

香港旅遊業議會
《商品說明條例》簡介會 (2019 年 9 月 30 日)
問答環節摘要

問 1： 旅行社預訂的酒店因維修溫泉設施，以致客人無法使用，但事前酒店並沒有通知旅行社，旅行社會否因而觸犯《商品說明條例》(下稱《條例》)？

答 1： 旅行社在廣告中宣傳可提供溫泉酒店服務，消費者會預期可享用溫泉設施，因此若旅行社最終未能提供該服務，便可能會出現爭拗，或被消費者指商戶涉嫌違反《條例》。而最終會否違反《條例》，則需要視乎個別個案情況而定，不能一概而論。

一般而言，在接獲有關涉嫌違反《條例》的舉報後，海關會循不同方向進行調查，然後根據證據及調查結果作判斷，不會只聽單方面證供，亦會了解商戶會否提出《條例》內有關免責辯護理由，例如商戶是否已採取一切合理防範措施，並已盡一切應盡的努力防止發放相關資料，或旅行社有沒有向酒店查詢相關設施的最新資料等，以便進行全面調查。

問 2： 顧客致電旅行社查詢機票連酒店套票的價格時，職員告知當時可提供的最低價格，但顧客數天後前往購買時，機票售價已經增加，旅行社會否因而被指作出先誘後轉銷售行為？

答 2： 旅行社須根據準確資料向客人提供報價。如旅行社預計產品價格會變動，或者價格只適用於特定時段或限量供應，建議旅行社應預先聲明並讓顧客在作出交易前取得相關資料。如商戶以低價出售「A」作招徠，實際藉此促銷「B」或「A+B」以增加利潤，這樣做或會被消費者視作先誘後轉銷售行為。

問 3： 廣告篇幅有限，難以盡錄所有條款細則。早前有一宗案件，旅行社與消費者對廣告中「平日」及「週末」的字眼有不同理解：業界一般將「週末」定義為星期五、六、日，而消費者的理解則是星期六、日。雖然案中職員已向顧客解釋，而最終亦沒有交易，但旅行社仍被法庭裁定因為以餌誘式廣告作宣傳而違反《條例》。

答 3： 海關不評論個別個案，惟商戶應向消費者提供準確及所需資料，以便消費者作出交易決定。至於旅行團的其他詳情，建議旅行社可讓消費者通過不同渠道取得，例如旅行團單張。

問 4： 旅行團廣告註明「已成團」，及後旅行社取消了旅行團並按議會規例賠償客人，這樣做可否免除法律責任？

答 4： 商戶若向顧客作出賠償，並不等於可以免除可能出現的法律責任。若發現商戶有涉嫌違反《條例》情況，海關會進行跟進及調查。

問 5： 旅行團尚有大量名額，但廣告卻聲稱尚餘少量名額，這樣做是否違法？

答 5： 海關建議商戶應向顧客提供準確及適時資料，以便消費者作出交易決定。

問 6： 旅行社宣傳從郵輪公司的售票系統中找到的低價船票，但郵輪公司翌日調整價格而旅行社並不知情，結果旅行社無法向消費者提供廣告中的售價，這會否違反《條例》？

答 6： 海關建議旅行社安排足夠人手定期檢查產品售價並更新資訊，以便消費者作出交易決定。海關在處理涉及不良營商手法個案時，會了解及跟進各方資料(當中包括證人供詞、相關銷售單據、旅行社有沒有合理理由相信能提供該售價的服務或產品、旅行社與供應商就提供有關服務的資料等)，以綜合評估商戶有否違反《條例》，惟每一宗個案的情況皆有其獨特性，不能一概而論。

問 7 郵輪旅行團原定安排知名嘉賓表演，但最終嘉賓因病未能登船，這會否違反《條例》？

答 7： 海關建議旅行社宣傳產品時應盡量提高資訊透明度，若預計在某些情況下可能無法滿足顧客的合理期望，便應預先表明，使客人報團前取得資料。旅行團的名人嘉賓是影響消費者交易決定的要素之一，旅行社應盡力與主辦單位保持緊密聯繫，一有更改即通知顧客。若嘉賓最終無法出席，令消費者的合理期望落空，即使旅行社向顧客作出賠償，亦未必能免除可能出現的法律責任。惟每一宗個案會否涉及違反《條例》，則要審視個別個案情況而定，不能一概而論。

