

車牌培訓中心 被點名



消費者委員會於11月25日公布粵港中國車牌培訓中心損害消費者利益。該公司聲稱能保證為申請人取得內地駕駛執照及汽車牌照。20名消費者共付出\$89,170予該公司，但承諾無法兌現。該公司拒絕履行保證退款的承諾，投訴人到本會求助。

本會多次調解後，該公司已退回\$52,940。在20宗個案中，10宗獲全數退款，1宗取回部分款項，餘下9宗未獲退款。

共接獲20宗投訴

本會留意到上述公司仍然繼續向公眾宣傳其「保證」服務，故此作公開警示，提高消費者的警覺。

本會於今年1月開始接獲對粵港中國車牌培訓中心的投訴。投訴人表示，他們在報章上看到該公司的廣告，聲稱可

「包考」內地的駕駛考試，和取得內地駕駛執照和汽車牌照。

投訴人向該公司繳交的費用和按金，由\$480至\$20,000不等，以為是「包考」及有保證。

三類承諾沒有履行

消費者投訴該公司沒有履行的承諾，主要有三類：

1. 未能協助投訴人通過駕駛考試以取得內地駕駛執照(10宗)；

2. 未能為投訴人的內地駕駛執照續牌(4宗)；

3. 未能協助投訴人申請內地汽車牌照(6宗)。

問題並非投訴人能否取得內地駕駛執照或內地汽車牌照，而是該公司未能履行保證，而又沒有對受影響的消費者履行退款的承諾。在本會協助下，仍有投訴人未能取得退款。

此外，經本會「點名」後，至截稿前，本會再接獲69宗投訴及109宗查詢。

廣告的「保證」是否有法律約束力？

「車牌培訓中心」的報章廣告中有若干保證，消費者也許關注以下問題：

1. 廣告的「保證」(例如：保證新鮮、包保全港最平、最快)是否有法律約束力？

若消費者因這些「保證」決定購買有關產品或服務，在一般情況下，這些「保證」可視為附帶合約，或原來合約的一部分。所以，消費者購買有關產品或服務後，商店卻沒有履行「保證」的承諾，消費者可以憑商店違反合約條款或附帶合約為理由，向商店追討。

2. 應怎樣保障自己呢？

當「保證」不兌現時，消費者自然可循法律途徑追討。防範於未然始終是上策，在作出購買決定前，我們應考

慮有關產品或服務的性質、價錢及「保證」的具體意思和其實現的難度等，以衡量這些「保證」是否實際可靠。

一般來說，廣告上的「保證」都是頗為空泛的，我們應查詢「保證」的具體意思，「保證」是否受制於某些設定的條件，商店承諾甚麼時候完成工作，以及當「保證」沒有兌現時的安排(如退款、賠償等)。

例如，有纖體廣告寫道：「100%保證效果立現，否則現金奉還」，字句旁邊有細小星形符號，廣告底部另有星形符號，旁邊的微細字體寫道：「詳情請參閱店內海報」。我們須看海報或向商店詢問，方能知道商店「保證」些甚麼，相關問題包括：怎樣才算是達致它所講的「效果」？「現金退還」是指全數或部分款項的

退還？退還的數額如何計算？退款是否一次過，還是分期清付？

又當廣告沒有註明甚麼時候完成或兌現承諾，根據《服務提供(隱含條款)條例》，服務提供者須以合理時間、合理程度的謹慎和技術及合理費用(當合約沒有訂明價錢)，作出該項服務。

此外，我們應當保存「保證」的資料，如有關廣告，以及商店對該「保證」的具體解釋等，以備參考，或當有爭訟時作為證據。另一方面，口頭的「保證」或承諾在法律上雖然有效，為免爭拗，可要求商店寫下其口頭「保證」或對「保證」的解釋，遇有問題時，我們有較確切的依據。