

「佳遊旅運」售酒店會籍不對辦

消委會點名譴責 違商品說明新例交警方跟進

香港文匯報訊（記者 張文鈴）消費者委員會昨日公開點名譴責佳遊旅運（香港）有限公司，以免費酒店住宿作招徠吸引顧客以二千多元購買一年會籍，但結果未能兌現承諾。據悉，該公司最近仍用電話推銷消費者續會籍，消委會說，有關做法可能違反新修訂的商品說明條例，已將部分個案轉交警方和海關跟進。商務及經濟發展局昨亦表示，旅行代理商註冊處共收到3宗相關投訴，並已將有關懷疑無牌經營旅行代理商業務的個案，轉介執法機關作刑事調查。

消委會昨日表示，去年共接獲該公司75宗投訴，佔整體有關餐飲/酒店會籍的投訴個案三分之一，牽涉金額總達164,397元。經消委會調停後，至今只有12宗成功達成不同程度的和解，包括4宗獲全數退款、4宗獲部分退款及4宗成功入住酒店。

2,388元購一年會籍送2晚酒店

消委會表示，佳遊旅運（香港）有限公司於2012年8月註冊商業登記以銷售旅遊會籍服務，估計同年11月開始進行電話推銷酒店會籍。該公司向顧客進行促銷時稱，以2,388元購買一年會籍，便可獲免費入住大型國際酒店集團旗下位於澳門的酒店兩晚豪華客房。

消委會總幹事黃鳳嫻說，有投訴人因此而購買了3個會籍，於去年4月前曾成功使用過一次，其後再購2個會籍。該投訴人於去年4月再預訂8月的酒店時，佳遊旅運的職員稱時間過早未能預訂，叫他6月時再致電預約。而投訴人於6月再致電佳遊旅運，職員則以房間爆滿為理由，又指因為8月是旺季，要求事主加錢入住其他酒店。

黃引述該投訴人表示，加入會籍時職員並沒有在電話中提及附加費，最終職員只表示稍後會再回覆投訴人，但最後不了了之。投訴人覺得不合理，於是向消委會投訴，是次投訴涉及5個會籍，總值10,940元。

消委查訪佳旅辦公室無人應門

消委會曾於去年11月開始發電郵及信件至該公司於香港及廣州的註冊地址，邀請負責人會面，但未獲回覆。上月底更派人到公司位於荔枝角青山道的地址查看，同樣無人應門，兩個聯絡電話一個為銷售熱線，另一個則無人接聽。

消委會副主席梁光漢表示，佳遊旅運經常以指定日子已經爆滿為由，游說顧客加錢入住較高級的房間或其他酒店，有投訴人更發現附加費竟與酒店的優惠房價相若；投訴人指即使沒有指定日子入住酒店，該公司都未能兌現承諾提供房間；亦有投訴人購買會籍後會收到優惠券，內裡包括內地、香港及台灣的酒店，但後面寫明條款如有更改不會另行通知。

非旅社 不獲旅業基金賠償

據悉，最近又收到消息指佳遊旅運仍用電話推銷消費者續會籍，提醒他們一年的會籍已到期，推銷他們續會。梁光漢表示，有關做法可能違反新修訂的商品說明條例，已將個案轉交警方和海關跟進。

黃鳳嫻表示，由於這間公司不是旅行社，只是銷售旅遊會籍服務的公司，所以不需在香港旅遊代理商註冊處註冊，顧客如蒙受損失，亦不能獲旅遊業賠償基金賠償。消委會已將部分個案轉交有關部門，研究是否需訂立條例規管這類公司。

電話交易舉證難

黃續說，這間公司可能違反新修訂商品說明條例中，虛假商品說明及不當地接受付款。但由於大部分投訴在條例生效前已經完成交易，條例亦無追溯期，假如交易在條例生效後進行，消委會會轉交執法部門跟進。黃又說，針對這類銷售會籍的手法，舉證上有難度，因為大部分顧客電話交易時無錄音。消委會提醒消費者接到電話銷售的優惠時要小心，不要在電話通話過程中立即決定購買服務。

另外，商務及經濟發展局昨亦表示，旅行代理商註冊處的持牌旅行代理商名冊上，並無「佳遊旅運」的紀錄，註冊處共收到3宗相關投訴，並已將有關懷疑無牌經營旅行代理商業務的個案轉介相關執法機關作刑事調查。



▲消委會昨日公開點名譴責佳遊旅運（香港）有限公司。 梁祖彝攝

▶佳遊旅運以免費酒店住宿作招徠吸引顧客購買會籍，但結果未能兌現承諾。

梁祖彝攝



旅議會：疑無牌轉介註冊處調查

香港文匯報訊（記者 張文鈴）消委會昨公開點名批評佳遊旅運（香港）有限公司涉不良營商，旅遊業議會表示，由去年下半年至今，收到多宗有關的投訴及查詢，主要是涉及澳門酒店預訂未能兌現。議會又指，由於懷疑佳遊旅運無牌經營旅遊事務，已轉介個案旅行代理商註冊處介入調查。本報記者昨亦聯絡過佳遊旅運負責人張先生，其秘書指負責人正忙碌，稍後回覆記者，但至截稿前仍未有回覆。

