

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。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

訂造購買家俬 問題多多



你在購買或訂造家具時曾否遇到麻煩？事實上，本會每年都收到為數不少與訂造家具相關的投訴。今年1月至9月，已接到953宗有關家俬行業的投訴，較2012年同期的704宗，上升約35%，投訴範圍涵蓋銷售手法、價錢、品質、造工、安裝及售後保養服務等。消費者如何自保才可免於損失？

個案一：訂造家具未能提供電腦繪圖

江先生今年6月中委託A公司訂造全屋家俬，包括床、書檯、衣櫃及地櫃等共11件貨品。他付了訂金\$1,000後，A公司派員到他家「度呎」，承諾會提供令他滿意的電腦繪圖，才着手製造家具。數日後，江先生到A公司準備看圖，但A公司聲稱電腦繪圖需時，只提供一張總值\$101,543的報價單供江先生簽署。A公司要求江先生先付\$50,000訂金，並且再次承諾數日內完成家俬電腦繪圖。

6月底，江先生再跟進時，A公司只交出手繪圖給江先生參考，江先生十分不滿，要求A公司必須提供清晰的傢俬電腦繪圖，A公司答應稍後傳真給他。但兩日後江先生收到的傳真，仍是質素不佳的手繪圖。7月初，江先生被A公司要求在早前出示的草圖簽字確認，江先生自然拒絕，並重申A公司必須提供清晰的傢俬繪圖。可是，及後A公司提供的圖樣只是稍作更改，並且不是按江先生的要求而繪製。江先生十分苦惱，再次要求A公司提供電腦繪圖。

江先生等至7月中，仍毫無音訊。他對A公司已完全失去信心，鑒於已交\$50,000訂金，只好要求A公司承造價值\$50,000的家俬，取消餘下的交易，但為A公司拒絕，他於是聯絡本會要求協助。

本會聯絡A公司，A公司答應取消原先約\$10萬的合約，但由於為江先生的家「度呎」，以及應江先生要求繪畫多張家俬圖牽涉費用，需要收取\$5,000行政費以抵銷成本。另外，A公司會繼續為江先生訂造價值\$50,000的傢俬，貨款由江先生已付的按金抵銷。江先生認為\$5,000的行政費過高，他並且要求那\$50,000的訂造家俬，也必須先出繪圖及保證傢俬質素良好才算完成交易。本會再度為雙方斡旋，最後A公司應允降低行政費至\$3,000，保證訂造的家俬質素良好，及承諾完工後才收取該行政費。A公司將家俬繪圖經本會電郵送交江先生，江先生收到繪圖，接受這個和解方案。

個案二：訂造梳化床貨不對辦

莫小姐今年年中於B公司以\$4,900購買一張布藝梳化床，但收貨後卻發現梳化床貨不對辦，有多處問題，包括部分地方破

損、尺寸不對、油壓棒變成彈弓棒，以及布料款式也與當初議定的不同。莫小姐到B公司交涉，職員承諾重做及換貨。

過了一段時間，莫小姐未獲消息，再到B公司交涉，得悉當初向她承諾的職員已離職。莫小姐要求B公司處理其個案，但B公司拖拖拉拉，莫小姐多番交涉後，仍未能得到明確答覆，遂到本會投訴，要求協助。

本會聯絡B公司，要求妥善處理莫小姐的個案。B公司馬上重做梳化床，但莫小姐認為梳化床依然出現問題，拒絕接受。莫小姐有感B公司多次失誤，無法解決油壓棒的問題，加上已拖拉一段時間，故此不願接受B公司再次重做梳化床，要求B公司全數退款。本會再聯絡B公司努力調停，B公司答應讓莫小姐以梳化床的同等價值，選擇其公司的其他產品。莫小姐同意安排，隨後在B公司選購了一部電器以作和解。

個案三：拒絕安裝油壓床

劉小姐於C公司買了一張油壓床，連同送貨及安裝費用共\$2,339。數日後，C公司的工人送貨到劉小姐大廈時，發覺沒有電梯到達劉小姐的居所，需要將貨品由地下搬到二



樓，因此要求加收\$150上樓費。劉小姐認為上樓費不合理，自行將油壓床搬回家中。

翌日，劉小姐要求C公司派員到她家安裝油壓床，但C公司拒絕，表示劉小姐沒有付上樓費，公司不會為她安裝該油壓床。交涉無果，劉小姐到本會投訴，要求C公司免費為她安裝油壓床，或退回貨品。

C公司向本會解釋，如貨品並非於客人屋內直接交收，該公司不會負責安裝。本會向C公司表示，有關條件並未列載於購物單據的條款中，事前亦沒有知會顧客，所以並不合理，要求C公司應劉小姐要求，免費為她安裝油壓床。C公司最終答應免費安裝。

