

# 行政院消費者保護委員會新聞

## 標題：行政院消保會提醒赴港旅遊購物，提防受騙！

行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）頃獲悉香港消費者委員會（以下簡稱香港消委會）發布新聞公布兩間位於尖沙咀的影音店：（1）時尚數碼位於九龍尖沙咀彌敦道 80 號金鑾大廈地下 B 舖，（2）日東公司位於九龍尖沙咀彌敦道 36 號至 44 號重慶大廈地下二號 A 舖，以外地遊客為目標，使用餌誘式及誤導手法行銷 3C 高價商品（如相機及配件或電腦產品）。該會並表示自去年 1 月以來共接獲 143 件投訴上開 2 店家爭議案，且投訴個案所涉及爭議款額累計竟高達 1,609,000 港元，並列舉 4 件案例詳如附件。

行政院消保會表示，香港消委會所列舉 4 個案例僅為外地人赴港遭詐騙事件之冰山一角，且由上述案例之爭議處理過程可知，出國旅遊發生消費糾紛，除有申訴無門之苦，且需付出額外之時間及費用支出，其代價不可謂不大。鑑於國人常去香港旅遊購物，故行政院消保會籲請國人赴港旅遊購物時，應選擇香港旅遊協會的會員商號消費較有保障；尤其是所進入之商家店員多為男士且人數較多，或所擬選購的產品又都剛好缺貨時，就要格外小心及三思，不要隨意聽信店員介紹的產品；另國人在國外刷卡消費時，亦應特別注意簽單上之消費金額及單位是否正確無誤，避免產生不必要的消費糾紛及匯差損失。

至國人赴港旅遊如遇有任何消費問題，除可在當地洽請陸委會香港事務局（即當地之台北經濟文化辦事處，申訴專線 8522525-8642）協助處理外，亦可向香港消費者委員會（申訴專線 8522929-2222）或香港旅遊業議會（申訴專線 8522807-0707）申訴。至國人回台後始發現之消費問題，可經由行政院消保會於各縣市政府消費者服務中心設置之「1950」全國消費者服務專線申訴；行政院消保會將轉請陸委會協助處理。

附件

### 時尚數碼的不良銷售手法

#### 個案一

一名來自深圳的遊客行經時尚數碼時稱，被門外的巨型日本名牌標誌所吸引，誤以為該店是有關名牌商的專營店，又看見陳列於店門口的

投影機，向店員問價後，獲知該投影機零售價港幣 3,200 元；當被問及為何投影機沒有該名牌標誌時，店員指，該牌子投影機是上述名牌商收購的公司所製造，經討價還價後，該遊客支付港幣 2,800 元購買。付款後，職員隨即游說他購買另一部「更好」的投影機，稱具有更高解像度及附有遙控。產品標價為港幣 5,100 元，雙方議價後，店方願意調低售價至港幣 4,750 元。該名遊客最後同意多付港幣 1,950 元購買新投影機。交易期間，他曾要求測試新機的性能，不過職員以店內沒有電池而拒絕試機。

他返回深圳後，上網查核有關產品的詳情，卻無法找到任何資訊。他再按該店舖提供的聯絡方法，致電內地售後服務部，但對方指沒有相關產品的資料。最後，他在網站發現一台包裝與其所購入的投影機完全相同的產品，但卻屬另一牌子，而售價只是人民幣 2,400 元。投訴人又指，其所購投影機的牌子，也不屬於店方所指品牌日本廠商旗下的公司生產，頓覺被騙，要求消委會協調追討賠償。

## 個案二

一名南非遊客來港欲購買數碼相機（型號甲）予他的女兒。店舖職員告知有關型號的售價是 1,250 美元，選購期間，店員游說他支付 1,400 美元購買另一部更新及功能較佳的數碼相機（型號乙）。當他查詢何以型號乙相機並無包裝盒及說明書時，店員表示隨機附送相機袋，因此無需包裝盒，又聲稱收據可作全球保用，而操作說明則可在網上參閱。該名遊客其後離港往上海，從朋友口中得知購得的相機是舊款型號；由於收據上列明顧客可在七天內退貨及取回貨價七成款項，因此他立即更改行程，回港追討。

當他到達店舖要求更換型號甲的相機時，店員斷言拒絕，理由是他未能交回相機的包裝盒及說明書。根據店舖的收據，回收之貨品「必須完好、配件齊備及連包裝盒，否則本店有權拒絕回收該貨品」。其後，職員又指型號甲相機的價格在一星期內已上漲至 2,000 美元，店員只肯提供九折優惠及贈送閃光燈。他拒絕接受有關提議。

更糟的是，投訴人返回南非後再向當地經銷商查詢，據當地經銷商表示，其購得的相機是二手貨，有些功能更不能正常運作，他又發現相

同型號相機在南非的售價，只是其購買相機金額的三分之一。他對於店舖的不良銷售手法，感到極度失望，遂向消委會投訴。

日東公司的不良銷售手法

### 個案三

一名深圳遊客向店內職員查詢一數碼相機的價格為港幣 1,350 元，他同意購買產品，但店員卻要求他先以信用卡付款，店員在他付款後去取貨；半小時後，店員聲稱有關型號的相機缺貨，該名遊客要求退款，但職員卻提議購買另一部「性能較好」的相機，價值港幣 1700 元。經過一輪「討價還價」後，該名遊客最終用了港幣 1,500 元購買產品。回到深圳，他查詢後發現有關產品只售港幣 600 元。

### 個案四

一名上海遊客到店內購買一部相機及一支聲稱有防手震功能的鏡頭，價值港幣 8,000 元。店員要求先行付款，才可檢查產品；付款後，他發覺職員所言非實，鏡頭並沒有防震功能。他立即要求退回款項，但遭店方拒絕。同時，職員提議該名遊客購買另一款聲稱為最新型號及擁有防震功能的鏡頭。最後，他同意多付港幣 4,100 元購買有關產品。回到酒店後，他立刻上網查看有關資料，發現鏡頭並不屬於最新型號也沒有防震功能，鏡頭也只售港幣 2,300 元。翌日，他返回店舖要求退款，職員卻稱只可取回已繳付的七成款項。他認為有關建議不能接受，報警求助及要求消委會協調追討賠償。