

深圳市消費者委員會及深圳大學
主辦
全國消費理論與消費維權高峰論壇

全球一體化下的跨區域消費及網絡消費

劉燕卿總幹事
香港消費者委員會
二零零七年十一月二十五日

承蒙深圳市消委會邀請，出席今天的全國消費理論與消費維權高峰論壇，深感榮幸。深圳與香港兩地的消委會一向以來，無論在投訴轉介或產品測試方面，都保持緊密聯繫，合作無間；今天藉此機會與各位好朋友會面，更感難得。

上月，國際消費者聯會在澳洲悉尼召開第十九屆世界大會。非常感激中國消費者協會的大力支持和鼓勵，香港消費者委員會以最高票數當選國際消聯理事會成員，並被邀請擔任執委會委員。我期望香港消委會及內地消費者組織能在未來日子進一步加強聯繫，共同推進我國消費權益保護事業的健康發展。

近年國家的經濟持續向好，人民收入增加，加上國家放寬旅遊政策，容許國內居民以個人身分到香港旅遊，令出

境觀光購物的內地旅客不斷上升，跨區消費亦日益普遍。不過，內地旅客往往因不瞭解各地之間消費者保障法例和消費模式的差異，導致誤會，引發消費投訴。

我現在以「一點不同」、「二點注意」和「三點變化」與各位分享。

(一) 壹點不同

- 法例法制的不同

香港所採用的是普通法，法例的訂定採取主題立法，而每一條法例是要規管特定的情況，故此沒有一條類似內地的《消費者權益保護法》的綜合保障消費者權益的法律。我們依靠市場競爭，讓經營者自動自覺提供優質商品和服務，亦有按個別情況訂立法例，例如香港法例規定黃金及黃金合金製成品必須有適當的標籤，成色 8K 以上才可稱為金的製品，成色 990 以上才能稱為足金，所有黃金飾物必須在產品上註明成色(例如 750/18k, 585/14k)，單據上必須標註產品的成色和店名。

按內地的消保法，消費者在有些情況下，可以要求店方賠禮道歉或精神賠償。香港卻沒有賠禮道歉的條款規定，也沒有精神賠償的條款。一般商店對顧客的不滿會表示歉

意，然後由該商店就店員的不禮貌或其他不當行為作內部處分。

消保法對某些特定商品有三包的規定（包修、包退、包換）。在香港購物，不同商店或商品有不同的保證，例如不同牌子的手機的保修和保養期各有不同。香港的《貨品售賣條例》規定，如商品不符合可銷售品質，消費者可以退貨、退款、修理等。上述的安排是由商店與消費者協商達成，倘若未能達成協議則要由法庭作最終的決定。

倘若未能成功調解消費投訴，消費者便需要向法院提出訴訟。香港的小額錢債審裁處專門處理港幣五萬元以下的案件，雙方不能聘請律師。一般的消費者民事糾紛可透過此法庭處理，由提出訴訟的一方負責舉證，然後由法庭裁決。

(二) 兩點注意

第一點要注意的是商品的價格。

(i) 商品的價格

香港消委會收到的內地旅客投訴，很多與貨品價格有關，例如旅客發現購入的手機和數碼相機，價錢比市場平均

價高，到本會投訴。內地旅客不明白香港市場上的商品沒有價格管制，同一件商品在不同商店售價可能有很大差別。

香港的《貨品售賣條例》規定，貨品只可在「沒有可銷售的品質」時才可求更換，不能因個人改變主意而要求換貨或退款。換言之，消費者購買後如果發現其他店舖的價格較低廉，不能以價格高為理由，要求退貨。較穩妥的做法是貨比三家，並可在購物前向總代理查詢商品定價。決定購買前宜小心考慮，並查驗商品，確保完好無缺，配件齊全。最後，不要忘記向店員索取單據，並要求在單據上清楚列明貨品資料及價格。

第二點要注意的就是平行進口的商品。

(ii) 平行進口商品

香港是自由港，很多國際知名的牌子，在香港有特約經銷商(即總代理)售賣，但法律亦容許其他進口商從原產地進口這些商品。這些並非總代理進口的商品，我們稱為平行進口商品，而一般俗稱為「水貨」，售價大多較便宜，有些款式甚至總代理也沒有進口。

提到「水貨」，內地的朋友一聽之下，往往大為光火，更有些認為是「假貨」或冒牌貨。其實在香港，「水貨」即是平行進口的貨品，同樣是由原牌子生產商所出產的，並非「假冒偽劣」的產品。

不過，「水貨」的售後服務，例如保養，是由零售店而非總代理負責。旅客購買的水貨商品一旦出現質量問題，難以得到內地維修點的保養維修服務。而買電器產品時亦需清楚了解制式是否適用於內地及是否有簡體中文說明書。

