

消費者權利責任

建議教學時間：40 分鐘

學習目標

1. 了解消費者的權利和責任
2. 認識不良營商手法的不當之處
3. 認識維護消費者權益的法例和機構

教學建議

教學重點	概念／知識／價值觀／態度
<ul style="list-style-type: none"> ● 認識消費者的權利和責任 ● 維護消費者權益的法例 	<p>概念／知識</p> <p>消費者的權利和責任、退款政策、選購物品和服務的原則</p> <p>價值觀／態度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 負責任，購物前了解消費者的責任。 2. 公義，了解不良營商手法的不當之處。 3. 理性，不要被過份誇張的宣傳誤導。

教學活動	教學資源	時間
<p>引起動機</p> <p>透過提問學生有否購物獲得退款，引起學生思考獲得退款的條件。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 要學生回想在各類型商店購物後獲得退款。 	教學簡報 P.3	5 分鐘
<p>活動 1 及活動 2</p> <p>讓學生分組，在適當位置填上相關的權利和責任。</p> <p>過程中，如果學生對一些權利及責任的內容有疑問，教師可根據消費者委員會的《消費者權利和責任指引》作出解釋。</p> <p>完成後，教師宜提出跟進問題，例如購物前需要的事項作總結。亦可以提問網上購物可否獲得退款，引導學生思考到實體店購物和網上購物的不同之處。</p>	教學簡報 P.4-9 工作紙 P.1-4	15 分鐘

活動 3 分組選擇不同個案，根據參考資料進行角色扮演。 老師宜提醒學生： <ul style="list-style-type: none"> ● 進行活動時需注意有關參考資料 ● 各種不良營商手法的不當之處 ● 有否看過類似的銷售手法，以及該如何應對。 	教學簡報 P.10-23 工作紙 P5-8	20 分鐘
總結 消費者的權利和責任，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 取得正確資料的權利 ● 自由選擇的權利 ● 獲得公正賠償的權利 ● 購買前應仔細檢查產品是否能正常運作 ● 確定該產品或服務符合自己的需要 ● 不要盡信廣告或推銷內容，應主動查詢詳情 ● 避免作出衝動的購買決定，以免被失實或誇張的陳述誤導 	教學簡報 P.24-25 工作紙 P.9	5 分鐘
延伸活動 嘗試到附近商戶，了解其退款政策。 <ul style="list-style-type: none"> ● 於多少日內接受退貨？ ● 是否接受無條件退貨？ 	教學簡報 P.26 工作紙 P.9	

參考網站

消費者委員會《消費者權利和責任指引》

https://www.consumer.org.hk/sites/consumer/files/competition_issues/20060110/2006100401c_v1.pdf

商品說明條例

https://www.consumer.org.hk/ws_chi/unfair_trade_practices/index

香港海關

http://www.customs.gov.hk/tc/consumer_protection/

《電訊服務合約業界實務守則》

http://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/alerts/tsc/index.html

課程連結

企業、會計與財務概論 營商環境 商業道德與社會責任
 生活與社會 明智消費：明智消費者的權益與責任