

手機漫遊 上網一日收萬六

首季投訴56宗 大升六成

香港文匯報訊(記者 郝君兒)繁忙港人用手機上網已成習慣,外遊也機不離手,但小心誤中陷阱被迫繳付「震撼帳單」。部分網絡商聲稱漫遊日費計劃可無限上網,消委會昨揭爆所謂無限實為有限,用途或用量均受限,該會首季收56宗相關投訴,按年升60%,有網絡商於用戶外遊前稱漫遊上網日收120元,而用戶抵達後更接獲確認短訊,但使用一天上網費竟達1.6萬元,追究下發現其外遊國家不包括於計劃之內。另外,不同網絡商收費亦大不同,同一檔案傳輸收費,不同公司可差5倍。

消委會去年收到有關數據漫遊服務的投訴個案為172宗,今年首季個案有56宗,較去年同期的35宗升60%,投訴主要涉及收費爭議,或消費者未得到通知下被開通數據漫遊服務。該會搜集6間本地網絡供應商在8個國家或地區的漫遊數據收費資料,發現個別地區每KB數據收費由5仙至3角不等,以傳送一張1MB的相片為例,收費介乎51至307元,兩者差額達5倍。

聲稱「無限」 實質有限

因應市場需要,6間本地網絡商有提供網上漫遊日費計劃,聲稱可無限使用,適用地區由7個至46個不等。不過,消委會指出,這些聲稱無限計劃並非全無限制,有計劃只供用戶收發電郵及瀏覽互聯網,如用戶進行語音或影像串流等其他用途收費另計,大部分計劃更設公平使用條款,高用量者可能被暫停服務或減低用量,故無限計劃根本名不符實,易引起糾紛,建議網絡商修訂條款以免令消費者誤會。

市民外遊要上網,確要自己小心,偶一不慎或收到萬元帳單。向消委會投訴的郭女士去年11月申請數據漫遊日費計劃時,網絡商指境外收費每天120元,她曾要求對方發短訊確認,最終沒收到,直到身處瑞士及以色列時,郭女士按職員指示啟用計劃,才收到確認短訊,但使用服務一天後卻收到訊息,指數據服務費達1.6萬元,她向網絡商追究,對方竟指她外遊的國家不在計劃範圍內。郭女士質疑若有關國家不在計劃內,為何網絡商仍發啟動服務的確認短訊。

經消委會調解,網絡商解釋該日費計劃可在香港以外任何地方啟動,但沒涵蓋瑞士及以色列,故不能提供劃一收費,最終願酌情收半價。消委會總幹事劉燕卿針對該個案,亦認為網絡商發出的確認短訊時,應同時提醒顧客身處地區不包括在內,讓消費者清楚了解情況。

口頭取消 照供數據服務

另一個案是,黃先生在內地工作時借電話予友人使用,友人誤用手機上網,回港後黃先生被迫收1.3萬元服務費。他批評網絡商沒為顧客「封頂」,對顧客保障不足;投訴人蔡女士則口頭要求網絡商取消數據漫遊服務,其後到澳門時接獲短訊,通知她已使用逾2,000元的數據漫遊費用,她隨即關機並回港查詢,被要求付1.4萬元費用,故向消委會投訴,最終網絡商讓她延長一年合約,並豁免8,000餘元的收費。

消委會建議市民使用外遊數據服務時要小心了解條款,最安全的做法是到當地買預繳式的數據電話卡,就不用擔心超額使用。



市民使用外遊數據服務時要小心了解條款。香港文匯報記者潘政祁攝

許樹源指出,數據漫遊服務的投訴個案今年首季大升60%。香港文匯報記者潘政祁攝

消委會總幹事劉燕卿表示,部分網絡商聲稱漫遊日費計劃可無限上網,但「所謂無限實為有限」,用途或用量均受限。香港文匯報記者潘政祁攝

消委會測試市面15款2匹窗式冷氣機,發現售價與性能、能源效率不一定成正比。香港文匯報記者潘政祁攝



格力冷氣機最慳電

香港文匯報訊(記者 郝君兒、譚靜雯)炎夏臨近,一部性能佳又慳電的冷氣機不可缺少。消委會測試市面15款俗稱「兩匹」的窗式冷氣機,發現售價與性能、能源效率不一定成正比,其中10個樣本的製冷量低於聲稱,差距最大的是「家樂華 KW185RCRME」冷氣,實際製冷量比聲稱少5.1%;能源效率最高的「格力」冷氣機,比最低的「富士電機」冷氣機,可節省約25%電力,估計每年電費可相差高達740元。

此外,消委會為準確計算每個樣本的電費開支,假設每年使用冷氣機180天,每日10小時,以每度電1元計算,發現全部樣本每年電費介乎2,228元至2,968元,當中以售價4,498元的「格力 G18WNX」能源效率最高,且冷氣費是最低,若與能源效率最低的「富士電機 Fuji Electric」比較,估計「格力」可節省約25%電力,每年電費相差高達740元。

10款機誇大製冷量

結果發現,10款樣本的製冷量被「誇大」,比聲稱少0.1至5.1%不等。機電工程署表示,樣本量得的製冷量與聲稱數值的差異,均在強制性能源效益標籤計劃及國際慣常規定做法可接受的公差範圍內,而其餘5款冷氣機的製冷量則比聲稱高0.4至2.1%不等。

網上消費投訴激增2.3倍

香港文匯報訊(記者 郝君兒)網上購物讓消費者足不出戶也可享受購物樂趣,但其實陷阱重重。消委會去年接獲網上購物投訴達439宗,較前年的132宗急增2.3倍。一名海外消費者在網上向一間香港公司訂購價值2萬元的割草機,匯錢到指定戶口後卻收不到貨,向消委會求助後竟發現那間公司根本不存在。一名本港市民在網上越洋租訂泰國的酒店,其後因早餐問題取消預訂,雖收到網站電郵確認取消,但卻不獲退款,因該公司在香港,消委會未能處理。