(三) 三個變化

近期內地到港的消費者雖然不察，但市場上着實起了變化。第一個變化就是「零接待費」的問題。

(i) 「零接待費」的問題

除了上述各項消費文化差異外，經常有參加旅行團的內地旅客反映，在旅遊途中被帶往指定購物點，導遊採用誘導、高壓手段強迫他們購物，從中收取回佣。引致這種情況的原因，是一些旅行社存在違規「賣團」行爲。消費者在參加旅行團時，已經付出旅行團的費用，但經手的旅行社

在收取了旅客的團費後，經轉賣層層剝削，不向本港接待旅行社支付任何基本的接待費，俗稱「零」接待費。在這種情況下，香港的接待旅行社往往要靠旅客購物的回佣、自費項目等收入，去補貼食宿、交通等費用，因而發生導遊強迫旅客購物的事件。

國家旅遊局專項行動

國家旅遊局從五月起展開，打擊不良營商手法的多項措施，當中包括「打擊零負團費，規範旅遊市場秩序」專項行動，對於內地組團旅行社以低於成本價辦團和報價的行為，將會作出處罰。違規而被香港旅遊業議會暫停會籍的港方接待旅行社的名單，會在「中國旅遊誠信網」公布，通知內地組團社停止與其業務往來。

同時，國家旅遊局推廣「中國公民出境旅遊合同」示範文本。合同範本對「旅遊行程計劃說明書」有詳細的規定，避免合同出現不利於旅客的模糊條款，並將在「優質誠信香港遊」中率先使用。國旅局亦在內地各省市加強推廣「優質誠信香港遊」，並教導消費者向旅行社索取行程表，特別要留意接待旅行社名稱、旅遊景點、特別是定點購物的次數，以及住宿酒店的名稱或星級。

保障旅客措施

為加強內地旅客消費權益的保障，香港消委會積極與特區政府及旅遊業界合作，並配合國家旅遊局的行動，推出多項措施：

- **處理投訴**

本年四月開始，香港消委會與警方和海關成立了新的相互通報機制，務求盡早跟進投訴，增加執法行動的成效。在這新機制下，消委會將轉介涉及欺騙手法的個案予警方，違反商品說明條例和版權法的個案則會交予海關處理，消委會會全力調解和處理消費者投訴，並會優先處理旅客的投訴，盡量在他們離港前解決問題，為他們提供更快捷方便的服務。

另一方面，我們自 2004 年起先後與內地多個省、市、深圳及澳門的消費者組織簽署合作協議，促進各地之間的資訊交流及協助調解跨區消費糾紛。協議當中一個重要部分是，內地消費者在香港遇到消費問題，可向原居地的消費者組織投訴。內地消費者組織接獲投訴後會轉交本會處理。本會會直接將投訴的處理結果回覆消費者，及知會轉介機構。從 2004 年起，香港消委會接獲

已簽合作協議的姊妹機構轉介的投訴個案超過 279 宗，牽涉的退款額高達人民幣二百三十四萬元，交還退換的商品包括手機、相機、手錶、首飾等。在此我要特別感謝深圳市消委會一直以來協助香港消委會，轉交退款及退換的貨品予內地各省、市的投訴人。

- **宣傳教育**

獲得正確資訊是保障消費者權益工作重要的一環。香港消委會與內地消費者組織保持緊密的合作關係，透過中國消費者協會、媒體及全國的消費者組織網絡，為內地消費者提供準確資訊及實用建議，讓他們瞭解香港的有關法律規定及市場情況，能在港精明消費。我們亦會在入境口岸派發單張，提醒內地旅客赴港、澳旅遊，購物需注意的地方。

今年十月黃金周前夕，香港消委會推出了一個特別為內地旅客而設，名為「精明消費香港遊」的新網站 (<http://www.consumer.org.hk/shopsmart>)。該網站有繁體和簡體字版，為消費者提供獨有的一站式消費服務，內容覆蓋熱門商品及內地旅客關注和感興趣的課題。網站的一個重點是因應內地旅客喜愛的商品而提供實用購物資訊，例如電子影音產品、珠寶首飾、手錶、蔘茸海味、

化粧品、藥物等。此外，網站亦列出中港兩地一些有關消費文化和營商手法的差異，與及飲食觀光資訊、貨幣兌換和交通、消費者保障和投訴途徑等。

- **行業自律**

香港旅遊業議會亦通過了一系列措施，進一步改善目前規管已向議會登記店舖的制度，包括將「十四天百分百退款保證計劃」的時限延長至六個月。參加旅行團的內地旅客，若經由旅行社安排的導游帶往在香港旅遊業議會登記的店舖購物，可享有六個月內百分百退款的保障。議會並收緊違反該計劃的扣分制、加強巡視團體旅客定點購物的店舖，公開屢被扣分及屢被投訴店舖的資料。此外，議會已與業界達成共識，導遊將獲發「出團費」，改變以往靠購物回佣作主要收入來源的不健康情況。

