

消費者合約 — 合約何時訂立？ 1. 消費者合約 — 合約何時訂立？ 作為一位消費者，閣下每天可能在不覺間訂立很多合約。當閣下乘搭巴士、買雜誌、買糖果或上戲院時，其實已在訂立合約。概括而言，賣方（貨主或其代表）或服務供應商所提供的貨品或服務質素必須合理，亦須在良好狀況下讓消費者安全地享用。

1. 何為合約？ 合約訂明立約各方須履行的責任，而有關條款受法律承認並可由法庭強制執行。合約常涉及用金錢換取貨品或服務。除某些特定合約外（例如賣買土地或房地產的合約），香港法律沒有規定一般的消費者合約必須以書面訂立。合約所規定的責任由立約各方共同協議。當其中一方接受對方的要約（見下），合約隨即產生。如何訂立一份有約束力的合約？ 訂立合約的基本要素是：a) 要約；b) 接受該要約；c) 代價；及d) 有意訂立具法律約束力的合約。（a）要約 「要約」指某人向另一方表示願意以具體條款訂立合約。當對方接受該「要約」，具約束力的合約隨即產生。

「要約」與「邀約」（一種招徠手法，即邀請對方提出「要約」）有分別。請參考以下例子：店主在櫥窗或商品架擺放的相機並不構成要約，這陳列品只是「邀約」，即店主只是邀請閣下提出購買相機之要約，而他可接受或拒絕閣下的「要約」。理據：店主的存貨有限（可能只有十部），如果該陳列品被視為要約，而剛好有五十位客人同時願意購買（即接受該要約），店主必須供應五十部相機。如果他未能供應足夠相機，便是違約，受影響的客人可向他索償。因此，陳列品一般都不會被視為要約。（b）接受要約（亦可稱為承約）

如對方仍未接受有關要約，合約並未訂立。要斷定「接受」是否有效，有兩項原則需要注意：提出要約的一方收到對方通知接受有關要約時，該「接受」才有效；及 接受要約的一方（承約方）必須同意要約內之全部條款。就第一點而言，「接受」可透過口頭、書面或行為作出表達。以行為表達「接受」的例子如下：店主 / 收銀員收取閣下購買某貨品所付出的款項，但沒有任何說話或書面回應。就第二點而言，合約雙方必須清楚明白「要約」及「接受」是針對相同的條款，即是承約方接受對方所提出之要約內的所有條款。例如：你說：「我想買放在店鋪櫥窗內的數碼相機」，而店員說：「我們剛賣掉最後一部以優惠價出售的相機。我們可替你取一部新的，但你需要付原價」。店員之回答並不表示他接受你的購貨要約，他只是問你是否願意以較高的價錢交易，這在法律上視為「反要約」（俗稱「還價」）。此刻，你可以拒絕接受該「還價」而不進行交易。但如果你接受該「還價」，即表示你願意付較高價錢。當交易條件落實後，合約便會訂立。法律沒有規定在付款給賣方那一刻才算完成訂立合約。舉例：櫥窗內某一產品暫時缺貨，但你要求店員落訂單。如店員願意替你訂貨，即使你沒有簽任何文書或還未付錢，合約亦已經訂立，而你需於貨到時付款。（c）代價 「代價」指訂立合約時各方所給予的利益，包括金錢、服務或貨品。舉例：買方付出的貨款及賣方交付的貨品都是「代價」。如其中一方沒有責任向對方付出代價，合約無法訂立。以「契約」形式簽訂合約則屬例外。如以這種形式訂立合約，雙方未必需要互相給予代價。（d）有意訂立具法律約束力的合約 一旦同意交易的條款並訂立合約，閣下便要承擔法律責任或繼續遵守合約條款，如欲悔約或違反任何條款，可被對方控告違約。

合約可否在雙方沒有作出明確同意下，自動加入了隱含條款？在甚麼情況下才可加入隱含條款？ 隱含條款是沒有經口頭說明或書面記載之條款，但有關條款將根據法律或合約雙方過往之交易方式（如有）而被當作協議 / 合約的一部分。在閱讀本題目的第II部分時，閣下會留意到一些法例條文可成為消費者合約內的隱含條款（例如《服務提供（隱含條款）條例》），即使合約雙方未曾提出有關內容。隱含條款的其中一個例子是，買方有權在合理的時間內驗貨（即使有關合約在該條款上沒有明文規定）。

英國樞密院有一案例說明，在甚麼情況下可在書面合約內加入隱含條款，而香港終審法院在審理 *Kensland Realty Ltd v Whale View Investment Ltd and Another* 一案時，也採納該論點。如要加入隱含條款，必須符合以下的情況：

必須是合理及公正的（對合約雙方公平）； 對促進商業效益而言是有必要加入該隱含條款； 必須是很明顯地需要有關條款，程度有如「簡直不用說出來」； 必須能夠清晰表達出來； 不可與合約內的其他明文條款有矛盾。

