電訊及廣播服務方面的不滿，則可向通訊事務管理局投訴。

新法例下，法庭可就有關罪行判處刑罰。為幫助受屈的消費者討回公道，法庭也可頒令被定罪者向受屈的消費者作經濟賠償。此外，受屈的消費者可向違法商戶提出民事訴訟，追討其蒙受的損失。