

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。

旅遊會籍公司涉不良營商被點名譴責

消費者委員會於1月9日點名譴責一間旅遊會籍公司，透過電話以免費酒店住宿作招徠，吸引消費者購買會籍，結果未能兌現承諾。本會於2013年接獲75宗有關該會籍公司的投訴，涉款\$164,397；經本會調停後，截至去年8月只有12宗達成不同程度的和解，其後該公司一直採取迴避態度。為免更多消費者受損，並期望透過點名對這類不良營商手法起阻嚇作用，本會公布該公司的名字。



該公司是佳遊旅運（香港）有限公司，地址是九龍荔枝角青山道538號半島大廈15樓1515室。

酒店房間或未能取回款項，於是向本會投訴和尋求協助。以下為其中一宗個案。

投訴個案

投訴人於2012年11月向該會籍公司先後購買了5套澳門旅遊套票會籍，每套價錢為\$2,188，5套合共\$10,940，每套可預訂兩晚酒店房間（三間酒店任選一間）及自助餐。投訴人表示，其中1套套票已使用，而於2013年4月，他向該公司預訂8月份的酒店房間，職員稱太早未能預訂，6月，他再嘗試預訂8月份的房間，職員仍稱未能預訂，並提及要增收旺季附加費。

投訴人稱在購買旅遊會籍時，該公司沒有說明旺季需支付附加費，他認為不合理，而且他於6月不斷聯絡該公司，希望預訂8月的房間，該公司一直沒有回覆。因此，投訴人致電本會作出投訴。

12宗和解 其後採拖延策略

本會把接獲的67宗投訴個案（其餘8宗只要求記錄在案）交予該會籍公司處理。在2013年的首半年，會籍公司尚願意就個案作出和解；截至8月，有12宗投訴個案得以和解，包括4宗獲全數退款，4宗獲部分退款，其餘4宗成功入住酒店。此後，縱然本會一再介入調停，會籍公司對和解或退款事宜均採取拖延策略，只稱將於2013年年底前退還款項，但一直沒有兌現承諾。

本會曾發電郵及信件至該公司在香港及廣州的註冊地址，邀請其負責人會面商討解決方案，但該公司不作回應。本會在去年12月底派員前往該公司於香港的註冊辦事處地址，但無人應門。



會籍套票所包括的會員卡及優惠券。

無法享用免費酒店住宿

根據投訴人提供的資料，該公司職員透過電話向消費者促銷酒店會籍服務，表示以\$2,388購買一年會籍，便可免費入住大型國際酒店集團旗下位於澳門的酒店豪華客房兩晚，並可享其他優惠，例如免費自助餐等。職員承諾，會員可於會籍有效期內自由選擇入住酒店的日期，但周末及公眾假期或須繳付額外附加費。不少消費者眼見條件吸引，便答允成為會員。

不過，當消費者以信用卡或銀行直接過數支付會籍費用後，發現種種優惠難以如期兌現，感到氣憤。該會籍公司通常以會員預期入住指定酒店的日子的房間預約爆滿為理由，游說會員繳付額外費用入住較高級的房間或其他酒店。部分投訴人曾直接向酒店查詢，發現酒店在他們指定的日子的房間預約並未爆滿。

有些投訴人無奈要求會籍公司提供任何一個可以免費享用住房優惠的日期，然而，該公司職員往往只囑咐投訴人耐心等待，而不再主動回覆。也有投訴人表示該公司的電話甚難接通。由於無法享用免費酒店住宿，會員兌換免費自助餐券的機會亦因而大減。由於該公司的會籍期限僅只一年，限期逼近，但會員仍未能預訂免費

新修訂《商品說明條例》規管不良營商手法

7宗個案於新修訂的《商品說明條例》生效後（2013年7月19日）發生，涉嫌違反新例下的虛假商品說明和不當地接受付款罪行，本會已將相關個案轉介予海關跟進。本會期望新例實施後，有助監管此等不良營商手法。

消費提示

消費者必須留意以下情況：

- 收到推銷電話時，要小心推銷員的口頭承諾，一旦承諾未能兌現，在沒有書面合約的情況下，追討倍加困難。
- 消費者必須提高警覺，避免在電話銷售過程中向陌生人透露個人或信用卡資料。
- 消費者宜先要求提供合約文本及相關資料，細閱及深思熟慮後，才決定是否購買所推銷的產品或服務。

