

有關消費者事務的常見問題

Frequently asked questions about consumer affairs

這些資料適用於英格蘭、威爾斯及北愛爾蘭

商店是否必須退款給予退還的貨物？	2
若我將貨品退回商店，是否必須接受代用券？	3
我收到一份我不喜歡的聖誕禮物。我可否將這份禮物拿回出售的商店及要求退款？	4
我在減價時買了一些貨品及想退回，我有甚麼權利呢？	5
我是否要接受並非真正是我訂購的貨物？	6
若我決定取消已訂了的服務或貨物，我是否可以取回訂金？	7
我僱用的建築商用了很長時間去進行工程 – 我有甚麼方法可以使他完成工程？	8
我購買的貨物有保證書 – 這其實是保證甚麼呢？	9
我在減價時買了一件有瑕疵的貨品 – 我可以要求退款嗎？	10
預繳卡對我有何幫助呢？	10
我買了一輛有毛病的汽車，但汽車商拒絕討論這問題 – 我下一步可以怎樣做？	11
我經報紙的私人廣告買了一件貨品但它是壞的 – 我有甚麼權利呢？	12
我收到一封私人信通知我在抽獎中贏了獎。我怎樣可以查到是否確有其事？	12

商店是否必須退款給予退還的貨物？

從商店購買的貨物必須是適合其出售所作的用途、符合該貨品的任何描述及其質素是令人滿意的。這即是說該貨品必須達到以你所付出的價格來說是合理預期的質素。如果貨品未能符合這些條件，你可能有法律權利退貨及取回退款。如果無法在數天內返回該店，你應致電賣方說明你認為貨品有問題，及想退貨和取回退款。

如果你購買了一件貨品數星期後仍未正式檢查它，而後來才發覺有問題或毛病，你可能難於退貨和取回退款，因為你已經有「合理」時間使用這件貨品。法律並沒有對「合理」時間作出定義。

若我將貨品退回商店，是否必須接受代用券？

若你由於貨品的質素差劣、不適合其用途或不符合貨品的描述，而將它退還賣方，你是無需接受代用券 (**credit note**)的，你有法律權利要求退回款項。

不過，若你有權取回退款但接受了代用券，你便不可以在事後改變主意，除非你能證明當時是賣方強逼你接受代用券的。

若你只是由於自己改變主意而退回貨品給賣方，例如你不喜歡它的顏色，你便沒有法律權利要求退款。若賣方在這些情況下給你代用券，他們所做的已經是超乎法律的規定。

我收到一份我不喜歡的聖誕禮物。我可否將這份禮物拿回出售的商店要求退款？

商店可能會同意退款給你，但法律並沒有規定他們必須這樣做。

不過，很多大型百貨公司訂有‘退貨政策’，讓你享有比基本法律權利更多的權利。若你收到一份你不喜歡的禮物，訂有退貨政策的商店可能會讓你退款、更換貨品、換取代用券或禮券。你可能需要在訂明的限期內將貨物退回商店。若一間商店訂有退貨政策，他們必須履行承諾。請留意在商店內出示的政策通告，或詢問售貨員該店是否有這項政策。

即使商店沒有退貨政策，他們可能會為了表示善意讓你退回禮物，尤其是在聖誕節後。較小型的商店則未必可以這樣做，因為它們無能力承擔退貨政策或這善意做法。

如果你想退回一份禮物，你應確保它是完整無缺及未曾使用的。雖然有些零售商會在無收據下更換貨品，但你應能夠出示一張收據。如果你沒有收據，你可以嘗試使用購買這份禮物的人士的銀行或信用卡月結單。如果禮物是用信用卡或扣款卡購買的，通常任何退款都要存入這張卡的戶口，因此如果你想將禮物換取現金，可能需要請購物者本人安排退款。

請勿忘記如果禮物有任何瑕疵，你是有權利及商店必須對此採取行動。你可能要請購物者為你作出投訴。不過，只要購物者在購買時向零售商說明是會以禮物送給你的話，你亦可以自行投訴。如果能在購物時以書面確定該店是知道此事便最好不過。

