



卑詩省消費者體驗調查 背景資料

何謂“消費者”？

消費者是指任何購買或考慮購買主要是供個人、家人或家庭使用的產品或服務的人士。

何謂“消費者交易”？

消費者交易是指商戶將貨品或服務售予消費者，包括這些貨品和服務的廣告。

卑詩省的消費者受到怎樣的保障？

卑詩省設有監管消費者交易的消費者保障法例。這些法例保障公眾免受不良銷售手法所傷害，規定商戶要遵守公平而一致的規則，以及在商戶如不守規則時會為消費者提供補救辦法。

卑詩省的消費者保障法例也規定某些類型的企業（例如旅行社）必須領牌。持牌企業不但要遵守消費者保障法例的一般性規定，還必須遵守其界別特有的規則。

卑詩省政府已將執行卑詩省的主要消費者保障法例的責任，下放給兩個非牟利機構：[Consumer Protection BC](#)（卑詩消費者保障協會）和[Vehicle Sales Authority of British Columbia](#)（卑詩汽車銷售局）。

在這項調查裏政府想聽聽什麼類型的體驗？

政府希望聽聽您在以下各方面的體驗：

- 作為個別消費者向商戶購買產品或服務供個人、家人或家庭使用
- 作為個別消費者向經銷商購買或租賃汽車
- 與信用報告機構（Equifax、TransUnion）打交道
- 在特定類型與信貸有關的產品和服務方面：信用重建貸款；信用監察（有時稱為“欺詐警報”或“安全警報”）；信用保險（有時稱為“還款保障”保險）；信用諮詢

什麼類型的體驗不應該包括在調查的回應內？

請勿在調查內提供有關您在以下各方面的體驗的資料：

- 作為企業東主或僱員，為營業目的而購買產品或服務
- 向其他並非商戶的人士購買產品或服務（例如通過Facebook Marketplace向另一名人士購買家具）
- 向其他並非機動車輛經銷商戶的人士購買汽車
- 取得住房，包括購買房地產、租用及租約
- 購買保險產品或服務，信用保險除外



卑詩省消費者體驗調查 背景資料

何謂卑詩省的消費者保障法例？

卑詩省的主要消費者保障法例是：

❖ [Business Practices and Consumer Protection Act](#) (《營商手法及消費者保障法》)：

《營商手法及消費者保障法》及相關的[Regulations](#) (《條例》) 是卑詩省的一般性消費者保障法例。該條例適用於消費者與商戶在卑詩省進行的大部分交易。它為這些交易訂立規則 (包括禁止某些不公平營商手法的規則)，說明商戶在其消費者合約內及為消費者提供信貸或貸款時，必須包括什麼資料，並且解決信用報告機構及其他人士可如何處理消費者的信用資料。

根據該法案，有某些類型的企業是必須領牌的。這些企業是旅行社和批發商、電話促銷商、發薪日放債人、執達主任、收債人及債務償還代理人、驗屋師以及 (2022年5月1日起生效) 高收費信貸放債人。持牌企業受到額外規則限制，並且受到積極監察，以確保他們是遵從這些規則。

❖ [Motor Dealer Act](#) (《汽車經銷商法》)：

《汽車經銷商法》及相關的[Regulations](#) (《條例》) 規管汽車經銷商銷售機動車輛 (汽車、輕型卡車、摩托車、在道路上使用的輕便摩托車、休閒車以及旅行拖車)。

所有機動車輛經銷商、銷售員、經紀及其代表以及批發商，根據該法案都必須登記，並且受到監管他們與消費者交易的特定規則管制。

❖ [Ticket Sales Act](#) (《售票法》)：

《售票法》及[Ticket Sales Regulation](#) (《售票條例》) 監管商戶可如何出售或轉售卑詩省的康樂、體育及文化活動的門票。該條例包括有關商戶在消費者購票之前要向他們提供什麼類型的資料的規則，並且確立轉售門票的商戶的退款義務。該法案也禁止使用買票“執行重複功能程式”，在門票開售時用來插隊及迅速將門票全數買下。

❖ [Sale of Goods Act](#) (《貨品銷售法》)：

《貨品銷售法》定義在買賣實物時消費者和商戶的權利與義務。該法案包含合約普通法的原則，包括消費者在購買產品時擁有的某些權利。不管各方是否明確地表示同意，這些權利 (稱為“隱含條件”或“隱含保證”) 都適用。舉例來說，根據該法案，賣方有權將該產品售予消費者，以及該產品是適合用於被出售所作的用途，這是一項隱含條件。



卑詩省消費者體驗調查 背景資料

有關這些法例是否遭到了違反的糾紛，必須通過民事法庭訴訟或民事審裁處 (Civil Resolution Tribunal) 來解決。

商戶及商業組織可如何參與？

消費者保障法例不但影響消費者，還影響商戶。在這項公眾調查完成後，工商組織將獲邀請，在2022年夏季/秋季，根據一份諮詢文件，與政府進行目標明確的諮詢。這些諮詢將會讓工商團體有機會了解調查結果，確定其優先事項，並就卑詩省的消費者保障法例可能作出的修改提供意見。

我們鼓勵有意參與這一輪諮詢的工商組織，於2022年6月20日星期一下午4:00時或以前，發電郵至 ConsumerProtectionReview@gov.bc.ca 。