

# 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。

閣下  
已中獎!



## 共享時光要小心

也許你曾經接到一些來電，聲稱為你帶來「閣下已中獎」或「為答謝閣下協助完成問卷，公司安排了豐富禮品」之類的「喜訊」，然後邀請你到訪領獎或出席免費講座。假若遇上這樣的情況，你應即時提高警覺，慎防墮入不良銷售商設下的陷阱，遇上一段猶如以下個案中受害消費者的慘痛經歷。

### 事發經過

在「Lau Ying Wai and Emperor Regency International Limited (DCCJ 1600/2013)」一案中，原告人柳先生於2005年8月接到來電，聲稱柳先生已獲得旅遊禮品及超級市場現金券，邀請他親身前往案中被告公司 (Emperor Regency International Limited) 的辦事處領取獎品。

柳先生不虞有詐，依從電話中自稱職員的指示，於2005年9月9日傍晚前往領獎。但是，抵達後便不斷受到被告公司職員促銷，游說他參加一個名為「共享時光」的計劃，參加者只要支付會費，便可在指定時間內享用特約的海外度假村，歡度假期。

柳先生多次表示沒有興趣參加有關計劃，希望離開，但都一一被拒，被告公司的職員依舊作出疲勞轟炸，向柳先生「硬銷」超過5個小時，期間更不容許柳先生使用自己的手提電話致電朋友或家人。

給職員苦纏至午夜，柳先生身心俱疲，雖然仍不想參與計劃，但卻擔心若不簽約，便不能離開，惟有就範。被告職員非常急促及草率地向柳先生講述有關計劃的合約，又沒有提供足夠時間給柳先生自行閱讀合約的內容，更遑論讓他尋求律師或其他人士的意見。就在這種情況下，柳先生不情願地在合約上簽名，並用信用卡支付了一筆港幣\$5,000的會員費。

然而，這只是惡夢的開始，被告公司的職員告訴柳先生，整份會籍的會員費合共港幣\$103,400，另加港幣\$5,000的行政費，因此柳先生總共須支付予被告公司港幣\$108,400。根據合約，柳先生須於首6個月內每月支付港幣\$500，其後每月支付港幣\$1,000，直至供款完畢為止。

柳先生事後多番要求取消合約，終止這宗不情不願的交易，但都不得要領。柳先生先後向被告公司支付了合共港幣

\$35,000的會費。他於2008年入稟小額錢債審裁處控告被告公司，但由於柳先生提出申索的目的除了為索回已付的會費外，亦為了取得屬宣布性質的法庭判令，以撤銷有關合約及日後的付款責任，因此有關申索已超越小額錢債審裁處的管轄權，案件被移交至區域法院審理；於2013年，柳先生成功向消費者訴訟基金申請法律協助，委託律師代表他處理在區域法院的訴訟。

### 法庭判決

案件於2014年12月進行審訊，在被告公司缺席聆訊的情況下，法庭信納柳先生的證人供詞為合理可信，亦有文件紀錄作為佐證，因此宣判柳先生勝訴，除了撤銷涉案的合約，讓柳先生不用再負擔每月的供款外，亦命令被告公司退回柳先生已支付的港幣\$35,000（另加上利息）。

法官於判詞中批評被告公司的手法不道德，迫使原告人處於一個別無選擇只能簽署合約的境地。就法理而言，法庭根據《不合情理合約條例》裁定涉案合約為不合情理合約，將合約予以撤銷。在裁定合約為不合情理合約時，法庭考慮了整宗案件的具體案情，包括以下幾項因素：

1. 合約是由被告公司制訂的，柳先生不能作出任何修改或異議，就議價地位的相對實力而言，柳先生明顯處於較弱的位置；
2. 除了合約外，被告公司要求柳先生簽署多張確認合約責任的文書，當中包含了不少複雜的法律用語及概念，而且牽涉重大的法律後果，在不能徵詢法律意見甚至不能致電親朋商討的情況下，柳先生很可能並不理解合約的條款；
3. 被告公司的職員在長達5個小時的密集式銷售過程中，向柳先生施加壓力及不當影響，迫使柳先生就範簽約。

其實被告公司的手法似曾相識，與以往本會曾揭露的「海外分用度假屋計劃」的不良推銷手法相似。綜合過往資料，這些不良銷售手法不外以下幾點：

1. 透過電話推銷，以免費贈品餌誘消費者到有關公司領獎，條件是參加一個旅遊講座。
2. 要求消費者提供身份證以領取贈品。
3. 要求消費者關掉手機以免妨礙講座進行。

