

消费者合约 — 合约何时订立？ 1. 消费者合约 — 合约何时订立？ 作为一位消费者，阁下每天可能不知不觉间订立很多合约。当阁下乘搭巴士、买杂志、买糖果或上戏院时，其实已在订立合约。概括而言，卖方（货主或其代表）或服务供应商所提供的货品或服务质素必须合理，亦须在良好状况下让消费者安全地享用。1. 何为合约？ 1. 何为合约？ 合约订明立约各方须履行的责任，而有关条款受法律承认并可由法庭强制执行。合约常涉及用金钱换取货品或服务。除某些特定合约外（例如买卖土地或房地产的合约），香港法律没有规定一般的消费者合约必须以书面订立。

合约所规定的责任由立约各方共同协议。当其中一方接受对方的要约（见下），合约随即产生。

如何订立一份有约束力的合约？ 订立合约的基本要素是：(a) 要约；(b) 接受该要约；(c)

代价；及(d) 有意订立具法律约束力的合约。(a) 要约 「要约」指某人向另一方表示愿意以具体条款订立合约。当对方接受该「要约」，具约束力的合约随即产生。

「要约」与「邀约」（一种招徕手法，即邀请对方提出「要约」）有分别。请参考以下例子：店主在橱窗或商品架摆放的相机并不构成要约，这陈列品只是「邀约」，即店主只是邀请阁下提出购买相机之要约，而他可接受或拒绝阁下的「要约」。理据：店主的存货有限（可能只有十部），如果该陈列品被视为要约，而刚好有五十位客人同时愿意购买（即接受该要约），店主必须供应五十部相机。如果他未能供应足够相机，便是违约，受影响的客人可向他索偿。因此，陈列品一般都不会被视为要约。(b) 接受要约（亦可称为承约）

如对方仍未接受有关要约，合约并未订立。要断定「接受」是否有效，有两项原则需要注意：

提出要约的一方收到对方通知接受有关要约时，该「接受」才有效；及 接受要约的一方（承约方）必须同意要约内之全部条款。就第一点而言，「接受」可透过口头、书面或行为作出表达。以行为表达「接受」的例子如下：店主 /

收银员收取阁下购买某货品所付出的款项，但没有任何说话或书面回应。就第二点而言，合约双方必须清楚明白「要约」及「接受」是针对相同的条款，即是承约方接受对方所提出之要约内的所有条款。例如：你说：「我想买放在店铺橱窗内的数码相机」，而店员说：「我们刚卖掉最后一部以优惠价出售的相机。我们可替你取一部新的，但你需要付原价」。店员的回答并不表示他接受你的购货要约，他只是问你是否愿意以较高的价钱交易，这在法律上视为「反要约」（俗称「还价」）。

此刻，你可以拒绝接受该「还价」而不进行交易。但如果你接受该「还价」，即表示你愿意付较高价钱。当交易条件落实后，合约便会订立。法律没有规定在付款给卖方那一刻才算完成订立合约。举例：橱窗内某一产品暂时缺货，但你要求店员落订单。如店员愿意替你订货，即使你没有签任何文书或还未付钱，合约亦已经订立，而你需于货到时付款。(c) 代价 「代价」指订立合约时各方所给予的利益，包括金钱、服务或货品。举例：买方付出的货款及卖方交付的货品都是「代价」。如其中一方没有责任向对方付出代价，合约无法订立。以「契约」形式签订合约则属例外。如以这种形式订立合约，双方未必需要互相给予代价。(d) 有意订立具法律约束力的合约 一旦同意交易的条款并订立合约，阁下便要承担法律责任或继续遵守合约条款，如欲悔约或违反任何条款，可被对方控告违约。

合约可否在双方没有作出明确同意下，自动加入了隐含条款？在甚么情况下才可加入隐含条款？隐含条款是没有经口头说明或书面记载之条款，但有关条款将根据法律或合约双方过往之交易方式（如有）而被当作为协议 / 合约的一部分。在阅读本题目的第II部分时，阁下会留意到一些法例条文可成为消费者合约内的隐含条款（例如《服务提供（隐含条款）条例》），即使合约双方未曾提出有关内容。隐含条款的其中一个例子是，买方有权在合理的时间内验货（即使有关合约在该条款上没有明文规定）。

英国枢密院有一案例说明，在甚么情况下可在书面合约内加入隐含条款，而香港终审法院在审理 *Kensland Realty Ltd v Whale View Investment Ltd and*

*Another*一案时，也采纳该论点。如要加入隐含条款，必须符合以下的情况：

必须是合理及公正的（对合约双方公平）； 对促进商业效益而言是有必要加入该隐含条款；

必须是很明显地需要有关条款，程度有如「简直不用说出来」； 必须能够清晰表达出来；

不可与合约内的其他明文条款有矛盾。2. 谁可以订立合约？ 2. 谁可以订立合约？ 一般来说，18岁或以上的成年人可自行订立合约。但如阁下与下列两类人士进行交易，便需特别留意：A)