2. 誰可以訂立合約？ 誰可以訂立合約？ 一般來說，18歲或以上的成年人可自行訂立合約。但如閣下與下列兩類人士進行交易，便需特別留意：A) 未成年人 年輕人都會經常訂立合約，而這些合約亦具法律約束力。但是某些由18歲以下人士（未成年人）訂立的合約不會獲法律承認。未成年人可以訂立某些合約並承擔法律責任，但要視乎交易的貨品是否法律所界定的「必需品」（這類貨品適合未成年人的生活狀況，且在進行交易時是符合他們的實際需要，例如衣服或食物）。購買了「必需品」而沒有付錢的未成年人可被賣方控告。假如閣下未滿18歲，便不符合資格訂立某些合約（例如借貸、按揭、樓宇買賣合約等），亦不可以立約購買非必需品，否則該合約可視為無效。換言之，如未成年人購買非必需品後未能付款，賣方不可提出金錢索償，但可向買方討回貨品。B) 精神病患者及醉酒人士 有些人會以精神病或嚴重醉酒之理由去逃避合約所訂的責任，但先決條件是病患或醉酒在交易時已出現，令此人失去理智，而對方在訂立合約時亦都知道此事。但如醉酒人士於清醒後作實自己已曾訂立該合約，便需要負上法律責任。

消費者保障 II. 消費者保障 正如上文所述，在合約訂立後，閣下與賣方或服務供應商經已建立法律關係。本部分概述訂立消費者合約所帶來的權益及保障。《貨品售賣條例》（香港法例第26章）保障付款購物的消費者，但這條例並不適用於以貨易貨之交易。即使消費者選購服務而非貨品，同樣受法律保障。《服務提供（隱含條款）條例》（香港法例第457章）保障付出金錢或其他代價以換取服務的消費者。上述及其他對消費者特別重要的條例，將會在下列問答內再作解釋。閣下亦須留意，就算雙方於訂立合約時沒有提及相關的法例，這些法例條文仍會隱含於有關貨品售賣或服務提供之合約內。 1.

法例對消費品的品質及狀況有何規定？《貨品售賣條例》如何界定我為「消費者」？ 1.

法例對消費品的品質及狀況有何規定？《貨品售賣條例》如何界定我為「消費者」？

《貨品售賣條例》規定出售之貨品必須： 衡量某貨品的任何說明、貨價及其他一切有關情況後，其品質必須達到一般人認為滿意之水平。貨物品質包括外觀、最終製成品質、安全程度及耐用程度等。貨品必須沒有破損（包括輕微破損），除非賣方在交易前已告知買家（貨品售賣條例 第16條）。例如：你想買光碟機（CD機），並向賣方說明需要有播放DVD的功能，賣方便不可以出售一部不能播放DVD的光碟機給你（貨品售賣條例 第16條）。

例如：店員告訴你出售的襯衣是百分百純綿，最終出售的那件便不可混合人造纖維（貨品售賣條例 第15條）。如果你大量入貨，而於交貨前賣方給你貨品樣本過目，最終購入那批貨必須與樣本相符，賣方亦必須給你時間驗收整批貨（貨品售賣條例 第17條）。具可商售品質（即可銷售 / 滿意之品質）適合相關用途，包括買方向賣方提及的任何特別用途

與包裝上、產品介紹/標籤、及賣方所述的說明相符 與樣本相符 如賣方未能履行上述任何一項責任，便會違反合約。在此情況下，消費者可拒絕收貨及要求退款（請參閱：接受或拒收貨品）。

《貨品售賣條例》第36條亦訂明，買方有權獲得合理的時間去驗貨。

《貨品售賣條例》對「消費者」的定義

根據《貨品售賣條例》第2A條，符合下列條件的人士便是「消費者」：

並非在業務運作中（為做生意）訂立合約，亦沒有顯示自己是如此行事；

交易的另一方是在業務運作中訂立該合約；及 根據該合約轉移 /

出售的貨品屬通常供應作私用或耗用的類別。簡單來說，如果閣下從一名商人或公司購買貨品自用而並非作商業用途（例如轉售給他人以賺取利潤），閣下就是「消費者」，並受到上述條例所保障

。《貨品售賣條例》對「貨品」的定義

《貨品售賣條例》第2(1)條說明「貨品」為所有非土地資產 / 財產，但並不包括據法權產及金錢，而非土地資產不包括「房地產」（即土地、大廈及單位）。如閣下購買的物品是據法權產、金錢或房地產，上述條例並不適用。 2.

法例對服務提供的質素有何規定？《服務提供（隱含條款）條例》如何界定我為「消費者」？ 2.

