黑心藥店污言辱罵 見海關車即賠錢

內地客墮「花膠局」 本報助討回全款

■疑設「斤變兩」圈套的藥店位於尖沙咀海防道。 文森 攝

香港文匯報訊（記者 敖敏輝）廣州遊客鍾小姐日前在港購物時遇「花膠局」，被騙8,000港元後，向本報投訴。事件經本報報道後，鍾小姐13日在本報記者陪同下來港，到店舖討回公道。店家起初拒絕退還款項，更惡語相向，態度極其惡劣。其間，一輛執法海關車輛剛好停在店外，令無良商家態度大變，鍾小姐最後悉數獲得退款。海關回覆本報查詢時表示，會跟進事件。

日前，本報收到鍾小姐的投訴，指她遊港時在尖沙咀一間中藥材店內，被未有提及計算單位的店員，口頭游說購買「500元花膠」，但在花膠切碎後，索價8,000元，懷疑被店員以「斤變兩」手法欺騙。事件經本報於周三報道後，引起內地消費者熱議。

店員聲大夾惡 不認賬下逐客令

「我實在不能就這樣忍氣吞聲，要不然有更多內地遊客被宰。」事主鍾小姐日前決定向單位請假，與丈夫張先生和另外一名疑似受害的同伴，在本報記者陪同下，一同赴港討回公道。

當日下午2時，鍾小姐一行4人趕到尖沙咀海防道她當日購買花膠的藥行。此時，有多名顧客在店內購物，鍾小姐向店家說明，此前在店內購物，未開單據。店家雖不太情願，但最後仍開具了相關收據。此時，鍾小姐直接表明來意，希望退回款項。店家立即變臉，稱並不存在鍾小姐所述情況。而當初極力向鍾小姐推薦花膠並操作切花膠、付款的兩名店員，竟稱從未見過鍾小姐，也未經手售出花膠。

這時見有同伴進入，店員大為警惕，並盯住每一個人的動作。過程中，包括本報記者及鍾小姐同伴欲拍下店內花膠的價格牌時，均被發現而遭到阻止。鍾小姐堅持要退回貨款，兩名男店員語氣突變，大聲呵斥鍾小姐及另一同伴，要求她們「滾出去」。鍾小姐丈夫張先生據理力爭，「我們只是來討說法，你們這樣我可以報警」。一名身形高大的男店員立即呵斥張先生「假冒差佬」，稱「你不叫差佬過來，我同你沒完」。

此時，一名身着白T恤的男子自稱經理，出面與鍾小姐協商，堅稱貨已賣出不能退換，雙方爭持不下。該名白衣男子停頓片刻後，不耐煩說：「我私人幫你買半斤，我出錢，退半斤的錢給你。」鍾小姐堅持不能接受。

見海關車停泊 即刻慌張退款

兩名男店員見狀，高聲斥責鍾小姐「小心，不要搞事」，並爆出粗口稱鍾小姐及女友「×佬」。本報記者善意提醒該店員不可人身攻擊，不料一名男店員變本加厲，提高嗓音說：「罵你怎麼樣，你媽是×做的。」

就在這時，戲劇性一幕發生了。

一名一直守在店門口的女店員突然跑進店內，對白衣經理說「全部退給她吧」。白衣男子趁勢下台，交由該女店員全權處理。鍾小姐最終順利獲得全數8,000元退款。不過，在那位身形高大的男店員堅持下，鍾小姐支付了136元「碌卡費」。

見鍾小姐成功拿到退款，該男店員仍然不依不饒，不停口地辱罵鍾小姐及其女友「你們兩個臭×」，並稱「沒錢就別吃，沒錢就別買。」當鍾小姐回應「我就是沒錢怎麼了」，該店員竟說：「這（花膠）是垃圾，狗才會買，餵狗的。」