未成年人 年轻人都会经常订立合约，而这些合约亦具法律约束力。但是某些由 18

岁以下人士（未成年人）订立的合约不会获法律承认。未成年人可以订立某些合约并承担法律责任，但要视乎交易的货品是否法律所界定的「必需品」（这类货品适合未成年人的生活状况，且在进行交易时是符合他们的实际需要，例如衣服或食物）。购买了「必需品」而没有付钱的未成年人可被卖方控告。假如阁下未满 18

岁，便不符合资格订立某些合约（例如借贷、按揭、楼宇买卖合同等），亦不可以立约购买非必需品，否则该合约可视为无效。换言之，如未成年人购买非必需品后未能付款，卖方不可提出金钱索偿，但可向买方讨回货品。B) 精神病患者及醉酒人士 有些人会以精神病或严重醉酒之理由去逃避合约所订的责任，但先决条件是病患或醉酒在交易时已出现，令此人失去理智，而对方在订立合约时亦都知道此事。但如醉酒人士于清醒后作实自己已曾订立该合约，便需要负上法律责任。

消费者保障 II. 消费者保障 正如上文所述，在合约订立后，阁下与卖方或服务供应商经已建立法律关系。本部分概述订立消费者合约所带来的权益及保障。《货品售卖条例》（香港法例第26章）保障付款购物的消费者，但这条例并不适用于以货易货之交易。即使消费者选购服务而非货品，同样受法律保障。《服务提供（隐含条款）条例》（香港法例第457章）保障付出金钱或其他代价以换取服务的消费者。上述及其他对消费者特别重要的条例，将会在下列问答内再作解释。阁下亦须留意，就算双方于订立合约时没有提及相关的法例，这些法例条文仍会隐含于有关货品售卖或服务提供之合约内。 1.

法例对消费品的品质及状况有何规定？《货品售卖条例》如何界定我为「消费者」？ 1.

法例对消费品的品质及状况有何规定？《货品售卖条例》如何界定我为「消费者」？

《货品售卖条例》规定出售之货品必须：衡量某货品的任何说明、货价及其他一切有关情况后，其品质必须达到一般人认为满意之水平。货物品质包括外观、最终制成品质、安全程度及耐用程度等。货品必须没有破损（包括轻微破损），除非卖方在交易前已告知买家（货品售卖条例 第16条）。例如：你想买光碟机（CD机），并向卖方说明需要有播放DVD的功能，卖方便不可以出售一部不能播放DVD的光碟机给你（货品售卖条例 第16条）。

例如：店员告诉你出售的衬衣是百分百纯棉，最终出售的那件便不可混合人造纤维（货品售卖条例 第15条）。如果你大量入货，而于交货前卖方给你货品样本过目，最终购入那批货必须与样本相符，卖方亦必须给你时间验收整批货（货品售卖条例 第17条）。具可商售品质（即可销售 / 满意之品质）适合相关用途，包括买方向卖方提及的任何特别用途

与包装上、产品介绍/标签、及卖方所述的说明相符 与样本相符 如卖方未能履行上述任何一项责任，便会违反合约。在此情况下，消费者可拒绝收货及要求退款（请参阅：接受或拒收货品）。

《货品售卖条例》第36条亦订明，买方有权获得合理的时间去验货。

《货品售卖条例》对「消费者」的定义

根据《货品售卖条例》第2A条，符合下列条件的人士便是「消费者」：

并非在业务运作中（为做生意）订立合约，亦没有显示自己是如此行事；

交易的另一方是在业务运作中订立该合约；及 根据该合约转移 /

出售的货品属通常供应作私用或耗用的类别。简单来说，如果阁下从一名商人或公司购买货品自用而并非作商业用途（例如转售给他人以赚取利润），阁下就是「消费者」，并受到上述条例所保障

。《货品售卖条例》对「货品」的定义

《货品售卖条例》第2(1)条说明「货品」为所有非土地实产 / 财产，但并不包括据法权产及金钱，而非土地实产不包括「房地产」（即土地、大厦及单位）。如阁下购买的物品是据法权产、金钱或房地产，上述条例并不适用。 2.

法例对服务提供的质素有何规定？《服务提供（隐含条款）条例》如何界定我为「消费者」？ 2.