法例對服務提供的質素有何規定？《服務提供（隱含條款）條例》如何界定我為「消費者」？ 消費者選購服務時，如有關合約在某些項目上沒有明文規定，合約各方仍可依據《服務提供（隱含條款）條例》獲得應有的保障。有關條文如下： 服務提供人須以合理程度的謹慎及技術作出服務（以一般人認為滿意的水平）（服務提供（隱含條款）條例 第5條）； 如合約沒有訂明作出服務的時間，服務提供人須在合理時間內作出該項服務（服務提供（隱含條款）條例 第6條）；

如合約沒有訂定提供服務的代價，享用服務的一方須付出合理費用（服務提供（隱含條款）條例 第7條）。如服務提供人未能履行上述責任，便會違反合約。在此情況下，消費者可追討賠償。

《服務提供（隱含條款）條例》第8(1)條訂明，在任何服務提供合約中，相對於以消費者身分交易的一方而言，另一方（服務提供人）不得引用任何合約條款來卸除或限制其因本條例而令致在該合約下產生的任何法律責任。換言之，服務提供人不可強加條款來卸除或限制自己在違約時的責任。

《服務提供（隱含條款）條例》對「消費者」的定義

根據《服務提供（隱含條款）條例》第4條，符合下列條件的人士便是「消費者」：

並非在業務運作中（為做生意）訂立合約，亦 無意令人以為自己在業務過程中訂立該合約；

交易的另一方是在業務過程中訂立該合約；及

根據該合約提供的服務，屬通常供應或提供作私人消費或受益用途的類型者。簡單來說，如果閣下請某商人或公司（或其員工）提供服務作個人享用，閣下就是「消費者」，並受到上述條例所保障。有關例子包括：的士載客服務、車房的汽車維修服務、髮型屋的理髮服務等。

根據《服務提供（隱含條款）條例》第3條，僱傭合約或學徒訓練合約並不屬於服務提供合約。 3.

有些奸商會以錯誤資料誤導消費者。我如何獲得保障以免受虛假說明所誤導？ 3.

有些奸商會以錯誤資料誤導消費者。我如何獲得保障以免受虛假說明所誤導？

正如上述問答所說，《貨品售賣條例》訂明任何售賣貨品必須與樣本、賣方提供的及 /

或包裝上的說明相符。《商品說明條例》（香港法例第362章）禁止商戶作出與貨品（第7條）及服務（第7A條）相關的虛假商品說明。與貨品相關的虛假商品說明

任何人在營商過程或業務運作中一 將虛假商品說明應用於任何貨品；或

供應或要約供應已應用虛假商品說明的貨品；或

管有任何已應用虛假商品說明的貨品作售賣或任何商業或製造用途，即屬違法。

與服務相關的虛假商品說明 任何商戶如一

將虛假商品說明應用於向消費者提供或要約提供的服務；或

向消費者提供或要約提供已應用虛假商品說明的服務，即屬犯罪。商戶在營商時使用「不良營商手法」，即屬違法；《商品說明條例》第IIB部列明以下五種情況屬「不良營商手法」。

第13E條：誤導性遺漏 以下情況可被界定為具有誤導性遺漏的營業行為：

遺漏／隱藏重要資料，或以不明確、難以理解、含糊或不適時的方式提供重要資料；

未能表露其商業用意；或 導致一般消費者作出某項交易決定，而如該消費者沒有接觸該營業行為，是不會作出該項交易決定的。 第13F條：具威嚇性的營業行為

以下情況可被界定為具威嚇性的營業行為：

該營業行為以騷擾、威迫手段或施加不當影響，在相當程度上損害一般消費者的選擇自由；及 導致該消費者作出某項交易決定，而如該消費者沒有接觸該營業行為，是不會作出該項交易決定的。

第13G條：餌誘式廣告宣傳

在顧及有關商戶經營業務的市場性質和有關宣傳品的性質後，如某商戶作出廣告宣傳後一

沒有合理理由相信該商戶能在廣告指明的價格供應某產品；或

沒有在合理期間內，按廣告指明的價格，以合理數量供應某產品，

該廣告宣傳即屬餌誘式廣告宣傳。在以下情況，有關廣告宣傳將不會被界定為餌誘式廣告宣傳：

有關宣傳品清楚述明以該指明價格供應該產品的期間或數量；及

該商戶述明供應該產品的價格、期間或數量。 第13H條：先誘後轉銷售行為

任何商戶以指明價格邀請消費者購買某產品，而該商戶其後基於促銷不同產品的意圖而一

拒絕向消費者展示或示範使用有關產品；

拒絕接受有關產品的訂單或在合理時間內交付有關產品；或 展示或示範使用有關產品的欠妥樣本，即屬違法。 第13I條：不當地接受付款 如任何商戶在接受付款時一 意圖不供應有關產品；

意圖供應與有關產品有重大分別的產品；或 沒有合理理由相信該商戶將能

在其接受付款或代價之時或之前所指明的期間內供應該產品；或

（如在接受該付款或代價之時或之前沒有指明期間）在合理時間內，供應有關產品，

該商戶則屬不當地接受該付款。《執法指引》 香港海關是主要的執法機關，會根據《執法指引》決定有關營業行為是否涉及不公平營商手法。至於涉及電訊及廣播的營業行為，則由通訊事務管理局擔任執法機關（第16BA及第16H條）。這份《執法指引》只可用作指南，指示甚麼營業行為可構成違反《商品說明條例》下的公平營商條文，並不旨在指示商戶以某一特定方式經營業務。

