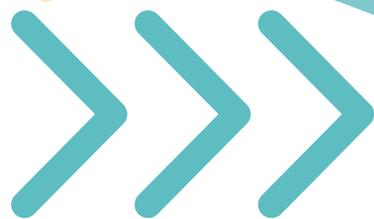


第一章

【知識篇】

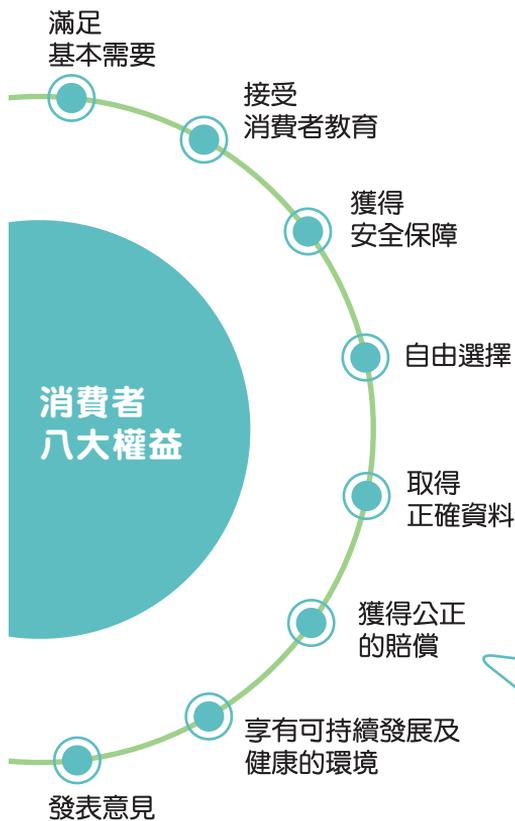


第一章 【知識篇】

1.1 消費者的權利與責任

消費者的權利

消委會制訂的《消費者權利和責任指引》，指出消費者擁有八項基本權利：



消費者購買預繳式服務合約擁有**獲得安全保障的權利**：確保消費者購得的服务對健康或生命不會構成危害，個人資料及私隱應備受尊重及保障。

消費者擁有**自由選擇的權利**：消費者能夠有多類服務供選擇，而它們的價格水平具競爭力，服務質素亦有保證。

消費者有取得**正確資料的權利**：消費者要有充足及可信賴的資訊，從而讓他們作出明智的選擇，以免他們受到不誠實或誤導廣告和標籤的欺騙。

消費者也有獲得**公正賠償的權利**：就誤導、劣質產品或不滿意的服務，獲得公正的賠償。本港的《商品說明條例》將五項不良營商手法及虛假商品說明納入規管，加強對消費者的保障，消費者**若遇到不良營商手法**時，應該**向海關舉報**，同時亦可**向消委會作出投訴，追討損失**，消委會會以調停人的身份，協助商戶及投訴人調解糾紛。（詳情可參閱本章1.2段）



知多一點點

導師可參閱由消委會制訂的《消費者權利和責任指引》原文。



消費者的責任

消費者在享有上述權利的同時，也應在履行其選擇及消費過程中採取理性的行為，負起合理的責任，此部分重點列出購買合約前和後消費者的責任。

購買前

- 確定購買「需要」，避免作出**草率或衝動的交易決定**。
- 搜集服務資料，參考**用家經驗**及比較**不同商店的價格**。
- 衡量自己的**負擔能力**。
- 如**對價格有疑問**或認為價格有**異於正常的水平**，消費者應即向經營者查詢。若仍有**懷疑，便不宜購買**。
- 簽署合約前，消費者應**仔細閱讀合約內容**。若不明白合約的條款，應向**家人尋求協助**。
- 留意合約是否有「**冷靜期**」（需要時可行使這權利）。

購買後

- 分期付款購買產品，須**依時供款**直至清付為止。
- 消費者發現所**購買的產品和服務有問題**可作出投訴：
 - ◎ 消費者若**遇到不公平的交易**，例如貨不對辦、逾期收貨、對服務不滿等，經與店方交涉不果，便**可考慮向消委會投訴**。若部分投訴個案屬於其他政府部門或專業團體之處理範圍，可**親自向有關部門投訴**。
 - ◎ 要保留有關**收據、合約、各宣傳資料的正副本**，作為支持投訴或未來行動之用。
 - ◎ 消費者要**如實陳述有關投訴**，避免誇大或隱瞞相關事實。

不能衝動
購買



延伸活動

如有需要，導師可聯絡消委會消費者教育部，為目標對象舉辦有關「消費者權利與責任」的講座，以提醒他們避免簽下沒有需要的預繳式服務合約。

1.2 商品說明條例——不良營商手法

《商品說明條例》(第362章)列明禁止商戶對消費者作出某些不良營商手法。部分健身中心採用的不良營商手法層出不窮，以下是較常見的手法及例子：

不良營商手法

誤導性遺漏

若商戶向消費者作出的營業行為**遺漏或隱藏重要資料，或以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料**，或未能表露其商業用意(除非在相關情況下，其商業用意已經明顯)，因而導致或相當可能導致一般消費者作出假如該消費者沒有接觸該營業行為，便不會作出的交易決定，則該營業行為即屬誤導性遺漏。