法例对服务提供的质素有何规定？《服务提供（隐含条款）条例》如何界定我为「消费者」？ 消费者选购服务时，如有关合约在某些项目上没有明文规定，合约各方仍可依据《服务提供（隐含条款）条例》获得应有的保障。有关条文如下：服务提供人须以合理程度的谨慎及技术作出服务（以一般人认为满意的水平）（服务提供（隐含条款）条例 第5条）；如合约没有订明作出服务的时间，服务提供人须在合理时间内作出该项服务（服务提供（隐含条款）条例 第6条）；

如合约没有订定提供服务的代价，享用服务的一方须付出合理费用（服务提供（隐含条款）条例 第7条）。如服务提供人未能履行上述责任，便会违反合约。在此情况下，消费者可追讨赔偿。

《服务提供（隐含条款）条例》第8(1)条订明，在任何服务提供合约中，相对于以消费者身分交易的一方而言，另一方（服务提供人）不得引用任何合约条款来卸除或限制其因本条例而令致在该合约下产生的任何法律责任。换言之，服务提供人不可强加条款来卸除或限制自己在违约时的责任。

《服务提供（隐含条款）条例》对「消费者」的定义

根据《服务提供（隐含条款）条例》第4条，符合下列条件的人士便是「消费者」：

并非在业务运作中（为做生意）订立合约，亦 无意令人以为自己在业务过程中订立该合约；

交易的另一方是在业务过程中订立该合约；及

根据该合约提供的服务，属通常供应或提供作私人消费或受益用途的类型者。简单来说，如果阁下请某商人或公司（或其员工）提供服务作个人享用，阁下就是「消费者」，并受到上述条例所保障。有关例子包括：的士载客服务、车房的汽车维修服务、发型屋的理发服务等。

根据《服务提供（隐含条款）条例》第3条，雇佣合约或学徒训练合约并不属于服务提供合约。 3.

有些奸商会以错误资料误导消费者。我如何获得保障以免受虚假说明所误导？ 3.

有些奸商会以错误资料误导消费者。我如何获得保障以免受虚假说明所误导？

正如上述问答所说，《货品售卖条例》订明任何售卖货品必须与样本、卖方提供的及 /

或包装上的说明相符。《商品说明条例》（香港法例第362章）禁止商户作出与货品（第7条）及服务（第7A条）相关的虚假商品说明。与货品相关的虚假商品说明

任何人在营商过程或业务运作中 — 将虚假商品说明应用于任何货品；或

供应或要约供应已应用虚假商品说明的货品；或

管有任何已应用虚假商品说明的货品作售卖或任何商业或制造用途，即属违法。

与服务相关的虚假商品说明 任何商户如一

将虚假商品说明应用于向消费者提供或要约提供的服务；或

向消费者提供或要约提供已应用虚假商品说明的服务，即属犯罪。商户在营商时使用「不良营商手法」，即属违法；《商品说明条例》第IIB部列明以下五种情况属「不良营商手法」。

第13E条：误导性遗漏 以下情况可被界定为具有误导性遗漏的营业行为：

遗漏／隐藏重要资料，或以不明确、难以理解、含糊或不适时的方式提供重要资料；

未能表露其商业用意；或 导致一般消费者作出某项交易决定，而如该消费者没有接触该营业行为，是不会作出该项交易决定的。 第13F条：具威吓性的营业行为

以下情况可被界定为具威吓性的营业行为：

该营业行为以骚扰、威迫手段或施加不当影响，在相当程度上损害一般消费者的选择自由；及 导致该消费者作出某项交易决定，而如该消费者没有接触该营业行为，是不会作出该项交易决定的。

第13G条：饵诱式广告宣传

在顾及有关商户经营业务的市场性质和有关宣传品的性质后，如某商户作出广告宣传后一

没有合理理由相信该商户能在广告指明的价格供应某产品；或

没有在合理期间内，按广告指明的价格，以合理数量供应某产品，

该广告宣传即属饵诱式广告宣传。在以下情况，有关广告宣传将不会被界定为饵诱式广告宣传：

有关宣传品清楚述明以该指明价格供应该产品的期间或数量；及

该商户述明供应该产品的价格、期间或数量。 第13H条：先诱后转销售行为

任何商户以指明价格邀请消费者购买某产品，而该商户其后基于促销不同产品的意图而一

拒绝向消费者展示或示范使用有关产品；

拒绝接受有关产品的订单或在合理时间内交付有关产品；或 展示或示范使用有关产品的欠妥样本，

即属违法。 第13I条：不当接受付款 如任何商户在接受付款时一 意图不供应有关产品；

意图供应与有关产品有重大分别的产品；或 没有合理理由相信该商户将能

在其接受付款或代价之时或之前所指明的期间内供应该产品；或

（如在接受该付款或代价之时或之前没有指明期间）在合理时间内，供应有关产品，

该商户则属不当地接受该付款。《执法指引》 香港海关是主要的执法机关，会根据《执法指引》决定有关营业行为是否涉及不公平营商手法。至于涉及电讯及广播的营业行为，则由通讯事务管理局担任执法机关（第16BA及第16H条）。这份《执法指引》只可用作指南，指示甚么营业行为可构成违反《商品说明条例》下的公平营商条文，并不旨在指示商户以某一特定方式经营业务。

