

# 網上訂花贈女友 情人節收「爛茶渣」

## 驚喜變谷氣 消委倡訂明缺貨解決方案

香港文匯報訊(記者 姚寶)再過一個月就是情人節,送花免不了,不過網上訂花陷阱處處,消委會在2010年至2012年間接獲有關送花服務的投訴共58宗,主要涉及延誤或不滿花束或花籃的質素。有投訴人花1,000多元在一間網上花店訂花,希望情人節當日給太太一個驚喜,豈料花店不但沒有送花,更沒有回應投訴人的退款要求;有投訴人一心向女友送上一束白色馬蹄蘭,未料女友收到的是一束破損的雜色花。消委會建議消費者在訂花時,要與花店訂明一旦缺貨的解決方案,包括如何更換和是否退款等。

下月情人節是訂花旺季,不少忙碌的港人會選擇網上訂花,雖然方便,卻隨時貨不對辦。駱先生向一間網上花店用港幣880元訂購一束白色馬蹄蘭,並要求花店於情人節當日送貨,豈料其女友當日收到的花束,是一紮分別用紫色、橙色及白色馬蹄蘭組成的雜色花束,兼且很多花朵已有破損。駱先生立即致電花店,要求即時補送原訂訂購的花束,但店方只允在兩日後補送。駱先生認為,情人節過後才送花已失去意義,要求退款或以其他網站上的貨品作補償。花店拒絕駱先生的要求,最後經消委會調停後,駱先生接受花店在3月底補送同等價值花束的建議。

### 投訴收「殘花」 團購花店互卸責

在另一個案中,楊先生在團購網站訂購情人節花束送給女朋友,並以現金過數。但女朋友在情人節當日收花時,卻發現大部分花朵已枯萎。楊先生即時致電花店要求退款,但花店職員表示,退款事宜由團購網站的公司負責。該團購網站公司其後同意退款,卻未能確實退款日期。楊先生於是到有關花店要求跟進,卻發現網站提供的花店地址是假的,於是到消委會投訴,而有關的團購公司在楊先生投訴一星期後原銀奉還。

### 情人節「放飛機」 花店拒退款

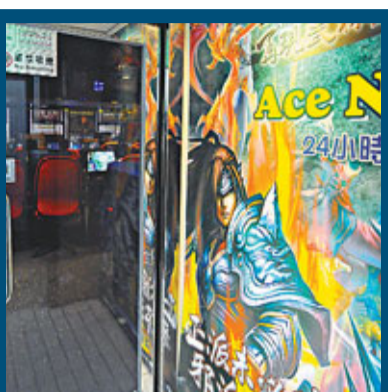
除了「花」不對辦,更有投訴人在付款後完全收不到花。蔣先生斥資1,066元在一家網上花店訂購鮮花,希望趁情人節為太太送上驚喜,未料太太當日沒有收到鮮花,蔣先生即向花店發出電郵卻未獲回應,兩日後再以電郵投訴,店方承認沒有在情人節當日送花,建議安排補送。蔣先生認為情人節已過,補送沒有意義,要求退款但未獲理會,遂向消委會投訴,由於他以信用卡繳費,消委會建議他直接向發卡公司提出退款申請。

### 檢視逾30家 多無保證送到

消委會檢視30多間網上花店的訂購服務條款,發現大部分網站未必保證送遞的花束與消費者原網上所訂購的一樣,差不多所有花店均載有條款,訂明鮮花的供應或會因天氣變化、季節及各地出口的情況影響而缺貨。部分花店表明若需更換主花品種,會通知顧客,並會建議以同等價值的花材作替代;但部分花店則沒有說明會否通知顧客。該會建議消費者,在訂花前應了解清楚網上花店或相關網站,有否跟進顧客不滿的機制,以及一旦遇上送貨延誤或花束不新鮮的問題,有否退款或賠償上的相關安排。



■情人節是訂花旺季。黃偉邦攝



■消委會呼籲消費者避免投放大量金錢於網絡遊戲。圖為一間網吧外觀。黃偉邦攝



■部分順髮劑或直髮劑含有可釋出甲醛的成分。黃偉邦攝



■何沛謙建議女士們在使用直髮器及捲髮器時,溫度切忌過高,使用時間亦不宜太長或頻密使用。

香港文匯報記者黃偉邦攝

### 網遊投訴升53% 花25萬突停運難追

香港文匯報訊(記者 王維寶)年輕人愛「打機」,在沉迷網絡遊戲時很容易就會一擲千金購買點數卡和遊戲中的裝備。消費者委員會表示,去年共收到136宗有關網絡遊戲的投訴,比2011年上升53%,其中一宗個案涉及金額高達25萬元,消委會表示,提醒玩家們避免投放太多金錢在遊戲內,避免在遊戲營運商更改遊戲設定及停止營運後有所損失。

花萬五元升級 技能差過以前

消委會於2012年共收到136宗有關網絡遊戲的投訴,比2011年89宗投訴上升53%,其中一名消費者因開設逾20個帳戶,並以不同角色進行遊戲,在花費了逾25萬元後,遊戲營運商突然中止遊戲的運作,令他投放的金錢頓時化為烏有,消委會表示,由於該公司已停止營運,所以最終難以追回涉及的金額。

