

## 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。



# 「分用渡假屋計劃」 推銷手法不良招投訴

分用渡假屋計劃，聽過嗎？旅遊渡假計劃，有印象嗎？旅遊會籍的銷售手法，耳熟能詳吧！

近期報章報道了有市民被誘騙上一些推銷旅遊會籍的公司，期間被職員誤導及欺騙，加上車輪式的、高壓式的疲勞轟炸，令市民心力交瘁，最後簽署了購買合約，費用由數萬至十多萬，原本只是到公司領取獎品，結果付出了沉重的代價！

## 投訴個案數字上升

分用渡假屋計劃（或稱旅遊渡假計劃、旅遊會籍計劃）的銷售手法，本會曾多番作出報道，呼籲消費者多加留意，然而野火燒不盡，春風吹又生，投訴有關銷售手法的個案又開始增加。07年本會接獲119宗投訴，08年146宗，而09年1月至5月已有85宗。為免有消費者不慎簽約，現再次剖析這種銷售手法，請大家提高警覺。

## 「分用渡假屋計劃」的使用權

所謂分用渡假屋計劃，其實是指購買一個渡假屋的時段，成為渡假屋的會員，會員購買了這個時段的享用權，便可在指定的日子住宿該渡假屋其中一個房間，而會籍的價錢，要視乎房間的大小、豪華程度、居住的時間（一年或隔年）、日期是固定或浮動及享用年期（可長至50年）等。

會員購買了旅遊會籍後，除可享用本身指定的渡假屋外，還可透過交換計劃，與購買了其他渡假屋會籍的人士交換居住權。據知新加坡有一間公司（RCI）是專供擁有旅遊會籍的人士登記成為會員，會員可互相交換資料及居住權，這種做法無形中令擁有一個會籍的人士，透過交換計劃，可享用歐美各地的渡假屋。

這種計劃對喜歡旅遊渡假的人士是相當吸引的，但消費者要謹記購買了旅遊會籍並非一次過付了一筆款項便算，會員還要繳付渡假屋每年的管理費；而新加坡的RCI公司亦要每年收取會員費。更重要的是，這些計劃只是購買渡假屋的居住權，並不包括機票、交通、膳食及行程安排，與香港人慣常參加的旅行團模式，實在大不相同。

## 受非議的「分用渡假屋計劃」推銷手法

這些計劃在歐美非常流行，但由於這概念在香港人眼中較為陌生，要其接受甚至購買會籍相信有一定難度，結果部分不良銷售商推銷這些旅遊會籍時，為求達到銷售目的，便無所不用其極，以各種銷售手法，完成合約。

綜合過往資料，其銷售手法不外以下幾點：

1. 透過電話推銷，以免費贈品餌誘消費者上該公司領取贈品，條件是聽一個45分鐘的旅遊講座。
2. 要求消費者提供身份證以領取贈品。
3. 要求消費者關掉手機以免妨礙講座進行。
4. 職員輪流交替，不斷游說消費者購買會籍，當消費者婉拒，又提出新的計劃，將會籍費用遞減，長時間的游說令消費者身心疲累，最後為求脫身而就範。
5. 當你堅決拒絕時，職員以懇求的口吻尋求協助，要求給予信用卡做評估，以便向上司交差，事後卻表示已通過申請，不能推翻，迫令消費者簽約。

除此之外，本會最近還發現部分公司有以下的銷售方式：

### 1. 銷售租約

消費者只需繳付一筆費用，便可享用某渡假屋會籍的居住權一至兩次。例如以\$8,800住宿某渡假屋8日7夜兩次，每年一次。換言之，這類銷售方式不是購買渡假屋會籍，而是租住渡假屋合約，與租住酒店無異（附件一）。

### 2. 欠缺清晰買賣合約

消費者付了訂金後只獲發一份「購買」合約，當中沒有列明消費者買了哪一間渡假屋、房間大小、享用年期等資料，惟合約卻列明消費者要供款至某一個數額（例如一萬

Dear : Mr [REDACTED]

Re: [REDACTED] Vacation Club T0 2 Years Membership Program

We hereby acknowledge and confirm that Mr [REDACTED], bearer of HKID No. [REDACTED] (0) has purchased a Eight Days, Seven Nights (8D/7N) Accommodation for Two (2) persons at either one of our affiliated resort stipulated by [REDACTED] Ltd. for HK\$8,800.

The membership acquired and payment terms are as follows: -

Schedule (A)

Holiday Ownership Acquired

Apartment Type	Season	First Year of Occupation	Number of Weeks	Maximum No. of Years Upon Full and Final Payment
T0	RED	Upon Full & Final Payment	1	2 Years

Schedule (B)

Payment Terms

V.I.P. Membership Fee	HK\$ 8,800	N/A
Deposit Paid Today	HK\$ 800	Paid by EPS
Balance Due	HK\$8,000	HK\$ 500 x 16 Monthly instalments due from [REDACTED] 2009

Please place your signature at the bottom of this letter to signify your acceptance.