指引既无法律约束力，亦非附属法例；商户不会仅因为违反指引而招致任何民事或刑事法律责任。

根据第30L条，执法机关可接受触犯相关罪行的商户作出书面承诺，不再继续／重复／从事违规行为或类似的行为，以取代刑事检控，解决事件。不论接受或撤销有关承诺，均须徵得律政司司长书面同意。执法机关可将商户的承诺发布，不过，一旦有关承诺获接受，执法机关便不可展开调查和法律程序，已展开的调查和法律程序亦须停止。此外，执法机关可向法庭申请强制令，要求商户不再继续／重复／从事相关的违规行为（可参阅第30P及30Q条）。如事件涉及的营商行为严重违反《商品说明条例》的公平营商条文，执法机构很可能会根据以下非尽列的因素，刑事检控商户，而不考虑接受承诺：

该行为是否已持续一段长时间，或是否涉及连串针对同一受害者或同一群受害者的行为；

受害者的数目以及他们蒙受或可能蒙受的经济损失或其他损害；

该行为是否经事先计划而作出的不当行径； 受害者是否特别容易受左右；

该行为是否普遍，以及会否对社会带来影响，包括会否对公众健康及安全以及环境构成风险；

该行为有否导致或可能导致受害者受到骚扰、产生焦虑或感到困扰； 该商户有否试图隐瞒其身分（不论直接或间接），致使执法机关及／或受害者难以确定或追查其身分； 该商户是否缺乏悔意；

该商户以往是否守法及有否定罪记录；及 该商户有否在调查期间妨碍执法机关采取合法行动。

如欲查阅《执法指引》的全文，请按[这里](#)。 黄金或白金制品

《商品说明条例》亦有对黄金或白金制品作出特别规定。根据《商品说明(标记)(金及黄金合金)令》（香港法例第362A章）及《商品说明(标记)(白金)令》（第362C章），所有黄金、黄金合金或白金制品必须按照有关规定附上标记，注明黄金或白金的纯度。如果制品由不同纯度的黄金或白金组成，或制品由黄金或白金及其他金属组成，亦须清楚注上标记。手表 《商品说明(原产地)(手表)令》（第362D章）第2条订明，任何地方，如在其内制造或生产手表机芯（即手表的主要部分但不包括表带），则该地方须视为在其内制造或生产该手表的地方。此要求却不适用于根据「更紧密经贸关系安排」（CEPA）下，由香港出口或拟出口内地而可享零关税的手表。食物及药物 《食物及药物（成分组合及标签）规例》（第132W章）附表3订明，除非获该规例豁免或另有规定，预先包装食物必须有以下资料，并以中或英、或中英双语列明在标签上： 食物名称； 配料表；

「此日期前食用」或「此日期前最佳」日期； 特别贮存方式或使用指示的陈述；

制造商或包装商的名称及地址； 食物的数量、重量或体积。

如预先包装食物的标签中英文兼用，则食物的名称及配料表亦须以中英文列出。《食物及药物（成分组合及标签）规例》（香港法例第132W章）第4A条列明，预先包装食品，须依照附表3所订明的方式，加上标记及标签。而在附表4列出的项目，就按照附表4的规定，可获豁免而不受这项条例规限。附表3的第7段，列明对数量、重量或体积的标示要求，第8段则规定要使用的适当语文。第4B条列明，预先包装食物要符合附表5第1部的规定，在标记或标签，列明食物的能量值及营养素含量。获豁免而不受附表5第1部规限的项目，列于附表6。

任何人为出售而宣传、为出售而制造、或售卖任何预先包装食物，而：（a）

未有根据第4A(1)条或第4B(1)条订明的规定，加上标记或标签；或（b）

标签上的营养声称，不符合第4B(5)条的规定，

即属犯罪，可被判处第5级罚款（刑事诉讼程序条例（第221章）—附表8）及监禁六个月。

附表7列明营养标签下，不同营养素的参考值，而附表8就列出有关营养素含量声称的条件。4.

消费品不一定是安全可靠的。我如何获得保障以避免买入破损或有危险的货品？4.

消费品不一定是安全可靠的。我如何获得保障以避免买入破损或有危险的货品？

涉及消费者的货品安全法例中，最常用的是《消费品安全条例》（香港法例第456章）。根据《消费品安全条例》，所有消费品必须遵照一般安全规定或由经济发展及劳工局常任秘书长所指明的安全标准及规格（消费品安全条例附表列出的物品除外）。法例规定制造商、入口商及供应商有责任确保供应的消费品达合理安全标准。法例亦规管消费品的广告宣传。

任何人如售卖不符合安全标准的货品，可被处罚款及 /

或监禁。香港海关及获其授权人员有权检取违例的货品。虽然《消费品安全条例》没有规定货品于出售前必须进行安全测试，但卖方或供应商亦应该聘用合格的化验所对消费品进行测试，以确保它们达合理安全标准。此外，无纳入《消费品安全条例》范围的货品并不表示它们不受管制或暂未受管制，这些货品很可能会受其他条例所管制（例如《玩具及儿童产品安全条例》第3条、第5条及第8条）。阁下可联络消费者委员会或咨询律师以获取更多资料。警告 / 警诫字句《消费品安全规例》（第456A章）于1998年4月实施。该规例订明任何有关于消费品的存放、使用、耗用或处置的警告字句必须以中文及英文表达。该警告亦须是清楚易读的，并须放置于消费品的显眼处、在其包装上、或将有关警告标签稳固地贴于其包装上，或将有关警告文件放在其包装内。5.

