

消費者權利和責任指引

序

1. 在制定企業權責具體細則的同時，消費者委員會制定了《消費者權利和責任指引》，內容闡釋：
 - 本會處理有關消費者的權利和責任的政策；並
 - 向消費者提供指引，讓他們了解在消費時的權責。

消費者權利

2. 消費者有八項基本權益，普遍為世界各地消費者組織所採納：

滿足基本需要的權利—獲得生活必需的產品和服務：充足的食物、衣服、住屋、醫療、教育、公用事業（公共交通、電力等）、清潔的水和衛生設備。

獲得安全保障的權利—確保消費者購得的產品及其製造過程，以及服務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。

取得正確資料的權利—有充足及可信賴的資訊，從而讓消費者作出明智的選擇，免他們受不誠實或誤導廣告和標籤的欺騙。這包括產品規格說明、來源地、安全警告、價錢、付款方式、品質有效日期及保證、售後服務內容、成份、營養價值等等。

自由選擇的權利—能夠有多類的產品和服務供選擇，而它們的價格水平具競爭力，品質亦有保證。

發表意見的權利—政府、企業、專業團體和行業商會制定的政策，影響及消費者購買的產品和服務。在制定政策的過程中，須顧及消費者利益。

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。

接受消費者教育的權利—獲取充足的消費資訊，在有議價能力的基礎上作出明智的購買決

定，以及知道消費者應有的基本權責和付諸實行。

享有可持續發展及健康的環境的權利— 在相對安全及可持續的環境下安居樂業。

3. 企業為尊重消費者權益及應履行的責任見《良好企業社會責任指引》、《營商手法細則》、《處理消費者投訴細則》及《公平市場競爭細則》。

消費者責任

4. 消費者一方面享有上述權利，在履行其選擇及消費過程中也應採理性的行為、負起合理的責任。
5. 消費者有以下的責任，包括：
 - 掌握充足的消費資料；
 - 小心謹慎作出購買決定；
 - 審慎考慮欠周詳的決定可能引致的嚴重後果；及
 - 履行個人決定所帶來的合理責任。

6. 下列各項建議有助消費者在購買過程中採取合理的消費行為：

購買前

7. 先作了解 — 消費者有責任尋求資訊
- 確定你的購買「需要」，分辨「需要」和「慾望」兩者的差異。
 - 搜集產品或服務的資料，及參考其他用家的經驗。
 - 比較不同類產品的價格、品質和功能。
 - 評估安全，例如：玩具的適合年齡及可能導致危險的因素(銳利的邊緣)。
 - 廣告和推銷內容未必提供產品或服務的全面資料，消費者應詳細查詢。
 - 避免作出草率或衝動的購買決定，以防被失實的聲稱或誇張的陳述誤導。
 - 拒絕參與聲稱可以「搵快錢」的計劃。

- 作出購買決定或預繳消費前，應先了解自己的負擔能力。
8. 價格標示 — 確定你了解產品或服務的真實價格。經營者標示的價格是產品或服務的邀約訂價，當消費者接受訂價便須按該價格繳付貨款或服務收費。
- 如對價格有疑問或價格有異於正常的水平，消費者應即向經營者查詢。若仍然有懷疑，便不宜購買。
 - 提供價格折扣優惠乃個別經營者的商業決定。消費者不宜假設一定可以獲折扣。
 - 當獲贈送「免費禮品」時，消費者應留意禮品的價格是否已包括在產品價格內，或以其他隱藏方式併入計算。
 - 香港是自由市場，價格可因個別經營者的不同經營成本和其他因素而有差別。因此，當交易完成後，就算消費者發現所買入的產品價格較其他商店昂貴，經營者是沒有義務向消費者退還差額，除非經營者有承諾。

9. 了解交易合約的內容－合約不單列出經營者的法律責任，也包括消費者的責任。

- 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，應向認識相關產品/服務或有相關經驗的親友尋求協助，或向律師查詢。
- 在合約內有改動的地方須加簽，而在列明權責的地方不應留有空白位置。
- 留意合約是否有“冷靜期”（需要時可行使這權利）。
- 相類似的產品，品質也有參差。一般而言，價格較其他競爭產品便宜的產品，品質理應較低。消費者對於品質的期望宜作出相應的調整。
- 消費者應尊重合約精神，清楚知道其有責任遵守合約內的條款，及承受不履行合約的後果。若不滿合約內的條款應拒絕接受，而不是貿然簽約然後反悔。

