消費者權利責任

單元五

### 姓名： （ ） 班別： 日期：

活動 1



### 先進行分組，然後就個案進行討論，根據下面提供的選項填上與個案相關的權利和責任（可多於 1 個），並加以解釋，完成後派代表向老師及同學報告。

從以下選項中選擇適當的權利和責任，填寫在個案 1 表內適當的位置。

|  |  |
| --- | --- |
| a 獲得品質有保證的產品 | b 購買前應仔細檢查產品是否能正常運作 |
| c 能夠就劣質、不滿意的產品獲得賠償 | d 退貨時出示完整的包裝盒 |
| e 保留收據、保養証明書，以便退款或維修智能手機 | f 有責任搜集產品的資料，例如參考其他用家的經驗 |
| g 有責任了解自己的負擔能力 | h 確保產品安全，不會構成危害的權利 |
| i 能夠獲賠前往店舖退貨的車費 | j 有責任分辨「需要」和「慾望」的差異 |
| k 取得產品的正確資料的權利 | l 有權獲知消費者應有的基本權責 |

|  |
| --- |
| 個案 1 |
| 我在專門店購買了一部智能手機，回家後才發現不能正常運作。然而，我已經把包裝盒扔掉了，我仍能獲得退款或免費維修嗎？ |
| 他的權利：  解說： |
| 他的責任：  解說： |
| 他可以獲得退款或免費維修嗎？ |

從以下選項中選擇適當的權利和責任，填寫在個案 2 表內適當的位置。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| a | 要求餐廳馬上進貨，確保能吃到極級吞拿魚腩 | b | 要求餐廳作出賠償的權利 |
| c | 入座前向職員詳細查詢有關優惠的全面資料 | d | 要求餐廳提供折扣優惠作補償 |
| e | 向消費者委會員投訴的權利 | f | 滿足基本飲食需要的權利 |
| g | 在入座前獲知餐廳未能提供有關優惠 | h | 有責任分辨「需要」和「慾望」的差異 |

|  |
| --- |
| 個案 2 |
| 一家日本餐廳以極級吞拿魚腩 1 折優惠作招徠。入座後才發現極級吞拿魚腩早已售罄， 老闆更要求我必須最少消費 $100 才可離開！ |
| 她的權利：  解說： |
| 她的責任：  解說： |
| 餐廳老闆的做法合理嗎？ |

從以下選項中選擇適當的權利和責任，填寫在個案 3 表內適當的位置。



|  |  |
| --- | --- |
| a 了解增值服務的收費詳情及條款 | b 定期查閱帳單，確認金額及所申請的服務內容 |
| c 接受免費的增值服務前，確定自己是否需要該項服務，並了解免費期限 | d 自由選擇所需服務的權利 |
| e 有權利獲得生活必須的電訊服務 | f 獲豁免有關收費的權利 |
| g 有責任分辨「需要」和「慾望」的差異 | h 向通訊事務管理局投訴的權利 |
| i 有責任避免草率地申請不需要的增值服務 | j 有責任比較不同營辦商提供的服務 |