为了避免承担某些责任或剥削消费者，某些零售商或服务供应商会在合约中加入免责条款或不公平条款。这些条款是否有法律效力？5. 为了避免承担某些责任或剥削消费者，某些零售商或服务供应商会在合约中加入免责条款或不公平条款。这些条款是否有法律效力？如果因商户疏忽而令阁下受伤或导致财物损失，法律会设法制止他们逃避应有的责任，即使合约包含措辞巧妙或字体细小的条款，他们仍须作出赔偿。A) 不合理的免责条款 免责条款可令某一方于事情出错时不须承担责任。如果商户打算以这种条款避开消费者的索偿，该条款必须合理；如被证实为不合理，有关免责条款便可能无效。《管制免责条款条例》（香港法例第71章）第3(1)条订明，如果法官在考虑及立约各方在立约时所知悉、预料或理应知悉或理应预料到的情况后，断定加入该条款是公平合理的，则该合约条款才符合合理标准。

在考虑怎样才算「合理」时，《管制免责条款条例》附表2（香港法例第71章）订定以下准则：

立约各方的相对议价能力，考虑的因素中，包括可以满足顾客要求的其他可行方法；顾客是否由于某项诱因而同意有关条款，或接受该条款时有机会与他人订立同类合约而毋须接受同类条款；顾客是否知道或理应知道该条款的存在及其适用范围（考虑的因素中，包括有关行业的惯例，以及立约方之间的以往交易情况）；在该条款说明如不符合某项条件，有关法律责任可予卸除或局限的情况下，立约时是否理当估计到符合该项条件是实际可行的；

有关货品是否依顾客的特别指示而制造、加工或改装的。在一般情况下，如果商户因疏忽而导致顾客死亡或受伤，都不能逃避责任（有关人身伤亡的法律诉讼程序，请登入此处）。例子

如果某餐厅 / 酒家遗失或损坏了顾客寄存在衣帽间的物件，他们必须证明已作出合理的看顾。即使有告示牌注明「本餐厅 / 酒家酒家对一概不负责任」，他们亦不能免除替顾客看管财物的责任。如果顾客认为该告示不合理，可质疑其合法性，而法庭会作出最后的裁决。B)

不公平的合约条款 《不合情理合约条例》（第458章）只适用于售卖货品或提供服务的合约，且立约的其中一方是消费者。如果法庭裁定该合约或其中任何部分在立约时的情况下已属不合情理（亦即不公道 / 不合常理），则法庭可按上述条例的第5条拒绝强制执行该合约，或只是强制执行合约中不合情理部分以外的其余部分，或限制任何不合情理部分的适用范围，或修正、更改该等不合情理部分，以避免产生任何不合情理的结果。在决定某份合约或任何条款是否不合情理时，法庭须按照《不合情理合约条例》第6条（香港法例第458章）考虑以下各点：

消费者与另一方之间议价地位的相对实力；是否由于另一方所作出的行为，以致消费者须遵守一些条件，而那些条件对于保障另一方的合法权益而言，按理并非必要；

消费者是否能够明白与提供货品或服务或可能提供货品或服务有关的任何文件；有关提供货品或服务或可能提供货品或服务方面，另一方或代表另一方行事的人，有否对消费者或代表消费者行事的人施加不当的影响或压力，或运用任何不公平的手法；及

消费者可向另一方以外的人获得相同或同等货品或服务的情况及所需付的款额。例子于2002年，小额钱债审裁处曾就一宗关于销售酒店 / 渡假服务会籍的案件展开聆讯，并最终裁定该消费者合约属不合情理。仲裁官基于下列的理由作出判决： 申索人（两名顾客）的处境是不利于讨价还价，因为申索人需要签署一份由被告（一间旅游渡假服务公司）早已预备好的标准合约；于签约之前，申索人没有足够时间审阅该合约，也未能就合约内容徵询他人之意见； 在合约订立时，被告未能证明公司已拥有该渡假酒店（或有权占用它），申索人处于极为不利的境况； 待申索人付清全数会费（115,500元以分期付款）后，他们才可以使用该渡假酒店。此外，他们亦要每年缴交管理费； 于签约之前，申索人遭受被告公司职员的不恰当影响或压力。

阁下可登入司法机构的网站，以查阅此案的中文判词。 6.

我订购了货品，但于送货时发现货物品质差劣或货不对办。我可以拒收货品及要求退款吗？ 6.

