

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。

面對不良銷售手法的自保法

近日報章多了一些讀者投訴不良銷售手法的報道，而本會綜合所收到的投訴，問題根源往往亦在於不良銷售手法，包括使用虛假說明、高壓手段、誤導廣告和不公平合約條款等等，消費者須有所警惕及防範，避免誤墮圈套。

虛假說明

這種手法是以虛假或誤導的說明，誘使消費者購買價值與聲稱不符或並非他們實際想要的貨品或服務。

舉例來說，有關收費電視的投訴，便經常涉及這種手法。銷售員利用電視廣播數碼化混淆視聽，到公共屋邨及私人大廈「洗樓」，誤導長者免費電視頻道快要結束，要安裝解碼器才能繼續收看，藉此誘導長者簽約，因而引發大量的投訴。

此外，亦有收費電視的銷售員在電話中推銷聲稱月費低廉的計劃或承諾提供吸引的頻道誘使消費者簽約，消費者同意作出申請後才發覺收費或頻道與早前承諾的不同，部分公司事後甚至未有向客戶提供確認信，客戶連基本的消費保障亦被剝奪。

除此以外，有關高清機頂盒的投訴，同樣涉及銷售員以虛假或誤導的說明，誘使消費者購買機頂盒。銷售員利用電視廣播數碼化為藉口，誤導長者及對此不甚瞭解的市民，游說他們購買比市面昂貴一倍的機頂盒，牟取暴利。常用的手法是藉詞免費檢查天線或說受業主立案法團委託更換高清線路，入屋後便誤導長者說要安裝機頂盒才能收看免費電視頻道；又說以優惠價出售機頂盒及免費安裝，出售後便去如

黃鶴，承諾的售後服務更付諸闕如。

誤導的廣告

這種手法是利用廣告以含糊及誇大的聲稱吸引消費者錯誤地選購產品或服務。

舉例來說，美容院提供整容、纖體及護理套票服務，在廣告及銷售過程中往往作出種種承諾，例如整容一定成功、纖體保證減磅，但當消費者完成療程而未達致保證的效果時，爭議便由此而起，例如本會早前報道的「免費」纖體代言人合約個案，要參加者減至指定磅數才獲退還保證金，所謂「免費」其實是簽了一份附帶條件的合約，難免有取巧之嫌。

高壓手法

推銷員以高壓手法來推銷並非罕見。

典型例子莫如分用渡假屋計劃的不良推銷手法。銷售員透過電話以免費贈品如超級市場禮券或免費郵輪旅遊，餌誘消費者參加所謂講座，然後進行高壓式推銷，包括阻止參加者與外間聯絡，職員輪流交替，不斷游說客人購買會籍，利用客人不好意思婉拒的心態連續進行多個小時的疲勞轟炸，繼而要求客人給予信用卡以評估其財務狀況，轉過頭卻表示已通過申請，費用經已「過數」，迫令客人簽約購買渡假屋會籍。

未能提供服務的預繳式消費

預繳式代用券/現金券或服務計劃引起的投訴，主要是收款後，營商者未能提供或未能在合理時間內提供有關貨品或服務。

商營機構出售套票，以維持穩定的顧客量及收入是無可厚非的，但過量出售套票，若人手不相對增加，就未能有效提供服務，例如因人手短缺，以致客人經常不能預約服務，令消費者未能在套票限期前使用服務，因而招惹不滿。

不公平合約

一般的消費合約中充斥着不公平條款，典型例子是那些容許營商者在任何情況下單方面更改合約條款、合約終止通知期、月費或合約所提供的貨品或服務內容等的合約條款。

餌誘式銷售

這種手法實際是以所宣傳的特惠價為誘餌以作招徠，旨在轉而推銷其他價錢較為高昂的產品。

常見的例子是有些售賣電器的店舖宣傳以特惠價銷售某些相機型號，待消費者前往購買，則以特價貨品沽清為由，轉而推介其他價錢昂貴的款式。

十大自保法

1. 事前做足功課

消費者購買產品前，宜搜集相關資料，貨比三家。而申請任何服務前，應先瞭解供應商的計劃內容，例如收費辦法、合約期、違約費、取消手續等等。

2. 廣告宣傳不宜盡信

在購買任何服務計劃時，不要單靠廣告宣傳，應先與營商者商議條件，最好白紙黑字寫下，以保障自己的權益。

3. 簽約三步驟

細閱條文 問清問楚

簽署合約前，應先細閱合約條文及細則，不要單靠營商者單方面的闡述，要求職員解釋及就重要事項作出提問，例如合約的生效期、合約期滿的通知方法、中途取消合約的罰則等。

口頭承諾應註明在合約上

如果有關公司及其職員曾作出任何承諾，應確保有關承諾已在合約上訂明，並且各細則條款均符合自己的要求才簽署。

有疑惑莫心急簽約

倘有不明白的地方，不要簽約，要求公司給予時間與家人或朋友商量，或向律師徵詢意見。

4. 切勿輕率交出身份證或信用卡

任何情況下，都不可隨便透露自己的信用卡資料，或把信用卡交予銷售員，也不要輕信銷售員不會「過數」的承諾。

5. 切勿為求脫身隨便簽約

若真的不想購買，不要心軟，要堅持離開公司，若受到留難，可報警求助。

6. 避免在電話中承諾申請服務或續約

要公司寄上建議書，核對清楚服務條件才通知公司是否申請。

7. 避免購入過量套票

如果已買的預繳套票仍未用完，不要聽信公司職員游說加碼購買過量套票，一來自己未必可以在套票限期前用完，更重要的是，可以避免公司倒閉時招致金錢損失。

建議引入冷靜期

綜合有關不良銷售手法的投訴，問題的核心在於消費者是否有合理時間和機會閱讀及明白合約內容，或者就此徵詢意見。本會除呼籲各行各業加強培訓最前線的銷售員，改善銷售手法外，本會建議引入合約冷靜期，讓消費者可以有充足的時間仔細考慮，如有任何疑慮，可向親友徵詢意見；也可以把握時間向公司詳細查詢，確保消費者與營商者雙方有足夠的溝通，減少紛爭，藉着公平交易，達致雙贏。



8. 面對新科技發展 裝備自己

如對新的科技產品不瞭解，例如對機頂盒或數碼化廣播認識不多，可以花一些時間搜集有關資訊，也可請親友協助。

9. 多提點家中長者免被騙

家庭成員日常應多提點長者提高警覺，提醒長者須有成年的家人在家中，才讓銷售員入屋。

10. 勿隨便讓陌生人入屋

有些銷售員以檢查天線或數據機為由入屋推銷收費電視，消費者必須先核實他們的身份，可向管理處查詢或致電服務供應商，若對上門的銷售員有所懷疑或感覺受滋擾，不應開門，可通知管理處或報警求助。