

# 1300立案149檢控 多涉電子產品海味美容 商品例兩年123宗定罪

商品資訊失實、店員誤導計價單位、疲勞轟炸逼客簽約等不良銷售手法屢見不鮮，自新修訂《商品說明條例》兩年前實施後，消費者警覺性明顯提高。海關至今立案逾1300宗，以電子產品、參茸海味、美容美髮服務佔最多，六成涉及虛假商品說明，最終一成案件提出起訴及被定罪，判處罰款1000元至15萬元不等，最重一宗判監半年。海關提醒市民如懷疑商戶涉不當銷售，應保留所有單據及記住店員推銷過程，切勿在交易中任何單據上簽名。

大公報記者 陳卓康

經修訂《商品說明條例》（下稱條例）於2013年7月19日通過，擴大禁止範圍到六種損害消費者權益的行為，包括商戶作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為、不當地接受付款。負責此例執法的香港海關，截至今年七月十八日，接獲934宗貨品投訴，電器及電子產品類別佔四分之一；涉及服務的投訴有362宗，最多類別依次為美容美髮、旅遊、健身瑜伽。

海關商品說明調查科首席貿易管制主任麥毓錦指出，六成投訴涉及「虛假商品說明」一類指控，另外五類不良手法共佔餘下四成，其中超市、便利店、旅行社的投訴數字明顯下跌，標價及推銷手法有改善。另外，條例生效以來涉及購物網站的投訴有109宗，四宗檢控，四宗商戶簽署承諾書，主要是網上消費條款細則、同一產品不同時段不同價錢。

## 偵探社虛報創辦年份被罰

成功定罪及較有代表性案例包括，有自稱「三十年經驗」的偵探社，廣告聲稱1985年創辦，由前警務人員帶領，但海關調查後發現公司成立於2000年，偵探社職員全為年輕人，沒有人是退休警察，最終徵詢律政司意見後，起訴偵探社合夥人提供虛假陳述，最終被判罰款三萬元。另一宗涉及美容院長時間游說威嚇客人購買價值14萬元療程，店員及兩管理層分別被判社會服務令及入獄三個月。（詳見附表）

## 海關至今就149宗案件提出檢控，其中123宗被

法庭定罪，涉及貨品總值560多萬元，為立案數目約一成。海關統計，被定罪案件當中，有12人被判監禁十星期至六個月不等，有116宗案件判處罰款1000元至15.2萬元，其餘被判100至200小時社會服務令，部分案件被告正在上訴。有10宗案件、11個商戶獲律政司接納以「民事遵從為本機制」處理，簽署承諾兩年內不再重犯，未有商戶違反承諾書被起訴。

## 消費者應留單據記下過程

海關貿易管制處處長林寶全指出，每宗案件根據投訴評核機制深入分析調查，評估案情及證據，由於刑事程序繁複，決定是否提出檢控前需要徵詢律政司的法律意見。不少案件因證據或勝訴機會不高，被律政司「打回頭」。不良營商手法調查課監督許偉明指出，調查商業罪行蒐證時，但不認為蒐證過程有特別困難。

許偉明建議，消費者如遇到不情願或懷疑不誠實的交易，不要進一步答應對方任何要求，例如有內地旅客以高價買下參茸海味後，不忿被「割」，於是再次來港自行「放蛇」，錄下店員說話向海關舉報。林寶全提醒消費者，銷售過程中保留合約、單據及產品名稱，清楚記下銷售過程，以及取得營業員同意後，錄下銷售過程，「令對方不能講大話」，對海關調查跟進工作大有幫助。如商戶被裁定違反條例，一經定罪，最高可被判罰款50萬元及監禁五年。



▲海關總結修訂《商品說明條例》實施兩年以來，立案調查1300宗投訴，當中123宗定罪  
大公報記者陳卓康攝

## 成功檢控個案

案情	判決
某藥房銷售員在兩次交易中，把三盒「南京同仁堂安宮牛黃丸」當作「北京同仁堂安宮牛黃丸」出售，並作出虛假聲稱，指兩者來自同一製造商	被控「作出虛假商品說明」罪成，被判罰款5000元及監禁兩個月，緩刑24個月，涉案成藥被充公
某海味店每種產品價錢牌均有「斤」和「500克」兩個不同貨價單位，其中「500克」的字體細小，容易予人貨價單位是「斤」的印象。海關人員試購時發現，店員故意迴避澄清貨價單位或解釋「斤」和「500克」的關係，聲稱「476克貨品相等於一斤」，但一斤其實相等於約604克	被控作出「誤導性遺漏」的營業行為罪成，被判罰款2萬元，涉案的海味產品被充公
美容院職員檢查客人胸部指她身上有硬塊「可能變成乳癌」，勸說購買價值14萬元的身體護理療程；客人表示不願意，但仍繼續游說超過一個半小時，客人最終受不住壓力，不情願地進行交易	「作出具威嚇性的營業行為」罪名成立，一名職員被判處200小時社會服務令，兩名管理層各被判處監禁三個月
某超級市場出售一款薯片標價「標準價\$5.5，特價\$11.5/2件」，惟兩件分開購買實際只需11元，因此「特價\$11.5/2件」誤導消費者以為有優惠折扣提供	超級市場被控管有已應用虛假商品說明的薯片作售賣用途，罪名成立，被判罰款1萬元