指引既無法律約束力，亦非附屬法例；商戶不會僅因為違反指引而招致任何民事或刑事法律責任。

根據第30L條，執法機關可接受觸犯相關罪行的商戶作出書面承諾，不再繼續／重複／從事違規行為或類似的行為，以取代刑事檢控，解決事件。不論接受或撤銷有關承諾，均須徵得律政司司長書面同意。執法機關可將商戶的承諾發布，不過，一旦有關承諾獲接受，執法機關便不可展開調查和法律程序，已展開的調查和法律程序亦須停止。此外，執法機關可向法庭申請強制令，要求商戶不再繼續／重複／從事相關的違規行為（可參閱第30P及30Q條）。如事件涉及的營商行為嚴重違反《商品說明條例》的公平營商條文，執法機構很可能會根據以下非盡列的因素，刑事檢控商戶，而不考慮接受承諾：

該行為是否已持續一段長時間，或是否涉及連串針對同一受害者或同一群受害者的行為；

受害者的人數以及他們蒙受或可能蒙受的經濟損失或其他損害；

該行為是否經事先計劃而作出的不當行徑； 受害者是否特別容易受左右；

該行為是否普遍，以及會否對社會帶來影響，包括會否對公眾健康及安全以及環境構成風險；

該行為有否導致或可能導致受害者受到騷擾、產生焦慮或感到困擾； 該商戶有否試圖隱瞞其身分（不論直接或間接），致使執法機關及／或受害者難以確定或追查其身分； 該商戶是否缺乏悔意；

該商戶以往是否守法及有否定罪記錄；及 該商戶有否在調查期間妨礙執法機關採取合法行動。

如欲查閱《執法指引》的全文，請按這裡。 黃金或白金製品

《商品說明條例》亦有對黃金或白金製品作出特別規定。根據《商品說明（標記）（金及黃金合金）令》（香港法例第362A章）及《商品說明（標記）（白金）令》（第362C章），所有黃金、黃金合金或白金製品必須按照有關規定附上標記，註明黃金或白金的純度。如果製品由不同純度的黃金或白金組成，或製品由黃金或白金及其他金屬組成，亦須清楚註上標記。手錶 《商品說明（原產地）（手錶）令》（第362D章）第2條訂明，任何地方，如在其內製造或生產手錶機芯（即手錶的主要部分但不包括錶帶），則該地方須視為在其內製造或生產該手錶的地方。此要求卻不適用於根據「更緊密經貿關係安排」（CEPA）下，由香港出口或擬出口內地而可享零關稅的手錶。食物及藥物 《食物及藥物（成分組合及標籤）規例》（第132W章）附表3訂明，除非獲該規例豁免或另有規定，預先包裝食物必須有以下的資料，並以中或英、或中英雙語列明在標籤上： 食物名稱； 配料表；

「此日期前食用」或「此日期前最佳」日期； 特別貯存方式或使用指示的陳述；

製造商或包裝商的名稱及地址； 食物的數量、重量或體積。

如預先包裝食物的標籤中英文兼用，則食物的名稱及配料表亦須以中英文列出。《食物及藥物（成分組合及標籤）規例》（香港法例第132W章）第4A條列明，預先包裝食品，須依照附表3所訂明的方式，加上標記及標籤。而在附表4列出的項目，就按照附表4的規定，可獲豁免而不受這項條例規限。附表3的第7段，列明對數量、重量或體積的標示要求，第8段則規定要使用的適當語文。第4B條列明，預先包裝食物要符合附表5第1部的規定，在標記或標籤，列明食物的能量值及營養素含量。獲豁免而不受附表5第1部規限的項目，列於附表6。

任何人為出售而宣傳、為出售而製造、或售賣任何預先包裝食物，而：（a）

未有根據第4A(1)條或第4B(1)條訂明的規定，加上標記或標籤；或（b）

標籤上的營養聲稱，不符合第4B(5)條的規定，

即屬犯罪，可被判處第5級罰款（刑事訴訟程序條例（第221章）— 附表8）及監禁六個月。

附表7列明營養標籤下，不同營養素的參考值，而附表8就列出有關營養素含量聲稱的條件。4.

消費品不一定是安全可靠的。我如何獲得保障以避免買入破損或有危險的貨品？4.

消費品不一定是安全可靠的。我如何獲得保障以避免買入破損或有危險的貨品？

涉及消費者的貨品安全法例中，最常用的是《消費品安全條例》（香港法例第456章）。根據《消費品安全條例》，所有消費品必須遵照一般安全規定或由經濟發展及勞工局常任秘書長所指明的安全標準及規格（消費品安全條例 附表列出的物品除外）。法例規定製造商、入口商及供應商有責任確保供應的消費品達合理安全標準。法例亦規管消費品的廣告宣傳。

任何人如售賣不符合安全標準的貨品，可被判處罰款及 /

或監禁。香港海關及獲其授權人員有權檢取違例的貨品。雖然《消費品安全條例》沒有規定貨品於出售前必須進行安全測試，但賣方或供應商亦應該聘用合資格的化驗所對消費品進行測試，以確保它們達合理安全標準。此外，無納入《消費品安全條例》範圍的貨品並不表示它們不受管制或暫未受管制，這些貨品很可能會受其他條例所管制（例如《玩具及兒童產品安全條例》第3條