問 8： 為節省資源，旅行社往往會用一個廣告宣傳多項產品。若廣告中某個旅行團價格沿用了兩個多月而沒有更新，旅行社在客人查詢時才提供最新價格資料，這樣會否違反《條例》？

答 8： 若旅行社明知無法按兩個月前的售價提供服務，但仍然宣傳該價格，則有關安排可能會被消費者指商戶作出誤導行為。此外，若廣告中的價格有條款限制，例如只適用於特定時段或限量供應，建議旅行社應預先作出聲明，以免被消費者指商戶涉嫌作出餌誘式廣告宣傳行為。

問 9： 包團者要求旅行社安排全團 80 人入住酒店 A，旅行社於是按要求報價並確認，但包團者數天後突然把團員人數增加一倍。由於酒店 A 未能提供更多房間，包團者要求旅行社為新增團員安排酒店 B，但需提供額外膳食作為補償。在這種情況下，旅行社應如何處理？

答 9：海關建議旅行社可與包團者清楚訂明包團合約條款，如包團者單方面更改協議內容，旅行社可因應其商業考慮，或在有需要情況下考慮徵詢相關法律意見，以便作出合適的安排。

問 10：顧客報名時旅行團尚未成團，其後致電旅行社查詢時，職員不慎誤報成團，但最終旅行團未能如期出發。旅行社會否違反《條例》？

答 10：旅行社若發現職員向顧客誤報資料，建議應即時採取適當補救措施，例如立即向顧客更正資料。

問 11：旅行團單張註明包景點入場，但到達景點時，長者團員經免費通道入場。在這種情況下，旅行社會否違反《條例》？

答 11：若旅行團廣告聲稱包入場，便應提供相關服務或行程。若情況與商戶所聲稱內容不符，便有可能出現爭拗情況。至於是否有違反《條例》情況，則要視乎個別個案情況而定，不能一概而論。

問 12：旅行社為報名參加澳洲團的旅客檢查護照有效期，以及辦理網上電子簽證。客人報名時沒有告知職員護照內有卡通蓋章，出發當日航空公司因卡通蓋章而拒絕客人登機，客人於是投訴旅行社沒有清楚說明證件要求及妥為檢查。

答 12：當旅行社檢查客人護照有效期及辦理網上電子簽證時，應該留意顧客所提供的資料是否準確及充足。如發現有任何問題，建議旅行社應盡早告知顧客有關情況或向發証機構查詢。至於是否有違反《條例》情況，則要視乎個別個案情況而定，不能一概而論。

問 13：旅行社推出全新產品時，可否在廣告中同時註明原價及優惠價？

答 13：若旅行社從未以「原價」出售該產品，應避免聲稱「原價」。《條例》執法指引說明：「如『原價』是跟『減價』價格一同被引用，則該『原價』必須是該商戶早前曾應用於同樣產品的價格。如某一價格未曾應用於該待售產品，或只曾於一段不合理的短時間內應用於該產品，則該價格不應被視為『原價』」。

問 14：旅行社不能直接更新在網絡搜尋器網站內刊登的廣告內容，因此廣告中的團費或有別於旅行社網站的最新價格。在這種情況下，旅行社會否違反《條例》？

答 14：如因廣告限制而無法即時向消費者提供最新資訊，建議旅行社應清楚告知消費者可透過甚麼途徑取得最新資料，例如旅行社網站和旅行團單張等。

問 15： 在海關調查商戶期間，涉案職員突然離職，會否影響調查？

答 15： 若商戶(當中包括僱員)在營商過程中作出虛假商品說明，須面對刑責。海關會搜集證據以確定責任誰屬，如發現有違反《條例》情況，海關會進行執法行動。