

文匯

WEN WEI EDITORIAL

# 守護家園 反對「佔中」

新界鄉議局主席劉荊發昨日在該局的新春團拜上強調，落實普選須建基於堅實的法理規範和依據，有規有矩，鄉議局強烈反對「玉石俱焚」、提早「佔中」等影響社會安寧、損害香港經濟發展的挑釁言論，對於將來可能出現的激進行動，絕不會袖手旁觀。依法落實普選，反對「佔中」搞事，這表達了所有希望香港好的市民心聲。香港無論是發展經濟、改善民生，還是進行政改、推進民主，都要講法治，都需要有一個穩定和諧的社會環境，這是廣大香港市民的根本利益所在。香港是700萬港人的共同家園，讓我們一起來守護我們家園的安寧！

特區政府展開政改諮詢逾兩個月，香港社會各界均認同政改須依法辦事。「不以規矩，不能成方圓」。只有在法治軌道上求同存異，政改的討論才有基礎，社會方可真正凝聚共識。正如劉荊發所說，基本法及人大有關決定，就是實行2017年普選特首的「規」和「矩」，倘捨棄這些規矩不用，無中生有或節外生枝，那就是要動搖和違背普選的法理基礎，令本來就快願望成真的普選，變成「空中樓閣」。的確，反對派離開基本法及人大有關決定另搞一套，鼓吹所謂「真普選」，其實就是「無普選」，無中生有或節外生枝地在基本法規定之外僭建「公民提名」及「政黨提名」，只會令普選一拍兩散。

鄉議局對「佔中」等影響社會安寧、損害香港經濟發展的激進行動，表示「絕不會袖手旁觀」，道出了所有熱愛自己家園的香港市民的心聲。反對派鼓吹和策動的「佔中」，其惡果將是癱瘓中環，損害香港營商環境和競爭力，衝擊法治，擾亂正常社會秩序，損害香港核心價值，令香港難以管治。法治不僅是香港多年來賴以成功的基石，也是香港市民普遍認同的主流價值。如果沒有法治核心價值，香港不會再是大家熟悉的那個自由開放、公平有序、充滿活力、和諧仁愛的香港。歷史清楚表明，法治在香港經濟騰飛、走向世界、發展成為國際大都市的歷程中，具有重要意義。香港的法治環境有目共睹，名列世界前茅，值得每一位港人自豪和倍加珍惜。守護香港、守護法治，維護香港的長期繁榮穩定，就必須依法落實普選，反對「佔領中環」行動。

(相關新聞刊A1版)

# 互讓互諒化解旅遊爭議

美麗華旅遊一個郵輪團的團友因不滿行程安排，昨日返抵香港泊岸後拒絕離船。此次行程遭遇不可控制情況，旅遊公司和遊客都不希望見到，雙方應互讓互諒，協調解決糾紛。旅遊公司應改變強硬態度，給予合理賠償，旅客維權亦宜適可而止，以拒絕離船的方式爭取過分的賠償金額，難以獲得輿論認同，希望受影響遊客能理性務實地爭取權益，以免引起社會反感的反效果。

此次旅遊爭議，是由於當地發生沉船意外，郵輪不能靠岸，旅客上岸參觀行程被迫取消而起，主要責任不在船公司或主辦行程的旅遊公司身上。本來，船公司或旅遊公司及早作出妥協，派出高層以誠意與旅客溝通，或許能消除旅客怨氣。然而，船公司或旅遊公司一來就擺出強硬的態度，又提出偏低的300多港元現金補償，令到旅客心理更加難受，結果造成小事化大、談判僵持的局面。如今糾纏下去對旅客和旅遊公司都沒有好處，雙方應該理性務實地處理問題，旅遊公司應適當提高賠償金額，令事件盡早圓滿解決。

需要指出的是，部分遊客以拒絕離船方

式索取高達團費七成的賠償金額，未免要求太高，予人霸道不講理的印象。遊客維護自己的權益無可厚非，但亦要看是否合情合理合法。是次旅客在行程三個景點中，只有一個景點的行程受影響，所以即使證實船公司及旅行社有責任，最多只需賠償團費的三分之一，遊客索償七成團費並不合理。香港是法治之區，遊客即使要向船公司及旅行社索償，亦應通過向旅遊業議會投訴及其他合法途徑，遊客並無權拒絕離船，以及藉阻撓郵輪清理補給來要脅船公司天價賠償。而且，因此次事件又延誤了下一批遊客的行程，很可能引發新的爭議。

此次事件中的遊客遭遇固然值得同情，但使用如同「騎劫」遊輪的做法維權，則有違本港尊重法治、依法辦事的精神，與本港的社會價值觀背道而馳。近年，本港發生過不少「旅霸」借故漫天索償的事件，是維權過火的表現，同樣也對香港的旅遊聲譽造成實質損害，此風不可長。希望此次郵輪事件的遊客不要重演過往「旅霸」的醜態。

