



自學資源：

第三課：消費者的權利和責任

作為消費者，應該清楚知道自己應有的權利和負上的責任。

消費者有權獲得貨品的正確資料。如果貨品未能發揮應有的功用，我們可以向消費者委員會或有關機構投訴。

另外，購物時如發現貨品或服務質素有問題，我們可要求商戶更換貨品或賠償。

同時，我們也有責任做一個有禮貌、守規則的顧客。



說一說：



你知道作為消費者時，我們購物前、購物時和購物後的責任嗎？

1. 購物前



確定自己的購物需要



比較不同類產品資料



詢問產品資料



了解自己的負擔能力

2. 購物時



付款



細心檢查產品

3. 購物後



查閱及保養單據

登記保養

購物的 注意事項

1. 注意產品資料，
例如：食用日期、成份



2. 檢查產品有否破損

7-ELEVEN®
歡迎光臨7-Eleven, HK (1595)



1	維他檸檬茶 250毫升	\$7.5
1件	總數:	\$7.5
	現金:	\$7.5
	找贖:	\$0.0

03/07/2019 15:02:06 交易編號 12345
收銀機:002 收銀員:286
北角柏宜大廈 顧客服務熱線:22991110

The Dairy Farm Co., Ltd. 牛奶有限公司

3. 索取收據並核對價格

4. 保留收據，如產品有問題，
可以在退換期限內憑收據退換

主題：購物樂悠悠
自學工作紙 (1)

姓名： _____
組別： _____ 高小四
日期： _____
成績： _____
協助 / 提示 / 自行

購物時，消費者應注意甚麼呢？試完成下表，把文字填在橫線上。(參考課文 P. 1, 2)

1. 注意產品資料，
例如： _____

2. 檢查產品有否 _____



7-ELEVEN
歡迎光臨7-Eleven, HK (1595)

1	維他檸檬茶 250毫升	\$ 7.5
1件	總數:	\$ 7.5
	現金:	\$ 7.5
	找贖:	\$ 0.0

03/07/2019 15:02:06 交易編號 12345
收銀機:002 收銀員:266
北角柏宜大廈 顧客服務熱線:22991110

The Dairy Farm Co., Ltd. 牛奶有限公司

3. 索取 _____ 並核對 _____

4. 保留收據，如產品有問題，
可以在 _____ 憑收據退換

收據的用處

購物後，店方會給予消費者收據，收據會列出了購買貨品的資料，包括：



1. 貨品名稱
2. 貨品價格
3. 購買的數量
4. 購買的金額

7-ELEVEN®

歡迎光臨7-Eleven, HK (1595)

1	維他檸檬茶 250毫升	7.50
---	-------------	------

1 件	總數:	7.50
	現金:	7.50
	找贖:	0.00

03/07/2019 15:02:06 交易編號 12345

收銀機:002 收銀員:266

北角柏宜大廈 顧客服務熱線:22991110



小總結

The Dairy Farm Co., Ltd. 牛奶有限公司

保留收據的好處

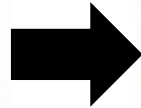
1. 確認消費金額正確

2. 如果購買的產品出現問題，

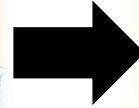
可以憑收據更換或退款

3. 如果產品未有現貨，可以憑據日後提取

美美在百貨公司購買了一個相架，回家後才發現相架是破損的。觀看以下情境，並回答有關問題。



原來相架是破損的，
請換另一個給我。



單據

1. 售貨員的回應合理嗎？為甚麼？

（合理 / 不合理）。因為（出售商品前，
已列明條款/只要有收據，便可換貨）。

2. 美美購物前應該注意甚麼，才避免發生類
似的情況？

答：要留意_____。



地址：香港島上環德輔道中 211 號永安中心

電話：+852 2852 1888

單號：11007600 2017/5/2 10:00

員工編號：10442

Photoframe 相架 100.00

總額：100.00

付款：100.00

找贖：0.00

如未能正常使用或品質有問題之商品，可憑
單據於七天內更換（特價貨品除外）。

看一看：



若消費時，遇到以下問題，
你會如何處理？

1. 錢妹在購物後發現薯片問題，你會如何協助她？



在此日期前食用
30/9/2018



2. 錢妹可以怎樣保障自己的權益？

試評論以下的做法。

薯片已過食用日期



如果貨品過期或品質有
問題，可以向店員查詢。
必要時，可以憑收據向
消費者委員會求助。



消費者委員會
CONSUMER COUNCIL

<https://youtu.be/vcKBnZQ2M2s>



消費者購物後應保留收據，如果發現貨品有問題，應先向店員查詢，必要時向消費者委員會求助。

以下哪些是消費者的權益？在適當的□內加✓。

消費者的權益包括：

1. 損壞商店貨品後無需賠償。 ☐
2. 如發現任何貨品有問題，可要求更換。 ☐
3. 獲得產品的資料。 ☐
4. 使用貨品後，因為個人不喜歡貨品，在貨品沒有損壞的情況下也可要 ☐
5. 有需要時向消費者委員會提出投訴。 ☐

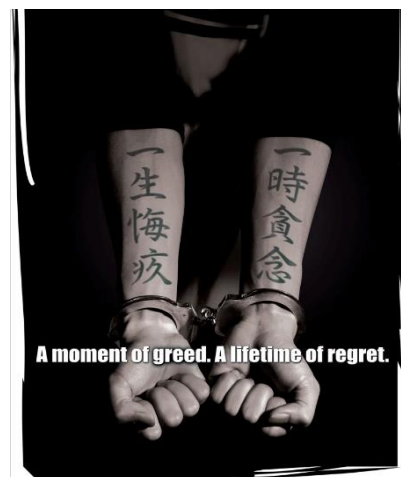
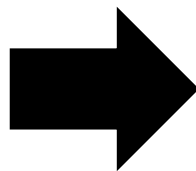
想一想：



怎樣才算正確的消費行為？

下圖中小朋友的行為有甚麼不當的地方？

她這樣做會有甚麼的嚴重後果？



店舖盜竊最高可判監禁10年
Maximum penalty for shoplifting is 10 years' imprisonment



購物時，必須為貨品付款，
不可以盜取貨品。

主題：購物樂悠悠
自學工作紙（4）

姓名：_____
組別：_____
日期：_____
成績：_____
協助 / 提示 / 自行

觀看以下影片，回答下列問題。



切勿店鋪盜竊

<https://www.youtube.com/watch?v=nCul5GRGpNs>



1. 以上的宣傳片段關於甚麼？

（店鋪盜竊 / 禁止吸煙）

2. 如果犯了以上不當的地方，會有甚麼後果呢？

3. 如果我們渴望購買東西，有甚麼正確的方法呢？

筆記