- **完善法例**

長遠而言，香港特區政府正聯同消委會、和多個團體檢討有關保障消費者的法例，以加強法例基礎，打擊不良銷售手法。首先會修訂現有的《商品說明條例》，包括：禁止商店作出誤導的標價、對售後維修保養服務

的失實陳述、對得到知名人士或享譽機構支持的失實陳述、及對珠寶玉石，如天然翡翠、鑽石、白金的失實陳述，將並會研究引入《營商手法法例》，禁止例如以餌誘方式或強迫銷售的手法。

第二個變化就是網上購物的興起。

(ii) 網上購物

互聯網貫通全球各地，消費者即使足不出戶，亦能跨區購買心儀貨品，勢成爲購物新潮流。不過，很多消費者對網上交易的安全性仍存有疑問，擔心身份被盜用，或覺得控制不到個人資料被搜集及使用的情況。

商界的責任

要增加消費者對網絡購物的信心，商界在搜集及運用客戶資料時有責任履行下列守則：

- 搜集個人資料時，告知消費者公司的名稱、聯絡方法、資料將作的用途、會否透露予第三者等。

- 給予消費者清楚機會接受或拒絕交易選擇及可拒絕在日後繼續接收推廣訊息。
- 不應以「意見調查」為名，搜集個人資料作推廣用途。
- 應有專責處理客戶個人資料的人員，並需有嚴謹的資料處理程序，特別是外判工序給其他公司時。
- 在網站清楚列出私隱政策聲明，告知消費者將如何處理他們提供的個人資料，以及他們知悉及更改資料的權利。
- 做好網站保安，防止黑客入侵，並應將消費者傳送到網站的資料以加密技術保護，防止資料在傳送中途被截取。

要商界及消費者皆從電子商貿發展中獲益，我們要在保護個人私隱及維持資訊流通兩方面爭取平衡。

消費者的覺醒

消費者在進行網絡交易時亦要小心。首先，要光顧信譽良好的網站。在進行交易前，要瞭解使用網站的權責及購物保障，例如個人資料會否被適當地使用和保護、網站所採取的安全措施，以及有關退貨安排等。此外，亦要留意與網站聯絡的方式，包括地址及電話，以便在遇到問題時作查詢之用。

消費者要確保網站提供加密技術保護，留意敏感的個人資料，如信用卡號碼，會否在傳送中途被截取。完成交易後，記緊列印或儲存交易確認書，記下參考編號，萬一遇上糾紛，可作為追討憑證。

最後，[第三點]我想和大家談談標示產品來源地的變化。

(iii) 產品來源地標籤

在國內，對一般沒有合格證、沒有標示產地來源、生產商/代理商聯絡地址的產品，統稱「三無」產品。這些資訊對保障消費者權益而言，是非常重要的。

不過，隨着世界經濟一體化大氣候的環境轉變，產品來源可以說已變得非常「模糊」。就以一部日本牌子的 DVD 機為例，它的摩打、磁頭及部分零件可能在廣東東莞生產；組裝的工序則在馬來西亞或星加坡的工廠完成。但無論如何，該產品的生產規格、標準、功能及表現等，完全達到該日本牌子所設定的水平；甚至在日本境外所有生產廠房都是由該牌子的擁有人投資。因此，要求在產品上標示來源地，現在已顯得較為次要。最重要的是消費者所購得的產品，真真正正是該牌子的產品。而很多國家亦沒有規定必須標示產

品的來源地。這一點亦與國內的情況不同。

香港有特定的法例規管產品的安全。《貨品售賣條例》規定商人所出售的產品必須是安全的，而《消費品安全條例》亦同樣規定商人所出售的產品必須符合安全規定。一些產品更受到特定條例監管，例如電器及兒童玩具都必須符合《電氣產品(安全)規例》及《玩具及兒童產品安全條例》內列明的安全標準。因此，在香港，即使產品無標示來源地，但產品的安全已受到法例的規範，故香港並無「三無」產品存在。

我們鼓勵消費者在購物時，多留意產品的素質，例如是否符合安全標準，是否有妥善的售後服務等實際情況。

總結

全球經濟一體化，我們面對的亦不單再是本土的消費問題。在處理跨區或網上消費問題時，各地消費者組織的合作更爲重要。深圳與香港在地理位置上非常接近，我期望兩地能進一步加強溝通，互通訊息，共同迎接新消費者模式帶來的挑戰。