# 消委會年結 3萬投訴升1成

## 1.3萬宗涉貨品勁增25% 網購「旅事」投訴佔最多

香港文匯報訊(記者 郭兆東、劉雅艷)消費者委員會去年合共接獲逾3萬宗投訴，按年升10%，其中貨品投訴大增25%，至逾1.3萬宗，相信與網購及旅客購物投訴增加有關。消委會指出，網購投訴主要涉及網上預訂航班等旅遊服務產品。另外，旅客投訴中，有逾80%是來自內地的旅客，大多不滿價錢或收費，及貨品質量未如理想。消委會料網購投訴會增加，故會繼續研究引進「冷靜期」，加強保障消費者權益。

消委會昨日就2013年接獲投訴概況作年結，指去年共接獲30,066宗投訴，按年升10%之餘，更創4年來新高。主席黃玉山表示，消委會雖然對升幅不感意外，但除整體投訴創新高，針對貨品的投訴亦錄得自2010年以來新高的逾1.3萬宗，按年增加25%，相信與網購及旅客投訴大增，從而拉高整體水平有關。

### 機票酒店網購投訴增2.38倍

他指出，去年整體網購投訴有3,202宗，其中團購佔1,126宗，其他網上購物則佔2,076宗；當中，有關貨品的投訴佔57%。「單計網購就按年大增1.2倍，其中機票旅遊酒店事務按年劇增2.38倍；至於電腦電子產品及藥品醫療服務等，分別錄得按年46%至188%升幅」。

黃玉山承認，不少網購漸趨全球化，要監察困難重重，又指去年有關貨品投訴激增，與市場改變環境有關。當中有關機票旅遊酒店事務的投訴，主要來自漸趨普及的網上預訂航班服務，從而衍生出如延誤簽發電子機票、無法及時獲得航班更改資訊，及客艙服務質量不符合期望等問題。

他續說，網上訂購網站不穩定，消費者容易錯誤重複訂購，又或是繳費後收不到電子機票(e-ticket)所致，引致投訴增加。

### 黃鳳嫻：網店快開快閉難追討

黃玉山呼籲市民經網店購買機票時，應光顧有信譽的公司，並留意購買詳情與細則，切忌「亂click」。總幹事黃鳳嫻則補充，不少網店都是一人公司，只要一張枱、一部電腦、外加少許貨物就可開店，形容有關網店「開得快，閉門亦快」，消費者難以追討。

消委會關注網上購物投訴未來會增加，為加強保障消費者權益，將繼續研究就消費交易引進「冷靜期」，涵蓋網上購物及預繳式消費。黃玉山稱，目前香港在冷靜期上仍遜色於相鄰國家或地區，指內地市民現時可於網購後7日內，只需自付退貨運費就可無理由要求退款，認為有關做法相當「前衛」，本港值得借鑑。

另外，拉高個案數目的旅客投訴，共錄得2,857宗，與貨品有關的投訴佔2,336宗(82%)。在整體旅客投訴中，2,306宗來自內地旅客，按年升44%，佔整體逾80%，大多不滿價錢與收費有爭拗，及貨品質量未如理想，分別按年升42%及44%。

### 內地客購物頻率多爭拗自然多

黃玉山指出，消委會接獲282宗來自入境旅行團的「旅遊事務」投訴，個案已轉交旅遊業議會處理。

黃鳳嫻表示，大部分投訴來自內地客，相信因人數眾多，「購物頻率多就自然多爭拗」。她舉例，有中藥材店職員向旅客聲稱每兩石斛680元，該旅客翌日返回店舖購買2兩石斛，職員隨即磨碎石斛，價錢又以「錢」代「兩」計算，最終須支付10倍價錢。被問及內地旅客投訴上升是否與不法銷售手法有關，她未有正面回應。



消委會昨日作年度總結，去年合共接獲逾3萬宗投訴。

梁祖彝攝



消委會接獲的「旅遊事務」投訴，個案大部分來自內地客。

### 消費者網上購物之投訴數字(不包括團購)

投訴性質	2011年	2012年	2013年	2013年數字的按年變幅
不滿銷售手法/陳述不符	18	59	157	+166%
遲收貨/未能收貨	91	401	879	+119%
價格爭拗	36	133	369	+177%
不滿貨品質量	43	91	161	+77%
不滿服務質量	24	106	203	+92%
錯誤貨品/型號	5	38	59	+55%
不滿禮品/贈品發送	0	10	31	+210%
懷疑貨品不安全	0	0	5	/
懷疑假貨	2	7	19	+171%
結案	0	1	2	100%
其他	62	96	191	+99%
總數	281	942	2,076	+120%

資料來源：消費者委員會

製表：香港文匯報記者 劉雅艷

有市民在購買7,000元的數碼相機時，被店員推介另一部需額外多付2,300元的相機，聲稱型號更新規格更高。該市民在購買回家後，才發現原來兩部相機完全相同，唯一分別就是內地與本港的版本之別，始知被騙。黃玉山表示，店方企圖隱藏標價的手法屢見不鮮，但仍有市民誤墮陷阱。

