

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。



本會於2014年曾公開譴責一間以不良銷售手法推銷酒店及餐飲會籍的公司，然而，本會發現類似的會籍公司近來死灰復燃，過去兩年，本會共錄得176宗酒店及餐飲會籍個案，今年首5個月已有41宗。此類會籍公司主要透過電話推銷，尤以銷售澳門酒店居多，但消費者付款後往往難以享用服務，亦有消費者表示遭到公司威嚇，並且發現有隱藏條款及額外附加費，情況再度引起關注。

酒店及餐飲會籍 不當推銷惹關注

個案一：訛稱代表知名酒店集團 實為內地公司

周小姐於2017年3月接到推銷電話，對方聲稱代表某澳門酒店集團推銷價值\$2,499的會籍，包括兩晚五星級酒店住宿及自助午餐、來回船票及表演節目半價門票。周小姐覺得吸引，於是提供信用卡資料，並要求對方即時替她預訂復活節假期酒店房間，對方一一答應。兩星期後，周小姐接到一封有關發出該會籍的信函，但發現並非由該澳門酒店集團發出，於是聯絡信上的A公司並查詢其復活節訂房情況，惟A公司職員竟告知沒有她的訂房資料。

周小姐的復活節之旅最終告吹，隨後半年她不斷嘗試訂房亦不成功，她指出A公司所提供的多個熱線經常未能接通或自動斷線，即使成功接通，職員也以各種

理由推搪，例如電腦未有指示，或者所有房間已給訂滿，要求她加錢改訂另一酒店的房間，使她深感不滿。據周小姐提供的文件顯示，A公司的收款戶口設於廣州，本會按她給予的資料，試圖向一個由A公司銷售員所提供的本港商廈地址發出信函，惜信函遭退回，透過電郵或電話聯絡A公司亦不果。

個案二：聲稱先續會才可退會以威嚇逼使付款

陳太早前接到聲稱代表某澳門酒店集團職員的電話，指她5年前曾經參加一個旅遊會籍，現時會籍屆滿要求她續會，她半信半疑，直言對會籍毫無印象，亦從未使用相關會籍服務。然而，職員言之鑿鑿，說取消會籍必須於3個月前通知，由於

陳太沒有主動申請取消，已自動替她續會，並且說延續會籍後方可申請退會，因此無論如何亦要她支付\$2,688。職員還出言不遜，聲稱如不付款，費用會愈滾愈大，公司更會上門追討，警告陳太後果自負。陳太指職員雖未能按她要求，出示曾購買會籍的證明文件，但聲稱擁有她的資料，更即時逐一與她核對姓名、地址及信用卡號碼，還說延續會籍後可享有4張澳門酒店房間兌換券及8張自助餐券，亦有東南亞酒店的優惠券，陳太感到受壓，無奈答允付款，但示意之後要取消此會籍。

陳太後來接獲一封B公司發出該會籍的信函，儘管當中明言收到她取消會籍的通知，並且一年後不會再要求她延續會籍，可是酒店房間兌換券及自助餐券的數量與職員當日所述不符。由於陳太無法聯絡B公



司，亦找不到B公司的營商資料，後來更於網上看到有人提及類似遭遇，認為事有蹊蹺，於是立即停用其信用卡。陳太聯絡澳門消委會後，獲悉B公司並非澳門註冊商號，於是聯絡本會，本會於取得陳太同意後將個案轉介予警方及香港海關調查。

個案三：附有隱藏條款及額外附加費

早前有銷售員透過電話向張先生推介一個非常優惠的酒店及餐飲會籍(\$2,688)，掛線後，該名銷售員再透過手機應用程式向他發訊息，說明會籍詳情包括澳門高層豪華觀景酒店房兩晚及四位自助午餐，更寫明365日均可入住，包括旺季及公眾假期。同時，銷售員更於訊息內指示張先生以書面寫上同意購買及提供其信用卡照片，張先生以為銷售員的短訊可靠，依言照辦。

