

## **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，索償一切損失及律師費用。



科技日新月異，電腦產品周邊軟件及硬件不斷推陳出新，作為用家的你，當要為電腦更新軟件或硬件時，會否感到無所適從，不知從何着手？

## 個案1

### 遭誤導買來「學生版」而非「專業版」軟件

鄭小姐在電腦展覽會中，看見一電腦公司標榜以特別折扣價出售視窗的升級版本予學生。鄭小姐即時表明她的身份並非學生而是剛剛畢業的大學生，並查詢視窗升級版的優惠價，店員聲稱她仍可享受學生優惠價。鄭小姐向店員詢問是否屬於「學生版本」，店員回覆不是「學生版本」，而是「專業版本」。鄭小姐細看宣傳單張沒有說明任何限制，亦沒有註明是學生版本，便放心購買，當簽署合約時亦再次作相同的查詢，店員非常肯定地回覆不是學生版本並隨即將該軟件包好，鄭小姐亦簽署了學生優惠價的買賣合約，單據上亦無註明是學生版或專業版。

鄭小姐當日回家安裝時才發現該套軟件是學生版本，遂致電該公司投訴，但該公司拒絕更換，指稱客人已簽訂條款，反指客人沒有詳細查看合約條款。其後，鄭小姐始發現買賣合約中的確列明所售賣的優惠價產品是學生版本視窗升級版，但鄭小姐稱當時輪候購買人士太多，不便細閱條文。

鄭小姐十分不滿該公司的營銷手法，覺得店員的口頭保證「專業版」是合約一部分，故向本會投訴，要求該公司退款。經本會職員多次與店方交涉，店方終承諾退款。

### 個案啟示

在此個案中，究竟該公司在會場售賣該套軟件的原意是為了優惠學生或藉詞學生優惠價來「吸客」？如屬後者，推銷員信口雌黃來迎合買家要求以增加銷量，推銷手法委實令人質疑。不過，消費者在未清楚公司所售賣的貨品、價格及限制條件前，切記不應胡亂簽署任何文件，如果消費者需要購入特殊版本者或有特定要求，應要求店方在單據詳細列明版本資料，例如註明是「專業版」，並非「學生版」。

## 個案2

### 錯買舊版影視訊號卡

梁先生於電腦公司購買了一張影視訊號卡(DVR)作接駁電腦及裝設家居保安攝錄系統之用。他將心目中所需要的影視訊號卡功能及家中電腦的規格與配備資料告訴店方職員，希望他能介紹合適的影視訊號卡。職員極力推銷P牌套裝影視訊號卡，議價後，梁先生以\$500購入。梁先生安裝訊號卡後，發覺不能使用，致電代理公司查詢，代理公司的職員通過電話指示梁先生安裝步驟，但仍未能使用，職員於是請投訴人把該訊號卡帶回給他們檢查，經檢查後，代理公司的職員建議他或需提升影視訊號卡至最新版本，及更換其電腦的驅動程式，才可配合使用，為此，梁先生需另付\$350購買升級軟件

(連同最新版本的操作說明書)，否則得物無所用。其後，梁先生聯絡店方，店方表示可將升級軟件的價格減至\$200。

梁先生認為此舉太不合理，向本會投訴，希望本會協助他向店方要求免費替他跟進該影視訊號卡的問題。雙方雖經本會調解，仍未能妥協，本會只好建議梁先生向小額錢債審裁處入稟要求裁決。

### 個案啟示

倘若梁先生已表達清楚對貨品的要求及說明其電腦系統的規格，店員應介紹適合梁先生的情況的視訊卡——梁先生需要的訊號卡軟件應是一套升級版本，而非現時購入的舊版本。本會認為店員未有按消費者的需求而推薦及售賣產品，其手法實須檢討及改善。

## 個案3

### 同款路由器不同店舖價錢差異大

王先生擬安裝「路由器」(router)，方便配合其他電腦硬件在家中每個角落使用。他走進A電腦公司，公司職員介紹C牌子產品，認為最切合他的需要，王先生便以\$300購入一台。離開商店後，王先生往其他電腦公司「格價」，發現大部分商店只標價\$200左右。王先生折返A公司查詢是否售價有誤。A公司負責人指稱他們出售的是原裝新貨，而其他標價

較相宜的公司，相信是出售同類的舊式型號，志在清貨而已，並堅持不會減價或退回差價予王先生。王先生心有不甘，再次在同區的其他店舖查詢及「格價」，並細心觀察貨品包裝所印上的代理商資料、型號和貨品描述，認為與他所購入的貨品沒有多大分別。

王先生不罷休，致電C牌子總代理查詢，一聽之下大為氣憤，原來他所購入的無線網絡收發轉換器，本來就有兩個生產型號，他所擁有的那台路由器（型號為W），必須配合附上的軟件光碟方可運作，而代理商的建議售價約\$200。另外一款相同模樣的路由器（後者型號多了一個簡碼），功能一樣，毋須配合軟件光碟便可直接使用，建議價為\$290。但兩者款式及包裝都是一樣的。

