

# 失實電話推銷 投訴增逾倍

## 消委會首季接60個案 多以「着數」利誘再割客

香港文匯報訊（記者 吳詠華）相信不少人都接過推銷電話，除了擾民外，更有市民因而招致損失。消委會今年首季接獲60宗涉及失實電話推銷的投訴，比去年同期的26宗增加逾倍。當中，有借熟悉品牌作招徠並硬銷美容療程，亦有聲稱是銀行職員的來電，哄騙消費者向財務公司支付3萬多元顧問費。消委會指，綜觀電話推銷手法，大致是以一些「着數」來「請君入彀」，提醒市民時刻保持理性，並謹記「便宜莫貪」的道理。

消委會昨日表示，過去3年間，每年均接獲逾150宗有關失實電話推銷的投訴，而今年首季便已收到60宗投訴，反映情況日趨嚴重。

### 邀扮神秘客 實硬銷療程

消委會透露，有投訴人接到美容院推銷電話，邀請扮演神秘顧客後，硬銷美容療程。亦有個案涉及以熟悉品牌作招徠，宣稱可以99元享受美容療程，及免費換領洗面機一部，事主陳小姐不虞有詐，答應試做療程，職員游說陳小姐升級療程後，再「疲勞轟炸」式推銷1,500元套票，陳小姐不堪「轟炸」而妥協。陳小姐其後致電有關品牌查詢換領洗面機事宜，方得知美容院與品牌並非同屬一個機構。

深陷財困的胡先生，收到聲稱是銀行職員的來電，建議他參加一間財務公司的債務紓緩計劃，提升信貸評分，以減低現時高卡數的利息開支。胡先生同意並支付3萬多元顧問費。其後又接獲銀行職員電話，問及他是否需要重組債務，進一步查詢才知道被騙，於是要求財務公司取消合約。

### 酒店會籍逼付2,000元續約費

王女士購買某公司的酒店會籍，其後接獲另一間公司的職員來電，聲稱已接收某公司的客戶，並要求王女士繳付續約費用2,000元，否則委託律師追討違約費5萬至6萬元，並要求提供信用卡資料。

消委會表示，投訴個案只是冰山一角，電話推銷手法大同小異，均以「着數」引起消費者的興趣，甚至哄誘消費者，並刻意隱藏或捏造事實。消委會呼籲消費者遇上來歷不明的電話推銷時要格外留神，保持理性，如懷疑對方身份，可向有關商號查詢及核實身份，在未取得合約文件了解細節前，切勿胡亂答應付款或續約，更不應透露信用卡號碼及其他重要資料。並謹記「便宜莫貪」的道理，以免招受損失。

## 投訴洗衣店賠償額低常見

香港文匯報訊（記者 吳詠華）

消委會在過去3年，每年平均接獲近300宗與洗衣服務有關的投訴，今年首季已收到58宗，主要涉及衣物遺失、損壞、縮水或變色的賠償問題。消委會副主席梁光漢昨日解釋，消費者與洗衣店間的爭議，除了以洗衣價5倍作賠償上限的條款外，亦有部分與衣物護理標籤出錯或誤導有關，例如有標籤同時標示「只可乾洗」及「只可用冷水手洗」兩項自相矛盾的指示。

本地常見的投訴是關於洗衣店慣常以洗衣價的5倍作為賠償衣物遺失或損壞的上限，許多消費者均會覺得該合約條款不合理，特別是當價值高昂的衣物受到損毀時。消委會強調，《管制免責條款條例》是禁止商戶以不合理的合約條款，推卸或局限一己的法律責任。

### 限賠洗衣價5倍 投訴人不收貨

投訴人樂小姐將價值2,800元的衣物交由洗衣店乾洗，但衣物遺失未能尋回，店方建議賠償洗衣價5倍作和解，但樂小姐拒絕，並入稟小額錢債審裁處追討。另一位事主王小姐，要求洗衣店乾洗羽絨，但店方卻以水洗，並聲稱是清潔羽絨的一般做法，店方只願意以洗衣費作賠償。消委會指，消費者指明要乾洗，但店方自行提供濕洗，可能違反商品說明條例的「虛假商品說明」。

