

消費者權利責任

姓名：_____ () 班別：_____ 日期：_____

活動 1

活動目的

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

讓學生分組，然後就獲安排討論的個案，根據下面提供的選項填上與個案相關的權利和責任，並加以解釋，完成後派代表向老師及同學報告。

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、保養證明書，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) 能夠獲賠前往店鋪退貨的車費	(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：(c) (a) (l)

解說：消費者具有獲得公正補償的權利。假若該智能手機並非由消費者錯誤使用而導致不能運作，消費者有權獲得合理的補償，例如更換另一部同款式的智能手機或要求免費維修。由於該產品不能正常運作，不論包裝是否完好，他都有權利要求退款或要求免費維修。然而他需保留單據以證明該部智能手機是購自該店。購買後應馬上登記保養服務，並查看保用條款。於保養期內，可以要求公司維修智能手機。

他的責任：(f) (b) (e)

解說：假若無法證明產品的問題並非由消費者錯誤使用而導致，並非所有商戶都會接受退款。消費者應該在購買前搜集資料，例如了解其他用家是否有同樣經驗，了解該產品是否合適。

他可以獲得退款或免費維修嗎？

可以，獲得品質有保證的產品是消費者的權利。然而，若消費者在購買時曾經檢查手機，店鋪可能會以購買時能正常運作拒絕退款。

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：(g) (e)

解說：消費者有取得正確資料的權利，該餐廳應該提供足夠的資料，例如極級吞拿魚腩是否已經售罄，讓消費者作出選擇是否進入餐廳。她有權離開而不作任何消費。
消費者亦應有渠道發表意見，她可向消費者委員會投訴。

她的責任：(c)

解說：商戶的推銷內容未必提供服務的全面資料，消費者有責任向店方詳細查詢。
消費者應掌握充分的資料後才作出消費決定，避免在資料不完全的情況下作出錯誤的決定。

餐廳老闆的做法合理嗎？

不合理。在這個案中，餐廳老闆有責任向消費者提供全面資料。
當消費者獲知未能享有優惠時，她有權不進入該餐廳消費，馬上離開。
然而，部分餐廳可能設有最低消費，當消費者進入餐廳後，餐廳或會要求消費者最少要消費至特定金額。

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：(d) (h)

解說：她有權取消不需要的增值服務，只保留需要的服務。

消費者應有渠道發表意見，她可向通訊事務管理局投訴，通訊局會進行調查。

她的責任：(c) (a) (b) (i)

解說：即使哪些增值服務為免費提供，消費者亦不應申請自己並不需要的服務。當簽約時，消費者可向流動網絡服務營辦商提出取消個別增值服務。

應先向服務供應商了解當兩個月免費期限屆滿後，會否就第三個月是否接受該增值服務而進行確認。

消費者若選用自動轉帳繳費，可能未能及時注意到帳項包括了增值服務的費用，造成損失。

消費者在接受任何服務前需要經過審慎的考慮，避免不經思考作出草率的決定。

消費者如何避免為不需要的增值服務繳交費用？

若她在免費試用期屆滿前選擇退出增值服務，便不需繳交增值服務的費用。

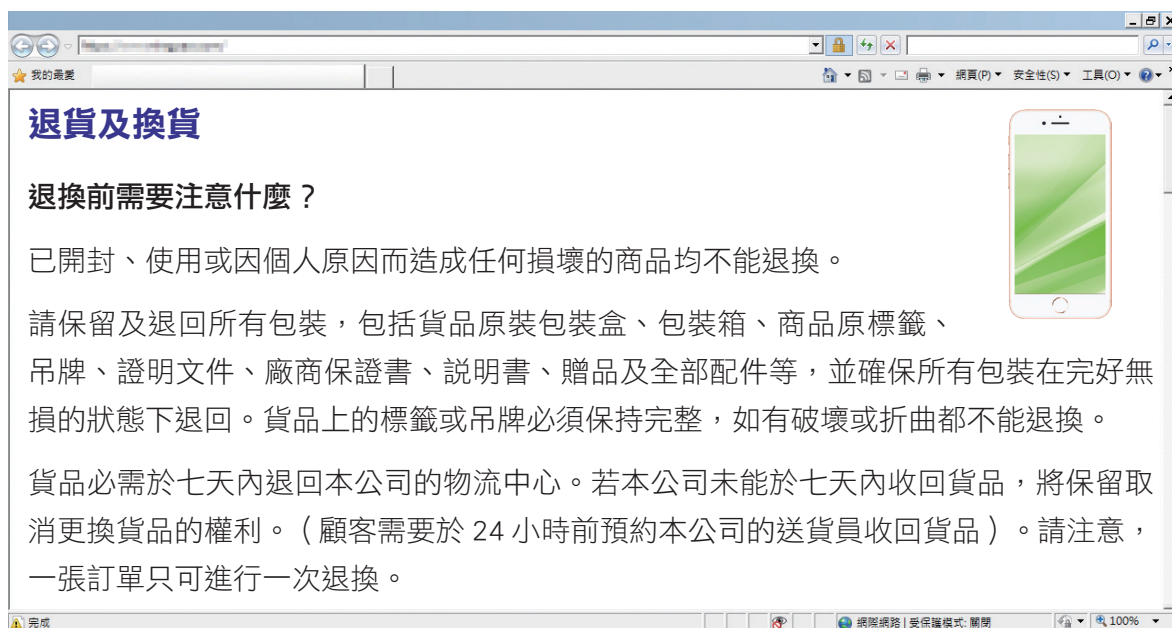
解說：根據《電訊服務合約業界實務守則》，消費者可自由決定是否接受及使用免費試用服務。

