



Since 1996

《商品說明條例》座談會問題研討分享

為協助業界明白及遵守法例的規定和對法例了解更多，商會與海關合作舉辦免費茶聚座談會，以提高洗衣同業對不良營商手法的認識，會上海關代表給各同業的踴躍提問作出解說

- 以下問題解答是就相關指定的問題的個別獨特處境作出的解答，並不一定可以概括地套用到對其他《商品說明條例》作解釋，就問題的疑問及查詢，可與海關聯絡，以取得的所需解答為準
- 所有對條例的闡釋，以條例的原文發佈為準
- 對條例有任何查詢，可致電香港海關查詢熱線：2815 7711 或電郵：customsenquiry@customs.gov.hk

Q： 客人交來衣物清洗時，開單註為「乾洗」，在衣物處理前檢查發現衣物的洗衣標籤標示衣物「不可乾洗」，洗衣店用乾洗以外的程序完好地處理衣物，洗衣店有否違反《商品說明條例》？

A： 在收衣物時，業界應有專業的知識及警覺性去判斷衣物是否可以乾洗，如一旦收衫後才發現衣物需用乾洗以外程序處理，而衣物又得以完好地處理，就沒有違反條例，因已符合客人交洗衣物以清洗衣物的服務目的。但如有衣物洗壞，則作別論。

Q： 客人交來衣物清洗時，開單註某日期客人可取回衣物，但因某些原因未能依時交回衣物，洗衣店有否違反《商品說明條例》？

A： 是有機會出現問題，因取衣日期是條例定義的一部份；但如商戶遇到一些特發或無法控制的情況，如工場停電等，條例有免責辯護條款，如延誤有充分證據證明是因意外或其他非所能控制的因由所引致，可作辯護理據；但與顧客充分溝通是非常重要的。

Q： 洗衣店發出的洗衣單，已印有店舖要負的有限責任及賠償上限條款，並有提示客人要詳閱，當有事故發生需商討賠償及責任時，店舖根據條款作賠償是否已符合《商品說明條例》？

A： 如條款客人都確認知道並接受，是可依條款處理；但如條款有非常不合理或不公平的部份，而被質疑，則作別論。而由商戶及客人協商去解決問題是最佳處理的方法。

Q： 洗衣店依照衣物的洗衣標籤處理衣物後，例如作乾洗處理，衣物有損壞，洗衣店的處理是否已符合《商品說明條例》而無需負上洗壞衣物的責任？

A： 條例內的免責辯護條款，如商戶有充分證據證明是倚賴獲提供的資料去處理，可作為免責辯護的理據

Q： 洗衣店或消費者依照製造商的洗衣標籤處理衣物後，衣物有損壞，製造商有否違反《商品說明條例》？

A： 如製造商是依據供應商提供的資料制定洗衣標籤，製造商並沒有違反條例，但若製造商未有依據地或甚至提供虛假資料，例如：標籤標示 Wool，但衣物不是 Wool 成份，則可向業界海關舉報作立案調查

Q： 客人交來有污漬的衣物，開單時已註明污漬祇能盡量處理，洗後污漬未能全部清除，客人認為清除污漬是清洗衣物服務的一部份，洗衣店有否違反《商品說明條例》？

A： 條例的重要元素是要誠實營商，如開單時已清楚向客人交待污漬是不可以全部清除的，而又得到客人確認，則沒有違反條例

Q： 客人交來衣物開單作一般清洗後，處理過程發現有需要用額外工序做起漬處理或修理等，洗衣店可否向客人報價追加收費？

A： 實際操作是有麻煩的，如能先聯絡客人再處理衣物是比較妥當的，如在客人同意下追收收費，條例上是可行的

Q: 由於衣物種類繁多，洗衣店價目表未能儘列，某些質料或牌子的衣物需要用特別工序處理，如在開單時向客人要求加收附加費，有否違反《商品說明條例》？

A: 如洗前在客人同意並確認下收附加費，是可以的

Q: 乾洗衣物是否一定要說明

A: 洗前與客人說明清楚是有需要的，因客人對乾洗服務是有合理期望的。如行業內有某些技術服務，是屬於約定俗成，可在單上註明清楚，並有需要向公眾作教育使客人認識以減低誤解

Q: 磅洗客人投訴有欠衫等，由於情況是洗衣店無法控制或無法證實，行內一般都不接受賠償要求，做法有否違反《商品說明條例》？

A: 如單上的條款已清楚說明，而商戶亦已確實其處理工序是正確無誤及沒有不誠實的操作，做法是沒有違反條例的

Q: 不同的店員對價目表上沒有列出的衣物配件，收費不同，做法有否違反《商品說明條例》？

A: 如在開單時已清楚向客人交待，並得到客人同意並確認，是沒有違反條例的
條例是針對不良營商手法，商戶應訂立合理的收費準則予員工執行。要留意，如先以較低價錢開單，然後在取衣時再收取較高的收費，做法是違反條例的

Q: 在門面以某一價錢收客人衣物，返工場後發現衣物需要特別工序處理，因而收費要提高，但客人不同意，如衣物仍未處理，將衣物退回客人，做法有否違反《商品說明條例》？

A: 是否以原來的價錢處理衣物，純屬商業決定，要與客人協商是否可以取消交易
如商戶有充分證據證明要在工場用更專業的判斷方可確認收費，可作合理辯護；但要留意手法不可涉及餌誘式廣告宣傳或先誘後轉銷售行為

Q: 價錢表上列示收費如\$120起，做法有否違反《商品說明條例》？

A: 如實際服務是有收費\$120的項目，是沒有違反條例的

Q: 在旺季時，收到的衣物太多，導致客人未能準時取回衣物，做法有否違反《商品說明條例》？

A: 取衣日期是條例定義的一部份，是導致客人作出選用該商戶服務的交易決定，所以已預見有不能準時交衫仍作出承諾日期，是違反條例的

總結：

《商品說明條例》是針對不良銷售手法，是屬刑事罪行，定罪的標準是非常高，要在毫無合理疑點方可將被告人定罪。如業界從業員是以誠實的手法經營，做法又有合理的辯解，不用對條例有太多的憂慮

自修訂的《商品說明條例》(《條例》)於2013年7月19日實施起至2017年年底，香港海關收到涉及「洗衣服務」的舉報數字及部份投訴內容：

涉及罪行	2014	2015	2016	2017	總數
虛假商品說明	6	5	6	13	30
誤導性遺漏	0	2	1	0	3
不當地接受付款	0	0	1	3	4
總數	6	7	8	16	37

- 磅洗價錢標示不清晰 (例如:不足半磅時,仍收取一磅的洗衣費用)
- 沒有清楚列明附加收費項目
- 沒有清楚列明折扣優惠之條款限制
- 沒有標明收費會四捨五入
- 商戶單方面改動會籍條款
- 聲稱自設廠房但卻交由另一間洗衣店做
- 突然結業