### 衣物標籤欠監管 易生爭議

消委會又發現，有衣物護理標籤上同時標示「只可乾洗」及「只可用冷水手洗」互相矛盾的兩項指示。亦有同為純山羊絨質地的毛衣，護理方法卻大為不同，容易令人疑惑。消委會建議，香港應參考外國經驗，考慮引入衣物護理標籤的規管制度，減少因標籤而引起的爭議。



■梁光漢指，消委會抽驗市面上39款貓糧及狗糧。 香港文匯報記者 梁祖彝 攝

# 11款寵物乾糧含傷肝損腎物質



■消委會抽驗貓糧及狗糧，當中，2款檢出三聚氰胺、2款含三聚氰胺及7款含黃曲霉毒素B1。 香港文匯報記者 梁祖彝 攝

### 11款驗出有害物質的寵物乾糧

產品名稱	零售價	有害物質	含量/公斤
寶路狗食乾糧-雞肉口味	40元	黃曲霉毒素B1	2微克
特惠牌牛肉味狗糧	28元	黃曲霉毒素B1	2微克
首選牌雞肉味狗糧	26元	黃曲霉毒素B1	1.2微克
PURINA ONE成犬雞飯配方	85元	黃曲霉毒素B1	1.2微克
素力高成犬乾狗糧	155元	三聚氰胺	0.16毫克
愛慕思天然精選成貓食品雞肉味	185元	三聚氰胺	少於0.1毫克
Kitekat吞拿魚口味成貓配方	31元	黃曲霉毒素B1	1微克
希爾思成貓頂級照護配方	103元	黃曲霉毒素B1	1.3微克
AvoDerm成貓雞肉鱈魚	165元	黃曲霉毒素B1	1.6微克
PURINA PROPLAN成貓配方三文魚及飯	140元	三聚氰胺	0.72毫克
1st CHOICE室內成貓去毛球雞肉配方	178元	三聚氰胺	1.3毫克

資料來源：消費者委員會 製表：香港文匯報記者 吳詠華

香港文匯報訊（記者 吳詠華）全港飼養貓狗的住戶眾多，不少市民更視寵物為家人，對寵物的起居飲食照顧周到。但消費者委員會抽驗市面上39款貓糧及狗糧，當中2款檢出三聚氰胺、2款含三聚氰胺及7款含黃曲霉毒素B1。消委會表示，雖然驗出微量有害物質，亦未超出歐盟規定，但有獸醫提醒，貓狗長期攝入黃曲霉毒素B1，會增加患上肝病和肝癌機會，高量攝取三聚氰胺，亦會損害動物的腎功能。如果發現貓狗出現疲倦及食慾不振，應及早求醫。

統計處2011年的報告指，全港逾10%住戶有飼養貓狗，當中狗隻達24.8萬，貓隻亦有約16.8萬。寵物主人均希望寵物健康成長，為此，消委會首次抽驗市面39款寵物乾糧，分別為20款狗糧和19款貓糧，價錢介乎26元至300元不等。當中，11款驗出有害物質。

### 7款乾糧含致癌物黃曲霉毒素

7款分別來自泰國和美國的乾糧，含有可致病的黃曲霉毒素B1。其中，「寶路」及「特惠牌」狗糧的黃曲霉毒素B1含量最高，每公斤含有2微克，以一隻25公斤重的狗隻為例，每日只可攝入0.7至1微克的黃曲霉毒素B1。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，按照建議食量，貓

狗短期進食不會引致健康問題，但長期攝入黃曲霉毒素B1，會增加患上肝病和肝癌機會。而風險程度視乎動物年紀、健康狀況、接觸時間長短而有所不同。如發現貓狗出現疲倦、食慾不振、嘔吐等情況，應及早求醫。

