

里數換機票 未出發先過期

加價換噏貴過市價「免費」兌換陷阱難防

香港文匯報訊（記者 郭兆東）外遊抵玩與否往往取決於機票價格，以信用卡簽賬「換里數、拎機票」更是新興潮流，惟市民所換機票可能過期甚至只屬次等候補，隨時賠上假期而得不償失。消委會去年接獲26宗涉及飛行里數的投訴，有投訴人換到一張「未出發已過期」的機票，亦有市民睇錯標價加錢換取市價較便宜的行李噏感蝕底。消委會昨日指出，是否涉及觸犯《商品說明條例》值得商榷，但提醒市民應了解兌換程序及限制，公司亦需在溝通上提高透明度。

市民近年使用信用卡簽賬方式愈見精明，除簽賬儲分換禮品禮券外，參與飛行里數獎勵計劃換取免費機票，更受熱愛外遊一族追捧。

消委會去年接26宗投訴

不過，兌換「免費」飛行里數陷阱連連，消委會去年共接獲26宗涉及飛行里數的投訴，不外乎服務質素欠佳及經營手法有問題。投訴人蔡先生於2013年4月，以某公司的里數兌換一套於同年10月11日出發往返台北的機票，當時兌換後收到電子機票確認機位，但於同年9月份接獲該公司通知，指其機票有效期已於6月屆滿，需另付120美元方可繼續使用。

出發日期逾期照出補水票

蔡先生質疑訂機票時完全沒有察覺有關細則，職員亦明知出發日期已超出使用限期，仍安排出票，遂向公司多次作出投訴但未獲理會，行程被迫取消。蔡先生於同年12月向消委會投訴後，公司始致電向蔡先生解釋，但蔡先生認為公司欠缺理據而拒絕接受，最終在消委會調停下公司與蔡先生達成共識，毋須支付額外費用而繼續使用該機票。

交易竟計美元 停購被拒退款

另一投訴人方小姐因共7.6萬飛行里數即將到期，在沒有外遊計劃下，打算以所有里數並額外支付800港元換取心水行李噏，但至接獲交易確認電郵始知，原來交易

以美元計算，即是方小姐以足夠兌換兩張來回東南亞機票的飛行里數，外加約6,200港元，換取一個市價只值約5,000港元的行李噏，認為十分不合理而要求終止訂購。但公司堅持兌換條款細則及交易貨幣單位已列於網站中，拒絕退款。消委會介入後未再接獲投訴人進一步跟進。

消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文認為，飛行里數計劃及機票定價複雜，消費者應了解里數兌換程序及限制，定期檢查里數到期日，並於旅遊前預留足夠時間及早兌換機票，同時不應因換取免費機票而過度消費。

對於機票未出發已到期，他估計牽涉訂位及機票安排上欠缺協調，溝通亦見不足，但航空公司有其做法，希望消費者明白，惟強調非指航空公司「做得啱」。

消委會總幹事黃鳳嫻則指，事件中航空公司做法出錯，但機票未出發已到期是否已涉及貨不對辦而觸犯《商品說明條例》，值得商榷。她指出，飛行里數是否等同金錢，以里數換取機票是否一宗交易，全未有明確定義，航空公司雖然有各自的里數計劃，但亦應在溝通上提高透明度。

對於另外有投訴指，即使提前1年訂票，亦只被航空公司以爆滿為由獲分配一個輪候機位，就算想作投訴，熱線往往亦難以接通。許敬文指飛機一日未起飛，機位仍能賣錢，候補機位只是在預計機位不會爆滿的情況下，倒不如「益吓」飛行里數換飛。黃鳳嫻稱，航空公司應有措施令消費者得知候補機位的輪候時間，同時要改善熱線服務，以滿足在客戶服務上的基本合理期望。



■許敬文提醒市民應了解機票兌換程序及限制，否則隨時賠上假期而得不償失。
莫雪芝 攝

消委會接獲飛行里數投訴

投訴事項	2012年	2013年	2014年
經營手法	1	0	1
價格	5	6	3
服務質素	32	13	10
禮品派遣、兌換率	1	8	5
其他	1	3	2
合計	45	42	26