10. 持續發展 — 在保護環境方面，消費者選擇的產品：

- 要環保，不會對大自然環境造成傷害。
- 盡可能是可以維修、提升、可循環再造或用添補包裝。
- 有能源效益。
- 不會產生不能接受的廢棄物。
- 消費者要按照產品包裝分類，正確棄置在分類的廢物收集箱。
- 消費者要自備購物袋。

11. 不法交易 — 消費者不應參與不法活動：

- 拒絕賄賂，和舉報安排不法活動人士。
- 拒絕購買違反版權法例的商品。
- 拒絕購買未完稅商品。
- 不應嘗試索取不合理的利益。

- 舉報懷疑違法的異常交易活動給有關當局知道。

12. 電子商貿

- 仔細閱讀電子交易的合約條款，例如：
 - 付款條款，包括依照正確付款方法和程序。
 - 送貨條款，包括送貨時限。
 - 保證條款。
 - 保養及售後服務的有關條款。
 - 有沒有冷靜期。
 - 有關退貨、更改、取消和退款的條件。
 - 商戶的私隱政策。
 - 有關解決網上合約糾紛的調解機制。
- 確保自己使用緊貼科技更新的互聯網保安軟件，注意商戶使用的付款方法是否有足夠安全加密保障。

- 如對網上銷售和邀請提供資料的公司身份有懷疑，應透過其他途徑，例如致電該公司核証。

13. 私隱

- 消費者在提供有需要保密的資料給有關公司之前，要細讀該公司的私隱政策。

14. 競爭

- 購物前要研究和比較各商戶的產品價格和質素，以確保物有所值，這做法亦可促使市場更有競爭活力。

購物後

15. 付款及驗收產品

- 準時繳付應付款項，和不逃避任何合法責任。
- 查閱收據、月結單或交易記錄，以確保交易資料正確無誤。
- 保留收據、產品說明書、維修和保證文件以備不時之需。

- 將保養證明書（特別是免費保養書）寄回製造商，以便製造商需要回收產品時，可直接聯絡消費者。
- 分期付款購買產品，須依時供款直至貨價清付為止。若產品在使用一段時間後損壞，應通知產品的零售商或代理處理而不可自行停繳供款，否則財務公司有權取回產品，變賣之後不足之數須由消費者補足。

16. 退貨

- 當顧客改變主意時（與商品的品質無關），有些零售商自願提供退款或更換產品來建立其商譽，即使他們沒有該等法律責任。不過，並非所有商戶都有財力這樣做，各商戶可按本身的商業條件運作，而選擇不提供這些服務。但如消費者感覺不公道，亦可自由選擇光顧其他商戶。

17. 產品安全

- 當收到產品後，應立刻細心檢查產品。
- 如有問題，在未與製造商聯絡之前，應向零售商查詢。

- 必須閱讀產品的任何提醒字句和產品相關安裝指引、維修和安全使用等資料。
- 依產品的指定用途和按廠商指引使用。

18. 回收產品

- 當製造商或零售商宣佈回收某產品型號時，消費者宜作出回應，採取行動。

19. 投訴服務－消費者發現所購買的產品和服務有問題

- 宜考慮選購時，合約上或宣傳單張資料上，商戶曾作出什麼承諾，消費者有否足夠理據投訴及獲得合理補償。
- 很多商戶都願意友善地解決問題，消費者可先與提供服務的公司或零售商接觸，尋求解決方案。若不獲解決，可與本會聯絡。
- 有些政府部門，政府機構或商會有法定權力執行某些法例，例如海關負責產品安全和商品短斤兩的投訴，食物環境衛生署負責有關食物的投訴。消費者直接向這些執法部門提出相關的投訴更有效率和成效。

- 當消費者發現產品或服務有問題時，消費者在合理期望下要知道商戶所能作出的賠償，在不同情況下有所分別。有產品出現毛病，處理辦法可以是維修、更換或退款。不過，在某些交易，更換產品或退款未必適用，商戶可以維修產品以至運作正常。商戶為解決紛爭，經已承擔維修成本和因錯誤而產生不便，故消費者宜客觀地考慮商戶提出的解決方案，使問題和諧地完滿解決。
- 有關售貨員或服務員不友善態度的投訴，應向公司的管理高層反映和要求跟進。
- 要保留有關收據、通知單、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。