我订购了货品，但于送货时发现货物品质差劣或货不对办。我可以拒收货品及要求退款吗？ 在正常情况下，卖方有责任按合约规定交付货品，而买方亦有责任按合约规定接受货品及付款。《货品售卖条例》第37条订明，买方在下列情况下会被当作已接受货品：

他们告诉卖方或示意已接受货品； 货品交付买方后，他们就货品作出的任何作为与卖方的拥有权不相符（例如买方声称自己是货品拥有人并将其转售）；或 当经过一段合理时间后，买方仍保留货品而并未告知卖方他们已拒绝收货（怎样为经过一段合理时间，取决于买方是否有恰当的机会去检验货品）。 拒绝收货 如果货品出现下列情况，阁下可拒绝收货并讨回金钱： 有瑕疵或故障；

品质不达满意水平； 与货品的说明不相符；或 与阁下所订购的不同。 如要作出有效的拒绝，买方必须清楚表明不接受货品而卖方仍承受该货品的风险（即买方不会为货品承担任何责任）。阁下应立即致电卖方，或自己退回该货品，或要求送货员带走该货品。《货品售卖条例》第38条订明，凡货品已交付买方，但买方有合法的理由拒绝接受货品（如货品质量差），则买方不必亲身将货品退回卖方（即使买方可以这样做），而只须告知卖方他拒绝接受货品便已足够。 如果阁下并非在店铺或当场进行买卖交易，例如透过电话、传真或网上购货，可能要先付钱并于交货时才真正看到产品。在此情况下，清晰及迅速地表示拒绝收货尤其重要。 退货 如阁下在收货后才发现货品有问题，便未必可以退货及取回款项。但如卖方拒绝更换货品，则阁下有权向卖方追讨赔偿。 卖方交付货物 卖方须按照双方协定的日期送货。如果未能依时送货，卖方应预先通知阁下。如送货期限已过但阁下仍未收到货品（而早前亦已向卖方表明必须要准时送货），便可当作为从未订购该货品。如果阁下已付款，可要求全数退还。 7.

如果我需要提供个人资料（例如住址及身分证号码）给卖方或服务提供者，我应该留意甚么事项？

7.

如果我需要提供个人资料（例如住址及身分证号码）给卖方或服务提供者，我应该留意甚么事项？

《个人资料（私隐）条例》（香港法例第486章）保障消费者的个人资料。当卖方或服务提供者向顾客收集个人资料时，该卖方或服务提供者便属「资料使用者」，他们必须遵守条例内 6

项保障资料的原则。欲知详情，可参阅另一题目——个人资料私隐。 消费者投诉渠道 III.

消费者投诉渠道 阁下应首先向商户（卖方或服务提供者）直接投诉，让他们有机会作出补救。有关投诉应尽量以书面提出及包括下列各点： 广告刊载或出现在网站的日期； 订货的日期；

订购货品或服务的详情； 已付金额及付款方式；

任何购货资料（例如订单编号或顾客参考编号）； 投诉理由； 任何其他有关的事项；及

阁下心目中的解决方法。 如有任何寄出的信件，应保存一份副本。阁下亦要记录事件发展的始末，包括曾与商户交谈的日期和时间、对方姓名及讨论事项的撮要等。 1.

除了将事件交予法庭审理，消费者还有甚么渠道可寻求协助或投诉？ 1.

除了将事件交予法庭审理，消费者还有甚么渠道可寻求协助或投诉？

除直接找有关商户理论外，阁下亦可联络下列机构： 消费者委员会

阁下可以向消费者委员会（简称「消委会」） 查询或投诉（热线电话：2929 2222）。消委会属法定机构并受政府资助。《消费者委员会条例》（香港法例第216章）详述其权力、角色及职能。消委会的法定职能包括：向消费者提供关于货品与服务的资料、作为调解人以处理消费者投诉、就有关消费者权益的政策提供意见、及鼓励商业及专业组织制定业务守则。 因为消委会不是执法机构，它不可以控告商户，有关的投诉会以调解方式处理。然而，消委会可公开点名 / 刊载经营手法不当的商户以示制裁。如果事件涉及消费者的重大权益，但调解或其他方法不遂，则可申请消费者诉讼基金以获取援助提出诉讼。 香港海关

有关商品说明或货品安全的问题，阁下可直接向香港海关投诉（查询热线：2815

7711；投诉热线：8100 3553）。香港海关会处理的投诉包括： 重量及尺寸不足；

黄金或白金纯度不足； 玩具及儿童产品不达安全标准； 消费品不达安全标准；

有关未经加工钻石发证计划出现的资料差异。 有关上述项目的详细资料，请浏览香港海关网页。

通讯事务管理局 如有问题的营业行为涉及电讯及广播服务，你可直接向通讯事务管理局投诉。

香港旅游业议会（投诉旅行代理商） 香港旅游业议会根据《旅行代理商条例》（第218章），去监管外游旅行代理商及到港旅行代理商。它的职责是维持业内人士的专业水平及保障商户和旅游人士

的权益。 议会为公众人士提供以下服务： 处理消费者投诉；
协助有需要人士向旅游业赔偿基金及旅行团意外紧急援助基金申请特惠补偿；
提高消费者对旅游保障和旅游安全的认识； 24小时服务热线：2969 8188；
入境旅客服务热线：2807 0707。