、第5條及第8條）。閣下可聯絡消費者委員會或諮詢律師以獲取更多資料。警告 / 警誡字句 《消費品安全規例》（第456A章）於1998年4月實施。該規例訂明任何有關於消費品的存放、使用、耗用或處置的警告字句必須以中文及英文表達。該警告亦須是清楚易讀的，並須放置於消費品的顯眼處、在其包裝上、或將有關警告標籤穩固地貼於其包裝上，或將有關警告文件放在其包裝內。5. 為了避免承擔某些責任或剝削消費者，某些零售商或服務供應商會在合約中加入免責條款或不公平條款。這些條款是否有法律效力？5. 為了避免承擔某些責任或剝削消費者，某些零售商或服務供應商會在合約中加入免責條款或不公平條款。這些條款是否有法律效力？如果因商戶疏忽而令閣下受傷或導致財物損失，法律會設法制止他們逃避應有的責任，即使合約包含措辭巧妙或字體細小的條款，他們仍須作出賠償。A) 不合理的免責條款 免責條款可令某一方於事情出錯時不須承擔責任。如果商戶打算以這種條款避過消費者的索償，該條款必須合理；如被證實為不合理，有關免責條款便可能無效。《管制免責條款條例》（香港法例第71章）第3(1)條訂明，如果法官在考慮及立約各方在立約時所知悉、預料或理應知悉或理應預料到的情況後，斷定加入該條款是公平合理的，則該合約條款才符合合理標準。

在考慮怎樣才算「合理」時，《管制免責條款條例》附表2（香港法例第71章）訂定以下準則：

立約各方的相對議價能力，考慮的因素中，包括可以滿足顧客要求的其他可行方法；顧客是否由於某項誘因而同意有關條款，或接受該條款時有機會與他人訂立同類合約而毋須接受同類條款；顧客是否知道或理應知道該條款的存在及其適用範圍（考慮的因素中，包括有關行業的慣例，以及立約方之間的以往交易情況）；在該條款說明如不符合某項條件，有關法律責任可予卸除或局限的情況下，立約時是否理當估計到符合該項條件是實際可行的；

有關貨品是否依顧客的特別指示而製造、加工或改裝的。在一般情況下，如果商戶因疏忽而導致顧客死亡或受傷，都不能逃避責任（有關人身傷亡的法律訴訟程序，請登入此處）。例子

如果某餐廳 / 酒家遺失或損壞了顧客寄存在衣帽間的物件，他們必須證明已作出合理的看顧。即使有告示牌註明「本餐廳 / 酒家酒家對一概不負責任」，他們亦不能免除替顧客看管財物的責任。如果顧客認為該告示不合理，可質疑其合法性，而法庭會作出最後的裁決。B)

不公平的合約條款 《不合情理合約條例》（第458章）只適用於售賣貨品或提供服務的合約，且立約的其中一方是消費者。如果法庭裁定該合約或其中任何部分在立約時的情況下已屬不合情理（亦即不公道 / 不合常理），則法庭可按上述條例的第5條拒絕強制執行該合約，或只是強制執行合約中不合情理部分以外的其餘部分，或限制任何不合情理部分的適用範圍，或修正、更改該等不合情理部分，以避免產生任何不合情理的結果。在決定某份合約或任何條款是否不合情理時，法庭須按照《不合情理合約條例》第6條（香港法例第458章）考慮以下各點：

消費者與另一方之間議價地位的相對實力；是否由於另一方所作出的行為，以致消費者須遵守一些條件，而那些條件對於保障另一方的合法權益而言，按理並非必要；

消費者是否能夠明白與提供貨品或服務或可能提供貨品或服務有關的任何文件；有關提供貨品或服務或可能提供貨品或服務方面，另一方或代表另一方行事的人，有否對消費者或代表消費者行事的人施加不當的影響或壓力，或運用任何不公平的手法；及

消費者可向另一方以外的人獲得相同或同等貨品或服務的情況及所需付的款額。 例子
於2002年，小額錢債審裁處曾就一宗關於銷售酒店 / 渡假服務會籍的案件展開聆訊，並最終裁定該消費者合約屬不合情理。審裁官基於下列的理由作出判決： 申索人（兩名顧客）的處境是不利於討價還價，因為申索人需要簽署一份由被告（一間旅遊渡假服務公司）早已預備好的標準合約；
於簽約之前，申索人沒有足夠時間審閱該合約，也未能就合約內容徵詢他人之意見； 在合約訂立時，被告未能證明公司已擁有該渡假酒店（或有權佔用它），申索人處於極為不利的境況； 待申索人付清全數會費（115,500元以分期付款）後，他們才可以使用該渡假酒店。此外，他們亦要每年繳交管理費； 於簽約之前，申索人遭受被告公司職員的不恰當影響或壓力。

閣下可登入司法機構的網站，以查閱此案的中文判詞。 6.

我訂購了貨品，但於送貨時發現貨物品質差劣或貨不對辦。我可以拒收貨品及要求退款嗎？ 6.