若免費試用服務在免費試用期後可能會收費，服務供應商須在提出免費試用服務時向用戶解釋退出服務的安排。消費者亦需查閱帳單，確認所申請的服務內容。

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



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。

留意產品或服務的詳情、有沒有額外費用、其他消費者的評論、售後服務、退款政策、保養服務。

2. 參閱以上資料，於網上購物可以獲得退款嗎？

視乎每間網上商店的退款政策。

例如在淘寶網購買，消費者可以跟客戶服務員聯絡要求退款，或需提供相片證明產品出現問題。

在社交網絡營運的非正式網店較沒有保障，購買前需要了解有關退款政策。

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

選擇以下其中一個個案，期間着學生扮演個案中的其中一個角色，並讀出對白，完成後進行小組討論，派代表向老師及同學匯報。

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 （適合能力較弱的學生）

參閱以下資料：

港聞

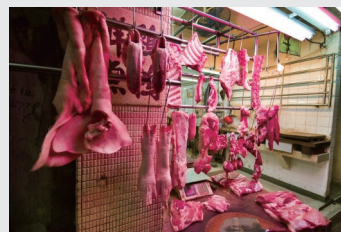
香港日報

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。」



同學分組後，着組員分別扮演店員及顧客的角色。

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？

肉檔老闆刻意隱瞞重要的資訊，誤導消費者以為產品安全。

以欺騙方式誘使顧客購買並不道德。更可能危害消費者的健康。

2. 你有看過類近的銷售手法嗎？你會如何處理？

自由作答。

參考答案：一些美容療程可以會忽略了產品的風險。

例如香港曾有數人在接受抽脂手術後死亡，但美容公司宣傳時卻往往沒有提及風險。

作出購買決定前，我會搜集足夠的資料，例如向店方查詢有關產地、風險。以及在網上向曾經購買同類產品或服務的消費者查詢經驗。

補充資料

個案一

角色扮演開始前：教師可以提醒學生角色扮演必須包括以下重點：

- 店員必須作出推銷及依照老師指示隱瞞產品來源地。
- 顧客必須提出疑問、引用消費者權利並作出投訴。

角色扮演結束後：教師可以作出適當的補充，例如：

1. 解釋消費者可享有「獲得安全保障的權利」、「取得正確資料的權利」的意思。
 - 獲得安全保障的權利：確保消費者購得的產品及其製造過程，以及服務對健康或生命不會構成危害。
 - 取得正確資料的權利：有充足及可信賴的資訊，從而讓消費者作出明智的選擇，免他們受不誠實或誤導廣告和標籤的欺騙。這包括產品規格說明、來源地、安全警告、價錢、付款方式、品質有效日期及保證、售後服務內容、成份、營養價值等等。
2. 教師亦可以指出投訴途徑，例如可致電消費者委員會及食物環境衛生署。

個案 2 （適合能力較強的學生）

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！😍





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，你唔好嫉妒我㗎！😏🤪





傳送

角色扮演要求

同學分組後，着組員分別扮演芷欣和小敏的角色。扮演小敏的同學需要提出理據，勸說扮演芷欣的同學不要相信該瘦身廣告。

完成角色扮演後，討論以下問題：

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？

廣告的內容過於誇張，且沒有根據。沒有科學證實的方法可能會影響健康，隱瞞所涉及的風險亦可能危害消費者。

2. 你有看過類近的銷售手法嗎？你會如何處理？

自由作答。

參考答案：一些補習社、保健產品的陳述十分誇張。實際上功效不如廣告所述。例如一些補習社聲稱短時間內能大幅提高學生的成績，並有不少成功往績。但實際上那些取得優異成績的學生也許並非補習社的學生。

補充資料

個案二

角色扮演開始前：教師可以提醒學生角色扮演必須包括以下重點：

- 小敏必須說明該瘦身廣告不可信的原因。
- 可以向芷欣建議較合適的瘦身方法。

角色扮演結束後：教師可以作出適當的補充，例如：

1. 指出消費者在購買服務前有責任尋求資訊
 - 搜集產品的資訊，例如廣告描述的內容是否真實
 - 參考其他用家的實際經驗，不要只相信廣告的內容。
 - 評估安全，例如服用藥丸會否影響健康。
2. 較佳的瘦身方法
 - 建議芷欣做運動減肥，不要期望輕鬆不用付出的減肥方法。
 - 保持均衡飲食，注意吸收的營養是否適量。

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
超級市場	需要在多少日內退回：_____ 日 是否接受無條件退貨：是 / 否 其他：_____
電器用品店	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：_____