旅游业议会网站内之「常见问题」部分亦有提供有关入境旅游或外游的投诉资料。 食物环境卫生署
食物环境卫生署的职责是与市民合力提升食品安全及公众卫生水平，以下是该署的联络资料：

地址：香港金钟道66号金钟道政府合署44楼； 传真：2869 0169； 24小时查询及投诉热线：2868 0000； 电邮：enquiries@fehd.gov.hk。 保险索偿投诉局 保险索偿投诉局是由保险业界成立的自律监管机构，旨在保障消费者的权益。其主要工作是处理由个人保单引起的索偿投诉，并透过作出裁决或其他可行方法，以尝试促进和解或撤回有关投诉、纠纷或投诉。

如需要更多资料，请参阅保险题目的有关问答。 2. 如果消费者需要提出诉讼，他们应留意甚么？

2. 如果消费者需要提出诉讼，他们应留意甚么？ 除了向消费者委员会或香港海关投诉外，阁下亦可向律师求助。诉诸法庭是可行的方法，在某些情况下，向经营不当的商户提出诉讼警告，便可能使问题得以解决。 小额钱债审裁处 如果阁下决定入禀法庭但索偿金额较小，可于小额钱债审裁处提出诉讼。诉讼双方不可聘请律师出席小额钱债审裁处的聆讯，但可事先徵询律师的意见。

审裁处案件的最高索偿金额是 75,000元。如金额超过

75,000元，阁下不可将索偿额分割数份，以令到各入禀案件之申索数额低于

75,000元，若果仍要将有关案件提交审裁处，唯一可行的方法是放弃追讨超过75,000元之差额。

审裁处审理的案件种类包括： 欠债； 服务收费； 财物损坏；

消费者的索偿（关于差劣的货品或服务）。 在正式开审前，审裁官及审裁处职员会尝试为双方作出调解。如果双方愿意和解，审裁处会签发书面同意令，而免除进一步审讯或聆讯。

如欲了解更多关于审裁处的诉讼程序及费用，请浏览司法机构的网页。 若果双方不能在首次聆讯时达成和解，阁下便要为随后的审讯作好准备。有关如何准备出庭应讯（从诉讼双方之角度看），请登入此处。 区域法院或高等法院 如果索偿金额超过 75,000元

，阁下必须入禀区域法院或高等法院。区域法院案件的索偿金额上限是 3,000,000元，而高等法院则没有上限。由于索偿金额较大及程序较复杂，建议阁下聘请律师处理有关诉讼。

消费者诉讼的经济援助 A) 消费者诉讼基金 消费者委员会设有消费者诉讼基金（简称「基金」），其目的是协助消费者入禀法庭提出申索。如果阁下作为消费者（或属一群消费者）而牵涉入下列任何一项问题，便可向基金申请经济支援及法律协助： (a) 有关消费者交易，例如：

不宜销售的劣质商品，其中包括食物及药物； 不公平及不合情理的合约条款；

消费者合约中的不合理免责条款； 虚假或误导的广告声称； 虚假商品说明；

任何牵涉重大消费者利益的其他事宜；或 (b)

涉及重大的公众利益或不公义事件（例如某不法商户继续营业，便会令其他消费者受害）。 合符资格申请基金的消费者，必须已用尽其他解决纷争的方法但仍然失败，亦不符合法律援助的资格。

申请人毋须经过指定的资产审查，但基金信託人会考虑申请人的财政状况，才决定是否给予援助。

申请人须缴交一笔不获退还的申请费。如属小额钱债审裁处的案件，申请费是100元；如属区域法院或高等法院的案件，申请费是1000元。 如果败诉，阁下不需要再付任何费用，基金会支付有关讼费。如获胜诉，阁下便需要向基金支付部分费用。

关于基金的详情，请浏览消费者委员会的网页。如果要索取基金申请表，请往消委会网页下载。 B)

法律援助 如果阁下准备入禀区域法院或高等法院而并非小额钱债审裁处，可考虑申请法律援助，但必须通过法律援助署的资格审核。欲知详情，请登入另一题目——免费或资助的法律支援服务。

举例说明 IV. 举例说明 模拟个案 B 先生及他的妻子（C

女士）很不幸，于购买货品及服务时遇到下列问题： 1.

他拿衣服去乾洗，但乾洗店弄坏他的衣服。他可否向店铺索偿？ 1.

他拿衣服去乾洗，但乾洗店弄坏他的衣服。他可否向店铺索偿？

法律规定服务提供人（乾洗店）须小心处理顾客（B 先生）的财物。如乾洗店未能提供满意服务，B 先生可要求再洗一次。如衣物已破损，乾洗店须作出补救或赔偿。 应赔偿多少确实很难作出准确的计算，这取决于衣物的新旧程度及本身的磨损程度。就算乾洗店有张贴告示，如「交给本店洗涤的衣物，顾客须承担所有风险」，B 先生仍然可向乾洗店索偿。如果乾洗店真的把衣物弄得一团糟，该告示不能起免责作用，免责条款必须合理才会有效（另见：不合理免责条款）。 2.