4. 職員輪流交替，不斷游說消費者購買會籍，當消費者婉拒，便將會籍費用遞減，長時間的游說令消費者身心疲累，最後為求脫身而就範。

5. 當消費者堅決拒絕時，職員會以懇求的口吻要求提供信用卡作評估，以便向上司交差，事後卻表示已通過申請，不能推翻，迫令消費者簽約。

## 何謂「分用度假屋計劃」？

分用度假屋計劃是指購買一個度假屋的享用權，會員可在指定日子入住該度假屋其中一個房間，會籍價錢視乎房間大小、住宿時間（例如一年或隔年）及享用年期（可長至50年）等。會員購買會籍後，除可享用本身指定的度假屋外，還可透過交換計劃，與購買了其他度假屋會籍的人士交換住宿權。

## 給消費者的提示

儘管法庭可根據《不合情理合約條例》將不合情理的消費合約予以撤銷，而《商品說明條例》亦為因不良營商手法而蒙受損失的消費者提供索償的途徑，然而消費者最終能否勝訴取決於案件的個別情況，以及證據是否充份等因素。再者，訴訟程序可能用上不少時間、精神以至金錢，而一些胡作非為的商人即使敗訴，亦可能不會遵照法庭命令退回已收的款項，因此為保障自身利益，本會呼籲消費者應防患於未然，謹記以下提示，以免誤墮消費陷阱：

未然，謹記以下提示，以免誤墮消費陷阱：

1. 切勿輕易向陌生人披露自己的個人資料，包括手提電話號碼，以免被人濫用，引來麻煩。

2. 不要被中獎這類訊息沖昏頭腦。若純粹是領取贈品，應先問清楚有沒有附帶條件，最好是與親友一起前往，以便照應。

3. 認清楚自己的目的和需要，慎重考慮旅遊會籍是否適合自己。

4. 查問清楚會籍的詳情，包括：度假村的詳細地址、位置、交通配套、周遭環境、內部設施如何？不滿意的話有沒有退會退款的安排？除卻會費外，是否有其他隱藏費用如度假村的管理費、裝修費等？行使住宿權時是否有其他限制？來回交通費用由誰負擔？機票是否須透過該公司購買？

5. 這類會籍都是預繳式消費，消費者應衡量預繳數萬元之後的風險，以及繼續付款的責任，若公司或度假屋因財政有問題而結業或倒閉，有可能血本無歸。

6. 若選擇購買，應詳細閱讀合約條文，不要單靠職員單方面的解說。倘有不明白的地方，便不應簽署合約，並要求有關公司給予時間與家人或朋友商量，或向律師徵詢意見。

7. 不要輕率交出身份證或信用卡，更不要為了脫身而隨便簽約，以為日後可放棄訂金了事。消費者必須注意，簽署合約等同認同合約下的責任，若只付了訂金而停止供款，可能被對方追究違約責任，日後更加麻煩。

8. 若真的不想購買，便應斷然拒絕，堅持離開，若受到留難，仍須嚴正地表達立場，有需要時便報警求助。

要遏止這種營商手法，單靠消費者自保並非萬全之計，政府應考慮立法為消費者提供冷靜期，讓如柳先生般被迫簽約的消費者在合理期限內有權撤銷合約，這樣會對採取不公平銷售手法（包括上述高壓及不當的行為）的不良營商者，起着抑制作用，有利締造一個更公平合理的市場環境。

## 《商品說明條例》 打擊具威嚇性的營業行為

若商戶對消費者施加騷擾、威迫手段或不當影響，例如商戶在推銷酒店會籍時，長時間對消費者進行疲勞轟炸式的推銷行為，或扣起顧客的身份證並阻止他離開，甚至強行把顧客的信用卡拿走刷卡，相當程度上損害消費者的選擇或行為自由，相當可能導致消費者作出本來不會作出的交易決定，這情況下，商戶可能觸犯《商品說明條例》下具威嚇性的營業行為條文。有關商戶可能會被定罪，最高可判罰\$50萬及監禁5年。

但是由於柳先生的個案發生於2005年，而有關具威嚇性的營業行為的條文於2013年7月19日起才生效，故此不適用於柳先生的個案。現時若果遇到類似情況，你可向以下執法機構舉報：

香港海關

舉報熱線：(852) 2545 6182

電郵：customsenquiry@customs.gov.hk

通訊事務管理局辦公室  
(有關廣播電訊服務事宜)

聯絡電話：(852) 2961 6333

電郵：utp@ofca.gov.hk

當然，你亦可向本會的投訴及諮詢部作出投訴，本會以調停人的身份處理相關投訴，協助你與商戶解決糾紛，在適當情況下，可根據你的意願將個案轉介有關執法機構跟進。如想進一步瞭解《商品說明條例》，可瀏覽本會的專題網站（[tdo.consumer.org.hk](http://tdo.consumer.org.hk)），透過漫畫及短片認識條例如何保障消費者。