而兩款發現含有微量三聚氰胺的「愛慕思」貓糧，及「素力高」狗糧，三聚氰胺殘餘量分別為少於0.1毫克及0.16毫克，符合食品法典委員會、美國食品及藥物管理局、與歐盟規定，最高限量每公斤2.5毫克標準。獸醫黎昌生指出，長時間攝取三聚氰胺，會損害動物的腎功能。

### 兩款貓狗乾糧含三聚氰胺

另外，「PURINA PROPLAN」及「1st CHOICE」貓糧，分別被驗出微量三聚氰胺，含量遠低於歐盟的風險標準。黎昌生又指，若寵物同時攝取三聚氰胺和三聚氰酸，產生的毒性會較獨立餵飼高，有可能令寵物出現急性腎衰竭，提醒寵物主人避免「溝糧」給寵物食用。

消委會補充，因11款寵物乾糧驗出的有害物質只屬微量，相信生產商並非刻意添加入寵物食品原料中。不少生產商強調，有害物質含量遠低於歐盟的風險標準，寵物可安全食用，而「1st CHOICE」代理商認為是單一批次的獨立事件，而2014年起亦換了新配方。

消委會又指，全部寵物乾糧樣本均沒有檢驗出會影響人類健康的沙門氏菌和埃希氏大腸桿菌O157。



■消委會發現去年超市的包裝麵包和蛋糕價錢升幅最高。 梁祖彝 攝

## 超市奶粉加幅回落 尿片豆奶見跌

香港文匯報訊（記者 吳詠華）市民經常到超市購買日常用品，故超市價格上升一分一毫，都與市民生活息息相關。消委會對3大連鎖超市進行年度調查，發現去年包裝麵包和蛋糕價錢升幅最高，增幅達6.8%。而全城搶購的嬰幼兒奶粉，去年價格升4%，加幅較前年的17%回落。而嬰兒尿片、豆奶和洗髮水等則錄得跌幅。消委會總幹事黃鳳嫻昨日指，去年調查的200款超市貨品的平均價格，較2012年升0.9%，升幅為5年來最低。黃鳳嫻估計，超市是考慮到營商策略、競爭和市民承受力等，致令升幅回落。

### 麵包蛋糕加價6.8%

消委會第十年進行年度超市價格調查，價格資料為華潤萬家、百佳和惠康超級市場中200項較受歡迎貨品。貨品劃分為12個主要類別，調查顯示其中8類有加價，當中包裝麵包和蛋糕、奶類製品和雞蛋類貨品，分別升6.8%及4.6%。若將所有貨品細分為42組，包裝蛋糕價錢更升達11%，芝士價錢亦平均升7.5%，雪糕亦升6.9%。

而嬰幼兒奶粉，去年平均價錢升4%，加幅較前年的17%回落，但常被搶購一空的金裝美素佳兒1、2號，升幅仍然高企，價錢升逾15%。而嬰兒尿片、豆奶和啤酒等則錄得跌幅，下跌3.6%至4.5%。罐裝/紙包濃湯是唯一總平均售價不變的貨品組別。

### 去年超市貨價升0.9% 5年最低

去年調查的200款超市貨品的總平均售價，較2012年只稍升0.9%，價格波幅罕有地溫和，與2011年和2012年分別錄得的5.1%和6.8%的高升幅，形成強烈對比，升幅亦為5年來最低。

黃鳳嫻估計，價格升幅放緩，是由於過去幾年貨品升幅較大，市民承受力已達一定程度，加上超市定價考慮到營商策略、競爭等因素，致令升幅回落。消委會建議市民購買前要多格價。百佳回應指，定價時已承擔部分上漲成本。而惠康則指，為穩定價格，已積極控制營運成本。