我訂購了貨品，但於送貨時發現貨物品質差劣或貨不對辦。我可以拒收貨品及要求退款嗎？ 在正常情況下，賣方有責任按合約規定交付貨品，而買方亦有責任按合約規定接受貨品及付款。《貨品售賣條例》第37條訂明，買方在下列情況下會被當作已接受貨品：

他們告訴賣方或示意已接受貨品； 貨品交付買方後，他們就貨品作出的任何作為與賣方的擁有權不相符（例如買方聲稱自己是貨品擁有人並將其轉售）；或 當經過一段合理時間後，買方仍保留貨品而並未告知賣方他們已拒絕收貨（怎樣為經過一段合理時間，取決於買方是否有恰當的機會去檢驗貨品）。 拒絕收貨 如果貨品出現下列情況，閣下可拒絕收貨並討回金錢： 有瑕疵或故障；

品質不達滿意水平； 與貨品的說明不相符；或 與閣下所訂購的不同。 如要作出有效的拒絕，買方必須清楚表明不接受貨品而賣方仍承受該貨品的風險（即買方不會為貨品承擔任何責任）。閣下應立即致電賣方，或自己退回該貨品，或要求送貨員帶走該貨品。《貨品售賣條例》第38條訂明，凡貨品已交付買方，但買方有合法的理由拒絕接受貨品（如貨品質量差），則買方不必親身將貨品退回賣方（即使買方可以這樣做），而只須告知賣方他拒絕接受貨品便已足夠。 如果閣下並非在店舖或當場進行買賣交易，例如透過電話、傳真或網上購貨，可能要先付錢並於交貨時才真正看到產品。在此情況下，清晰及迅速地表示拒絕收貨尤其重要。 退貨 如閣下在收貨後才發現貨品有問題，便未必可以退貨及取回款項。但如賣方拒絕更換貨品，則閣下有權向賣方追討賠償。 賣方交付貨物 賣方須按照雙方協定的日期送貨。如果未能依時送貨，賣方應預先通知閣下。如送貨期限已過但閣下仍未收到貨品（而早前亦已向賣方表明必須要準時送貨），便可當作從未訂購該貨品。如果閣下已付款，可要求全數退還。 7.

如果我需要提供個人資料（例如住址及身分證號碼）給賣方或服務提供者，我應該留意甚麼事項？

7.

如果我需要提供個人資料（例如住址及身分證號碼）給賣方或服務提供者，我應該留意甚麼事項？

《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）保障消費者的個人資料。當賣方或服務提供者向顧客收集個人資料時，該賣方或服務提供者便屬「資料使用者」，他們必須遵守條例內 6

項保障資料的原則。欲知詳情，可參閱另一題目— 個人資料私隱。 消費者投訴渠道 III.

消費者投訴渠道 閣下應首先向商戶（賣方或服務提供者）直接投訴，讓他們有機會作出補救。有關投訴應盡量以書面提出及包括下列各點：

廣告刊載或出現在網站的日期； 訂貨的日期；

訂購貨品或服務的詳情； 已付金額及付款方式；

任何購貨資料（例如訂單編號或顧客參考編號）； 投訴理由； 任何其他有關的事項；及 閣下心目中的解決方法。 如有任何寄出的信件，應保存一份副本。閣下亦要記錄事件發展的始末，包括曾與商戶交談的日期和時間、對方姓名及討論事項的撮要等。 1.

除了將事件交予法庭審理，消費者還有甚麼渠道可尋求協助或投訴？ 1.

除了將事件交予法庭審理，消費者還有甚麼渠道可尋求協助或投訴？

除直接找有關商戶理論外，閣下亦可聯絡下列機構： 消費者委員會

閣下可以向消費者委員會（簡稱「消委會」）查詢或投訴（熱線電話：2929 2222）。消委會屬法定機構並受政府資助。《消費者委員會條例》（香港法例第216章）詳述其權力、角色及職能。消委會的法定職能包括：向消費者提供關於貨品與服務的資料、作為調解人以處理消費者投訴、就有關消費者權益的政策提供意見、及鼓勵商業及專業組織制定業務守則。因為消委會不是執法機構，它不可以控告商戶，有關的投訴會以調解方式處理。然而，消委會可公開點名 / 刊載經營手法不當的商戶以示制裁。如果事件涉及消費者的重大權益，但調解或其他方法不遂，則可申請消費者訴訟基金以獲取援助提出訴訟。 香港海關

有關商品說明或貨品安全的問題，閣下可直接向香港海關投訴（查詢熱線：2815

7711；投訴熱線：8100 3553）。香港海關會處理的投訴包括： 重量及尺寸不足；

黃金或白金純度不足； 玩具及兒童產品不達安全標準； 消費品不達安全標準；

有關未經加工鑽石發證計劃出現的資料差異。 有關上述項目的詳細資料，請瀏覽香港海關網頁。

通訊事務管理局 如有問題的營業行為涉及電訊及廣播服務，你可直接向通訊事務管理局投訴。

香港旅遊業議會（投訴旅行代理商） 香港旅遊業議會根據《旅行代理商條例》（第218章），去監管外遊旅行代理商及到港旅行代理商。它的職責是維持業內人士的專業水平及保障商戶和旅遊人士

的權益。 議會為公眾人士提供以下服務： 處理消費者投訴；
協助有需要人士向旅遊業賠償基金及旅行團意外緊急援助基金申請特惠補償；
提高消費者對旅遊保障和旅遊安全的認識； 24小時服務熱線：2969 8188；
入境旅客服務熱線：2807 0707。

