

購入1月現雜音逼換機 竟用「翻新水貨」扮新機

手機維修投訴

年增20%

■消委會今年首9個月收到有關手機的投訴達1,085宗。香港文匯報記者 曾慶威 攝



香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)「行貨」手機的售後保障，未必一定完善。消委會表示，今年首9個月收到逾千宗有關手機的投訴，其中維修保養類別較去年同期升逾20%。有投訴人購買手機僅3個月，壞機後才告知零件已停產，被迫另購新機；有半年「機齡」的手機維修多次不果，生產商以約半價回收，卻要求機主支付300元手續費。至於「最離譜」個案，則為購買1個月的新款手機，因出現雜音送往維修，職員卻稱「無得整」只能換「新機」，惟「新機」到手後，事主卻發現實為「翻新水貨機」。消委會批評，以舊換新對消費者不公平，有關做法值得商榷。

趙小姐經A電訊公司購買X牌子的新款手提電話，使用約1個月後手機出現雜音，交予X公司的維修中心檢查及維修。惟公司職員指，其手機不能維修，只能更換新機。趙小姐其後收到該公司更換沒有包裝之「新機」，查證後更發現，換回來的機並非於本港出售的型號。她非常不滿，認為換來的是部便宜2,000元的「水貨機」，遂向消委會求助。

供應商藉公司政策推擋

該手機供應商回覆表示，公司政策是以「服務型號」(service unit)處理客戶的手機維修要求，強調投訴人取得的手機並非「水貨」，雖然手機並非全新且沒有包裝，但指功能等同一部新機；又以須遵從公司環球保養政策為由，拒絕為投訴人提供港版新機，或退回客戶之「舊」手機。

消委會宣傳及社區關係小組主席何沛謙表示，以維修好的舊手機(俗稱「更新機/翻新機」)，為買新機的消費者更換並不公平。他說：「買一部新機，若新機出現問題，而手機供應商維修不了，都應換一部新機……不是換一部替代的用品，一部可能用過的用品。」他補充，有關手機供

應商最近在亞洲其他地區，已修改其環球保養政策，若維修不果可為客戶更換全新手機。消委會已去信有關公司，要求把新政策延伸至香港。

半價收機需另付手續費

其他有關維修的投訴亦甚為典型。例如有手機供應商建議以約半價，回收生產有問題的手機，但卻要機主另付300元手續費。亦有投訴人的新手機使用3個月即出現故障，職員稱手機底板損壞需更換，但零件缺貨讓事主等候。事件拖延兩個多月仍未有回覆，消委會介入，公司始稱零件已停產，手機不能維修，建議事主以批發價購買另一款手機。何沛謙表示，公司不能提供已承諾的維修保養，有未履行售後服務合約之嫌，建議零售者若已知某型號手機的零件將停產，應在賣機前主動告知。

消委會今年首9個月收到有關手機的投訴達1,085宗，其中457宗(42%)涉及保養維修服務，較去年同期374宗投訴增加約22%。消委會提醒消費者，購買手機前除留意款式、價錢及功能，亦留意維修及保養條款，建議他們主動詢問供應商，產品若損壞後是否可更換新機等，加強保障。

多家供應商：非人為損壞可換新

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)有消費者因手機出現雜音送往維修，卻被供應商換回一部「更新機」，本報記者致電多家手機供應商查詢有關安排大多表示，如手機出現非人為損壞，且需要更換手機，顧客可換取一部全新的同型號手機。

HTC發言人表示，現時公司會為客戶提供1年的手機保養期，如客戶在購買後14天內出現非人為造成的故障，可憑收據返回零售處更換一部全新同型號手機；如超過14天，則可到指定服務中心享用維修服務；如超出保養期，會被額外徵收費用。發言人指出，目前未收到任何因為缺乏零件而無法維修，需要更換手機的個案。

