

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。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

手機登場 「搶先擁有」 還須謹慎



手提電話款式及功能日新月異，是消費者熱捧的「潮物」。由於部分手提電話供應商於新款手機上市時設立購買限額，因此，消費者不易在推出初段搶購到心儀手機，各大電訊商看準消費者欲嘗「頭啖湯」的心態，紛紛以「優先預訂」的招數吸引客戶。9月份發行的一款新手機帶來一股投訴潮，本會至今共接獲2,373宗有關訂購該款手機的投訴個案，龐大的投訴數字足以反映電訊商預售新手機的安排未能達到消費者的期望。

消費提示

綜觀本會接獲的2千多宗個案，投訴性質主要針對電訊商未能適時提供手機，及牽涉連帶購買新手機的電訊服務合約安排的爭議。當廣泛的消費者熱切期待一項商品推出時，往往造就熾熱的市場氣氛，在急於擁有的心理下，消費者的警覺性往往鬆懈下來，沒有留意與交易相關的重要資料，例如條款內自己的權利和責任，交易細則及附帶條件等。本會留意到不少消費者是受電訊商標榜的「優先訂購」、「快人一步」等宣傳字眼吸引，相信經電訊商預訂手機便達到喝「頭啖湯」的目的，於是預先繳付訂金，以為在手機推出市場不久，便可取得心頭好。

其實，於網上購物與實體商店中的消費情境有所不同，在後者，消費者可即時向銷售員詢問交易細節或與交易相關的問題，但網上購物的消費者則全靠自己，從網頁顯示的條款及細則等資料考慮及決定

是否購買，然而很多消費者都沒有詳閱或甚至沒有閱讀條款及細則，便點擊「同意」的選項，繼而確認交易，當中不乏有人後來才發現自己在購買合約中的權利和責任與原先想像的大相逕庭。

本會藉此提供以下各點，讓消費者在網上訂購新款手機時作為參考：

- 在搶購熱潮中，仍須保持冷靜，細閱重要資料，尤其是：如取消訂單是否不可退回訂金、是否有限定或保證取貨日期、購買手機是否須附帶簽訂電訊服務合約等；從而考慮是否值得進行是項交易，或選擇其他渠道訂購。
- 須明白廣告宣傳往往只會突出一些刺激購買意慾的亮點，切記不可單憑這些亮點去作購買或訂購決定，確認交易或繳付訂金前，應細心閱讀相關的條款及細則，包括供貨日期、訂金安排及附帶服務合約的詳情。

個案1：標榜「優先預訂」 最終未能領取手機

張先生於9月12日經A電訊商網站預訂一部新手機，即時透過信用卡繳付\$300訂金。張先生由9月19日公開發售當日一直等至9月26日仍未獲通知領取手機，期間他多番追問電訊商，職員指原因是供應商缺貨，無法提供一個確實的到貨日期。張先生表示其朋友已經透過其他電訊商成功出機，亦眼見不少人可以直接購買該型號手機，因此，他不能接受無了期的等待。張先生質疑A電訊商接受預訂的數量可能遠超其確實可以獲取的手機供貨量，認為其手法觸犯《商品說明條例》，於是向本會投訴及要求公司退回訂金。

跟進

張先生向本會投訴後，不久便通知本會A電訊商願意退回訂金，事件得以解決。

- 部份電訊商或會將一些條款列為「重要訊息」，或另立連結，消費者更需仔細閱讀，留意網頁其他詳情，如有需要可利用電訊商提供的熱線或向門市查詢細節，切勿急於完成訂購程序。
- 某些電訊商會於領取手機當日即場開封並啟動手機，好處在於讓消費者即時驗收手機的各項功能。但消費者如欲保留手機的原有包裝，則要衡量有關安排是否符合自己的需要。
- 若購機須連帶訂立新的電訊服務合約，應考慮新合約的條件是否比現行合約有利，兩者是否在時間上有重疊的情況，若果如此，這是否切合自己的需要。
- 訂購前，若有不明白的條款，應仔細查問清楚。另外，若面對一些不合理或不易接受的特定條款，應慎重考慮，不要貿然簽約。

個案 2：被餌誘轉換另一型號

黃小姐自9月13日向B電訊商繳付\$500訂金後，一直等待通知領取手機，其後於9月19日接獲公司發出的電郵，內容卻是指她訂購的款式貨源短缺，可選擇轉換另一型號，以縮短等候時間。黃小姐不滿意公司沒有確保足夠貨源便接受訂購，其後又採取餌誘客戶轉換型號的策略，企圖令部分客戶或會因遙遙無期的等候，退而求其次接受轉換的建議。黃小姐拒絕此建議，但直至9月25日仍未收到任何消息，要求公司取消訂購未果，惟有向本會投訴。