▲ 2年居住權租約。

認購人必須依照雙方約定之繳款方式付款，詳情如下：

認購價	首期	分期
HK\$38,480	HK\$200	HK\$30 x 12 months HK\$1,000 x 37 months HK\$920 x 1 month

4. 當繳款總額到港幣\$10,000元時，推廣人便會為認購人制定正式的會籍買賣合約。
5. 當供款至總數100%，認購人必需向發展商及 [REDACTED] 支付管理費每兩年一次 HK\$2800。
6. 認購人需於簽訂本協議時繳付 HK\$200，這次首期 HK\$200 供款及其後之分期付款，會以用作預留此會籍之用，有關款項在任何情況下將不會退回。
7. 如認購人於簽訂本協議書後停止供款（無論任何原因）或違約，推廣人會收取 HK\$9,500 作為行政費用。
8. 合約各方對本協議書條款完全明白認可，能充份理解並知悉本協議書不可撤銷，本協議書自簽署之日起生效。任何一方擅自變更、撤銷合約，或未能及時履行其相應義務及責任，均屬於違約行為，違約一方需賠償守約方的全部損失。
9. 本協議書的訂立、效力、解釋、履行和爭議的解決均受香港法律的保護和管轄並按香港法律解釋。

▲ 消費者要繳款至一定數額才提供正式的買賣合約。

This is to confirm that, MR [REDACTED], holder of Hong Kong Identity Card No. [REDACTED] ("The Purchaser") purchased the membership as offered and marketed by [REDACTED] Ltd. ("the Marketer") on the date of this Agreement.

#### Terms of Payment

Upon 100% payment of the total amount due, the Annual Subscription Fee payable to the marketer shall be Hong Kong Dollars 1,800.00 per calendar year.

13 MONTHLY INSTALLMENT OF HK\$1,000.00 PAYABLE ON EVERY 10 OF THE MONTH BEGINNING ON [REDACTED] 2009

Upon the signing of this Agreement, the Purchaser is granted a right of cooling off period to terminate this Agreement at any time up until the midnight of the third (3rd) day from the day on which the Purchaser signs this Agreement. In order to terminate, a signed cancellation request form must be delivered in person and must be received by [REDACTED]. The Purchaser right to the amount for refund (if any) is subject to a deduction of Termination Fee equivalent to Sixty (60) percent of the total amount due.

The Purchaser(s) further acknowledges that he/she/they shall at all times comply with the Terms of Payment. The Purchaser(s) shall not sign this Agreement unless the Purchaser(s) fully understands the Terms contained in this Agreement and satisfy the same.

▲ 聲稱「冷靜期」<sup>1</sup>卻收取客人六成費用的條款<sup>2</sup>。

元),才會提供正式的買賣合約(附件二)。

### 3. 提供所謂「冷靜期」

部分公司提供所謂「冷靜期」(附件三),通常是3天,客人可以在3天內以書面通知公司取消合約,但須向有關公司支付整筆會籍費用百分之四十至六十作為終止費。這與現時一些國家在規管分用渡假屋計劃的法例中所訂明的「冷靜期」,確實大相逕庭(見「外地相關法例及對消費者的保障」一段)。

### 注意事項

倘若消費者真的碰上了這類推銷電話,應先考慮以下幾點:

#### 1. 便宜莫貪

不要被中獎這個訊息沖昏頭腦。若純粹是領取贈品,應先問清楚有沒有附帶條件,最好是與朋友一起前往,以便照應。

#### 2. 謹記目的

認清楚自己的目的,若被游說,應慎重考慮是否有需要購買會籍,而這種旅遊模式又是否適合自己。

#### 3. 風險評估

這類會籍都是預繳式消費,要付清費用才享有服務,而享用年期有些長達50年。消費者應衡量預繳了數萬元的風險,若公司或渡假屋因財政有問題而結業或倒閉,得到賠償的機會將會十分渺茫。

#### 4. 細閱合約

若選擇購買,應詳細閱讀合約條文,不要單靠職員單方面的闡述。倘有不明白的地方,不要簽署合約,要求公司給予時間與家人或朋友商量,或向律師徵詢意見。

#### 5. 切忌草率

不要輕率交出身份證或信用卡,更不

## 外地相關法例及對消費者的保障

### 新加坡

2009年4月生效的新加坡《消費者保障(公平交易)(取消合約)規則》(Consumer Protection (Fair Trading)(Cancellation of Contracts)Regulations 2009)訂明,分用渡假屋簽訂或與其相關的合約的消費者有5天(不包括星期六、日及公眾假期)的冷靜期。換句話說,消費者可在合約訂定後的5天內取消合約,而賣方須在60天內把已付的款項退回給消費者。

### 英國

在英國類似的法例為《The Timeshare Act 1992》,對銷售旅遊會籍作出相關的監管。

至於冷靜期方面,英國的法例提供了14天的冷靜期。同樣地,冷靜期內賣方不能收取訂金,買家在冷靜期內終止合約,毋須繳付任何費用,而相關的財務安排亦會取消。條例中更註明冷靜期內買家可以毋須理由而終止合約(cancel the agreement without any loss or without giving any reason)。

此外,會籍公司須在銷售合約的簽署位置附近,訂明買家終止合約的權利,並知會買家終止合約通知書送達的地址,及提供渡假屋與相關服務的具體資料,如會籍公司沒有提供上述的任何資料,冷靜期則延長至三個月加十日。

在英國,消費者還可引用另一法例《Consumer Protection from Unfair Trading Regulation 2008》,去抗衡旅遊會籍公司的不良銷售手法。該法例訂明提供誤導性的資料及進行侵略性的推銷手法(aggressive sales practices)都是違法的行為。

要為了脫身而隨便簽約,以為日後可放棄訂金了事。須知簽了名等同認同合約購買會籍,若只付了訂金而停止供款,可能被對方追究毀約責任,日後更加麻煩。

#### 6. 堅持己見

若真的不想購買,不要心軟,堅持要離開公司,若受到留難,就要提出嚴正聲明,有需要便報警求助。

要遏止這種營商手法,單靠消費者自保並非長久之策,政府應考慮對銷售旅遊會籍的行業作出規管。事實上,部分國家如新加坡、英國都有相關的法例管制,政府可參考有關法例,為行業訂出框架,最基本的莫如提供冷靜期給買方,容許其考慮清楚才決定是否購買,當然冷靜期內終止合約應該毋須繳付任何費用,而非現時一些機構要收取大額費用作為終止費,變成了有條件的「冷靜期」。