例子一

某健身中心職員要求受害人先簽署一份健身會籍合約，才可試玩。受害人簽署後，職員才在合約上填上銀碼。職員刻意隱藏重要資料，沒有在受害人簽署合約前告知合約款額，此行為已涉嫌誤導性遺漏。

其他相關個案例子：



短片



漫畫



延伸活動

如有需要，導師可聯絡消委會消費者教育部，為目標對象舉辦有關《商品說明條例》的講座，以加深他們對不良營商手法的認識。

不良營商手法

具威嚇性的營業行為

若商戶對消費者作出的營業行為通過使用騷擾、威迫手段或施加不當影響，在相當程度上損害或相當可能在相當程度上損害一般消費者就有關產品在選擇及行為方面的自由，並因而導致或相當可能導致該消費者作出假如該消費者沒有接觸該營業行為，便不會作出的交易決定，則該營業行為即屬具威嚇性的營業行為。



例子二

當受害人拒絕簽下健身會籍合約欲離開之際，體型壯健的健身中心職員阻擋門口，另一職員隨即大力拍桌，大聲要求受害人立即簽署合約，否則報警。職員通過使用威迫手段，向受害人施加不當影響，損害受害人選擇及行為方面自由，職員已涉嫌向受害人作出具威嚇性的營業行為。

其他相關個案例子：



短片



第三宗罪：
具威嚇性的營業行為



漫畫



知多一點點

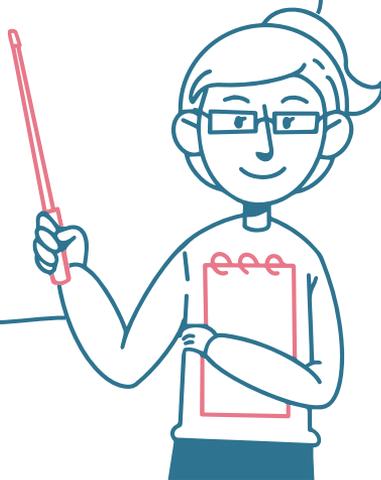
其他被禁止的不良營商手法還包括「餌誘式廣告宣傳」、「先誘後轉銷售行為」，以及「不當地接受付款」。導師可瀏覽消委會網頁，全面認識所有不良營商手法的定義、例子短片及漫畫。



1.3 不合情理合約條例

本條例旨在授權法庭就某些經裁定屬不合情理的合約給予濟助。法庭在決定某合約或其中部分在立約時的情況下是否屬不合情理時，可考慮但不限於以下事項：

- 一. 消費者與另一方之間**議價地位的相對實力**；
- 二. 是否由於另一方所作出的行為，以致消費者須遵守一些條件，而那些條件對於保障另一方的合法權益而言，按理並非必要；
- 三. 消費者是否**能夠明白與提供貨品或服務或可能提供貨品或服務有關的任何文件**；
- 四. 有關提供貨品或服務或可能提供貨品或服務方面，另一方或代表另一方行事的人，**有否對消費者或代表消費者行事的人施加不當的影響或壓力**，或運用任何不公平的手法；及
- 五. 消費者**可向另一方以外的人獲得相同或同等貨品或服務**的情況及所需付的款額。



知多一點點

導師可閱覽《不合情理合約條例》原文，以加深對相關法例的認識。



1.4 健身中心合約所訂立的冷靜期條款

冷靜期法例雖尚待審議及通過，惟不少健身中心已在合約加入七日冷靜期條款。本部分旨在讓導師初步認識冷靜期的概念，並透過工作坊提醒目標對象簽約時必須仔細閱讀服務合約條款。

冷靜期是一種保障消費者的工具，在買賣雙方簽訂合約後，讓消費者在一段合理時間內不需要證明商戶曾作出不當銷售行為而有權取消合約及獲得退款。冷靜期不但能保障消費者權益，也能間接減低商戶或相關從業員採用不良和高壓推銷手法的誘因。消委會鼓勵導師提醒目標對象，**若合約設有冷靜期條款，簽約後別立即使用相關服務、設施及/或設備，因此舉會導致一般合約中冷靜期條款失效，因而失去取消合約的權利。**



知多一點點

1. 一般於合約中描述冷靜期條款的範文參考

「會員有權於本合約簽署後的七天購買冷靜期內以書面形式要求本公司終止本合約下的會籍，而本公司須於收到有關上述書面終止通知的七天內把所有已減去行政費的款項退還會員。倘會員於七天購買冷靜期前或內曾經參加任何於本合約下所涵蓋的課程及/或訓練課堂或使用任何於本公司及/或任何該等集團公司營運的中心所提供的服務、設施及/或設備，則會員不可終止本合約下的會籍，亦不會作任何退款安排。」

2. 冷靜期研究報告

消委會就冷靜期進行了深入研究和討論，導師可參閱《倡議設立強制性冷靜期的研究報告》，認識冷靜期的重要性。