跟進

本會接獲投訴後，聯絡黃小姐瞭解詳情，她明白訂購條款例如：不保證取貨日期及不設退訂等細則的重要性，但對公司的營商手法感到不滿，因此希望將訂金轉移用途，繳付現行合約的月費，要求本會與公司商討這可能性。本會其後與B電訊商商討，尋求和解方案，不過，公司重申已於訂購條款列出不保證取貨日期及不設退訂的細則，客戶須接受該些條款才能完成訂購程序，所以拒絕作出任何安排。本會將有關覆函副本寄予黃小姐後，她沒有再要求跟進。

個案 3：原有合約即時被新手機合約取代

李小姐於9月份收到B電訊商的訊息，客戶可於新款手機公開發售前，申請輪候號碼以保留優先位置，於是她繳付\$1,000預訂兩部不同型號的手機。公開發售後數天，李小姐仍未接獲取貨通知，經多番催促，公司最終於10月中旬通知她前往領取其中一部手機，不過，據她說領取新手機當日，她才知悉須即時轉至新合約，月費是\$518，包括本地通話及6GB流動數據，為期兩年。李小姐稱其現有合約的月費只是\$398，包括本地通話及無限數據，而且尚有一年半才到期，職員向她解釋新合約生效後，原有合約會由新合約取代。李小姐對此安排相當不滿，認為變相要支付長達44個月\$518月費，並喪失原有的無限數據的享用權。李小姐強調網頁沒有清楚交代新舊合約的月費及服務詳情，明顯誤導消費者，向本會投訴及要求取消第二部手機的訂單。

跟進

本會就新舊合約安排一事向B電訊商瞭解，公司強調於訂購網頁「重要訊息」一欄已列明各指定服務合約的詳情，並有連結提及針對現有客戶升級服務的安排，強調客戶是需要選擇「同意及接受」才能繼續進行訂購，因此拒絕退回訂金。本會將有關回應及覆函轉告李小姐，其後未再接獲她要求跟進。

合約公平性

上述訂購新款手機投訴浪潮亦突顯「合約公平性」的重要消費權益議題。

有供應該新款手機的電訊商網上訂購細則訂明，每張已接納的訂單，會被收取按金，而所付按金不會退回，同時列出不予退回的各項情況，但沒有清楚明確指出當電訊商未能在合理時間內交付已訂購的手機時，電訊商的責任和消費者的權利。

投訴人一般認為有關電訊商遲遲未能交貨，遠遠偏離他們的合理期望，然而他們卻支付了不予退回的按金，放棄或另行訂購都會引致損失，但繼續等待，就算有朝一日取得手機，亦滿足不到原來「快人一步，搶先擁有」的訂購原意，此外，他們也不能夠從訂購細則中取得濟助，反之該些合約條款訂出許多規定約束消費者，但

似乎對電訊商並沒有什麼限制，例如不保證交貨日期、沒規定退回按金等，故此，整體來說，這項訂購安排乃向電訊商的利益傾斜，對消費者實在不公平。

本會希望商戶多從公平交易的角度考慮和設計銷售安排，使市場的消費處境得以進一步改善，而從商戶利益看，可增加消費者對商戶的信心，從而提升消費者對其的忠誠度。本會相信未來市場對新款手機的需求將會持續，而各大電訊商亦會各出奇謀吸納客源，增加其電訊服務的客戶量及利潤，本會促請電訊商基於公平、合理的原則去訂定有關的訂購安排，例如訂立合理的退訂安排，訂購過程容讓消費者清楚知悉有關的條款細則，並且避免合約條款及相關措施單方面傾斜，損害消費者利益。

通訊事務管理局辦公室的回應

通訊事務管理局辦公室（「通訊辦」）共收到約300多宗有關9月份發行的新款手提電話個案（截至11月30日），並正審視所收到的投訴個案。通訊辦會與香港海關按照《商品說明條例》所賦予的權限作出跟進。

通訊辦認為就合約的公平性而言，消費者與營辦商或經銷商就預購新手機而訂立的交易條款，受到《管制免責條款條例》（第71章）、《服務提供（隱含條款）條例》（第457章）、《不合情理合約條例》（第458章）等法例的規管。其中，根據《不合情理合約條例》，如消費者認為合約中有不合理的條款，可以要求法院裁定有關條款無效。