

〔戴利健先生代表香港零售管理協會發表有關意見〕

## **簡介**

本人戴利健，謹代表香港零售管理協會發言。香港零售管理協會創辦於一九八三年，乃香港主要的零售協會。在過去十五年內，協會在履行推廣零售業的長遠使命上，扮演著重要角色。今日，香港零售管理協會的會員公司達五百多間，店舖逾五千間，其中僱員人數為十五萬人，佔本港的總零售業僱員五成以上。本協會的會員公司網羅著各零售類別，繼有百貨公司、超級市場、便利店、大藥房、食品店、時裝飾物店及專門店等。

本人代表香港零售管理協會，多謝商標條例草案委員給予機會再次邀請本協會發表有關商標條例草案 — 第十九條的建議。本協會現希望就去年十二月二十八日向商標條例草案委員會呈交的第一份意見書中的幾點事項上作進一步的詳細說明。

## **產品價格**

本協會在第一份意見書中曾提及平行進口的出現，只是基於貨品的價格有著重大的差別，入口商才認為是值得引入平行進口。一些由海外引入跟本地完全一樣的平行進口產品，其價格已包括所有本地的廣告和市場策劃的費用，航運費及其他的入口成本費用。為了使平行進口商得以生存，這些貨品的價格必須低於本地供應商，亦基於本地供應商將貨品的價格釐定得很高時，平行進口的做法才是可行的。如本地供應商能提供競爭性的價格，那就不須引入平行進口了。〔事實上，大多數平行進口的個案都在這個情況下而產生的。〕

## **產品選擇性**

當本地供應商因為某類產品的低數量或低邊際利潤的原因而不在本地供應這些貨品時，平行進口便得以產生〔例子說明〕。身為零售商，我們當然

希望可以擴闊消費者對產品的選擇性，來迎合香港市場不同人士的需求〔例子說明〕。

只有增加貨品的選擇性，才能使消費者受惠。本協會亦希望再強調一點，我們現在是講及那些和正版完全一樣的貨品，而非那些冒牌或次等的貨品。香港消費者能完全分辨出同一商標所註冊的本地供應貨品或經平行進口所引入的正版貨品，而不同之處則只在於消費者的品味方面，而非質素問題。

## **產品衛生／安全要求**

所有產品，不論是平行進口與否，都必須符合香港安全及衛生條例的有關規定。香港現行已有一連串的相關法例確保產品的質素及安全，以保障消費者的權益。事實上，在不安全產品民事責任的條例草案裏，已進一步提升了對消費者的保障。

身為負責任的零售商，我們一定會確保所有產品均符合法定的要求。事實上，香港零售管理協會已制定了一套有關商品售賣及產品安全的同業守則。尤其是一些從事售賣電器產品的會員，他們亦提供保養服務，及確保其產品符合香港電器產品安全條例所作出的有關規定。

根據協會經驗所得，消費者如有不滿，他們一般都會第一時間向零售商作出投訴，如不能得到充分和滿意的解釋，他們才會向消費者委員會或製造商作有關投訴。在香港零售協會的同業守則中，亦有建議會員應作出正確的行動來保障消費者的權益。本協會不認為這樣會對本地分銷商造成額外的負擔。

