

消費保障

(文章內容以見報日的法例為依據)

NO. 617 — 2011.06.08 見報

在日常生活中，我們也許有過這樣的經驗：當我們向某家公司申請某項服務時，例如向某電訊公司申請使用流動電話服務；向信用卡公司申請使用信用卡服務；向水公司申請供水服務等，這些提供服務的公司通常與顧客簽定一份合約。合約通常由供給服務的公司預先制定，格式基本一致，內容包括普通使用條款、應遵守則、同意接受服務等。

“此合約以下所列出的條款及細則是某公司，在提供某項服務時與服務使用者的一切協議。一經接受使用此服務，即成為本公司的正式合約客戶。當您開始使用服務時，即表示您同意及遵守以下之條款及細則。”大家是否覺得耳熟能詳呢？的而且確，很多時候我們已接受了類似的合約，實際上亦受到這些合約的約束。其實，這些由提供服務或售賣商品的一方事先在合約上訂定的條款，在法律上稱為“合約的一般條款”。

合約的一般條款，是指由提供服務或售賣商品的一方，事先訂好合約條件，消費者只有選擇接受或不接受，而沒有協商的合約條款。有時在購物收據上見到“貨物出門，恕不退換”的字句，其實就已經是合約的一般條款。一經消費者同意後，合約內的條款就會產生效力。換言之，雙方就要遵守有關的規定。

這些由提供服務或售賣商品的一方事先在合同上訂立的條款，原則上是有效的，但為了保護合同一般條款的另一方，亦即是消費者的權益，法律亦禁止訂定違反善意原則或不適當的條款。例如某洗衣店在合約條款內列明：“在任何情況下，本店對衣物的損壞概不負責”。這樣的條款是無效的，理由是根據民法規定，如果衣物的損壞是由店方

故意造成或由其過失責任引致，店方理應賠償衣物損失。換句話說，這種賠償責任不能以一般條款來排除，亦即是洗衣店不能以消費者同意該條款為理由而不作賠償。此外，還有一些將民事責任排除在外的條款亦是法律禁止的，例如因產品質量或服務質素引致的損害，應理亦要賠償，假如在合約條款內以任何方式排除這一責任，在法律上都是無效的。

今時今日，在社會上到處充斥着各式各樣的產品和五花八門的服務，情況日新月異，給消費者目不暇給的印象，由此亦引申出很多合約的一般條款，不經意中我們也會接受了這種條款約束。為保障我們的消費權益，在接受這些條款前應當主動了解清楚有關合約內容，以免因疏忽而遭受損失。所謂合約條款明真象，消費權益有保障。

註：本文內容主要參考第 17/92/M 號法律第 1、11 及 12 條的規定。