黃鳳嫻又指，過去幾年收到涉及超市的投訴有上升趨勢，由2011年84宗升至2013年215宗。而今年首季已有61宗，較去年同期升約50%，投訴主要涉及服務質素不佳、商品折扣優惠、銷售手法及禮品派送等。



■去年超市嬰兒尿片價格下跌4.5%。 梁祖彝 攝

## 4防毒軟件表現差拖慢開機

香港文匯報訊（記者 吳詠華）不少人於電腦安裝保安軟件，避免受病毒入侵或惡意攻擊，以免洩漏個人資料。消委會與國際消費者研究及試驗組織合作，測試13款年費由港幣199元至535元不等的網絡安全套裝，及4款免費的防惡意程式軟件，發現該17款防火牆效能表現參差。

### 逾5日始更新病毒

其中Kaspersky、McAfee、Symantec及Panda的表現被評為令人失望，平均需要5天以上才能將新品種的惡意程式收錄於資料庫中。消委會又指，所有樣本均會延長電腦的開機時間，Bitdefender、BullGuard、McAfee及Microsoft 4款軟件，安裝後甚至延長開機過程達四成或以上，嚴重拖慢電腦啟動。

在複製檔案速度的測試中，大部分樣本表現出色，唯獨Panda及Microsoft樣本表現較為失色，竟拖慢複製速度逾90%。

### 消委會指非「百毒不侵」

測試又顯示，ESET、Avira、Avast 3款軟件在預設狀態不夠安全，Panda及Microsoft的日常防衛不足。消委會提醒市民安裝防毒軟件後並非「百毒不侵」，建議用戶經常更新保安軟件，不要開啟可疑檔案，並小心設置個人密碼，亦需定期備份電腦內的資料。

## 高永文盼自願醫保定最低標準

香港文匯報訊（記者 文森）立法會醫療保障計劃小組委員會昨開會，討論政府計劃推出的「自願醫療保險計劃」細節。有議員質疑政府估算推行醫保後，現有疾病對保費的影響只有5%是過分低估。食物及衛生局回應指，有關估算只是計算現時已購買保險，並計劃轉移到自願醫保的人士，若因現有疾病而需要大幅增加保費，部分亦將會轉移到高風險池。食物及衛生局局長高永文表示，政府將於年中公布自願私人醫療保險的細節，期望計劃能制定最低標準。

醫保符合基本要求是要保障投保市民有能力應付私營醫療市場開支。

陳健波又反駁，政府未干預醫保市場時，已有10多萬張醫保單，不明白政府為何禁止相關產品繼續出售，批評政府未有和保險業界溝通。袁銘輝解釋，市民對醫保認識不足，往往直至索償時才發現保障有限，政府現時正研究在僱主替僱員購買的團體醫保上，僱員能否選擇附加保障。

### 指市面賠償額參差

保險界立法會議員陳健波昨在會上諷刺政府是「怪獸政府」，只准許保險公司出售符合要求的產品，令負擔不起標準保費的市民無力投保，違反自由經濟。食物及衛生局常任秘書長袁銘輝回應指，澳洲、新加坡等國家都有一切限制，不符政府基本要求的醫保產品不能繼續出售。他強調要求

高永文昨日出席活動後指，市面上自願醫保計劃的賠償額參差不齊，不能完全覆蓋手術項目。他說，政府的自願醫保會訂出一個合理最低標準，雖不能涵蓋所有收費項目，但保險公司可與部分私院達成協議，提供收費套餐，包括照內窺鏡等手術。

## 榮安行 現金回收

舊歡不須憂 棄舊諸飾 重選新款

將閒置珠寶金飾轉為現金 不論價連城或零碎都可





榮安行珠寶首飾專門店

營業時間：星期一至六 9:30am - 8:30pm  
星期日 10:30am - 6:00pm

地址：佐敦廟街155號地下  
查詢電話：2384 0227 / 9684 3720  
分行地址：廣東道545號地下  
查詢電話：2774 1881 / 2364 6259  
**24小時熱線：9109 8120**