籲立法設冷靜期

消委會表示,接獲的網上購物投訴中約半數因牽涉公司並非在香港註冊,或是在拍賣網私人之間的交易,故難以處理。該會指出,為免蒙受金錢損失,消費者應避免在網上購物時作大額交易,亦盡量不要直接向賣家付款,可選擇有信譽的中介付款公司交易,亦可參考購物網站的信譽指數。

消委會又稱,歐盟國家就網上購物有法例保障消費者,例如規定賣方必須提供清晰資料,包括貨品詳情、送貨及付款安排,並設有冷靜期讓消費者在指定期間可無償地取消買賣,呼籲香港政府考慮效法。

家傭牙肉發炎 醫保不賠

香港文匯報訊(記者 郝君兒、譚靜雯)不少家庭均有聘請家傭幫忙煮食、做家务等,而僱主須為家傭購買工傷賠償保險。消委會數字顯示,去年共收到3宗有關家傭保險的投訴,2009年則有6宗,主要涉及索償及保費爭拗。一宗個案是外傭因嚴重牙石引致急性牙肉發炎,須即時清除牙石,治療後,外傭僱主向保險公司索償,但被指該次只是洗牙,並不屬於承保範圍,拒絕賠償。

消委會分析15間保險公司提供的30個家傭保險計劃,發現保險計劃主要分為基本保障計劃及綜合保障計劃,一年保費由240至450元不等,主要涵蓋法定僱主責任保障、傭工於工作期間因意外導致身體損傷的相關醫療費用及公眾責任保障,而大部分保險計劃提供外科手術及住院費保障,保額每年由2萬元至10萬元不等。此外,有17個計劃提供門診醫療費用,保額每年由2,000至4,500元;亦有17個計劃提供緊急牙科費用保障,保額每年由1,000至3,000元不等。

宜仔細推敲不保範圍

不過,朱先生於2009年7月經僱傭公司介紹,透過保險代理購買了一份為期2年的家傭保險,保障內容包括緊急醫療服務。朱先生的外傭在大半個月後出現面腫微狀,經牙醫檢查後,發現她因嚴重牙石引致急性牙肉發炎,須即時清除牙石。事後朱先生向保險公司索償,但保險公司回覆指該次為洗牙,並不屬於承保範圍,拒絕賠償,朱先生於是向消委會投訴及要求跟進。

消委會提醒僱主為家傭購買保險前,應搜集多個保險計劃的資料,研究保障範圍及不承保事項,亦須留意部分醫療開支設有墊底費,而診治費則設有上限。

屢揭濫收費 機主不知情

香港文匯報訊(記者 聶曉輝、郝君兒)隨着手機漸趨向智能化,市民利用手機上網、下載等,已是十分普遍,但消委會過往也不只一次揭發一些濫收費用的手機陷阱,如免費Wi-Fi變巨額數據漫遊費、消費者在不知情下被多徵收增值服務費及濫收「短訊費」等。

一名市民到內地公幹時,將私人手機號碼飛線至公司手機,並在內地接聽過一個歷時1分多鐘的來電,及後卻被徵收兩筆漫遊費及一筆長途電話費。

不少市民曾在外地酒店使用免費Wi-Fi服務上網,手機卻在無聲無息下自動轉為GPRS,最終被電訊公司徵收巨額數據漫遊費。

試用增值服務 小心被宰

濫收短訊及資訊服務費的現象亦屢見不鮮,銷售員很多時都會向客戶推介手機增

值服務,並提供免費試用優惠,但有市民表明不需要該些增值服務後,卻發現被徵收每月110元音樂與娛樂資訊服務費。亦有不少資訊公司以免費登記作招徠,隱藏其他收費服務,並不斷發放短訊,向客戶收取「短訊費」。曾有市民投訴稱,兒子誤墮聲稱「免費」登記的交友網站,在短短一周便累積逾9,000元短訊費。

消委會提醒市民,假如有需要在海外使用數據漫遊,外遊前應先向流動網絡商了解清楚數據漫遊服務的收費及使用條款,外遊時亦應暫停更新內容功能,避免有關更新被納入數據用量。當使用免費Wi-Fi服務時,消委會指消費者要留意裝置有否自動改為GPRS或3G上網;為保安全,應將手機設定為「手動」選擇網絡,以避免出現「跳網」,經非特定網絡傳輸了數據,會被收取標準收費,令最終帳單銀碼失去預算。

兩藥房賣假藥被曝光



銅鑼灣景隆街的信泰中西藥房售賣偽造「威而鋼」,一名店員被判100小時社會服務令。香港文匯報記者潘政祁攝

香港文匯報訊(記者 郝君兒)消委會昨日「點名」兩間因為售賣假藥在今年首兩個月被定罪的藥房,讓消費者知悉,該兩間藥房現時仍有營業。在銅鑼灣景隆街6號地下A舖的信泰中西藥房,售賣偽造商標的壯陽藥「威而鋼」,一名店員被判100小時社會服務令,但藥房職員昨指不清楚事件。

另一間位於葵涌石蔭路113號地下的榮健中西藥行有5種產品,被發現藥物成分與標籤不符,包括一款血清白蛋白和一款風濕骨刺丹,經營藥房的公司被判7,500元,但藥房昨日否認售賣假藥。根據《商品說明條例》,售賣偽造商標或虛假商品說明貨品,一經定罪,最高可被判50萬元及入獄5年。