我在減價時購買了一些貨品及想退回，我有甚麼權利呢？

如果你只是由於購物返家後改變主意而不想要該貨品，你是無權將貨物退回商店的。不論你是否在減價時或任何其他時間購買，情況都是一樣。

但是，你不妨將貨物拿回商店試看能否退貨。很多商店，尤其是較大型的百貨公司，都訂有‘退貨政策’，即是說他們會讓你退貨及得到退款、更換貨品、換取同等價值的代用券或禮券等。通常退貨是有期限的。

請記著在法律上商店無須容許你退還不想要的貨品，及即使那些通常容許你退貨的商店，亦可能不讓你退還減價貨品。

要確保你能退還不想要的貨品，最好是在購買前先與售貨員協定你可以這樣做。如果曾作出這種協議，該店便必須履行承諾。

當然，如果貨品有任何瑕疵，你會有權退貨。視乎情況而定，你可能有權獲得全數退款，部分退款，或獲得修理或更換。你亦可以選擇接受代用券或禮券，但如果你寧願以另一方法解決問題，你是無需接受的。

不論你是在減價時或任何其他時候購物，你都有這些權利。如果店舖告訴你相反的情況，他們便違反了法例，你應向當地的貿易標準局 (Trading Standards Department) 作出投訴。

不過，有些減價貨品是由於有些微瑕疵而減價的，因此在購買前要仔細檢查清楚。如果你在購買前已得知這瑕疵，例如在標誌、標籤上或由店員指出，該店便無需接受退貨。即使店舖沒有向你指出瑕疵，但瑕疵非常明顯及你應會留意到的話，這情況亦是相同。

如果店舖沒有向你指出瑕疵及這是不明顯的話，你可以堅持行使你的權利！

我是否要接受並非真正是我訂購的貨物？

若你訂購了一件貨品而送來的並非所訂購的貨品，你是無需接受它的。你應寫信給賣方解釋你不要這些貨品，因為它們並非你所訂購的，並且你不會付款。

你可以要求賣方補送原來訂購的貨品，並安排收回你不要的貨品。或者，你可以將貨品退回賣方及索回所需的費用。

若賣方同意收回你不要的貨品，你必須小心看管它，直至它被收回為止。換言之，例如，若你有一件等待被收回的退貨，你不可以將它留在前門外，因為它可能會受到損壞或被偷去。

若我決定取消已訂了的服務或貨物，我是否可以取回訂金？

若該訂金是作為付款的一部份，你也許可以取回訂金。你要記著由於你違反了購物或進行一項服務的協議，該營商者是有權索取賠償，因此若他們已為你的訂單花錢，他們扣起一部份或全部訂金可能是合理的。

若你改變主意，而由於營商者已為你的訂單花錢，使到扣起訂金看來是合理的話，你是無需付出超過訂金的數目。

若營商者沒有履行他們那方的合約，或者你與營商者事前同意在某些具體情況下會退回訂金，那麼你可以取回訂金。

我僱用的建築商用了很長時間去進行工程 – 我有甚麼方法可以使他完成工程？

當你僱用一名建築商替你工作時，你是購買一項服務，並有權預期他們會以行業應有的謹慎和技術來進行工程。這即是說任何建造的牆壁不應破裂，或者屋頂不會漏水。

在工程開始前你們無需同意一個時間表，但你可預期工程會在一段「合理」時間內完成。法律並沒有對「合理」一詞作出定義，但預期建築商在兩週內建成整所房屋，或者建築商要花三個月才能建成一個燒烤爐，都是不合理的。

若你認為建築商所用的時間不合理，你可以開始記錄他們替你進行工程的時間，並拍下在工程進行期間每階段的照片。若你決定採取法律行動，這些照片可以作為證據。若你與建築商談論你關注的問題，但卻起不到任何作用，你可以寫信給建築商(並留下副本)，清楚說明你要求他們怎樣做。若這仍起不到作用，你可以採取法律行動。

