

## 中国消费者协会“香港游系列消费提示”

香港素有“购物天堂”的美誉，“五一”长假将至，将会有大量内地游客到香港游玩、购物。中国消费者协会注意到，有些内地消费者由于不了解香港的有关法律规定及市场情况，在消费的过程中权益受损。为此，中国消费者协会向香港消费者委员会了解了内地游客在香港投诉的情况，经共同研究及分析后，提请准备去香港旅游的内地消费者注意以下事项：

系列消费提示之一

### 销售价格多由商家自定 并非所有商品“不满意就退货”

香港的市场经济发达，多数商品没有价格管制。同一件商品在不同商店售价可能有很大差别。消费者购买后如果发现其它商家的价格较低廉，也不能以价格高为理由要求退货。

“不满意就退货”在香港并非商家的普遍做法。在香港购物，不同的商家或商品有不同的保证，香港的《货品售卖条例》规定，如商品不符合可销售质量，消费者可以退货、退款、修理或开立信用状以购买等值的商品等。香港没有类似《消费者权益保护法》这样综合保障消费者权益的法律，是按个别情况订立法规，主要依靠市场竞争，促使经营者提供优质商品和服务。有关经营者的义务和消费者的权利

主要是由商家和消费者协商达成的，而不象内地通过立法，明确消费者应有的权利。

针对以上情况，中国消费者协会建议消费者采取如下应对措施：

一、货比三家，在购物前还可以向总代理商查询商品定价。

二、相机和电器产品的零售价通常约为总代理商建议零售价的 8 折至 8.5 折，标价过低可能是“诱饵”。

三、香港市场的部分产品不适合在内地使用，如有的电器产品的制式与内地不同，有的说明没有简体中文。消费者在购物时要将这些情况询问清楚。

四、应将售后服务的内容在交款前向商家咨询及约定，并形成文字条款，双方签字确认，以解除后顾之忧。

系列消费提示之二

### 钟表、首饰名堂多 内地游客需提防

香港市场上的钟表、首饰品牌多、规格全、款式新，加上关税因素的影响，一些内地已经上市的钟表、首饰价格也明显高于香港地区，因此钟表、首饰成为内地消费者重点选购的目标。

香港的商家早已关注到上述情况，很多店铺雇用了精通普通话的店员，以增加亲近感，使内地消费者做出购买决定。由于钟表、首饰的标的额高、专业知识要求高，一些不法分子也开始染指这个市场。

内地消费者在香港因为购买钟表、首饰而权益受损的案件已经不时见诸媒体。而内地消费者认为香港法律完善，经营者不敢卖假货劣货。虽然香港法律对售卖假冒商品有处罚，但消费者亦不能掉以轻心。

针对以上情况，中国消费者协会建议消费者采取如下应对措施：

一、香港法律规定，出售成色不足的黄金饰品是严重的刑事犯罪。法律规定黄金及黄金合金制成品必须有适当的标签。成色 8K 以上才可称为金的制品，必须有 990 成色以上才能称为足金，所有黄金饰物必须在产品上注明成色。单据上必须标注产品的成色和店名。消费者在购买时要注意核对以上事项。

二、在购买珠宝首饰时，消费者应要求商家在单据上详细列明金的成色及钻石或其它宝石的重量、规格、售价、手工费用及佣金等。

三、谨慎购买所谓的世界名表、国际级或顶级饰品。消费者在内地已确定购买某品牌、款式的产品后，轻易不要受商家的劝说而改变初衷。

### 系列消费提示之三

#### **“水货”含义与内地不同 收取服务费是惯例**

在我国内地，通常将走私货称为“水货”，而在香港则不同，香港的“水货”并不是“假货”或“冒牌货”。香港是自由港，很多国际品牌。在香港有特约经销商（即总代理）销售，同时法律也允许其它进口商从原产地进口产品。后者一般称为“水货”或平行进口商品，售价可能较低，有些款式甚至总代理商也没有进口。“水货”售后服

务是由出售商店负责而非总代理商负责。消费者购买的水货商品一旦出现质量问题就难以得到内地维修点的保修服务。

香港的大部分酒楼和食肆普遍收取 10% 的服务费。在香港允许服务业收取小费，商家会按照消费者人数收取小费，酒楼的职工也会期望消费者在找零时再给一些小费，但都没有硬性规定。

针对以上情况，消费者可以采取如下应对措施：

一、内地消费者在购买“水货”产品时，要考虑售后服务等问题。如果不买“水货”，在付款前须向商家明确，并要求在购物单据上列明所购买的商品是由总代理商负责售后服务。


二、在就餐时要考虑服务费因素，并支付商家按惯例收取的服务费。对于小费，可以视员工的服务酌情而定。

三、很多酒楼和食肆会在桌上放置小食品及前菜，这些小食品和前菜会另行收费，消费者如果不愿意食用这些小食品及前菜可以事先要求酒楼员工将它们拿走，以免产生误会。

四、香港有很多海鲜酒家，特别是那些位于知名的海鲜酒家区内的食肆，对消费者自带海鲜要求烹调的，都需要支付加工费用，价钱多少应该事先问清楚、商量好。

系列消费提示之四

## 选择旅行社很重要 三个号码要记牢

香港特别行政区非常重视保护消费者的权益。香港旅游发展局有“优质旅游服务计划”（QTS），按照这个计划，商家必须达到优质水平才能获得优质证书，被认可的商家贴有“优”（）字标志，确保明码实价，货真价实。

为进一步提高消费者在香港购物的信心和保持香港“购物天堂”的美誉，香港知识产权署全力推行“正版正货”承诺计划，参与商家贴有“正”字标志，保证所售商品全为正版正货。参与商家包括百货公司、珠宝钟表、影音、摄影摄像器材、电器、电子产品、服装、中西药品、食品等商店。

目前，香港已经实行“购物 14 天百分百退款保证计划”，参加旅行团的旅客，若经由旅行社安排的导游带往在香港旅游业议会登记的商家购物，如果对所购商品不满，可以享有 14 天内百分百退款的保障。

为保障内地消费者在香港旅游购物的权益，我们建议消费者关注如下事项：

一、应参加国家旅游局许可的旅行社组织的旅游团，不要盲目追求低价位，避免误入“购物团”。可以要求旅行社提供行程表，明确旅游景点及是否有购物安排。

二、在香港购物时，主动选择带有“优”和“正”等标志的商家。在出发前可以通过香港消费者委员会的网站 [www.consumer.org.hk](http://www.consumer.org.hk) 查询相关的商品及服务信息（如商品总代理电话）。香港消委会的《选择》月刊，每月均发放不同商品的测试报告，如手机及数码相机等，其简体中文版网址为：<http://choice.yip.com.hk>。

三、消费者若在香港遇到消费纠纷，请及时向香港消委会投诉，香港消委会会优先处理他们的投诉，力争在他们离港前问题得到解决。

香港负责消费者权益保护的相关部门联系方式如下：

- 1、入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划：28070707
- 2、香港消费者委员会：29292222
- 3、优质旅游服务计划：25081234