

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。

興趣班不良銷售手法

香港人善用餘暇，無論大人小孩，於工餘或課餘時，都喜歡參加一些訓練課程或興趣班，以發展個人興趣及自我增值。然而，這些由商業機構營辦的課程，部分質素參差又缺乏監管，消費者必須懂得自保，在報讀前充份瞭解課程內容、收費以至師資等詳情，才下決定。本會在2011年收到240宗相關投訴，較2010年的204宗增加了18%，以下為部分個案實錄。



個案 1：訓練裝備及安全問題

張先生參加由C公司主辦的山藝、攀石及攀澗課程，課程費用為\$1,010。在首課堂中，課程導師要求張先生等學員，必須在水深及胸的泥池中活動。張先生不滿這個安排，擔心健康及安全問題，以及隨身物品可能遭到損壞。而在第二課堂中，導師要求所有學員必須配備高筒行山鞋以配合活動。張先生表示，他已配有合格的行山鞋，不滿導師還要求再購買較昂貴的高筒行山鞋。他基於這兩項要求在課程單張中及報名時都未有提及，也擔心安全及健康問題，更由於已無力負擔額外裝備，要求退出課程，取回已繳學費，但為C公司拒絕。張先生表示早知有此等要求，便不會參加該課程，於是聯絡本會要求協助。

本會代張先生向C公司交涉。該公司回覆解釋訓練安排及安全裝備乃課程必須。訓練模擬危難及極端環境，以讓學員感受情況及掌握應對技巧，安全裝備則為保護學員，以減低事故的傷害。本會建議C公司作為主辦機構，應讓報名者充份瞭解課程要求及需要添置的額外裝備等，敦促C公司在課程簡介中，特別註明相關資料，讓參加者作出決定。

個案 2：泳班開課遙遙無期

家住粉嶺的姜小姐在今年2月中途經A公司在粉嶺車站擺設的流動攤檔，被推銷游泳班，推銷員稱為方便就近居民，泳班會在粉嶺區游泳池上課，向她極力推薦於3月中開課逢星期五舉辦的婦女泳班，全期十二堂，推廣價\$2,100。姜小姐表示，個別星期五未必有空上課，對方建議她補加\$100參加浮動游泳班，便毋須局限於只在星期五上課。她報名後，推銷員只提供了公司的總機電話，讓她查詢星期五以外的上課時間。

姜小姐在3月中致電A公司查詢開課日期，方知道因人數不足，2月至4月都沒有開泳班，她一直等至5月份，該公司告知只能在香港區組成泳班。姜小姐認為路程太遙遠，而且當初是因為推銷員稱在粉嶺區上課才會報名。當她問粉嶺區何時開班時，A公司推說可能要等至7月，她不滿等候時間太長，有違推銷時的承諾，遂向本會投訴。

本會代姜小姐向A公司交涉，該公司遂答應在5月底為姜小姐安排於粉嶺區上課，問題得以解決。

個案 3：幼兒課程貨不對辦

汪先生在有關記憶訓練的講座中，被B公司推銷優化幼兒大腦課程，以\$5,000為其兒子報讀全期24堂的課程。開課後，汪先生認為課堂內容空洞，缺乏主題，課堂上小朋友大部分時間是自由活動，嬉戲玩耍以消磨時間。另外，該公司在汪先生報名時聲稱，會提供教材給父母回家教導小朋友，及有專業導師分析小朋友的個性、

特質及優勝潛能，但他在整個課程中都沒有收到任何上述的教材，亦沒有聲稱的個人分析；再加上每堂只有一兩位小朋友上課，他質疑幼兒如何從中獲益，遑論優化大腦訓練記憶。汪先生深感貨不對辦，要求退款但不得要領。

本會向B公司提出汪先生的不滿，該公司指稱其幼兒班主要是親子活動，需要家長積極參與，以提高學童的學習及活動能力，期間亦有提供學習咭供學童及家長參考，只是雙方對教材的定義不同，至於個人潛質分析，則為另一課程的內容。該公司否認有任何欺騙成分，再加上汪先生的兒子已完成全部課程，所以拒絕退款要求。汪先生希望消委會關注這種不誠實的商業機構，以免更多家長受騙。

個案 4：學習為名推銷為實

黃小姐看到D公司的自我啓發訓練課程宣傳，便到該公司瞭解。D公司承諾如學員上課期間沒有遲到或早退，完成課程後可升讀進階課程及獲全數退回初階課程的學費，黃小姐於是繳付了\$3,800報讀該課程。黃小姐到D公司上課的第一天，便覺課程很不對勁。此聲稱自我發掘及探索的體驗式學習課程，上課時課室完全封閉，導師及工作人員舉止行為怪異，不時播放令人情緒高漲的音樂，又要求學員承諾不得外洩課程內容。黃小姐完成第一天的課程後，心裏忐忑不安，決定不再出席餘下的課程。她其後通過友人及網上資料得悉，D公司先後以不同公司名稱，多次在本港不同區域舉

辦相關課程，以免費報讀初階課程招徠，然後引導或以高壓推銷手法，促使學員參加昂貴的跟進課程，學員縱使準時出席所有課堂，但若不再報讀進階課程，大多不能取回初階課程的學費。黃小姐對D公司的推銷手法深感憤怒，聯絡本會要求跟進。

本會聯絡D公司，D公司表示會跟進黃小姐的個案，但其後旋即結業。本會將情況通知黃小姐，並建議她聯絡銀行或警方，尋求進一步協助。

建議

課程主辦機構良莠不齊，部分銷售手法為人詬病，以下要點可作為消費者參

與訓練課程或興趣班的參考：

- 報讀課程前應充份瞭解課程內容、要求、上課地點及時間是否適合自己，以便對所選課程有合理期望。

- 如對課程導師的專業資格有要求或疑問，應向主辦機構查詢清楚，才決定是否參加課程。

- 家長為幼兒選擇課程或興趣班，宜先瞭解子女的喜好及需要，也應預先視察上課地點的環境及設施，確保子女有安全及愉快的學習經驗（本刊2009年5月號〈如何替孩子揀選遊戲小組？〉一文，詳細討論遊戲小組及相關法例，讀者可作參考）。

- 上課時間、地點、導師或課程安排

時有更改，消費者應在報名前，向主辦機構查詢清楚課堂變動及補課的相關安排。

- 選擇有信譽的主辦機構及公司，推銷員的口頭承諾，例如導師、開課時間及地點，應以書面記錄，成為合約一部分。

- 課程若聲稱可獲專業資格及專業認可，消費者應充份瞭解頒發及認可機構在該專業領域的資格及資料。

- 部分課程要求學員有一定出席率，及/或通過考試評核，以達到課程的認可資格，消費者應瞭解出席率的計算準則，以及考試的評核標準。

- 如遇高壓推銷，消費者應立刻離開，或報警求助。