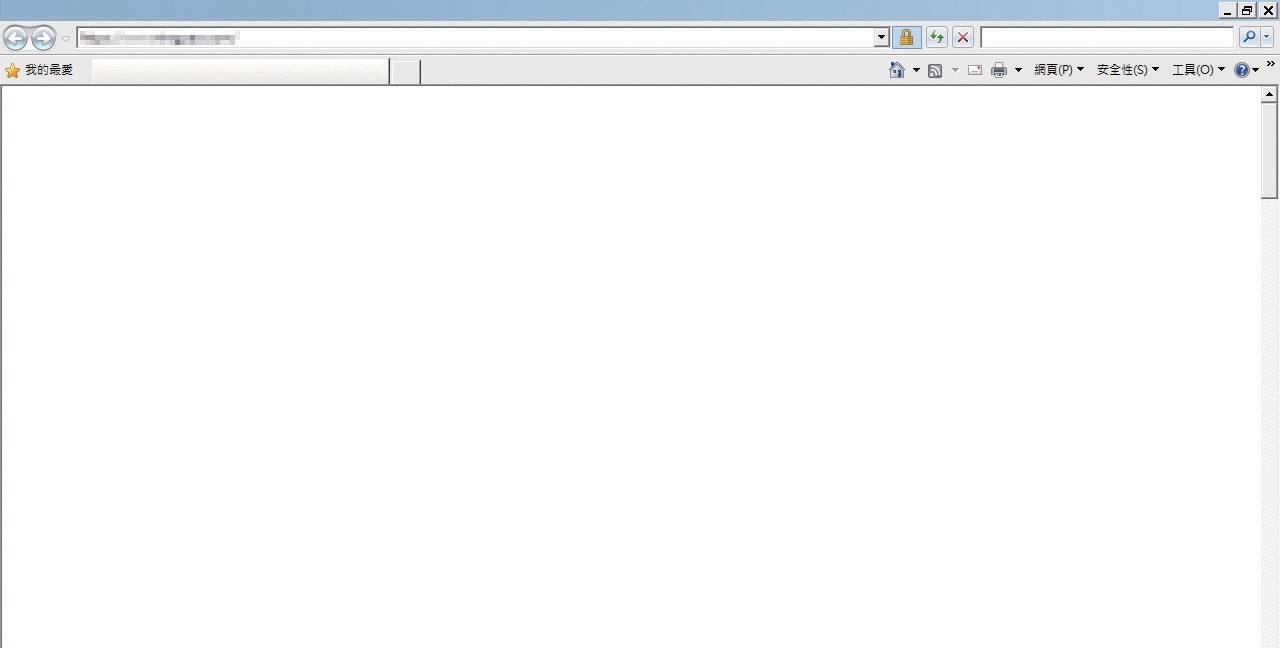
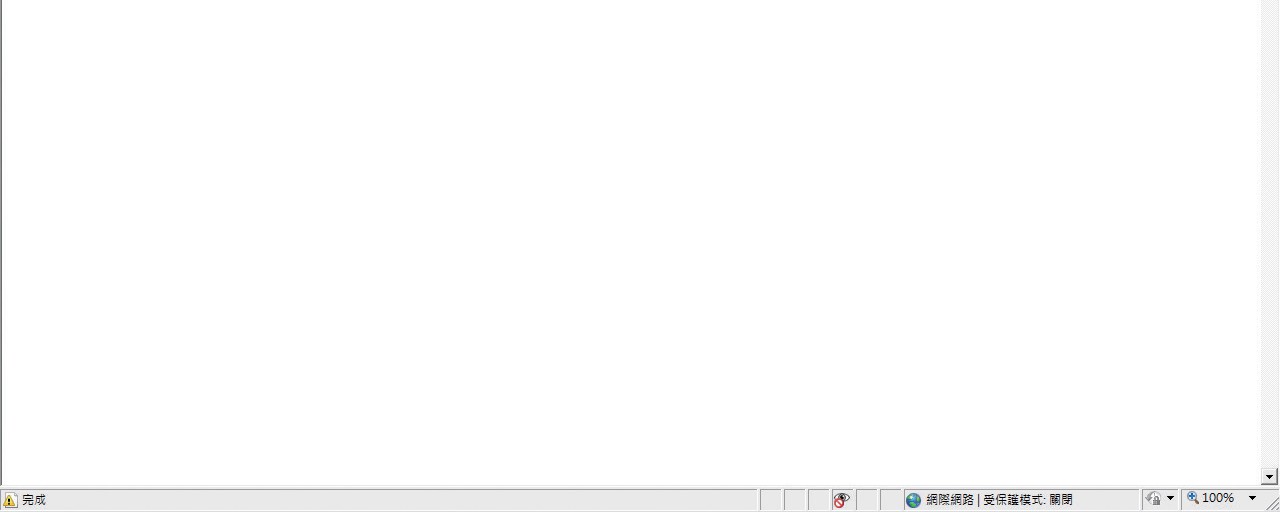
|  |
| --- |
| 個案 3 |
| 簽約時，流動網絡服務營辦商於首兩個月免費提供增值服務。由於這些服務是免費提供，所以我  沒有多想便接受了。然後，第三個月的帳單包括了這些增值 服務的費用。營辦商指即使我沒有使用這些服務，仍必須繳交費用。 |
| 她的權利：  解說： |
| 她的責任：  解說： |
| 消費者如何避免為不需要的增值服務繳交費用？ |

 活動 2



活動 1 有關消費者權利及責任的討論除了適用於實體店外，亦適用於網絡世界。消費者在網上購物，亦需要注意相關的權利及責任。

參考資料：某網上購物平台的退貨須知



退貨及換貨

退換前需要注意什麼？

已開封、使用或因個人原因而造成任何損壞的商品均不能退換。

請保留及退回所有包裝，包括貨品原裝包裝盒、包裝箱、商品原標籤、

吊牌、證明文件、廠商保證書、說明書、贈品及全部配件等，並確保所有包裝在完好無損的狀態下退回。貨品上的標籤或吊牌必須保持完整，如有破壞或折曲都不能退換。

貨品必需於七天內退回本公司的物流中心。若本公司未能於七天內收回貨品，將保留取消更換貨品的權利。（顧客需要於 24 小時前預約本公司的送貨員收回貨品）。請注意， 一張訂單只可進行一次退換。

