

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，索償一切損失及法律費用。



珠寶鐘錶不良銷售手法

名貴鐘錶珠寶，一直是不少人的心頭好，認為既可保值，佩戴亦能彰顯身份與貴氣。然而，要選購物有所值的珠寶鐘錶，殊不容易，品牌的認知，專業的知識，細節的關注，都不可或缺。本會2012年收到564宗相關投訴，今年首季接獲189宗投訴，較去年同期的143宗增加了32%。

個案一：欲買意大利品牌手錶卻買來「意大利款式」手錶

胡先生的岳母到A鐘錶珠寶店向店員表示想購買意大利品牌的手錶，店方向她介紹一款聲稱是意大利品牌的手錶，胡先生的岳母不諳英語，不明白該款手錶包裝中的英文資料，但相信店員的推介，於是以\$2,400購買了三枚手錶。回家後胡先生查看手錶，發覺並非意大利品牌，而是由某香港公司代理的不知名品牌手錶。胡先生認為A店推銷員存心提供不實資料，令其岳母作出錯誤的購買決定，於是與店方交涉，要求取消交易及退款。據胡先生稱，交涉期間店方承認曾作「意大利品牌」的陳述，但以資料為供應商提供及貨物已出門為由，拒絕胡先生的要求。胡先生一度報警求助，經警方建議到本會投訴。

本會聯絡A鐘錶珠寶店，獲回覆表示該款手錶實為按「意大利

款式」製造，A店拒絕承認曾作出相關手錶是於意大利國內製造的陳述，他們可讓胡先生岳母於店內換取相同等值貨品，但拒絕退回貨款。胡先生獲悉店方回覆後，表示會考慮店方建議。

個案二：買名牌手錶交易後發現是「水貨」

苗先生到B鐘錶珠寶店以\$141,800購買三枚名牌手錶，其後發現所買的手錶並非原裝行貨，而是俗稱「水貨」的平行進口貨品，擔心該批手錶沒有全球保養，於是與店方交涉，要求取消交易及退款。但B店拒絕苗先生的取消交易要求，表示可為相關手錶提供保養服務。苗先生十分不滿B店的回覆，表示整個交易過程中，B店都沒有告訴他相關手錶為「水貨」，其後店方更推諉是苗先生從沒有詢問手錶是否「水貨」。苗先生表示若早知手錶不是原裝行貨，他便不會購買。

就苗先生的個案，本會發信要求B鐘



錶珠寶店跟進。B店回覆稱苗先生購買的三枚手錶中，其中一枚為原裝行貨，其餘兩枚手錶，店方提供兩年保養，如有損壞，客人可交回B店代為修理，或交到當地的品牌專門店維修，然後將維修單據傳真到B店，B店將全數退還相關維修費。本會將B店回覆告知苗先生，苗先生沒有再要求本會進一步跟進。

個案三：代友買翡翠手鐲 再三確認尺寸最終戴不上

田先生受內地朋友所託，代為購買一隻翡翠手鐲，於是到C珠寶店要求店員以他朋友提供的手掌尺寸及手部照片，介紹合適的手鐲。田先生經店員介紹挑選了一隻手鐲，並讓店員即時以長途電話與他的朋友確認手掌大小。為慎重起見，田先生在付款前曾三次詢問店員他的朋友能否戴上該手鐲，而萬一不能，可否退貨。店員沒有直接回答退貨問題，但一再保證他的朋友一定能戴上該手鐲。基於這保證，田先生決定購買並付款\$115,430。

當田先生將手鐲交予朋友試戴時，卻發覺手鐲尺寸與他朋友手掌相差極大，朋友無法戴上手鐲。田先生於是聯絡C店要求退貨退款，但C店拒絕田先生的退款要求，只應允他可換取該店同等價值的貨品。田先生認為C店的處理不合理，他相信C店銷售員的經驗及專業知識，才決定購買該手鐲，然而卻因店員的錯誤引導，使他花上



很多時間及金錢往返香港與內地處理這事情。他認為C店必須承認錯誤及退款，於是要求本會協助。

本會就田先生的個案與C珠寶店商討，最後獲店方同意取消交易，及退回貨款。

個案四：買鑽石戒指後 查閱證書方知鑽石有紋

范小姐想購買鑽石戒指，但她對鑽石所知不多，於是到D珠寶店詢問意見，最後以\$38,000購買了一枚帶有證書的鑽石戒指。銷售過程中，范小姐曾詢問店員有關鑽石證書中列有Pinpoint、Internal Graining、Surface Graining等字樣，當時店員回答說該等資料重要性不大，着范小姐不用理會。惟范小姐其後從朋友及網上資料得知，鑽石證書上的相關資料，是表示鑽石有紋。她不滿店員當日沒有向她解釋清楚，認為該等資料會減低鑽石的保值能力，於是向本會求助，要求D店取消交易及退款。

本會聯絡D珠寶店後，該店最終同意讓范小姐更換貨品，范小姐亦接納建議以釋紛爭。

結論

名貴手錶與珠寶首飾，價值不菲，消費者購買時務必小心選擇，以免損失巨大。消費者應對心儀品牌的資料，包括名稱、產地及保養條款等，有充分瞭解，而購買珠寶玉石前，亦應先搜集相關資料及諮詢專業意見，以免所購貨品物非所值或貨不對辦。消費者可參考以下提示，留意部分為人詬病的銷售手法：

1. 吹噓產品為外國名牌，或以相近名字魚目混珠；包括在質素或重量方面誇大產品的價值，以高價銷售物非所值的貨品；

2. 「水貨」當行貨賣，全球保養的承諾未必兌現；

3. 把舊款當新款、對產地來源及材質用料作誤導性的陳述；

4. 隱瞞重要資料如瑕疵，以及曾經過加工如染色或漂白等事實；

5. 金飾的含金量及重量不確。

除了留心商戶的銷售手法外，消費者亦應謹記以下要點：

1. 不要盡信銷售人員的吹噓及口頭承諾，應要求將承諾記錄於單據上；

2. 必須保留所有單據、保養證、信用卡存根及貨品證書等，作為銷售的證據；

3. 交易時務必檢查單據金額，以及確定單據與保養證上的貨品型號和序號，與貨品上的相符；

4. 保證退貨的承諾有時可能需要額外手續，及/或須收手續費；

5. 注意貨品的維修費用，或是否須於指定專門店維修，這可能影響你的購買決定；

6. 自行更改貨品的配置（如錶帶），可能令保養失效；部分貨品須經專門店購買，才可獲保養服務。

其實上述個案所涉嫌的應用虛假商品說明的行為是受到《商品說明條例》規管。此外，《2012年商品說明（不良營商手法）（修訂）條例》可望於今年下半年生效。條例加強保障消費者，為其他不良銷售手法訂立新的刑事罪行，上述遺漏或隱藏重要資料，導致消費者作出錯誤交易決定的行為，屬於新例下之罪行，將受到刑事規管。