資料來源：消委會
製表：香港文匯報記者 郭兆東

超市貨品價去年升1.8% 奶類遠超通脹

香港文匯報訊（記者 袁楚雙）消委會早前進行年度超級市場價格調查，涵蓋本港三間大型連鎖超市包括華潤萬家、百佳及惠康共二百種較受歡迎貨品，結果顯示，去年超市貨品的總平均售價較2013年上升1.8%，比2013年錄得的0.9%高出一倍。消委會指出，與2014年綜合消費物價指數上升4.4%相比，是次超市價格的升幅相對輕微，不過有近一成貨品錄得雙位數字升幅，當中主要為奶類組別貨品，升幅遠高於通脹。

通脹持續下物價飆升，消委會調查2013年7月至2014年6月其間的200種超市貨品價格發現，貨品總平均價格比去年升1.8%，較上一年度的0.9%升幅高一倍。不過去年綜合消費物價指數錄得上升4.4%，其中食品（不包括外出用膳）類別上升3.4%，故升幅仍算溫和。惟細分各種類貨品可發現，部分升幅「跑贏」通脹。

「即沖飲品」加6.7% 幅度最高

調查的13類貨品中，有9類貨品價格均錄得介乎於0.045%至6.7%的升幅，以「即沖飲品」加價6.7%幅度最高；「奶類食品/雞蛋」及「奶粉/嬰兒用品」分別升4.9%及4.1%居第二及第三位；「糧油食品」、「包裝麵包/蛋糕」及「酒類飲品」則比去年便宜3.5%、0.6%及0.1%。

消委會再將13類貨品細分為45個組別，當中發現有34組貨品售價上升，升幅最大是「淡奶/煉奶」，加幅達15.2%，「牛油」居次，加價11.4%；在200種貨品中逐項比較，以「即沖飲品」中的「Indocafe迎樂即溶三合一咖啡(20克×18包)」加幅最強勁，達24.2%。相反「食油」價格下跌6.4%成減幅最多的貨品，食米的總平均升幅僅0.7%，反映糧油食品價格整體保持平穩。

消委會連續第十一年進行有關超市貨品的價格調查，對比2011及2012年分別錄得5.1%及6.8%的售價升幅，2014年的貨品平均售價升幅仍算溫和，但「奶類食品/雞蛋」類貨品連續第二年錄得較大的升幅（去年升幅為4.6%）。消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文表示，貨品售價波動有多種原因所致，奶類製品在全球的售價均趨上升，或因國際原材料成本增加，影響供應商來貨價。消委會建議消費者比較不同牌子、店舖的貨品價格，確保買得精明。



2014年13類超市貨品的總平均售價變幅*

加價貨品：	減價貨品：
即沖飲品 +6.7%	糧油食品 -3.5%
奶類食品/雞蛋 +4.9%	包裝麵包/蛋糕 -0.6%
奶粉/嬰兒用品 +4.1%	酒類飲品 -0.1%

*與2013年比較

部分超市貨品平均售價及變動

貨品	2013年	2014年	變化幅度
Indocafe迎樂即溶三合一咖啡20克x18包	\$21.1	\$26.2	+24.2%
雀巢鷹嘜煉奶350克	\$10.3	\$12.3	+19.4%
嘉頓忌廉威化(花生味)200克	\$7.7	\$9.1	+18.2%
威露士潤膚洗手液525毫升	\$19.7	\$23.1	+17.3%
刀嘜純正芥花籽油900毫升x3枝	\$71.5	\$62	-13.3%
澳洲奔富切拉子赤霞珠紅酒750毫升	\$60.7	\$52.6	-13.3%
獅球嘜芥花籽油5公升	\$110.5	\$99.2	-10.2%
飄柔人參滋養洗髮露1,000毫升	\$54.9	\$50.5	-8%

資料來源：消委會

製表：記者 袁楚雙



■消委會測試8款智能手機，發現即使電池容量相若，但不同款式續航力相差可達5小時。

莫雪芝 攝

香港文匯報訊（記者 郭兆東）智能產品「不怕沒帶只怕沒電」，已成不少市民的生活寫照，但電池續航力不足令手機只能短時間使用，對內置式電池設計手機而言，即使充滿電亦於事無補。消委會引述國際消費者研究及試驗組織測試，在本港有售的8款智能手機及6款平板電腦中，進行加速測試以模擬使用兩年後，以最高亮度串流播放網上視頻放電，與原先新機作比較，發現使用時間差別甚大。