7月至今接逾廿宗投訴查詢

旅遊業議會昨日說，佳遊旅運並非其會員，亦非持牌旅行社，議會由去年7月至今，共收到20多宗有關的投訴及查詢，主要是涉及澳門酒店預訂未能兌現。議會指，由於佳遊旅運沒有在香港旅遊代理商註冊處註冊，因此已將有關個案轉介消委會跟進。

旅遊業議會總幹事董耀中則表示，由於懷疑佳遊旅運無牌經營旅遊事務，已轉介個案旅行代理商註冊處介入調查。議會呼籲消費者購買有關會籍時，要小心留意細則及公司資料，以免蒙受損失。

本報記者昨亦曾到該公司位於荔枝角青山道538號半島大廈的辦公室，按門鈴沒人應門。而門外通告稱公司業務調動，通告顯示的客戶熱線及緊急聯絡人電話。記者昨亦聯絡過佳遊旅運負責人張先生，其秘書指張正忙碌，稍後回覆記者，但至截稿前仍未有回覆。

另外，牽涉在內的3間澳門酒店，包括澳門金沙城假日酒店、澳門麗景灣酒店及澳門新世紀酒店（現稱北京王府大飯店）。金沙中國昨發出聲明指佳遊旅運（香港）有限公司非其公司旗下品牌酒店之合約分銷商；澳門喜來登金沙城中心酒店昨回應事件時，表示並沒有跟佳遊旅運（香港）有限公司有任何合約關係，亦沒有與該公司合作推銷旅遊會籍或酒店優惠。



■本報記者昨亦曾到該公司辦公室，按門鈴沒人應門。張文鈴攝



■辦公室門外通告稱公司業務調動。 張文鈴攝

電話推銷餐飲會籍 投訴增六成

香港文匯報訊（記者 張文鈴）消委會昨日公布有關餐飲/酒店會籍的近3年投訴數字，數據顯示，去年接獲203宗有關投訴，比前年增加79宗，升幅逾60%。消委會稱，主要是有關服務延誤或未能提供，其次是銷售手法，牽涉總金額達564,440元。由於大部分的投訴是以電話推銷，消委會提醒消費者收到相關的推銷電話時，宜提高警覺，避免隨意透露個人及信用卡資料，以免招損失。

服務延誤或未兌現增逾倍

消委會表示，2013年總共收到203宗有關餐飲/酒店會籍投訴，主要的投訴內容是服務延誤或未能提供，共有69宗，比前年的25宗，增加逾倍。消委會指，當中涉及有投訴人購買套票一段時間後仍未收到優惠券；或者投訴人指有關公司表示長期爆滿而導致投訴人未能在限期內使用優惠券。

消委會又指，其次是收到有關其銷售手法的投訴，原因是由於大部分是以電話進行促銷，對方沒有在電話中提及細節，包括牽涉的手續費、附加費等。當消費者使用有關優惠時，往往因為外加收費而感到不合理，從而

向消委會投訴。

對於去年收到有關的投訴數字比前兩年數字大幅增加，尤其服務延誤或未能提供一項，升幅最高。消委會解釋，由於不少如佳遊旅運般銷售旅遊會籍服務的同類型公司，在產品和服務售出後出現生意問題，因此未能兌現承諾。

市民接促銷電話勿即作決定

消委會提醒消費者收到相關的推銷電話時，應提高警覺，避免隨意透露個人及信用卡資料，以免招損失，以及宜先要求提供合約文本及相關資料，細閱及深思熟慮後才決定是否購買所推銷的產品。

有關餐飲/酒店會籍投訴數字

投訴性質	2011	2012	2013
銷售手法	73	60	66
服務延誤或未能提供	4	25	69
收費爭拗	14	14	33
服務質素	21	14	25
更改/取消合約	10	9	4
其他	10	2	6
總數	132	124	203
牽涉金額	193,393元	250,041元	564,440元

資料來源：消費者委員會 製表：香港文匯報記者張文鈴

港鐵軟件出錯 少收學生八達通6,800元

香港文匯報訊 港鐵表示，由於電腦軟件出現誤差，令130張臨時學生八達通，被少扣車費或船費。該批八達通由去年10月18日至12月17日期間發出，港鐵要求持有的乘客，提早交還。港鐵調查結果顯示，去年10

月進行軟件提升時，電腦出錯，使有關學生八達通，同時注入了「殘疾人士身份」，當乘搭九巴、龍運巴士及新渡輪時，只被扣除2元優惠票價，港鐵少收約6,800元。港鐵已於去年12月停用有關軟件，相關的臨時學生八達通亦設為無效。

沉痛悼念
邵逸夫先生

朱蓮芬 余國春 李國寶
李應生 區美貞 區永熙
許榮茂 陳永棋 陳振東

楊孫西 戴德豐

上海總會
何文田街坊會

敬輓
(排名不分先後)