本報記者和鍾小姐一行離開該店後，才發現店家之所以態度突變，願意退款，是因為有一輛香港海關執法車，當時在該店對面停留，令店主以為鍾小姐已報警，從而起到震懾作用。

遊客望懲黑店 捍港購物美譽

拿到退款，鍾小姐終於鬆了一口氣，並對本報此前的報道及派出記者協助維權表示感謝。之後，他們立即返回廣州。臨行前，她表示，今後仍會來香港購物，但會到正規大商店消費。同時，希望香港政府整治那些劏客黑店，這樣才不辜負購物天堂美譽。

■店員(左)初時堅拒退款，且「聲大夾惡」。 文森 攝

藥行陷阱重重 先騙後嚇

▲記者直擊▼

無良店家騙術高明，致使很多內地客墮入圈套，不過，也有一些客人當場揭穿，但只有少數態度強硬的顧客才能勉強挽回損失。本報記者事後暗訪該區多家藥行，發現類似的「花膠局」陷阱重重。

當日，陪同鍾小姐在藥行維權時，記者目睹一名女顧客正在購買花膠，有超過2名店員在其身邊服務。店員試圖將鍾小姐和記者一行隔開，避免那位內地客聽到講話內容。10分鐘後，戲劇性一幕出現了，那位女顧客也與店員發生爭執，並要求退貨。據了解，同樣是因為計價及刷卡數額超過預期而不滿。

頻爆爭執 客常啞忍

此時，店員疲於應付，而該名女顧客並不顧忌店方人多勢眾，堅持要求退貨。最後，店老闆決定放棄那名客人的生意，以應付鍾小姐。後來，記者經過麼地道一家藥行時，同樣有兩名顧客因類似問題與店家爭論。不過，客人最終在多名店員威嚇下，無奈離開。

記者後來在尖東及海港城一帶走訪，發現該區有大量藥店，光顧的客人大都是講普通話或廣東話的內地客人。在一家藥店顯眼位置，擺放着大量花膠。記者嘗試以買客身份試探，詢問其中一款：「多少錢一斤？」兩名店員不約而同稱「980元」。雖被反覆詢問「一斤」的價格，兩名店員始終不正面回答，只是反覆強調「買一斤可以打8折」、「這些花膠送禮很好，有面子，800元已經很便宜了」。

隨後，記者又來到尖東麼地道一家藥行，剛進店門便有多名店員推介花膠及鮑魚。與之前的手法一樣，店員也反覆游說記者購買花膠。記者試購數罐奶粉，刷卡付費後，店家始終不交還銀行卡，並不斷向記者推薦花膠。直至記者態度堅決拒買，店家才不情願地交還銀行卡。

當日，記者前後走訪超過5家藥行，結果，幾乎所有店家都嘗試以花膠「誘騙」消費。

■香港文匯報記者 敖敏輝

本報轉介投訴 海關考慮放蛇

香港文匯報訊（記者 文森）海關發言人接獲本報轉介有關投訴後表示，會跟進處理，包括以「放蛇」形式，了解是否有人違反法例。至於消委會，則表示由於事件已和解，故暫只能紀錄在案。

■黑心藥店聲稱只售500元的花膠，切碎後索價8000元。 投訴者供圖

商品說明違例 最重罰50萬

中藥材店展示貨品價格標誌時，若價格的顯示方式令顧客無法清楚了解量計單位的準確價格，隨時觸犯《商品說明條例》，一經定罪，最高刑罰為罰款50萬元及監禁5年。海關表示，過往曾多次呼籲商戶遵守法例，消費者在購買參茸海味時，亦應光顧信譽良好的商戶，並於付款前仔細詢問貨品的單價，及留意價錢牌上標示的價格和量計單位，同時保留有關的購貨單據。市民若發現有懷疑違反《商品說明條例》的活動，應致電海關的24小時熱線25456182舉報。