個案四：送貨一再延誤

汪小姐於今年7月24日到D公司以\$6,198購買了一張梳化，以信用卡付款後，D公司承諾將會於8月中送貨。汪小姐在議定的收貨日期後仍未收到貨物，於是向D公司查詢，D公司表示職員出錯，遺漏處理汪小姐的訂單，要改在9月初送貨。到了9月初，D公司又表示梳化尚未做好，再將送貨日期延至9月中。9月中，汪小姐再與D公司聯絡，D公司表示由於工廠停工，再要押後送貨。汪小姐不滿，與D公司交涉，D公司又再承諾9月尾送貨。汪小姐親身到D公司門市要求確認送貨日期，但D公司又再改稱10月才可送貨。汪小姐忍無可忍，於是要求取消訂單及退錢，D公司職員交給汪小姐一張退貨申請表格，汪小姐填寫交回D公司後離去。

兩星期後，汪小姐從報章得悉D公司所有門市關門暫停營業，於是到本會投訴，要求D公司退回貨款。

本會收到汪小姐的投訴後，立刻聯絡D公司，惟一直未獲回覆。由於汪小姐以信用卡付款，本會建議汪小姐可聯絡信用卡公司申請退款。

本會陸續收到過百宗消費者投訴D公司未能交貨的個案，審視各個案資料後，發覺D公司由今年7月中開始，已斷斷續續未能依時交貨予消費者，但該公司仍不斷

接受消費者訂購貨品，並多次以不同理由拖延送貨。根據在7月19日實施的新修訂《商品說明條例》，若D公司接受付款時，意圖不供應有關產品，或者沒有合理理由相信自己將能在指明的期間內，或如無指明期間，在合理時間內供應有關產品，可能已觸犯有關不當地接受付款的條文。此外，若果D公司意圖詐騙，誘使消費者付款而獲得利益，亦可能干犯《盜竊條例》中的欺詐罪。

本會建議汪小姐把個案轉交海關及警方調查，但汪小姐不欲提供個人資料，因此汪小姐只按本會建議向信用卡公司申請退款。

本會亦已與海關聯絡，就關於D公司的消費者投訴及商業行為交換資料，研究及審視當中個案資料，以決定進一步行動。

常見投訴要點

有關購買家私的投訴層出不窮，部分源於商家的銷售手法，部分是消費者的警覺不足。主要問題及爭拗可歸類如下：

- 商品陳述不準確或涉及誤導，包括貨品價錢、質料、產地及保養條款等
- 隱藏部分資料包括安裝費、送貨費、上樓費、拆裝費及保養需自負運費等
- 送貨延誤，遲遲未能收貨；收訂金後卻表示沒貨，或送貨後卻表示欠缺安裝零件，遲遲未能完成安裝貨品；自提貨品如沒有付送貨費，不包安裝等
- 貨不對辦，包括尺寸、質料、顏色及裝置不對、貨品有缺憾或破損等
- 貨品質料差劣，有異味、蟲蛀、腐爛或帶有如甲醛等有害物質等，或者貨品容易破爛、爆裂及損壞等
- 送貨或安裝時弄損家中裝潢但不願負上責任，或安裝不穩固，造成危險
- 維修時間太久，或經多次維修，仍未能修理好貨品

消費者自保法

消費者購買家私，無論是現成貨品還

是訂造，最好多花時間，瞭解自己所需及貨品資料，以免日後爭拗。以下一些要點，消費者可作參考：

● 最好選擇有信譽的商號購買家具，並將所購貨品的資料包括質料、用料、尺寸、送貨細節和價錢等詳細列於單據上。付款時必須仔細確認單據細節、保養條款及家私繪圖等；雙方宜在合約中訂明店方發出正式家私圖則的日期、所涉費用及版權問題。合約經修訂及確認後，要保留副本，不要完全依賴銷售員的陳述及承諾，所有口頭承諾必須列記於單據上。貨品及居室的尺寸，最好親自覆核，避免誤差帶來麻煩。

● 貨比三家是精明消費的不二法門，而部分公司的不同門市或網上價格可能有所不同。訂造家私必須事先確定自己的要求，臨時更改圖樣或設計，可能會被開天殺價。消費者亦須留意有沒有隱藏收費，例如家私太大不能進門，需要先拆後裝及額外收費；上落樓梯可能以梯級數量計算送貨費；安裝的地點或方法不同，需要另外加收費；貨品要送廠維修，客人可能要支付運輸及工人搬運費等。

● 收貨時或安裝家私後，必須小心檢查貨品，如發現貨品有問題，例如懷疑安裝不穩固或帶有危險等，應拒絕收貨，馬上聯絡該商戶要求跟進。

● 送貨時損毀室內裝潢及陳設時有發生，消費者要先自行採取防護措施，如預先包裹或移開容易損毀的物品，再三提醒工人搬運或安裝時格外小心留意。如不幸發生事情，應立刻直接聯絡公司交涉。

● 購買或訂造傢俬，未收貨或未完工，最好不要全數付款。消費者應該明白，如商店結業，追討貨款一般十分困難。

● 若送貨重複延誤，要特別小心，恐怕商戶經營出現問題，可考慮要求退款。

● 接受商戶退款時，應慎重考慮是否接受未到期支票，因為這反映商戶經營可能出現問題，支票能否兌現成疑。