此外，他指出威嚇行為常見於健身會所及收費電視的推銷中，「試過有市民被健身中心的中獎優惠利誘，以為可到健身中心領獎，但到後卻被推銷購買每月800元的1年合約，其間對方不時轉換教練推銷，令該名市民心感被威嚇，到簽完後合約才覺後悔」。黃玉山稱，由於部分投訴人只為追回款項損失金額，故只有188宗經投訴人同意的不良銷售手法個案，轉交予海關研究及調查。總幹事黃鳳嫻亦稱，消委會關注到鐘錶業與中成藥的不良銷售手法，日後會聯同業界研究加強保障消費者。

# 不良銷售求助 近4千宗升6%

香港文匯報訊(記者 郭兆東、劉雅艷)消委會去年接獲有關不良銷售求助個案共3,969宗，按年上升6%，當中虛假或誤導、威嚇行為及先誘後轉銷售繼續屢見不鮮，相信投訴增加反映新修訂《商品說明條例》宣傳顯成效。消委會主席黃玉山指出，由於部分投訴人只為追回款項損失金額，故只有188宗經投訴人同意的不良銷售手法個案，轉交予海關研究及調查。

在新修訂《商品說明條例》於7月實施後，共接獲3,969宗市民求助個案，按年上升6%。按不良銷售行為常用手法分類，接獲投訴主要涉及「虛假或誤導(1,654宗)」、「威嚇性行為(471宗)」、「先誘後轉銷售(193宗)」、「虛假價格指示(167宗)」及「不當接受付款(108宗)」等。以類別劃分，通訊服務、藥物及中成藥、通訊用品、健身會籍、攝影器材及美容服務情況較嚴重，其中藥物中成藥與通訊用品投訴，按年大增78%及57%。

### 新例實施宣傳足 投訴接踵而來

主席黃玉山指出，去年年頭只有零星不良銷售手法投訴，直至新例在7月實施後，投訴個案接踵而來，反映條例的廣泛宣傳提高了公眾的認識。他續指，在已發現的不良銷售手法中，虛假或誤導手法仍最為常見，例如

# 奶粉投訴激增近兩倍

香港文匯報訊(記者 郭兆東、劉雅艷)近年本港嬰兒配方奶粉供應不穩問題一直困擾港家長。消委會在年結記者會指出，去年共接到310宗有關嬰兒奶粉的投訴，較前年激增1.95倍，「升幅驚人」，當中大部分都歸咎於市場上的產品供應明顯短缺，及供應商趁機抬價。消委會認為，政府有必要繼續實施「限奶令」。

消委會主席黃玉山表示，投訴集中在去年初及年尾，「去年初，本港家長對奶粉荒存有很大恐慌，其後港府在3月實施『限奶令』，今年中的投訴數字降低至低水平。直至去年11月起，社會又再擔心年底及過年期間再現『奶粉荒』，同時又未知當局會否撤銷限奶令，故多種憂慮令很多人相繼搶購奶粉」。

### 有必要續實施「限奶令」

消委會總幹事黃鳳嫻指，奶粉供應鏈在去年「十一黃金週」未能通過政府的壓力測試，認為「限奶令」仍有其效用，有必要繼續實施。

對於消委會上月公布的本港嬰兒奶粉供應及價格調查，發現個別奶粉品牌缺貨嚴重及有零售商抬價的問題，黃鳳嫻稱會個別相約奶粉生產商商討改善措施，以確保供應穩定，「如果發現有供應商囤貨，會即時對外公布。但目前奶粉供應鏈有所改善，市民投訴大幅減少，零售商亦已收斂，並無抬價問題」。

# 被舉報3連冠 促電訊業檢討

香港文匯報訊(記者 郭兆東、劉雅艷)本港電訊服務使用普及，產品種類繁多，惟消委會去年接到相關的投訴數字高達6,410宗，連續3年高踞榜首。消委會批評，電訊業質量太差，應自我檢討。

消委會接到有關「電訊服務」的投訴個案，連續3年遙居榜首，去年錄得6,410宗，僅較前年只微跌4%。而與「通訊用品」相關的投訴則按年上升21%至2,371宗，位列第二。消委會主席黃玉山指出，單是與電訊有關的投訴已佔了整體投訴數字約30%，「電訊業質量太差，從行業利益而言，業界有需要自我檢討服務質量」。

黃玉山分析指，與電訊服務相關的投訴主要涉及「流動電話」及「互聯網服務」，各佔2,165宗及1,836宗。另外「移動數據傳輸服務」個案亦有884宗，逾半投訴與價格及收費爭拗有關，按年上升11%。

### 偏重技術革新 未全面照顧消費者

至於通訊用品的投訴中，有2,165宗涉及「流動電話」，主要性質為「維修及保養服務」，佔1,053宗。黃玉山指出，數字反映業者忽視售後服務，只偏重技術進步及產品革新，未能全面照顧消費者需要。