測試發現，假設正常使用手機及平板電腦要隔日充一次電，隨電池樣本充電次數增加，操作時間略見下降，但大部分不少於最高值的85%，代表電池使用兩年後續航力沒有明顯下跌，表現不錯。測試亦發現，手機樣本最長使用時間差別甚大，表現最佳手機型號(Samsung Galaxy S5)有9.5小時，最差(華為 Ascend p7)只有4.5小時，但兩者聲稱電池容量差別不大，分別為2,800mAh及2,500mAh。

電池容量非耗電唯一指標

至於平板電腦方面，測試指標本最長使用時間差別相對較小，最短(LG GPad 8.3)為5小時11分鐘，最長(Microsoft Surface 2)為7小時23分鐘。消委會認為，生產商聲稱電池容量未必是數碼產品可使用時間的唯一指標，其他影響電池表現因素包括屏幕大小、運行速度等。

消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文表示，不少新推出的智能手機與平板電腦採用內置式電池設計，用家難以自行更換失效電池，認為電池耐用程度主宰流動器材壽命。

許敬文稱，本港生產商通常為產品提供1年保用，但個別只為電池提供6個月保用，保用期後電池維修及更換費由269元至1,600元不等，部分更會收取約100元或以上不予退回的檢查費。

他建議市民不宜輕易放棄維修，大可到專售電腦及電話商場維修，一來可即時取機，二來價錢相宜，但為保障個人私隱，維修前應先備份再刪除重要個人機密檔案，及拔出記憶卡。

智能手機板電腦電池續航力大異

傢俬送貨爭拗多 顧客宜留意條款

香港文匯報訊（記者 袁楚雙）買傢俬包送貨，一般人都認為理所當然，但送貨服務暗藏收費條款，卻引起不少爭拗。消委會昨表示，過去兩年共接獲近1,800宗有關選購傢俬的服務投訴，有個案因送貨牽涉樓梯搬運費，但計算準則不清收費惹來糾紛。消委會呼籲市民留意傢俬送貨的收費條款。

消委會2013年及2014年共收到1,779宗有關現成傢俬的投訴，超過40%投訴有關貨品品質，約25%投訴送貨延誤，13%涉及服務質素、收費、安裝及維修等。投訴人陳先生於一商號訂購梳化，送貨時間先後更改兩次，傢俬店於承諾送貨當天仍一再推遲送貨時間，最終「甩底」，需要消委會介入協商。

另一投訴人李先生向另一間傢俬店訂購三件傢具，被徵收200元樓梯搬運費，李先生查看收據後得悉每件傢具只收取50元搬運費，希望討回多收的50元，店方解釋

50元收費只是一般準則，實際收費取決傢俬尺寸及樓梯級數，並由顧客與送貨員現場協議，故不予評論。李先生認為商號應按列明的準則收費，要求消委會記錄此個案。

無升降機直達 要收「樓梯搬運費」

消委會比較12間連鎖傢俬店的送貨、安裝、售後服務及政策，發現業界在公司政策及收費存在很大差距，包括商號送貨往偏遠地區需要收取額外費用，範圍介乎40元至300多元；送貨地點若無升降機直達要額外收取「樓梯搬運費」，收費由每層樓梯19元至400元不等，計算方法可以整張訂單每層樓梯計、貨品價錢或傢俬種類而定；及消費者在確認送貨日期後作出更改，可能需要支付行政費。不過消委會發現，如傢俬店無法於指定時間送貨，只有三個商號表明會主動通知顧客，例如在指定送



■添置新傢俬本是開心事，但要注意送貨收費，避免「搞到一肚氣」。

莫雪芝 攝

貨時段內或送貨前24小時前通知，其餘的傢俬店只會讓消費者白等。

消委會建議消費者光顧有信譽的商戶，同時在單據上記下貨品型號、顏

色、尺寸、預計送貨日期、各項收費，如訂金、附加費、搬運費等詳細資料，及留意更換及退款的條款，並促請業界清楚列明各種收費項目，提高透明度。