## **產品標籤**

本協會對工商局發表有關無須進一步加強產品標籤的意見書，表示支持。

## **自由貿易**

香港一向被譽為自由貿易的地方，只有多選擇性及低價格的產品，才能進一步提高香港購物天堂的形象。在平行進口得以立例合法化下，香港消費者的權益將得到更大的保障。

## **總結**

香港零售管理協會定當繼續全力支持商標條例草案 — 第十九條，開放平行進口的建議，及進一步在業界推廣協會的同業守則，使消費者的權益得到最大的保障。

多謝各位。

**戴利健**

**香港零售管理協會執委會成員**

〔香港零售管理協會在商標條例草案事宜上之主要發言人〕

## 香港零售管理協會 同業守則

### **商品售賣**

- (一) 換貨、退貨及退款政策  
按照普通法豁免條款規定，會員公司須保障消費者，容許不合標準的貨品退還、更換或退款。而顧客方面，會員公司可要求其出示購物收據作為證明。
- (二) 價格標籤  
會員公司須為每項商品附上價格標籤，或在商店當眼處展示貨價。
- (三) 逾期商品  
會員公司不應出售已逾使用期的商品。如消費者誤購逾期商品，不論在任何情況下，只要有購物收據證明，會員公司均有責任給予退款或換貨。
- (四) 換算表  
凡會員公司出售商品採自世界各地而量度標準和尺碼不相同者，建議應在商店當眼處張貼換算表或展示換算標準，方便顧客參照。
- (五) 法例限制售給青少年的商品  
會員公司不得將受法例限制的商品售給年齡在十八歲或以下的青少年，包括：
  - 酒
  - 香煙
  - 成人錄影帶和刊物
  - 上癮藥物
  - 成人電腦軟件
- (六) 違禁商品  
凡出售違禁商品或違法商品的零售商，本會均不會接納入會。
- (七) 遵守銷貨法例  
會員公司須遵守所有其他與銷售商品有關的法例。
- (八) 定價  
會員公司宜在調升與降低價格時抑制升降幅度，勿暴升暴跌。
- (九) 發予收據  
會員公司須對顧客所購的任何商品發出適當收據予顧客。

### **產品安全**

- (十) 產品安全  
會員公司所採進、經營或銷售的產品，須符合法例規定的基本安全標準。若存疑，應要求供應商把產品送往認可實驗室進行測試。所有會員公司均須遵守香港消費者貨品安全條例所作的有關規定。

- (十一) 玩具和兒童產品安全  
會員公司須遵守政府條例對玩具和兒童產品安全所規定的各項安全標準。
- (十二) 電器用品銷售  
會員公司須遵守香港電器產品安全條例所作的有關規定。

### **與商品售賣互關的服務**

- (十三) 賠償及追究負責供應商賠償損失的責任  
若消費者蒙受有毛病或不安全產品所帶來的損失，會員公司須代為追究向負責供應商的賠償責任。（會員公司可自行訂立關於需要出示購物證明的規定。）
- (十四) 售後服務  
會員公司有義務直接或透過供應商提供售後服務。
- (十五) 誤導公眾  
會員公司不得以虛假的廣告宣傳、公關推廣及／或其他大眾傳媒誤導公眾。
- (十六) 不正當手段  
會員公司不應以不正當經營手法對待消費者。
- (十七) 以禮待客  
會員公司須向顧客提供最禮貌殷勤及友好的服務。
- (十八) 處事積極主動  
會員公司須承諾以積極主動方式處理與消費者相關的事情，不論這些事情如何瑣碎，均應予以直接截了當、快速處理。
- (十九) 顧客私人資料  
會員公司須確保顧客私人資料（譬如信用卡私人資料）安全而不外洩。
- (二十) 誠實公平交易  
會員公司在推銷商品時，不得藉助於任何不道德或不合法手段（譬如提供不合法回佣等），應從商品價格、品質及效率方面進行競爭。
- (二十一) 顧客投訴渠道  
會員公司應設立正式投訴渠道，公開予所有顧客使用。倘有觸犯法例之嫌（譬如賄賂等），應報告給適當政府部門。

### **其他**

- (二十二) 環保  
本會要求會員公司在環保問題上自律。會員公司不應經營對環境可能造成污染的商品。
- (二十三) 廉政公署 — 公司紀律守則  
本會深信公平、誠實、廉潔是公司的重要商業資產，因此會員公司必須確保公司的聲譽不會因欺詐、不忠或貪污而受損。所有各會員公司亦必須遵守一切由廉政公署制定的有關公司紀律守則指引。