## 無法採取行動的個案

詳情	原因
小巴乘客投訴某公共小巴上顯示器的靜音功能，未有按顯示器說明所述般運作	乘客與小巴營辦商之間的交易只涉及交通服務，個案不屬《商品說明條例》涵蓋的範圍
市民投訴某銀行的貨幣兌換機顯示的匯率不準確	銀行服務由其他法定機構規管，不屬《商品說明條例》涵蓋的範圍
某旅行社投訴其一名競爭對手沒有履行承諾，未為顧客提供要求的酒店客房服務	投訴所涉並非商戶與消費者（B to C）之間的交易，個案不屬《商品說明條例》涵蓋的範圍

## 新修訂《商品說明條例》立案數字及主要類別

貨品	934宗
--電器及電子產品	25%
--中西藥及參茸海味	17%
--食品及飲品	14%
--保健食品及產品	7%
服務	362宗
--美容及美髮	25%
--旅遊	21%
--健身及瑜伽	15%
--教育	11%
總數	1296宗

註：統計由2013年7月19日至2015年7月18日  
資料來源：香港海關

## 市民誤解條例搞錯投訴

【大公報訊】記者陳卓康報道：投訴保障消費者權益深入民心，市民踴躍舉報，惟不少投訴並不屬於「商戶對消費者」的銷售情況，不受《商品說明條例》規管，海關無法受理，例如有乘客投訴小巴的電視沒有按告示靜音，有旅行社為打擊競爭對手舉報同行貨不對辦，部分案件因牽涉詐騙成分而轉交警方跟進。

海關貿易管制處處長林寶全形容，條例生效後最初兩個月，每日平均接到16宗投訴及62宗查詢，至今年二月至七月，平均每日接獲13宗投訴及14宗查詢，當中可採取行動的個案所佔比例增加，市民對條例及消費者權益認知有所提高，但留意到不少投訴並非條例範圍，海關無法跟進，反映需要提高公眾對條例的認識。海關即日起推出小冊子，透過通訊辦、民政事務處、消委會、旅遊業議會派發向市民及旅客宣傳。

海關接獲的投訴中，有小巴車廂廣告顯示屏寫上有靜音功能提示，但行車時仍發出聲音，有乘客於是到海關投訴小巴公司作出虛假商品說明。首席貿易主任麥毓錦解釋，乘客與小巴公司的交易僅限於交通服務，小巴顯示器即使未有如告示般運作，亦只是小巴公司的財產，不是小巴公司向乘客提供的服務，因此無法受理。

至於某旅行社向海關投訴另一間旅行社服務貨不對辦，麥毓錦指，由於投訴是「商戶對商戶」（B2B）的投訴，而《商品說明條例》是規管「商戶對消費者」（B2C）銷售行為，因此投訴並不成立。林寶全指出，有商戶有時借海關「過橋」，投訴對手的商品違法，強調如有公司投訴另一間公司賣假貨，海關會跟進，但非不當銷售過程的當事人投訴其他商戶，海關就不能受理。

## 「雙龍出海」查不良營商

【大公報訊】記者陳卓康報道：涉及《商品說明條例》的投訴多樣，現時海關「不良營商手法調查課」及「商品說明調查課」雙頭出擊，其中有55人的「不良營商手法調查課」，專責調查服務或較複雜的商業投訴。該課近期負責案件有藥店不斷倒閉換店改名再開業，也有出售「黑鬼油」的藥房，以及連鎖健身中心舒適堡東主被捕案。

「不良營商手法調查課」監督許偉明表示，海關版權及商標調查科前年十二月成立特別職務隊，去年十一月將特別職務隊升格成課，全課現時有55人，較特別職務隊成立初期27人增加一倍，主力處理涉及服務的投訴，以及較有組織性的不當銷售商品的案件。由特別職務隊成立及升格成課至今，共偵破23宗混淆斤兩單位計價的海味店，23宗將「影射」知名品牌的成藥當成正貨混淆顧客購買的藥房，以及四宗威嚇性營業行為的案件，包括三宗涉及美容中心，拘捕六人，一宗涉及健身中心，拘捕四人。

許偉明稱，涉及商店售賣不合理「天價」商品的投訴，自新例實施以來有13宗，涉及藥油、藥膏、藥丸及日用品，四宗來自同一間藥店。手法主要是價錢牌上寫上「\$198 00」字樣，但「00」較不顯眼，令客人以為售價每支198元，店員其後藉額外優惠游說客人刷卡結帳，趁機輸入銀碼為19800元，博取客人不察簽下單據。至於商戶被投訴倒閉改名再開店的，他強調即使「執笠」一樣可繼續追究董事及涉事銷售員的刑責。