另外,有玩家先後花費15,000元購買點數升級,但當他升至132級的時候,發覺他所得到的防禦技能比122級時還要差,他不滿遊戲物品註明失實,令他花費不菲金錢進行升級。亦有玩家購買246點點數卡,在優惠期間可作雙倍點數充值,但在他充值後,發現實際點數為442點,而不是優惠聲稱的492點,在經過消委會的跟進後,才得以獲全數發還應得點數。

消委會表示,遊戲營運商在玩家違反遊戲規則,如利用程式漏洞或以外掛程式進行遊戲為理由而封鎖帳戶,甚至單方面終止遊戲合約,消費者難以追討。而消費者在購買點數卡或使用權後,如出現遲遲未能收貨或不能為帳戶有效儲值時,則需要多番追討。消委會呼籲消費者在參與網絡遊戲時,避免投放大量金錢,因為遊戲營運商可能隨時單方面更改遊戲設定、角色配置或道具使用等,又或突然結束營業,消費者便難以追討。

## 電磁爐等散熱 用後勿即斷電

香港文匯報訊(記者 王維寶)無火煮食令烹調時較舒適,令愈來愈多人使用電磁爐煮食。消費者委員會建議消費者,在選購電磁爐時,應選擇有安全保護裝置及兒童安全鎖的電磁爐,避免電磁爐被意外開啟,造成意外。消委會又提醒消費者在使用電磁爐後,不應立即切斷電源,應讓爐內的風扇進行散熱後才關上。

### 雙鎖設計免意外誤啟

現時的電磁爐的款式眾多,除了基本性能,亦有不同的功能提供,部分功能亦可增加電磁爐的安全性。設有安全保護裝置的輕觸式電磁爐都設有雙安全鎖或雙重啟動裝置,即要先啟動電源總開關,再調校火力才開始加熱,以防止被意外開啟。除雙重啟動裝置外,電磁爐一般另會提供兒童安全鎖,又稱面板按鍵鎖,防止兒童因錯誤接觸面板的控制鍵而啟動電磁爐。另外,部分電磁爐設有爐面餘溫顯示燈號,以提醒用者切勿觸摸面板留有餘熱的位置。

部分有「鍋具或小物件檢測」功能的電磁爐,可以偵測到不適合電磁爐使用的鍋具,或鍋具沒有放置在加熱面板的中心或合適位置,會發出提示聲音及停止運作。此外,用者有時候為食方便,可能會不為意把刀、叉、罐頭等金屬物品放置在已啟動的電磁爐加熱面板上。設有這類裝置的型號,聲稱能分辨鍋具底部的大小,預防因小金屬物件誤放在面板上而被錯誤啟動,引致意外。

### 輸入功率高 勿共用插座

另外,消委會提醒用者,電磁爐的輸入功率頗高,切勿與其他電器共用同一插座。亦需注意電磁爐面清潔,切勿把雜物如罐頭或刀叉等散放在爐面,並使用合適的含鐵磁性金屬的鍋具,放上鍋具後,方可啟動電磁爐的電源。在煮湯水時,不應放過多湯水於鍋內,以免沸騰時熱湯流出濺濕電磁爐。在結束使用後,不應立即切斷電源,因有部分電磁爐內部的風扇會繼續開動,需要讓爐底散熱及面板降溫,才關上電磁爐。

## 美髮器「肥佬」停售 1供應商被控

香港文匯報訊(記者 王維寶)愛美是女士的天性,現時流行的直髮器及捲髮器方便女士們自行為頭髮造型,非常方便,但如選擇不合安全規格的造型器,有可能引起危險。消費者委員會調查市面12款造型器,發現有5款部分內部部件未能通過防觸電保護或絕緣測試,消委會副主席何沛謙表示,雖然以上產品在正常使用下沒有即時危險,但已要求當中4款不合規格產品停售。

### 5款未過絕緣測試 3款易過熱

是次測試的12款產品中,其中7款為直髮器,3款為捲髮器和2款多合一造型器,售價由105元至1,480元,安全測試參考國際電工委員會標準IEC 60335-1及IEC 60335-2-23進行,測試產品的防觸電保護、絕緣、溫升及結構等,發現有5款產品未能通過防觸電保護或絕緣測試,部分產品的內部部件的帶電部分與用戶可接觸的部件之間的絕緣距離不足,內部電線和感溫器的絕緣層

數不足,使用旋轉接頭的產品,亦有機會出現內部絕緣距離不足的問題。測試中又發現有3款產品的溫升超過指定上限,有機會引致過熱並影響產品安全。

除了安全問題,亦有3款產品實際功率與標示功率有出入,其中「百靈牌 Braun」EC 1及「沙宜VS Sassoon」VS2810PH量得的輸入功率分別比其標示的高逾16.6%及27.8%,而「Panasonic」EH-HS70量得的輸入功率則比其標示的低逾27.8%。