* 1. 在網上購買產品或服務前，我們需要注意哪些事項？列出其中三項。

### 參閱以上資料，於網上購物可以獲得退款嗎？

參考資料：《貨品售賣條例》

根據《貨品售賣條例》，店方即使註明「貨物出門，恕不退換」，但如果店方售賣的貨品不符合以下四個條件， 消費者亦可跟店方商討賠償。

1. 店方有權出售該貨品。即是說，店方是從合法途徑購入、製造或受物主委託出售該貨品。
2. 對貨品的任何口頭或文字的描述或樣本說明，必須真實正確和與事實相符。
3. 貨品必須能發揮應有的功用。
4. 貨品的質素，包括其可用性、外觀、完整、安全和耐用，須具一定的水準。例如電子產品需要符合安全標準。

# 活動 3



## 小組討論及角色扮演（不良營商手法）

### 先進行分組，然後就個案進行討論，完成後派代表向老師及同學匯報。

|  |
| --- |
| 消費者委員會  消費者委員會制定了《消費者權利和責任指引》，包括八項消費者的基本權利：   * 滿足基本需要的權利 ◆ 發表意見的權利 * 獲得安全保障的權利 ◆ 獲得公正賠償的權利 * 取得正確資料的權利 ◆ 接受消費者教育的權利 * 自由選擇的權利 ◆ 享有可持續發展及健康的環境的權利 |

個案 1

### 參閱以下資料：



【本報訊】食物環境衞生署食物安全中心公布，部分由巴西

出口的肉類品質出現問題。食物安全中心暫時禁止所有巴西生產的冷藏及冰鮮肉類進口，即時生效。

食物安全中心會抽查食物樣本化驗，確保食物符合本港法例規定，以保障食物安全和公眾健康。

巴西爆發食物安全問題 香港禁止進口巴西肉類

2017-04-02

香港日報

港聞

|  |
| --- |
| 肉檔老闆與店員的對話  店員：「不好了！最近有報導指巴西進口的肉類含有致癌物，很多熟客都不再光顧了。」老闆：「馬上收起肉類來源地的標籤，不要  告訴顧客肉類的來源地是巴西。」  店員：「假若有顧客詢問肉類的來源地，該怎樣回答？」  老闆：「不用明確回答顧客。只需要叫他們放心購買！若顧客追問下去，回答肉類是來自南美洲即可。」 |

|  |
| --- |
| 店員：根據老闆的指示，向顧客推銷肉類產品。  顧客：根據消費者的權利要求知悉產品來源地，若店員拒絕回答，可向相關機構作出投訴。 |

### 討論以下問題：

1. 肉檔老闆採用了甚麼不良營商方法吸引顧客？這種方法有甚麼不當之處？

### 你有看過類近的銷售手法嗎？你會如何處理？

### 個案 2

### 參閱以下資料：



資料 1：某美容公司的纖體廣告

|  |
| --- |
| 人工智能量子磁力消脂  最新減肥科技，經大學研究驗證多年來無數成功例子 |

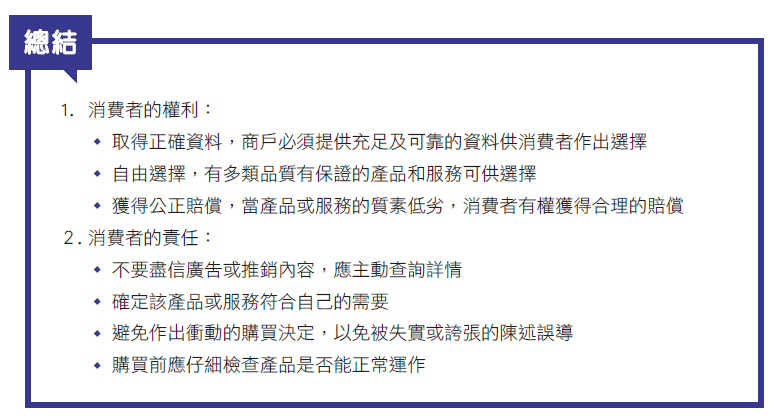
資料 2：芷欣和小敏的對話



|  |
| --- |
| 芷欣 |
| 接到傳單，呢間美容公司嘅「人工智能量子磁力消脂」服務聽起來好正！  冇聽過這種減肥方法 ， 到底有無效？  小敏  當然有效！廣告聲稱這是經大學驗證的最新科技，而且快速見效，無風險。  但我覺得有啲可疑。  小敏  我宜家要去報名喇！等我成功瘦身後，你唔好嫉妒我喔！ |
| 傳送 |

### 以上廣告採用了甚麼不良營商方法吸引顧客？這種方法有甚麼不當之處？

### 你有看過類近的銷售手法嗎？你會如何處理？





延伸活動

### 嘗試到附近商戶，了解其退款政策：

|  |  |
| --- | --- |
| 商戶名稱 | 退款政策 |
|  | 需要在多少日內退回： 日是否接受無條件退貨：是 ／ 否  其他： |
|  | 需要在多少日內退回： 日是否接受無條件退貨：是 ／ 否  其他： |
|  | 需要在多少日內退回： 日是否接受無條件退貨：是 ／ 否  其他： |