他买了一些货品但其后向店铺要求退款。如果店员拒绝他的要求，将会怎样？ 2.

他买了一些货品但其后向店铺要求退款。如果店员拒绝他的要求，将会怎样？ 这取决于B

先生拒绝收货的理由。如属下列情况，他无权要求退款： • 在购买后改变主意，不想买该货品； • 在交易落实前，店员已告诉他货品有破损，或他已察觉一些明显的缺点； • 他自己弄坏货品； • 在购买后他自己动手修改货品（例如把裙脚改短）；或 •

他已保存货品一段时间，但没有通知卖方该货品有瑕疵（另见：接受或拒收货品）。 3. 他拿电脑去店铺修理。当取回电脑时，他没有想到收费竟会这么高，如果他一早知道修理费这么昂贵，他不

会光顾此店。在这情况下，他可否拒绝付款？ 3. 他拿电脑去店铺修理。当取回电脑时，他没有想到收费竟会这么高，如果他一早知道修理费这么昂贵，他不会光顾此店。在这情况下，他可否拒绝付款？ 如果价钱并未在完成服务前确实，店铺可收取合理的费用（服务提供（隐含条款）条例第7条）。如果B 先生拒绝付款，店铺有权扣押该电脑直至B 先生付清费用为止。虽然B 先生认为收费过高，他仍必须付款才可取回电脑。但在付款时，他可明确地向店主表示收费过高并将会就此提出交涉或诉讼。B 先生须查证其他店铺提供同类服务的收费，并发信给上述店铺，信件内容包括：其他店铺的同类服务收费、他不同意上述店铺的收费、并要求退还差额。如店铺仍拒绝退款，B 先生可将个案提交消费者委员会或小额钱债审裁处（请参考消费者投诉渠道）。 4. 他购买汽车时付了按金，但片刻之后便另有想法。他可否取消交易及要求退还按金？ 4. 他购买汽车时付了按金，但片刻之后便另有想法。他可否取消交易及要求退还按金？ B 先生很可能会失去按金，因为他违约在先，卖方可获赔偿。如卖方要求B 先生付按金（但他仍未肯定是否购买该汽车），他可问清楚按金是否可以退还。他更可要求卖方以书面记录，以防日后有争论。 5. 他拿相机去修理，但店铺遗失了他的相机。他可否获得赔偿？ 5. 他拿相机去修理，但店铺遗失了他的相机。他可否获得赔偿？ 该店铺有责任要小心保管B 先生的相机，所以他应获得赔偿。如该店铺未能作出赔偿，就必须提供一部新的相机给B 先生。因为实际损失的价值或金额比较难估计，双方或需要再商讨赔偿金额。 6. 他在信箱收到一些他没有订购的货品。他是否需要付钱？ 6. 他在信箱收到一些他没有订购的货品。他是否需要付钱？ 如果B 先生没有订购货品，他便没有欠对方钱。如果卖方寄上帐单或收款信但他确实无订购该货品，他可写信给卖方说明事实，并要求他们取回货品。如卖方仍发出帐单，他可要求卖方提供订货纪录作凭据。如B 先生仍继续收到帐单，他可向 消费者委员会求助。如果B 先生因看到某广告而索取免费礼物或免费试用，结果对方向他收费，他便须查阅有关广告的详情。该收费可能是运费及行政手续费，或更坏的情况是，他不小心参加了会籍或订购了杂志。他应立即写信给对方，表示愿意退回货品，并指出他认为该广告有误导成份。 7. C女士最近从一所美容院买了些预缴代用券，但该美容院突然停业。她是否可以取回金钱及以甚么途径可取回？ 7. C女士最近从一所美容院买了些预缴代用券，但该美容院突然停业。她是否可以取回金钱及以甚么途径可取回？ 对一般消费者来说，预缴计划或代用券没有甚么保障。有一种情况是公司进行清盘后倒闭，另一种情况是公司没有通知外界便结业。一间公司的结束有很多原因，例如财政困难、剧烈竞争、负责人退休、作出欺骗行为及个人理由等等。落在这不幸处境的顾客可向律师寻求法律意见，或联络消费者委员会或警方。如果该公司（假设是有限公司）被法庭颁下清盘令，受害的顾客有权追讨早前支付代用券的款项，但于索偿损失时，他们只属普通或无抵押的债权人。事实上，这些顾客通常最多只能取回小部分欠款。为了在清盘诉讼中成为其中一位债权人，C 女士须填写一份债权证明表格（表格 63A），证明该公司欠她钱。清盘令颁布后，她必须把表格及任何书面证物交给临时清盘人（或清盘人）。如需要更多详情，可查阅另一题目— 破产及清盘。如该公司突然倒闭又没有留下任何资产，那么，持有该公司的预缴代用券或收据的顾客，可成功追讨损失的机会通常微乎其微。