### 直髮劑加熱釋甲醛易哮喘傷眼

對於有產品驗出有安全問題,機電工程署表示,部分樣本雖然在溫升、結構和內部絕緣爬電距離方面未能完全符合國際安全標準的要求,但在正常操作下,不會構成危險。但由於「amika:」AM5570、「Stylerush」SR103AN、「mini d」MCI-16及「億健Innocare」HSC458未能符合標準的要求,機電署已促請供應商停

止發售有關產品,並相應改善其產品質量。另外,「mini d」MCI-16因沒有標示額定電壓、額定功率、牌子或生產商名稱及型號等,機電署已根據《電氣產品(安全規例)》,向相關供應商提出檢控行動。

另外,在使用造型器時,部分人會混合抗熱保護劑同時使用,消委會表示,海外有研究指出部分順髮劑或直髮劑含有可釋出甲醛的成分,配合加熱器具整理頭髮時,會釋出對人體有害的甲醛。美國環境保護署的資料顯示,暴露在超過0.1ppm的甲醛下,可引起眼睛、鼻子刺痛及呼吸困難,高濃度更可能誘發某些人出現哮喘或過敏反應。

何沛謙提醒女士們在使用直髮器及捲髮器時,溫度切忌過高,使用時間亦不宜太長或頻密使用,而且在濕髮時使用,濕髮的水分會被熱力蒸發,可以引致斷髮,所產生的蒸氣亦可能燙傷皮膚,所以使用直髮器及捲髮器前,應先確保頭髮已經吹乾。

## 奶粉銷售守則試行 促業界自律

香港文匯報訊(記者 陳錦燕)奶粉廣告宣傳手法進取,常被外界質疑誤導成分,政府正就母乳代用品銷售守則公開諮詢公眾,諮詢期將於下月底結束。食物及衛生局副局長陳肇始表示,有關守則以試驗計劃形式推行,要求業界自願遵從,雖政府暫未有立法時間表,但強調政府並不是「無牙老虎」,會因應情況公布違規商戶的名稱。

### 逾千市民簽名促規管

政府計劃透過守則,規管包括奶粉等母乳代用品的銷售及宣傳方法。衛生署助理署長梁士莉昨日在一個電台節目上指,至今已收到多個團體收集的逾千名市民簽名,主要是不滿嬰幼兒奶粉廣告有誤導成分,要求政府加強規管。有業界要求政府收窄規管範圍,改為只禁止商戶就0個月至6個月大嬰兒奶粉廣告及推廣。梁士莉解釋,由於奶粉廣告主要在於推廣品牌,多於針對單一產

品,遂決定一併規管嬰幼兒食品。

### 政府非無牙虎 違反會點名

陳肇始則表示,有關守則以試驗計劃形式推行,要求業界自願遵從,令市民認清奶粉廣告銷售內容。她強調,衛生署會定期檢查,若有違規,不排除會公布商戶名稱。她說,雖然政府現時未有立法時間表,但強調政府並不是「無牙老虎」:「衛生署會透過加強巡查,一直嚴密檢視業界的相關推廣手法,若發現有奶粉商違反守則,不排除會開名公布違規商戶的名稱。」

陳肇始指出,奶粉商的廣告推廣手法進取,甚有家長誤以為單進食奶粉,便可吸收所有營養。她續說,過去有研究發現,相比其他國家的兒童,香港小童到較大年紀時仍然進食奶粉。她認為母乳無可替代,希望透過訂立守則,提升母乳餵哺率,鼓勵嬰幼兒均均衡飲食。

## 兩款隱形眼鏡包裝「洩密」回收

香港文匯報訊(記者 姚寶)兩款特定批次的1-Day Acuvue Moist隱形眼鏡及Acuvue Advance with Hydraclear隱形眼鏡,因為包裝盒可能未完全密封,可能影響隱形眼鏡的無菌狀態,令眼部受感染,需要回收,衛生署已聯絡產品的本地供應商,已知受影響的批次並無供應本港,署方亦沒有接獲相關產品的不良反應報告。

衛生署透過醫療儀器安全資訊的恆常監察,得悉英國藥物及健康產品管理局刊載生產商Johnson & Johnson Vision Care發出回收通告,指該公司進行內部品質審查期間,發現若干隱形眼鏡的包裝盒可能未有完全密封,而包裝盒未完全密封可能影響隱形眼鏡

無菌狀態並可能引致眼部感染的風險。

### 受影響批次無供應本港

署方即時聯絡產品的本地供應商,並得悉除英國當局網頁公布的批次外,受影響的產品還包括在其他國家被回收的其他批次。不過,已知受影響的批次均沒有供應香港,署方亦沒有接獲相關的不良反應報告,但由於本港可能有個別人士透過互聯網或從外地購得受影響產品,故有必要作出公布。

衛生署發言人表示,曾使用該產品的顧客,如感不適或有疑問,應盡快請教醫護人員,署方已就事件通知公立及私家醫院,相關醫學團體及視光師團體。