

消委：網購投訴升逾倍

多因缺貨未兌換 內地客投訴升49%

消費者委員會
CONSUMER COUNCIL



黃玉山表示，大部分投訴涉及網上購物後因缺貨而未能兌換貨品，呼籲市民謹慎使用網上進行交易。 王維寶 攝

香港文匯報訊（記者 王維寶）消費者委員會昨天發布今年上半年的消費者投訴總結，6個月間共收到13,691宗投訴，比去年同期下跌1%。當中貨品類的投訴共6,323宗升20%，而服務類則下跌14%至7,368宗。貨品類投訴上升，主要是由於有關網上購物的投訴大升111%，以及內地遊客投訴數字亦升49%（見另稿）。消委會主席黃玉山表示，大部分投訴涉及網上購物後因缺貨而未能兌換貨品，呼籲市民進行網上交易時須謹慎。

消費者委員會於今年上半年收到的13,691宗投訴中，涉及服務的投訴下跌14%，佔全部投訴的54%，而涉及貨品的投訴則顯著上升20%，是自2005年升20%以來較為少見，其間只有2007年和2011年錄得2%及3%的升幅。

貨品投訴大幅上升，主要是近年網上購物趨流行，令該組別有關貨品的投訴數字由去年同期的412宗，增至今年869宗，大幅上升111%。當中各個類別產品都有大幅度升幅，有關電腦產品的投訴數字達331宗，比去年的100宗升231%，化妝品及護膚品則由17宗升至47宗，而機票及旅遊

事務亦由90宗上升128%至205宗。

不滿標價不清遲收貨 多獲退款

黃玉山表示，消費者最不滿的是網上購物標價不清晰而引起價格爭拗，以及遲收貨甚至因缺貨而未能收貨的問題，儘管大部分情況下都可安排退款，但已導致消費者極為不滿。他又指，科技發展令消費文化改變，加上網購非常方便，且部分交易涉及海外交易，令有關的投訴愈來愈多，他呼籲市民謹慎使用網上進行交易。

新商品說明條例生效不足兩星期，截至

今個月28日，消委會已接獲14宗投訴及97宗查詢，當中6宗投訴涉及中成藥交易，佔大多數；此外亦有投訴與電子產品、健身會籍及食肆餐飲等有關。消委會總幹事黃鳳嫻表示，這些個案都是一些「老問題」，如誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為及先誘後轉銷售行為等，「有商戶以500元一個微波爐作推銷，但商戶之後以沒有存貨或要半年後才有貨為理由，向消費者推銷另一款幾千元的微波爐」。消委會建議政府向市民加強教育及推廣，令市民了解條例，保障消費者權益。

促政府設小組 研手機電池爆炸

另外，對於近期連連發生手機電池爆炸事件，消委會建議政府成立跨部門小組研究事件，包括事件是否涉及假手機電池，又或者研究正貨電池質素是否欠佳等，消委會促請政府檢討以保障消費者。黃鳳嫻又指，有關手機維修的投訴個案有上升趨勢，當中存在客戶服務不理的問題，希望手機生產商和銷售商改善服務。

商品說明例投訴近半涉中成藥

香港文匯報訊（記者 王維寶）消委會昨日公布，今年上半年訪港遊客投訴數字增加30%，當中內地旅客佔整體旅客投訴83%，由去年同期的755宗升至上1,124宗，升49%。消委會主席黃玉山表示，在新商品說明條例實施以來的14宗投訴當中，有5宗有關中成藥的投訴涉及內地旅客。他說，本港下半年踏入旅遊旺季，估計有關投訴會繼續增加。

由於本年度訪港旅客數字繼續上升，連同投訴數字亦有上升。本港上半年6個月期間，有關旅客投訴共有1,358宗，比去年同期升30%。同時，雖然內地旅客佔本港整體旅客的比例於去年超越70%，但在今年上半年中，消委會收到的旅客投訴個案中，有82%是涉及內地旅客，個案由去年755宗升49%至1,124宗。

攝影器材排首位

在各個投訴類別當中，190宗有關攝影器材的投訴排首位，比去年同期升27%，而有關鐘錶的投訴則由去年90宗大幅上升98%至178宗排第二位，近年醫療及健康食品趨流行，同樣令投訴數字大幅上升，由去年56宗暴增161%至146宗。在眾多投訴當中，最主要涉及商戶的銷售手法，由去年222宗升77%至393宗，其次是貨品質素和收費爭拗，分別升23%及62%，至今年277宗及191宗個案。

