



Facebook



P.2

水園門票動態定價
設早鳥優惠

P.3

體育界獻良策
延續港隊佳績



lionrockdaily 香港仔

www.lionrockdaily.com

2021.8.10 | 星期二

退貨拒退錢 消費券變禮券

消委會斥百貨公司變相強迫消費

首期消費券派發逾一周，截至上周五（6日），消委會共接獲102宗涉及消費券的投訴，其中84宗涉及消費券「早鳥優惠」、禮券無法使用等。當中有人在百貨公司使用消費券購物時，卻發現未能享用該公司本身的優惠，故決定退貨，惟百貨公司拒絕退還消費券款項，改以公司禮券取代。消委會認為，此舉變相是強迫消費者之後必須在該公司消費，做法不當。

消委會至今收到102宗與消費券有關的投訴，有市民不滿永安百貨的退貨退款安排，向消委會作出投訴。投訴人表示，在該公司透過支付寶使用500元購買廚具後，發現該百貨公司卻以對方使用消費券為由，拒絕同時提供該公司本身的優惠。該名消費者隨即提出退貨，卻被告知只能退回該公司的禮券，不能直接退款到消費券戶口內。

針對這宗投訴，有傳媒昨日到永安百貨上環分店「放蛇」，向職員查詢使用電子消費券購物的退款安排，以及能否退回消費券款項，職員回答說：「消費券不可退的，政府指明，如果萬一真的想退呢？你可以買其他東西，我會出回代用券給你，例如100元的就出回100元代用券。」

永安：消費券與優惠可同享

消委會總幹事黃鳳嫻昨日接受傳媒訪問時批評，有關退款安排不恰當，「百貨公司若果無指明電子消費券不能與公司優惠同時使用，應該都要容許消費者享用優惠。第二，客人換貨時金額應退回電子消費券平台，而不是強迫顧客一定要回到百貨公司消費，如果消費者一直有光顧，不介意的當然無問題，但如果不是經常光顧或當時不想光

顧該公司，某程度上是損害了消費者權益。」

她表示，平日不論使用信用卡或現金消費，退款都是退回現金或退款到信用卡戶口，「因為這是消費者的錢，之後消費者想點樣用都可以，但為何用電子消費券就需要變回百貨公司的優惠券？即是那些錢一定會在（百貨公司）那裏花，對消費者來說是不公平的做法。如果很多商戶都是這樣，某程度上是損害了消費者的權益。」

永安百貨接受查詢時表示，市民用消費券付款可同時享有公司折扣優惠，但未收到消委會的投訴。

八達通若退款 可協商決定

政府發言人回應查詢表示，若市民透過支付寶、Tap & Go 或 WeChat Pay 交易後，買賣雙方同意退款，有關款項是會退回消費者的消費券賬戶，至於使用八達通的退款安排，會由商戶及消費者協商決定。

商戶欠協調 累客來回行6趟

除了退款受爭議，消委會表示，個別酒樓收客人消費券時設最低消費額。此外，亦有投訴人在知名商戶使用消費券購買電器時，門市職員卻告知，所有使用消費券的客戶都必須到客戶服務中心選購，但當投訴人致電客服中心，對方又要求他到門市，投訴人因此來回走6趟才成功使用消費券購物，商戶並表明用消費券消費的話，不設退款。

消委會總幹事黃鳳嫻呼籲，商戶檢視使用消費券購物的退貨退款安排是否對消費者公平，並建議商戶加強內部協調，減少消費者不便。



(設計對白)



今日天氣 大致多雲 驟雨雷暴 27-31°C 濕度75-95%

爆料專線：(852)6066 8769 每人限取一份