屬於貿易管制處轄下的「商品說明調查課」，負責調查涉及貨品的個別案件，並分析投訴投訴，了解有否新手法值得集中跟進，如發現某商戶投訴有上升趨勢，或手法被定性為複雜及有組織性後，便會轉介「不良營商手法調查課」跟進。

## 網民投訴Slide the City

【大公報訊】實習記者李燕芳報道：在啟德舉行的Slide the City踏入第二日，入場人數大減，但仍要排隊，等候20分鐘至兩、三小時，有參加者不滿等候太長時間，花400多元買「無限次體驗」才玩一次。Slide the City前晚提早45分鐘「截人龍」，部分購買了「無限次體驗」票的參加者鼓噪，有人於facebook發起活動要求主辦單位「回水」，又發起一人一信向海關投訴。海關表示，對接獲的舉報，都會作出了解和所需跟進。

一連三日在啟德郵輪碼頭舉行的Slide the City前日開始，晚間門票原訂「無限次體驗」，參加者可於下午五時至晚上十時任玩，但主辦單位前晚未預早通知下，晚上約九時十五分截人龍，部分參加者只滑過兩次，感到不滿，有網民不滿，更於facebook開設「強烈要求回水」專頁，上載撰給海關作投訴的範文，

發起一人一信向海關投訴，指主辦方疑違反《商品說明條例》。

記者昨日現場所見，持「無限次體驗」票人士平均輪候20至30分鐘，持一次票的則平均約兩小時。輪候人龍於下午有100至200人，比首日開幕大減逾一半。持無限次票的先生稱，早上排隊較快，每次等20分鐘左右，但中午過後人漸漸多。他稱三條跑道都有玩，發現中間較寬較快，建議滑道再長點斜點。

持一次票的李先生下午兩點到，形容人龍有兩公里長，排近三小時才可以玩，沒時間玩其他項目，覺得100多元花得不值，行李寄存一次就收費20元，更衣室也沒地方洗澡，場地位置不是很適合，「這麼大一個活動交通接駁都做不到」，他直言下次不會再玩。

海關表示，處理懷疑涉及違反《商品說明條例》



▲有網民發起一人一信向海關投訴Slide the City facebook截圖

的個案時，需考慮個別事件實際情況及相關因素，才能判斷該個案是否有抵觸《條例》。而海關對接獲的舉報，都會作出了解和所需的跟進。

## 劉江華促關注環境衛生

【大公報訊】記者呂昕嶼報道：沙田民政事務處昨日在沙田區舉行清潔香港嘉年華頒獎典禮，民政事務處處長劉江華向在場市民派發清潔



▲劉江華向市民派發清潔包  
大公報記者林良堅攝

包，致力提高公眾對環境衛生的關注。沙田區的青少年會為區內「三無大廈」提供清潔並探訪長者。

劉江華在活動致辭時表示，自政府推出全城清潔運動後，得到社會各界響應，超過120項有關活動在全港十八區進行，清潔活動各有特色，能針對各區需要。他又讚揚沙田區青年服務社區，他們將會到區內沒有法團、沒有居民組織、沒有管理公司的「三無大廈」提供清潔服務，並探訪長者，傳遞清潔訊息的同時，亦為長者獻上關懷，這與民政署推廣的青年活動的關懷主題不謀而合。

劉江華又說，沙田民政事務處主持的沙田區防蚊及清潔衛生專責小組，現正針對區內錄得蚊患位置的地方加強控蚊工作；亦會進行長遠的改善措施，包括改善有積水問題的渠道、重鋪路面等。

## 當局花700萬通油膩淤渠

【大公報訊】記者吳卓峰報道：政府的「全城清潔2015@家」是香港進行得如火如荼，渠務署未來兩個月加強清理地下渠管，並將斥資700萬元，針對性清理全港醫院、熟食中心及食肆下游的渠道淤塞黑點，涉及全港總長約86公里的渠管，大部分集中於九龍西、港島維港沿岸及沙田區等地方。

「全城清潔」運動本月初啓後，各政策局官員近日陸續落區宣傳，推廣清潔香港訊息。為配合「全城清潔」運動，渠務署將重點加強清潔渠道淤塞黑點，渠務署工程師黃志良表示，現時被

列為「紅色路線」的經常淤塞公共渠管，總長度達120公里，佔全港渠道約3%，其中41公里「紅色路線」將列為今次重點清潔對象，連同約45公里的醫院、熟食中心及食肆下游渠道一併清潔，署方為此需額外聘請五成人手。

總長約86公里的重點清潔渠道，集中在舊區、主要分佈於深水埗、油尖旺、中上環、西區、灣仔、沙田及葵青等區。黃志良解釋，街市及食肆下游的渠道較易積聚及凝固肥膩油脂，因此需透過「全城清潔」運動重點清潔。署方亦會於「誘蚊產卵指數」較高的地區進行渠道滅蚊工作。



▲清潔人員先將高壓水管塞入沙井，然後開水通渠，工序歷時約30分鐘