諾基亞逾保養期須付費

三星發言人指出，任何手機如在1年保養期內出現非人為導致的故障，可到維修部維修，如果因為零件問題而無法維修，公司會為客戶更換一部全新

的同型號手機；如超出保養期是否仍可換回全新手機，則要視乎個別情況。

諾基亞客戶服務部員工指出，客戶的手機如在1年保養期內出現非人為損壞或外觀上的問題，可到維修部修理。如有問題的手機需更換零件而出現缺貨情況，公司會為客戶更換一部全新的同型號手機；但如超出保養期，則需額外繳付零件或120元軟件費，至公司並無一項「service unit」政策。

iPhone更換機無包裝盒

截稿前，蘋果公司仍未有回覆，但本報記者曾以市民身份，致電蘋果公司技術支援熱線查詢，員工指出，公司為iPhone推出連盒及沒有盒的兩類手機，前者作銷售用途，後者則供維修部作更換之用，如客戶的手機出現問題而需要更換，將換回一部沒有附盒的手機。然而，她明確指出，沒有附盒的手機與用作銷售的手機完全沒有分別，且亦屬全新。

22家居電話服務 不支援平安鐘

香港文匯報訊(記者 歐陽麗珠)家居電話服務種類繁多，但原來只有少數家居電話服務計劃支援平安鐘服務。消委會調查發現，在34個家居電話服務計劃中，僅7個服務計劃可配合平安鐘使用，另有5個要視乎用戶大廈的電話線路網絡。消委會提醒市民在選擇家居電話服務時，要小心選擇。

消委會調查34個本地家居電話服務計劃，發現只有少數服務計劃能支援長者平安鐘服務。調查顯示，有7個來自3家居寬頻和電訊盈科的家居電話服務計劃，可配合平安鐘使用；另有5個新世界電訊的服務計劃需視乎用戶所在大廈的電話線路網絡或寬頻網絡而定，其餘22個都不支援平安鐘。

■消委會發現有家居電話服務計劃未能配合長者平安鐘服務，呼籲市民小心選擇。香港文匯報記者莫雪芝 攝

足浴盆漏電 曾殞死內地人

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)市面出售的電動足浴盆，聲稱可以促進血液循環，惟有內地報章指，曾有使用者因足浴盆漏電而觸電致死。本港消委會引述四川省消委會的測試，指當地14款電動足浴盆中，有6款不符合國家標準，有產品標示說明不清晰及欠缺安全警告，亦有產品電源線連接得不妥當，有機會鬆脫導致漏電。消委會表示，絕大部分測試樣本只有中度防水能力，但足浴盆使用時水電混合，更與人體直接接觸，建議本港足浴店及美容店使用產品前，必須留意潛在危險。

港消委會籲欲購者慎思

四川省消委會測試的14款電動足浴盆樣本，售價由人民幣99元至1,188元不等。消委會總幹事劉燕卿表示，雖然有關型號在香港並未出售，但本港部分電器連鎖店及醫療用品店，亦有同類型電動足浴盆出售，售價由港幣350元至1,000元不等，呼籲打算購買或有使用電動足浴盆的消費者，必須留意其潛在危險。

劉燕卿表示，內地測試中，12個樣本的防水等級只達中度，1個樣本的防水等級更加偏低，消費者使用時有可能危及人身安全。她呼籲，本港足浴店及美容店若使用電動足浴盆，要留意產品功能是否符合需要，若足浴盆操作有異應立即停用。消委會會密切留意電動足浴盆的安全問題，有需要時會進行本地測試。

抽查揭2摺枱無安全鎖易夾死童



■消委會發言人何沛謙表示，市面上有兩款摺枱無配備適當的安全鎖，市民使用時易生意外。香港文匯報記者莫雪芝 攝

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)一名兩歲男童上月在家中意外被摺枱夾爛胸骨死亡，摺枱安全問題再度惹起關注。消委會早前抽查市面逾10款摺枱，發現其中兩款無配備安全鎖，不符香港安全標準。消委會警告，幼童若把摺枱當成玩具，坐在摺枱橫檔上，其體重會把摺枱腳合上「夾實」幼童，且愈掙扎腳愈收緊，未能及時脫身有機會釀成嚴重意外。消委會呼籲，市民應選購有安全鎖的摺枱，而展開摺枱後要立即上鎖以策安全。

無安全鎖摺枱已停售

現行的香港法例，所有摺枱均須符合一般安全規定，例如有適當的安全鎖，以確保摺枱在翻轉後，不會意外摺合。不過，消委會早前抽查市面售價約100元至數百元的多款摺枱，發現有兩款沒有按照規定配置安全鎖；部分摺枱雖有安全鎖，卻未有標示如何使用，亦未有適當的雙語警告。而大部分的安全鎖均以人手操作，打開摺枱時不會自動扣上。上述