旅遊業議會網站內之「常見問題」部分亦有提供有關入境旅遊或外遊的投訴資料。 食物環境衛生署
食物環境衛生署的職責是與市民合力提升食物安全及公眾衛生水平，以下是該署的聯絡資料：

地址：香港金鐘道66號金鐘道政府合署44樓； 傳真：2869 0169； 24小時查詢及投訴熱線：2868 0000； 電郵：enquiries@fehd.gov.hk。 保險索償投訴局 保險索償投訴局是由保險業界成立的自律監管機構，旨在保障消費者的權益。其主要工作是處理由個人保單引起的索償投訴，並透過作出裁決或其他可行方法，以嘗試促進和解或撤回有關投訴、糾紛或投訴。

如需要更多資料，請參閱保險题目的有關問答。 2. 如果消費者需要提出訴訟，他們應留意甚麼？
2. 如果消費者需要提出訴訟，他們應留意甚麼？ 除了向消費者委員會或香港海關投訴外，閣下亦可向律師求助。訴諸法庭是可行的方法，在某些情況下，向經營不當的商戶提出訴訟警告，便可能使問題得以解決。 小額錢債審裁處 如果閣下決定入稟法庭但索償金額較小，可於小額錢債審裁處提出訴訟。訴訟雙方不可聘請律師出席小額錢債審裁處的聆訊，但可事先徵詢律師的意見。

審裁處案件的最高索償金額是 75,000元。如金額超過

75,000元，閣下不可將索償額分割數份，以令到各入稟案件之申索數額低於

75,000元，若果仍要將有關案件提交審裁處，唯一可行的方法是放棄追討超過75,000元之差額。

審裁處審理的案件種類包括： 欠債； 服務收費； 財物損壞；

消費者的索償（關於差劣的貨品或服務）。 在正式開審前，審裁官及審裁處職員會嘗試為雙方作出調解。如果雙方願意和解，審裁處會簽發書面同意令，而免除進一步審訊或聆訊。

如欲了解更多關於審裁處的訴訟程序及費用，請瀏覽司法機構的網頁。 若果雙方不能在首次聆訊時達成和解，閣下便要為隨後的審訊作好準備。有關如何準備出庭應訊（從訴訟雙方之角度看），請登入此處。 區域法院或高等法院 如果索償金額超過 75,000元

，閣下必須入稟區域法院或高等法院。區域法院案件的索償金額上限是 3,000,000元，而高等法院則沒有上限。由於索償金額較大及程序較複雜，建議閣下聘請律師處理有關訴訟。

消費者訴訟的經濟援助 A) 消費者訴訟基金 消費者委員會設有消費者訴訟基金（簡稱「基金」），其目的是協助消費者入稟法庭提出申索。如果閣下作為消費者（或屬一群消費者）而牽涉入下列任何一項問題，便可向基金申請經濟支援及法律協助： (a) 有關消費者交易，例如：

不宜銷售的劣質商品，其中包括食物及藥物； 不公平及不合情理的合約條款；

消費者合約中的不合理免責條款； 虛假或誤導的廣告聲稱； 虛假商品說明；

任何牽涉重大消費者利益的其他事宜；或 (b)

涉及重大的公眾利益或不公義事件（例如某不法商戶繼續營業，便會令其他消費者受害）。 合符資格申請基金的消費者，必須已用盡其他解決紛爭的方法但仍然失敗，亦不符合法律援助的資格。

申請人毋須經過指定的資產審查，但基金信託人會考慮申請人的財政狀況，才決定是否給予援助。

申請人須繳交一筆不獲退還的申請費。如屬小額錢債審裁處的案件，申請費是100元；如屬區域法院或高等法院的案件，申請費是1000元。 如果敗訴，閣下不需要再付任何費用，基金會支付有關訟費。如獲勝訴，閣下便需要向基金支付部分費用。

關於基金的詳情，請瀏覽消費者委員會的網頁。如果要索取基金申請表，請往消委會網頁下載。 B) 法律援助 如果閣下準備入稟區域法院或高等法院而並非小額錢債審裁處，可考慮申請法援，但必須通過法律援助署的資格審核。欲知詳情，請登入另一題目——免費或資助的法律支援服務。

舉例說明 IV. 舉例說明 模擬個案 B 先生及他的妻子（C

女士）很不幸，於購買貨品及服務時遇到下列問題： 1.

他拿衣服去乾洗，但乾洗店弄壞他的衣服。他可否向店舖索償？ 1.

他拿衣服去乾洗，但乾洗店弄壞他的衣服。他可否向店舖索償？

法律規定服務提供人（乾洗店）須小心處理顧客（B 先生）的財物。如乾洗店未能提供滿意服務，B 先生可要求再洗一次。如衣物已破損，乾洗店須作出補救或賠償。 應賠償多少確實很難作出準確的計算，這取決於衣物的新舊程度及本身的磨損程度。就算乾洗店有張貼告示，如「交給本店洗滌的衣物，顧客須承擔所有風險」，B 先生仍然可向乾洗店索償。如果乾洗店真的把衣物弄得一團糟，該告示不能起免責作用，免責條款必須合理才會有效（另見：不合理免責條款）。 2.