賓館欺客投訴飆升114%

■今年首11個月，消委會接獲賓館投訴大增114%。 資料圖片

香港文匯報訊（記者 文森）訪港旅客人數上升，對本港賓館的投訴亦同時大幅上升。消委會今年首11個月接獲45宗賓館投訴，較去年同期大增114%。投訴包括超額接受訂房、房間貨不對辦、衛生差劣等。有旅客尚未退房但房間已被陌生人入住；亦有旅客網上訂房後發現貨不對辦，交涉後只獲退回部分費用。消委會呼籲旅客選擇入住有口碑的賓館。

網上預訂客房 污穢不堪入住

最新一期《選擇》月刊報道多宗賓館投訴個案，有德國遊客經互聯網預訂一間位於尖沙咀的賓館房間，並以信用卡全數支付2星期約5,000元房租。入住時發覺房間質素異常差劣，房間有異味、床舖被褥污穢，以及座廁損壞等，其香港朋友與賓館交涉，換房後情況無大改善，他要求退款被拒，最後只得轉住其他地方，並向消委會會投訴，賓館其後僅以半價退回他未使用的房費。

另一個案當事人史密夫同樣透過互聯網預訂尖沙咀一間賓館房間，並全數支付855元房租。他到達賓館時，職員指房間還未清潔，着他晚飯後回來登記入住。他於凌晨12時回到賓館，發現房間已全數租出，職員帶他到附近另一住宿地點，聲稱是同一賓館管理。他發覺該處環境欠佳，房間情況亦難以接受，理論期間更得悉該處並非由同一賓館管理，他要求全數退款，幾經交涉後僅獲退回港幣680元。

住客未退房間 赫見被人佔用

遊客關先生入住油麻地一間賓館，行程最後一天，他趁退房前到附近購物，返回房間時赫然發現房內有陌生人。賓館解釋，以為他不會再使用房間，於是為他收拾行李，寄存於前台，職員未有為此事道歉，只催促他立刻交回鑰匙。關先生不滿賓館做法，聯絡消委會要求跟進，賓館其後願意提供一晚免費住宿以作和解，但關先生拒絕。

消委會總幹事黃鳳嫺表示，被投訴的多數是位於旺區的持牌賓館，每晚收費數百元，有關個案已轉介民政事務總署跟進，如證賓館違規可能被吊銷牌照。她勸喻旅客要光顧有信譽的持牌旅館，又提醒如透過境外網站或旅遊公司預訂賓館，消委會可能難以協助追討賠償。

■網上預訂賓館房，常遇「貨不對辦」。

■牌照事務處人員昨日派發傳單，呼籲市民舉報無牌賓館。

放蛇掃黑旅館 檢控逾百宗

香港文匯報訊（記者 劉雅艷）每逢旅遊旺季，本港酒店以至賓館也出現「一房難求」。有不法人士就乘機開設無牌旅館，並透過互聯網招攬生意。牌照事務處過去針對情況，多次派員「放蛇」掃蕩，由本年初至上月，就進行超過5,000次巡查，提出107宗檢控中，至今有95宗個案被法庭定罪。一名女子於旺角管理一所無牌旅館，昨日在九龍城裁判法院被定罪，並判罰款3,000元。

在即將到來的聖誕及元旦假期間，民政事務總署轄下牌照事務處（牌照處）人員，除有大規模跨部門聯合行動，更會突擊巡查旅館。此外，執法人員亦會持地圖、手提載滿奶粉的購物袋、拉着行李箱，喬裝顧客；有時，假扮情侶，引不法之徒入局。

牌照處總主任梁順楷坦言，執法打擊無牌賓館行動甚有難度：

第一，無牌旅館的網頁未必載有詳細的聯絡方法，而且大多以銀行轉賬方式收取租金，因此搜證難度高。

第二，違規經營旅館者經營手法層出不窮，例如曾有地產代理從業員以租屋為名，實質是經營無牌賓館，故執法人員必須隨機應變。