

消費者權利責任

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。

Ⓐ 獲得品質有保證的產品	Ⓑ 購買前應仔細檢查產品是否能正常運作
Ⓒ 能夠就劣質、不滿意的產品獲得賠償	Ⓓ 退貨時出示完整的包裝盒
Ⓔ 保留收據、保養證明書，以便退款或維修智能手機	Ⓕ 有責任搜集產品的資料，例如參考其他用家的經驗
Ⓖ 有責任了解自己的負擔能力	Ⓗ 確保產品安全，不會構成危害的權利
Ⓘ 能夠獲賠前往店鋪退貨的車費	Ⓙ 有責任分辨「需要」和「慾望」的差異
Ⓚ 取得產品的正確資料的權利	Ⓛ 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。

Ⓐ 要求餐廳馬上進貨，確保能吃到極級吞拿魚腩	ⓑ 要求餐廳作出賠償的權利
ⓒ 入座前向職員詳細查詢有關優惠的全面資料	Ⓓ 要求餐廳提供折扣優惠作補償
Ⓔ 向消費者委員會投訴的權利	Ⓕ 滿足基本飲食需要的權利
Ⓖ 在入座前獲知餐廳未能提供有關優惠	Ⓖ 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。

Ⓐ 了解增值服務的收費詳情及條款	ⓑ 定期查閱帳單，確認金額及所申請的服務內容
ⓒ 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	Ⓓ 自由選擇所需服務的權利
Ⓔ 有權利獲得生活必須的電訊服務	Ⓕ 獲豁免有關收費的權利
Ⓖ 有責任分辨「需要」和「慾望」的差異	Ⓗ 向通訊事務管理局投訴的權利
Ⓘ 有責任避免草率地申請不需要的增值服務	Ⓙ 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：

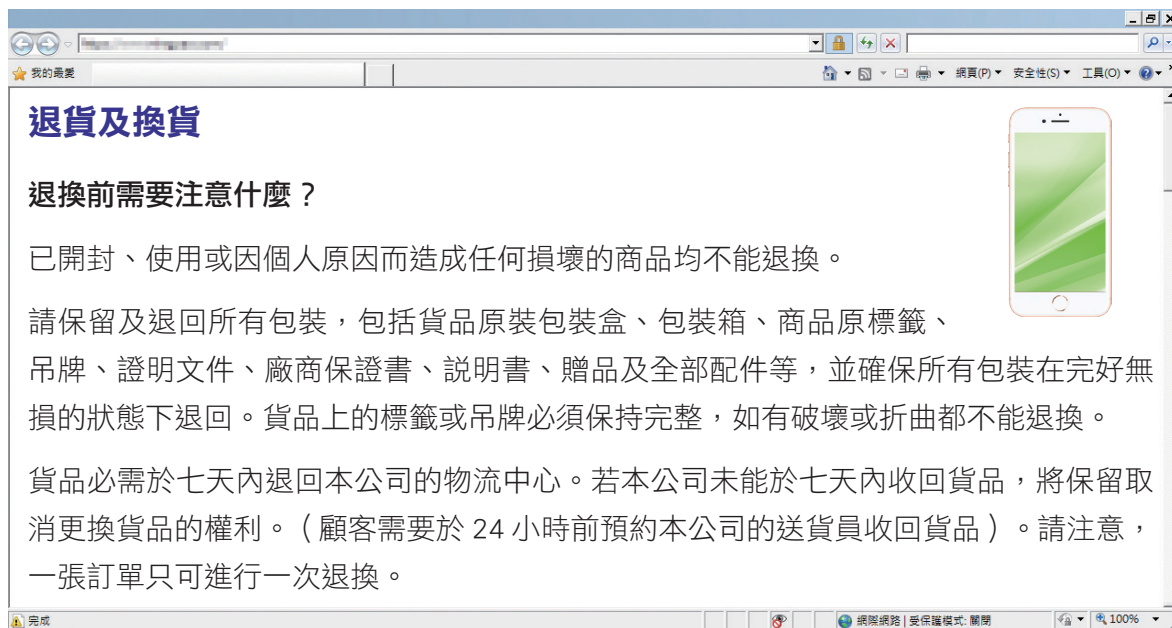
解說：

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。

2. 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
- ◆ 獲得安全保障的權利
- ◆ 取得正確資料的權利
- ◆ 自由選擇的權利
- ◆ 發表意見的權利
- ◆ 獲得公正賠償的權利
- ◆ 接受消費者教育的權利
- ◆ 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：

港聞

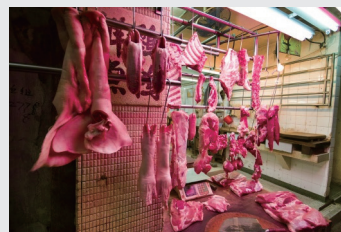
香港日報

2017-04-02

巴西爆發食物安全問題 香港禁止進口巴西肉類

【本報訊】食物環境衛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。



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？

2. 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

**一星期瘦 20 磅，零風險
特價全套療程 \$3,999**

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！😍





有聽過這種減肥方法🤔，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

1. 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？

2. 你有看過類近的銷售手法嗎？你會如何處理？

總結

1. 消費者的權利：

- ◆ 取得正確資料，商戶必須提供充足及可靠的資料供消費者作出選擇
- ◆ 自由選擇，有多類品質有保證的產品和服務可供選擇
- ◆ 獲得公正賠償，當產品或服務的質素低劣，消費者有權獲得合理的賠償

2. 消費者的責任：

- ◆ 不要盡信廣告或推銷內容，應主動查詢詳情
- ◆ 確定該產品或服務符合自己的需要
- ◆ 避免作出衝動的購買決定，以免被失實或誇張的陳述誤導
- ◆ 購買前應仔細檢查產品是否能正常運作

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：_____