他買了一些貨品但其後向店舖要求退款。如果店員拒絕他的要求，將會怎樣？ 2.

他買了一些貨品但其後向店舖要求退款。如果店員拒絕他的要求，將會怎樣？ 這取決於B

先生拒絕收貨的理由。如屬下列情況，他無權要求退款： • 在購買後改變主意，不想買該貨品； • 在交易落實前，店員已告訴他貨品有破損，或他已察覺一些明顯的缺點； • 他自己弄壞貨品； • 在購買後他自己動手修改貨品（例如把裙腳改短）；或 •

他已保存貨品一段時間，但沒有通知賣方該貨品有瑕疵（另見：接受或拒收貨品）。 3. 他拿電腦去店舖修理。當取回電腦時，他沒有想到收費竟會這麼高，如果他一早知道修理費這麼昂貴，他不

會光顧此店。在這情況下，他可否拒絕付款？ 3. 他拿電腦去店舖修理。當取回電腦時，他沒有想到收費竟會這麼高，如果他一早知道修理費這麼昂貴，他不會光顧此店。在這情況下，他可否拒絕付款？ 如果價錢並未在完成服務前確實，店舖可收取合理的費用（服務提供（隱含條款）條例第7條）。如果B先生拒絕付款，店舖有權扣押該電腦直至B先生付清費用為止。雖然B先生認為收費過高，他仍必須付款才可取回電腦。但在付款時，他可明確地向店主表示收費過高並將會就此提出交涉或訴訟。B先生須查證其他店舖提供同類服務的收費，並發信給上述店舖，信件內容包括：其他店舖的同類服務收費、他不同意上述店舖的收費、並要求退還差額。如店舖仍拒絕退款，B先生可將個案提交消費者委員會或小額錢債審裁處（請參考消費者投訴渠道）。 4. 他購買汽車時付了按金，但片刻之後便另有想法。他可否取消交易及要求退還按金？ 4. 他購買汽車時付了按金，但片刻之後便另有想法。他可否取消交易及要求退還按金？ B先生很可能會失去按金，因為他違約在先，賣方可獲賠償。如賣方要求B先生付按金（但他仍未肯定是否購買該汽車），他可問清楚按金是否可以退還。他更可要求賣方以書面記錄，以防日後有爭論。 5. 他拿相機去修理，但店舖遺失了他的相機。他可否獲得賠償？ 5. 他拿相機去修理，但店舖遺失了他的相機。他可否獲得賠償？ 該店舖有責任要小心保管B先生的相機，所以他應獲得賠償。如該店舖未能作出賠償，就必須提供一部新的相機給B先生。因為實際損失的價值或金額比較難估計，雙方或需要再商討賠償金額。 6. 他在信箱收到一些他沒有訂購的貨品。他是否需要付錢？ 6. 他在信箱收到一些他沒有訂購的貨品。他是否需要付錢？ 如果B先生沒有訂購貨品，他便沒有欠對方錢。如果賣方寄上帳單或收款信但他確實無訂購該貨品，他可寫信給賣方說明事實，並要求他們取回貨品。如賣方仍發出帳單，他可要求賣方提供訂貨紀錄作憑據。如B先生仍繼續收到帳單，他可向消費者委員會求助。如果B先生因看到某廣告而索取免費禮物或免費試用，結果對方向他收費，他便須查閱有關廣告的詳情。該收費可能是運費及行政手續費，或更壞的情況是，他不小心參加了會籍或訂購了雜誌。他應立即寫信給對方，表示願意退回貨品，並指出他認為該廣告有誤導成份。 7. C女士最近從一所美容院買了些預繳代用券，但該美容院突然停業。她是否可以取回金錢及以甚麼途徑可取回？ 7. C女士最近從一所美容院買了些預繳代用券，但該美容院突然停業。她是否可以取回金錢及以甚麼途徑可取回？ 對一般消費者來說，預繳計劃或代用券沒有甚麼保障。有一種情況是公司進行清盤後倒閉，另一種情況是公司沒有通知外界便結業。一間公司的結束有很多原因，例如財政困難、劇烈競爭、負責人退休、作出欺騙行為及個人理由等等。落在這不幸處境的顧客可向律師尋求法律意見，或聯絡消費者委員會或警方。如果該公司（假設是有限公司）被法庭頒下清盤令，受害的顧客有權追討早前支付代用券的款項，但於索償損失時，他們只屬普通或無抵押的債權人。事實上，這些顧客通常最多只能取回小部分欠款。為了在清盤訴訟中成為其中一位債權人，C女士須填寫一份債權證明表格（表格 63A），證明該公司欠她錢。清盤令頒布後，她必須把表格及任何書面證物交給臨時清盤人（或清盤人）。如需要更多詳情，可查閱另一題目—破產及清盤。如該公司突然倒閉又沒有留下任何資產，那麼，持有該公司的預繳代用券或收據的顧客，可成功追討損失的機會通常微乎其微。