



BC 省消费者经历调查问卷 背景资料

什么是“消费者”？

消费者是购买或考虑购买主要供个人、家人或家庭使用的产品或服务的人。

什么是“消费者交易”？

消费者交易是商家向消费者销售商品或服务，包括对相关商品和服务的广告宣传。

BC 省的消费者是如何受到保护的？

在不列颠哥伦比亚省（即 BC 省），有规管消费者交易的消费者保护法。这些法律保护公众免受有害销售行为的侵害，要求商家遵守公平和一致的规则，并在商家不遵守规则的情况下为消费者提供补救措施。

BC 省的消费者保护法还要求某些类型的商家（例如旅行社）获得经营许可。获得经营许可的商家不仅必须遵守消费者保护法的一般要求，还必须遵守针对其行业的特定规定。

BC 省已委托两个非营利组织来负责执行本省主要消费者保护法，它们是 [BC 省消费者保护协会（Consumer Protection BC）](#) 和 [BC 省机动车销售管理局（Vehicle Sales Authority of British Columbia）](#)。

政府希望在本次调查中了解哪些方面的经历？

政府希望了解以下方面的经历：

- 作为个人消费者从商家购买产品或服务以供个人、家人或家庭使用
- 作为个人消费者从经销商处购买或租赁车辆
- 与信用报告机构（Equifax、TransUnion）的互动
- 在特定类型的与信用相关的产品和服务方面：信用重建贷款；信用监控（有时称为“欺诈警报”或“安全警报”）；信用保险（有时称为“付款保护”保险）；信用咨询。

哪些方面的经历不应包含在调查问卷的回复中？

请不要在调查问卷中提供有关以下经历的信息：

- 作为企业业主或员工，出于商业目的购买产品或服务
- 从非商家的其他个人那里购买产品或服务（例如，通过 Facebook Marketplace 从其他人那里购买家具）
- 从不是机动车经销商的其他个人那里购买车辆
- 获得住房，包括房地产购买、租赁协议
- 购买信用保险之外的保险产品或服务。



BC 省消费者经历调查问卷 背景资料

BC 省有哪些消费者保护法？

BC 省的主要消费者保护法有：

❖ [《商业惯例和消费者保护法》（Business Practices and Consumer Protection Act）](#)：

《商业惯例和消费者保护法》及相关[法规](#)是 BC 省的一般消费者保护法。该法适用于大多数在 BC 省发生的消费者与商家之间的交易。该法为这些交易制定了规则，包括禁止某些不公平商业行为的规则，描述了商家必须在其消费者合同中包含哪些信息以及向消费者提供信贷或贷款时必须包含哪些信息，并说明了信用报告机构和其他机构可如何处理消费者的信用信息。

根据该法，某些类型的商家必须获得经营许可。这些商家有旅行社和批发商、电话营销公司、发薪日贷款机构、收债员、讨债公司和债务偿还代理、验房师和（2022 年 5 月 1 日生效）高成本信贷放款机构。获得经营许可的商家受额外规则的约束，并受到积极监控以确保他们遵守这些规则。

❖ [《机动车经销商法》（Motor Dealer Act）](#)：

《机动车经销商法》和相关[法规](#)对经销商的机动车辆（汽车、轻型卡车、摩托车、公路用轻便摩托车、休闲车和休闲拖车）销售进行规管。

所有机动车经销商、销售人员、经纪人及其代表和批发商都必须根据该法进行注册，并遵守监管他们与消费者交易的特定规则。

❖ [《售票法》（Ticket Sales Act）](#)：

《售票法》和[售票条例](#)规定了商家如何在 BC 省出售或转售娱乐、体育和文化活动的门票。该法包括有关商家在消费者购买门票之前必须向其提供的信息类型的规定，并规定了转售门票的商家的退款义务。该法还禁止使用门票“机器人”以谋取在门票开始销售时通过插队实现快速购票。

❖ [《货物销售法》（Sale of Goods Act）](#)：

《货物销售法》规定了消费者和商家在买卖实物商品时的权利和义务。该法纳入了合同普通法的原则，包括消费者在购买产品时拥有的某些权利。无论双方是否明确同意，这些权利（称为“默示条件”或“默示保证”）都适用。例如，根据该法，卖方有权将产品出售给消费者，并且该产品与其销售目的相适合，这就是一项默示条件。

关于是否违反了这些法律的争议必须通过民事法庭诉讼或民事调解仲裁处（Civil Resolution Tribunal）来解决。



BC 省消费者经历调查问卷 背景资料

商家和商业组织如何参与？

消费者保护法不仅影响到消费者，也影响到商家。公众调查问卷完成后，将根据咨议文件，邀请商家和行业组织在2022年夏季/秋季参与政府的重点咨议。这些咨议将使商家和行业团体有机会了解调查问卷的结果、找出他们的工作重点并就BC省消费者保护法的可能修改发表意见。

希望参与此咨议过程的商家和行业组织，可于2022年6月20日星期一下午4:00之前，发送电子邮件至ConsumerProtectionReview@gov.bc.ca。