另外，在新商品說明條例實施以來的14宗投訴中，有5宗涉及內地旅客個案，全部是有關中成藥的投訴，黃玉山表示，涉事商戶多是以「斤換兩」手法行騙，又或者在旅客仍未決定購買時，商戶已將產品磨粉。



林大輝表示，將會對有關公司作民事追討，楚當中心是否有欺詐成以減少損失。 資料圖片



董耀中希望警方查清有關公司作民事追討，楚當中心是否有欺詐成以減少損失。 資料圖片

旅社突結業

遊學團遭「走數」

香港文匯報訊（記者 歐陽文倩）原本承辦林大輝中學兩個遊學團的亞洲國際旅遊公司，其負責人無端失蹤，不論學校或旅遊業議會都未能聯絡上，最後至旅行社代理商註冊處發出傳召「通緝」，才現身宣布結業。旅遊業議會總幹事董耀中昨日表示，該旅行社早於6月已因未能退回50多萬元的訂金予某所學校，被告上法庭，今次又牽涉入另一宗事件，促請警方徹查當中是否有欺詐成分，如有須予以嚴懲。據了解，林大輝中學可從旅遊業賠償基金獲九成賠償，兩個遊學團轉由康泰旅行社接辦，並如期出發。

遭「通緝」 旅社負責人現身稱結業

林大輝中學早前已就新加坡和澳洲的遊學團，向亞洲國際旅遊繳付了約100萬元費用，豈料上周校方未能聯絡旅行社，公司負責人亦一直關機不接電話，旅遊業議會亦聯絡不果，最終要旅行社代理商註冊處發出傳召「通緝」，有關負責人方現身，表示公司因財政困難須結業。據了解，該公司於2007年成立，目前已被撤銷牌照，校方亦於前日報警。

董耀中透露，該公司早於6月已有財務糾紛，「早前有學校找該公司辦遊學團，結果未能成行，要該公司退回50多萬元訂金，但最終學校收到的支票被『彈票』，該學校將公司告上法庭」。他希望警方查清楚當中是否有欺詐成分。

旅遊事務署亦證實該公司因與一所中學有退款糾紛，正進行民事訴訟；旅行社代理商註冊處亦於本月22日到該公司審查賬目，發現其營運資金不足，已於26日發出警告信，要求該公司兩周內提交報告，以改善財務狀況，結果旅遊業議會於27日接獲林大輝中學的求助。註冊處於是傳召負責人進行調查聆訊，並因該公司無法營運而撤銷其牌照。

可獲九成賠償 由康泰接手

至於受影響的林大輝中學，由於其遊學團收據有旅遊業賠償基金的印花，因此可獲得九成賠償。董耀中表示，遊學團的機票是經康泰旅行社訂購，兩個遊學團亦將轉由該旅行社接手。該校校監、立法會議員林大輝則表示，該校挑選旅行社時有嚴格程序，亦一直有和亞洲國際旅遊合作，校方將作民事追討，以減少損失。他又指，校方前晚已就事件與學生和家長開會，解釋善後措施，旅行團將如期於明日出發，接辦的旅行社將會處理機票及當地交通的事宜，校方亦已聯繫酒店住宿、英語課程及在外籍人士家庭居住等接待單位，相信影響不大。

警方發言人表示，油尖警區前日接獲沙田一間中學的職員報案，案件已由油尖警區重案組接手調查，並已於前日在尖沙咀區拘捕一名50歲姓林女子及一名54歲姓符男子，他們涉嫌盜竊，現獲准保釋候查，須於8月上旬向警方報到。

旅遊業界人士、旅遊學庫董事總經理關錦智則表示，近年越來越多人加入遊學團市場，有公司被淘汰在所難免，建議學校在選擇旅行社時，可先打聽該公司的口碑。

第72屆秋日婚紗、婚宴及結婚服務博覽
日期：2013年8月9-11日
地址：香港會議展覽中心 Hall 1
展位編號：W07-W10

為慶祝

aramount
百樂門飲食集團 Catering Group

跨國三喜臨門

百樂門喜宴 廣州東峻廣場 筵開 70 席 全廳無柱特高樓底

百樂門國際宴會廳 香港九龍灣宏天廣場 筵開 80 席 全廳無柱特高樓底

百樂門喜宴 加拿大多倫多 筵開 60 席 全廳無柱特高樓底

婚展即場落訂可享 11席送1席

百樂門宴會廳
PARAMOUNT BANQUET HALL

JOY CUISINE
百樂門喜宴

百樂門盛筵
PARAMOUNT GRAND BANQUET

百樂門國際宴會廳
aramount international banquet hall

http://www.facebook.com/ParamountCateringGP 集團熱線:3910 8000