我購買的貨物有保證書 – 這其實是保證甚麼呢？

保證書是你購買物品時，除了法律上的權利以外的額外保障。賣方是不必給你保證書的。

在某些情況下，保證書容許你要求將壞了的貨品修理或退換。發出保證書並不意味著賣方可以不理會你作為顧客的法定權利，例如，若貨物有問題，在某些情況下獲得退款的權利。

若商人嘗試忽視顧客在法律上的權利，他們可能觸犯了刑事罪行。在英格蘭和威爾斯，你應致電消費者直線 (Consumer Direct)，電話：0845 404 0506。在北愛爾蘭，應聯絡消費者熱線 (Consumerline)，電話：0300 123 6262。

我在減價時買了一件有瑕疵的貨品 – 我可以要求退款嗎？

你會如同在減價前的權利一樣，有權預期你購買的貨品是質素良好的。減價貨品唯一的分別是若它們已清楚標明是「在商店弄污」或不完美，你便不可以要求退款，因為當你購買時已經知道它並非完美的。

你在減價時購買的貨品仍享有所有法律上的權利。它們必須是質素良好、適合你購買它們的用途，及符合包裝或標籤上的說明。這即是說如果一個平底鍋說明是不黏食物的，那麼你煎的雞蛋便不應黏貼鍋面，或者你買的 100%全棉襯衣應該是純棉質的。

預繳卡對我有何幫助呢？

預繳卡 (pre-paid card) 對一些人士可能非常有用。這是一張付款卡，在你使用前要先行將自己的現金存入卡內。你通常可以在銀行的現金櫃員機或在互聯網上存入款項。這是完全與信貸無關的。申請預繳卡是無須接受信貸審查，但是要付月費，而且每次使用這卡時亦可能要收費。

如果你不能申請到正常的扣款 (debit) 或信用 (credit) 卡，或如果你想避免負債，你可以領取一張預繳卡。你可以用它購物或提取現金，使用額最高為你事先存入的金額。

我買了一輛有毛病的汽車，但汽車商拒絕討論這問題 – 我下一步可以怎樣做？

如果汽車商不肯與你商談，你應考慮的下一步行動是寫信給該車行 (請記著留下該信的副本)，清楚說明問題所在，及讓他們知道你希望他們採取甚麼行動。你應該讓車行有合理的時間對你的信件作出回應 – 例如 **14** 天，這讓他們有機會研究問題及向你回覆。最好是以掛號信寄出信件，以保證該信到達車行。

當限期已過，若車行仍沒有嘗試將問題矯正，你可以考慮對該車行採取法律行動。

我經報紙的私人廣告買了一件貨品但它是壞的 – 我有甚麼權利呢？

當你向私人購物時，你只有極少的權利。通常貨品是以如你所見的狀況出售，這即是說在購買前，你應仔細檢查該貨品。最好是帶他人陪你同去作為證人，及視乎你購買甚麼貨品而定，你應要求賣方示範該貨品的運作情況，以便鑑辨可能存在的問題。

當你向私人購物時，唯一的實際保障是售賣的貨品應該如同廣告中的描述。這即是說貨品應符合廣告中的描述。例如，若某人前往購物時以為是買一件皮外衣，而發現其實是「人造皮」，那麼該貨品便不符合其描述，因為它並非以真皮製造。

我收到一封私人信通知我在抽獎中贏了獎。我怎樣可以查到是否確有其事？

若你發覺自己出奇地在抽獎，彩票或其他形式的推銷活動中贏到大獎，你應對事情感到可疑。雖然有些抽獎是確有其事，但有些卻是意圖騙取你的金錢的欺詐手法。很多常用的騙術採用抽獎或彩票的形式，目的是要使那些全無戒心的人士墮入陷阱。這些騙徒通常在英國境外操縱，但亦可能會使用英國的郵政信箱。

在英格蘭和威爾斯，你可以瀏覽貿易部 (department of trade) 網站查閱常見的騙局，網址 www.consumerdirect.gov.uk/general/scams/index.shtml。在北愛爾蘭，請瀏覽網址 www.consumerline.org

[<http://www.consumerline.org/search/?catname=Goods+%26+Services&item=Scams>]