王先生認為這是店方藉着消費者對貨品認知不足，以較昂貴的價錢出售產品，消費者未有清楚瞭解其他店舖的售價，自然沒有議價能力，店方得以賺取更多的利潤。王先生遂到本會投訴要求記錄在案，他明白香港沒有物價管制的法例及政策，故此會提醒自己，日後買東西謹記貨比三家。

## 個案啟示

王先生所購入的貨品，功能正常，因售價比其他店舖高，引致不滿。價格是買賣雙方在協議時所訂，一經訂立，必須互相遵守，而香港並沒有物價管制。故此，消費者在購貨前應多「格價」，購貨後才發覺價錢太高而要求退貨或退款是非常困難的。

## 個案4

### 替外籍人士安裝中文版電腦軟件

G太太是一位外籍人士，不諳中文，只能以有限的廣東話作日常交談。她擁有一台電腦，通常只用作與身處遠方工作的丈夫以電郵聯繫，G太太對電腦的操作認識不深，只懂得上網及收發電郵。最近，她發覺電腦在啟動時，不時發生故障，亦不能開啟某些電郵附件。

G太太得悉附近開設了一間電腦服務

公司，標榜以優惠價更新或提升電腦的效能。她遂邀請該公司派員檢查她的電腦。當天下午，該公司派出一名胡先生到她的住所檢查電腦。經檢查後，胡先生表示只需更換較大容量的硬碟、提升較新版本的視窗操作系統，便可解決問題，費用約\$1,500。G太太考慮後，答允安裝。其後，胡先生又稱電腦尚欠一套辦公室文字操作軟件。

G太太唯有讓胡先生繼續安裝。完成後，G太太試用電腦，發覺先前儲存的資料全被刪除。G太太聲稱胡先生在維修電腦



前，未有事先提醒她將資料備份。其次，她根本沒法在新的中文版本辦公室文字操作軟件上使用英文操作。胡先生要求G太太簽署工作完成的確認書，G太太拒絕簽署並要求胡先生先行離去。當天晚上，G太太需另覓他人協助，重新購買英文版辦公室文字操作軟件，重新安裝後才能順利操作。

兩天後，電腦公司的老闆余先生致電G太太要求付款。G太太指責胡先生不是之處，拒絕付款。余先生堅稱胡先生已向其匯報，聲稱他已提醒G太太注意所儲存的電腦資料有被刪除的可能性，兼且胡先生亦已詳細地解釋辦公室文字操作軟件中文版與英文版的文字是可互換的，毋須另購英文版。他指胡先生既已完成報價單上的工作，G太太理應付款。幾經交涉，G太太不勝其煩，最後在極不願意的情況下付款。

G太太仍然不忿，向本會投訴，要求店方退還貨款。本會與店方交涉後，該公司堅

持立場不變，由於雙方各執一詞，本會建議G太太向小額錢債審裁處入稟追討。

## 個案啟示

如果消費者能就電腦公司推介的軟件，先向擁有電腦應用知識的朋友徵詢其應用功能及所需配合的硬件，相信必能消弭上述的不愉快事件。一般來說，軟件開發商都會按照各地不同的情況，以當地通用的語文作為軟件操作的文字版本，故此若有文字操作轉換的疑問，應先向軟件開發商查詢，才決定選購。根據業內人士所述，此個案最「便宜」的解決方案是：G太太只要向軟件代理商付款下載「英文語言轉換介面」，所費不多，便不用購入英文版操作軟件。但店方在推介貨品時，應具有專業知識和態度，詳盡地向不熟悉電腦應用的消費者給予明確的指導。

## 結語

消費者在更新或更換軟件及硬件時，應留意下列事項：

1. 所購軟件屬於何時出產的版本，語言介面能否配合消費者現時所用的電腦系統，最新版本通常需要較先進的硬件配合，不一定適用於「過時」的硬件，消費者宜小心選擇。
2. 一般來說，新版本的軟件功能較舊版為多，容易使用，價錢亦較貴，消費者宜多走幾間店舖，比較價格及瞭解新舊版之間的分別，及能否配合使用中的電腦。
3. 試從生產商或代理商的網頁或電腦資訊媒體先行瞭解擬購買軟件的功能和局限，更重要的是衡量現有的硬件能否配合軟件要求，方可購買，詳情可向代理商查詢。
4. 軟件在不同的視窗環境下操作，可能需要合適的驅動程式，宜瀏覽生產商的網頁搜尋相關資料。
5. 鑒於電腦市場發展迅速，選購電腦產品，除了要在電腦市場獲取資料、留意店方商譽外，最好與擁用電腦知識的友人同行，給予指導。