

本人朱偉強欲投訴一間位於旺角信和中心和灣仔 188 商場名為“ ”的商號。

我在本年五月二十一日在灣仔 188 商場的“ ”購買了一盒價值 \$228 元的‘榮譽勳章 十年典藏’遊戲軟件，內裡包括五隻遊戲：三隻主程式、兩隻資料片，三隻主程式名為“榮譽勳章：反攻諾曼地”、“榮譽勳章：太平洋戰役”、“榮譽勳章：空降神兵”和兩隻資料片“榮譽勳章：突出重圍”、“榮譽勳章：諾曼第大空降”，但是我在第二天（即五月二十二日）在家安裝時，發覺除了“榮譽勳章：反攻諾曼地”可以成功安裝外，其餘四隻也不能成功安裝，我於是即時打電話到“ ”詢問，但是那個女售貨員竟向我說：「先玩那隻“榮譽勳章：反攻諾曼地”，待我有空到她的店舖的時候幫我測試，但是要在晚上九時後才可幫我測試，因為那個時段沒有那麼繁忙和店舖人手不足。」而我是在沙田居住的，但是我覺得她們的要求很過份，因為商品出了問題，有沒有理由要顧客遷就她們的店舖的繁忙時段和人流？

其次，我在五月二十三日行街經過她們的店舖時，我向當日那個女售貨員說出情況，但是她只叫我回家再次試行安裝“榮譽勳章：太平洋戰役”，但是也不成功，直到五月二十九日，我帶同‘榮譽勳章 十年典藏’的遊戲軟件到她們旺角信和中心的店舖要求退錢或更換其他貨品，但是她們說：「因公司已入帳，所以不能退錢或更換其他貨品。」但是她們教了我安裝四隻遊戲的技巧，我回家也成功安裝其餘三隻包括“榮譽勳章：太平洋戰役”和兩隻資料片“榮譽勳章：突出重圍”、“榮譽勳章：諾曼第大空降”，剩下“榮譽勳章：空降神兵”不能安裝成功，我便在六月五日再到旺角信和中心的店舖要求退錢或更換其他貨品，但是她們說幫不了我，只給了那隻榮譽勳章 十年典藏’的遊戲軟件香港代理的電話給我，但是那個電話是沒有職員接聽的，只有電話錄音的，並堅持不會退錢或更換其他貨品，這使我覺得很不講道理，所以我其後致電 銀行磋商，她們其中一位女職員 答覆可以暫時不用付款，其後我也在六月十三日帶同“榮譽勳章：空降神兵”到灣仔 188 商場的店舖時，她們自己也不能成功安裝，於是我向她們提出讓步只退回部份金額，但是她們依然堅持會計會查核帳目，她們要自己賠錢給公司，難道這樣便要強迫顧客付款，這與盜賊搶錢有可分別？而在我隨信附上那封解釋信，妳們更可以看到這間店舖蠻橫無理的地方。

而 銀行當初曾經答應在六月份的月結單中暫時可以不付這單 Payment，直至事件解決，但是其後 銀行收到駿翔電腦的解釋信後，現在 銀行的 說要在七月份堅決收取這筆款項，是什麼道理？其後

更多次表明我如果感到不滿，可以自行向消費者委員會投訴或報警處理，而在七月二十日的來信更表明如果不接受銀行的方案，那麼便會 Close File，這樣是不是說明 銀行不用負任何責任？而且 銀行一而再再而三出爾反爾，如果這樣可以說得通的話，那麼我真是不明白信用卡的原意是什麼，我是否應否向香港金融管理局了解一下？

其後，我將此 Case 去信消費者委員會，香港銀行公會、香港海關和香港金

融管理局投訴，但是香港銀行公會說不是它們管轄範圍，香港金融管理局也遊說我自己和 銀行商討，香港海關則說這是消費者委員負責，這樣是否說香港海關的標語也有問題？現在我真不知道應向什麼部門求助？還是直接向曾特首申訴？

如有任何疑問，可在星期一至五中午十二點至下午一點，打我的手提電話：  
和我聯絡。