

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，索償一切損失及律師費用。



強行送貨的促銷手法，時有所聞。不要以為只有個別勢孤力弱的消費者才「受壓」，其實就是一些學校、非牟利團體及商業機構，也可能遇上不良商業機構強行送貨，貨品包括辦公室常用的文儀用品如墨盒、碳粉等。

「強行送貨」入侵學校及護老院

個案一：學校遭誤導已訂貨而「接收」了墨盒

余先生新近加入一間學校工作，除擔任教學外，還兼顧行政工作。一天，自稱S文儀用品供應公司職員的袁小姐來電，指他的同事向其公司訂購了一套打印墨盒，尚未提貨，倘若不在月底提貨，便不能享受預訂折扣。余先生對此事並無所聞，亦找不到任何單據及負責同事的確認，故拒絕收貨。

第二個月，S公司又有職員來電，余先生正在上課，未暇接聽，同事王小姐代接電話，S公司職員告知學校訂了一套墨盒，將安排送貨，還查問了王小姐的姓名，以便聯絡。稍後，公司真的送來貨品，王小姐不以為意，並蓋上校印簽收作實。

余先生下課後，得知此事，他發覺貨單的抬頭收貨人已由學校名稱改為王小姐的姓名。余先生向同事說明從未訂購這些墨盒。他致電S公司表示並無訂貨，要求S公司收回貨品，並再次強調不會進行交易。

半個月後，余先生收到S公司寄來帳單，要求支付\$500，不予理會。隨後，一名自稱是S公司負責人的龍先生來電，指稱不管是否有誤會，學校職員既已簽收和蓋上校印，便要負責，如不履行合約，他們會採取進一步行動。余先生為了「大局着想」，也不願意看到同事為難，最終私下掏腰包購入墨盒了事，但警告S公司不要再糾纏學校。

個案二：護老院堅拒貴價「自來」碳粉

某護老院的陳院長接獲E文儀用品公

司的營業代表潘先生來電推銷打印機的墨盒及碳粉，聲稱院方是其公司的熟客，可提供七折優惠，但院長未有答允訂購墨盒。

數天後，院方事務處突然收到E公司送來一盒碳粉，標明單價為\$900，送貨人員只着院方職員簽收，沒有收取貨款。翌日陳院長放假回來，院方同事向他報告有關碳粉一事，他再翻查訂購紀錄，才知道院方從未與E公司做過任何交易，故此並不是潘先生所說的「熟客」。而院方總務主任發覺E公司提供的碳粉售價比市價高出三倍多，故陳院長決定不與E公司交易。他立即致電E公司交涉及發信表示不會購買該公司交來的碳粉，並要求E公司在兩星期內取回貨品，否則院方會自行處理，亦向警方備案。十日後，E公司終派員取回貨品。

結語

本會不時接獲一些機構職員來電投訴有自稱文儀用品公司採取不良銷售手法，例如公司在未得到機構的同意下送來貨品，事後又開天殺價等。但基於投訴是商業機構之間的交易，屬商業上的糾紛，本會不便處理，但本會也希望藉以上個案，提醒個人或機構消費者，無論屬商業、非商業機構或學校，在採購及收貨時應留意及防範的地方：

一、採購制度

- 清楚釐定採購貨品的程序及細節，例如釐定負責訂購及/或收貨的職員、妥善存放採購紀錄及貨品訂單，讓職員依循。

- 如遇營銷商以電話向職員查詢所採用貨品的資料，職員應拒絕透露詳情，如有需要，對方應以書面查詢及說明原因。

- 如接獲營銷商來電促銷，職員切勿在電話交談細節，更不要談論價錢及贈品。

- 若機構/學校不欲購買，應明確地拒絕該營銷商；若考慮購買，便應要求營銷商提交書面報價，讓機構/學校有充分時間瞭解及作出決定，並以書面訂購。

二、處理經訂購貨品

- 劃一收貨程序和妥善存放貨品訂單，盡量安排訂貨的教職員負責收貨。若有關職員未能親自收貨，應將訂購單據及/或相關資料複印，交予負責收貨的職員收貨時核對。

- 收貨時必須小心核對貨品名稱、型號、價錢等，確定是所訂購的貨品才簽收。

- 可考慮修訂收貨的校印字句，註明蓋印並不表示同意購買相關貨品，要以機構/學校最終決定為準。

三、處理未經訂購貨品

- 若有未經訂購的貨品送到機構/學校，機構/學校應即時拒絕接收，切勿在單據上蓋印或簽收。

- 若機構/學校已接收未經訂購的貨品，切勿把貨品開封，應以掛號信申明沒有訂購貨品，要求退貨及不予付款，並提出一個合理時間（如14天內）要求對方取回貨品。

- 倘若機構/學校受到有關營銷商不斷滋擾，應報警求助。