兩款不達標的摺枱懷疑違反《消費品安全條例》，消委會轉交海關跟進後，供應商已停止售賣有關產品。消委會宣傳及社區關係小組主席何沛謙表示，小童若把摺枱當成玩具，坐在摺枱的橫檔上，其重量會令摺枱合上把兒童夾着後，令兒童窒息而死。而兒童被摺枱夾着後，除非有人在附近，否則獲救的機會很微。

84至89年曾夾死8名兒童

消委會總幹事劉燕卿表示，1984年至1989年期間，本港曾先後發生8宗兒童因摺枱致死的個案，摺枱一直被視為家居陷阱。她呼籲製造商或代理商，要改善產品安全，為產品加上適當的使用說明及須知，提醒消費者安全使用摺枱。

消委會建議市民，要選購有可靠安全鎖及結構較穩固的摺枱，若家中有小童，則應把摺枱的摺枱固定在牆邊，避免小童推跌摺枱釀成意外；最重要則為教導兒童勿將摺枱當成玩具，更不可在摺枱間爬行或匿藏。

不同雙幣卡利率相差逾倍

香港文匯報訊(記者 歐陽麗珠)香港與內地往來頻繁，不少港人北上旅遊或公幹時，為省下兌換貨幣的煩惱，都會申請雙幣信用卡。消委會今年首9個月收到4宗有關雙幣信用卡的投訴，調查發現，不同的雙幣信用卡簽賬實際利率相差逾1倍，即使同1款雙幣信用卡，港幣及人民幣簽賬實際利率相差近10個百分點。消委會上月分析7間機構提供8款雙幣信用卡，當中7

款雙幣信用卡的港幣及人民幣賬實際利率相同，不同信用卡利率介乎16.08%至34.49%不等；但有1款雙幣信用卡有利率差異，工銀亞洲雙幣卡(Visa)的港幣戶口購物簽賬實際利率由16.08%至29.33%，而人民幣賬戶是19.86%，兩者相差達9.47個百分點。

人民幣現金透支 年息37.52%

消委會又發現，用信用卡作人民幣現金透支，利息絕不便宜。人民幣現金透支實際利率最高37.52%，最低也要20.53%，手續費由人民幣2元至100元不等；港幣現金透支實際利率則介乎22.98%至36.76%，手續費由港幣55元至100元。消委會呼籲市民申請雙幣或人民幣信用卡時要留意涉及的費用，免招損失。

消委會表示，消費者取信用卡要留意是否要繳付行政費，在7款雙幣信用卡中，只有建行亞洲的銀聯雙幣卡在取消時不另收費，其他會視乎申請規條收取行政費港幣300元至700元，或收取相當於迎新禮物價值的費用。至於人民幣信用卡，只有花旗銀行會向1年內取消新卡者收取600元人民幣行政費。



■消委會調查發現，有信用卡的港幣及人民幣簽賬實際利率有差異。香港文匯報記者莫雪芝 攝

香港文匯報訊(記者 嚴敏慧)再有本港藥房涉及賣假藥被定罪。消委會公布最新藥房「黑名單」，有3間藥房因售賣偽冒藥物，於今年7月被法庭定罪。其中，位於柴灣的榮興蔘茸中西藥房，因售賣冒牌藥物「犀利士」、「威而鋼」及「Stilnox」，店舖被罰款2萬元，公司董事被判社會服務令160小時。另一間在屯門開業的偉興蔘茸藥業，則因售賣冒牌「和興白化油」、「法國雙飛人藥水」及「保心安油」等，店東除被判罰款1,500元，更被判監1個月，緩刑1年。

其他被消委會「點名」的藥房，還包括位於尖沙咀海防道的海港大藥房。該藥房涉及售賣冒牌「保心安油」及含虛假商品說明的「張權破痛油」，藥房被罰款1萬元，店舖經理被判社會服務令120小時。

該藥房去年9月亦曾被台灣遊客投訴賣假藥，職員更涉嫌打人拘控。藥房現時已經結案，東主亦因原址舖位租賃被捲入一宗刑事恐嚇案中。消委會總幹事劉燕卿表示，自從今年2月開始公布被定罪藥房名單後，海關每月接獲的舉報由過往平均15宗，減少至現時的9宗。

3藥房賣假藥 被消委會點名