

# 地產代理公司招攬會員 “不反對當同意”

消費者不時向本會投訴商戶以「不反對當同意」的手法向他們推銷服務，如拒絕接受服務，還得主動回覆商戶，為他們平添很多不便。最近，同類事件再度發生。

## 招攬會員「不反對當同意」

徐太早前收到某地產代理公司的函件，通知她的丈夫已經成為該公司的會員，隨宣傳文件夾附一張會員卡。實際上，徐太的丈夫從未向該公司申請會員卡。所以徐太立即用剪刀剪爛會員卡，之後才發現文件中有一張會員守則，註明「如無書面通知，即代表同意接受本會員守則之約束，包括將來訂定之任何守則」。

徐太極度不滿該公司招攬會員的手法，故向本會投訴，希望本會要求該公司解釋，有關無書面通知便自動成為會員的規則。

## 答允改善推廣手法

本會致函該公司，轉達徐太的不滿，並勸喻該公司改善招攬會員的手法，以自願參加為原則，摒棄素為消費者詬病的「不反對當同意」手法。該公司回覆表示其會員計劃旨在為曾透過該公司買賣或租賃樓宇的客戶，提供購物折扣優惠，對於徐太的不滿，該公司已就入會細則作出檢討。

本會稍後跟進該公司的檢討進度，獲覆該公司基於會員計劃反應未如理想，決定停止，並會發信通知會員有關事宜。該公司表示，未來如舉辦同類推廣活動，將參照本會的意見，改善服務。

## “不反對當同意” 推銷手法不利消費者！

「不反對當同意」(opt-out)手法是一種不良經營手法：有些商人在推廣服務時，假定消費者接受服務，若消費者不接受服務，必須在指定限期或以指定形式，主動通知有關公司，否則公司便當他們接受服務。

消費者應有自由選擇的權利，決定是否參與某個推廣計劃或接受某項服務。這是消費者最基本的權利。這個決定應是在知情和自願的情況下作出的。但這項權利往往給上述營商手法褫奪，例如：

1. 假若通知書並非以掛號投寄，或消費者在設定的限期前不在本港，便有可能收不到信件而「接納」了服務也不知。
2. 選擇不接受服務或不參與計劃的消費者必須多費時間處理或補貼郵費寄回覆函。
3. 有公司以備註形式及極細小的字體，把「不反對當同意」的條款印於函件的不顯眼位置；更有服務申請表格雖印有「參加」或「不參加」的空格，卻同時在「參加」的空格印上剔號，預先替客戶選擇，客戶一不留神，隨時不自覺地「參加」了。