數日後，張先生接獲一封C公司發出該會籍的信函，發現會籍原來有一些特別條款，例如只適用於星期日至四入住酒店、訂房要支付政府稅以及旺季入住要收附加費，與銷售員的短訊內容不符。張先生非常愕然，立即向發卡銀行提出帳單爭議申請，此時亦得知C公司的收款戶口原來設於內地，他認為C公司營商手法有問題，於是自行向海關舉報及聯絡本會，本會亦協助張先生將個案轉警方。

本會跟進

此類銷售酒店及餐飲會籍的公司多使用本地電話號碼致電或傳送短訊予消費者，消費者或會誤以為來電或發出短訊者乃代表本港商號，因而放下戒心，直到接到「會籍信」或翻查交易紀錄時，才發現營商者實非本港公司。由於此類公司僅以電郵或所謂訂房熱線為聯絡途徑，而電話多是無人接聽、只供留言或已停止服務，不論是本會或是消費者，均難以接觸會籍公司職員。偶有消費者向本會表示，曾經與會籍

公司職員取得聯絡，惜對方只叫他們耐心等待或提供一些毫不具體的建議，實際是拖延時間而非有意跟進有關問題，最終不了了之。

本會過往曾主動致函這些會籍公司聲稱代表的某酒店集團，詢問該酒店集團與會籍公司的關係，然而，該酒店集團明

確表示沒有委託第三方公司進行會籍銷售活動，與該等公司亦沒有業務往來。另一方面，本會建議付款後無法享用服務的投訴人聯絡發卡銀行，提出帳單爭議申請，並嘗試動用退款機制，同時，本會亦協助將部分個案轉介警方及香港海關調查，以免此類不良會籍公司繼續肆虐。

HOTEL

總結

此類個案所涉金額雖然有限，但部分個案投訴人所描述的銷售手法近乎詐騙，他們付款後未能享用服務，損失金錢，旅行計劃受阻之餘亦影響渡假心情。本會再次提醒消費者小心電話推銷，即使銷售員採用本地電話號碼，或聲稱代表知名公司，亦不可掉以輕心。消費者請留意以下各點：

- **難以單憑電話陳述知悉營商者之真實背景：**消費者如對電話銷售內容感興趣，應先要求索取營商者的公司名稱、電話及營商地址；可以考慮先登入營商者網頁、參考網上用家意見，亦可於稅務局商業登記署網頁 (https://www.gov.hk/tc/residents/taxes/etax/services/brn_enquiry.htm)，查核營商者的商業登記號碼，以確認營商者是否本港註冊商號，有需要時更可直接向相關酒店查詢是否授權有關來電公司銷售其酒店會籍，以策萬全。倘若銷售員以各種理由不願意提供營商者資料，或消費者對所提供的資料存有懷疑，便要提高警覺，絕不應該倉促進行交易。
- **切勿隨便透露個人資料：**消費者切勿向背景不明的人士透露信用卡號碼，及隨便於電話與銷售員核對個人資料及信用卡資料。假如對方以一些理由強調有權收費，例如個案二所述情況，如消費者懷疑對方身份，應終止對話，以免讓對方有機可乘，套取更多個人資料或信用卡資料。同時，消費者應養成定期查閱信用卡月結單的習慣，如發現不尋常或未獲授權的交易，要立即聯絡發卡公司，提出帳單爭議或要求退款。
- **客觀衡量會籍的優惠程度：**就算酒店及餐飲會籍的銷售不涉不良營商手法，消費者亦宜貨比三家，這類會籍往往包裝成物超所值，甚至保證可在節日或旺季使用服務，看似吸引，但消費者必須留意會籍服務一般受會籍公司所訂之條款限制，使用服務時通常亦要經由會籍公司辦理，彈性較少。現時預訂旅遊產品的途徑眾多及方便，亦較有彈性，消費者在決定是否購買此類會籍前，不妨先參考旅行社或預訂酒店網站之條款及收費，予以比較，較為穩妥。