

逾半航空公司離境稅退款博憎

3間嘴裡說不網頁「有鬼」 3間「好老實」講明收手續費



■消委會調查香港24間航空公司後發現，逾半數不會主動安排退稅，即使退稅，問題亦很多。 梁祖彝攝

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)香港消費者出外旅遊，一旦因旅遊證件到期或其他原因無法成行，根據現行法例，航空公司須向乘客退還已繳付的120元離境稅，且不應收取任何手續費。不過，香港消費者委員會早前調查香港24間航空公司後發現，逾半數不會主動安排退稅，「亞洲航空」(Air Asia)、「泰國亞洲航空」(Thai Air Asia)及「酷航」(Scoot)更表明退稅時會收手續費。有3間航空公司雖否認會收取手續費，但「魔鬼在細節中」，其網頁均有隱含收取手續費的字眼，揭發該些航空公司疑似雙重收費。消委會昨日促請當局、相關協會以及航空公司盡快糾正問題，制定合適的退稅安排，保障消費者權益。

消委會在今年6月至7月搜集了24間航空公司網頁有關離境稅退稅安排的資料，包括12間廉航及12間傳統航空公司，並在8月中旬向航空公司致函查詢，最終收到17間航空公司的回覆。「香港快運航空」、「港龍航空」、「國泰航空」及「中華航空」等14間航空公司表示，乘客必須主動申請退還已繳付的離境稅款項，航空公司不會主動聯絡乘客辦理有關申請。乘客普遍可於網上申請退稅，但「樂桃航空」要求乘客以傳真方式申請退稅；「酷航」則要求乘客以郵遞方式寄回位於新加坡的辦事處。至於申請期限由出發日起10天內至開票日起計7年不等。處理退稅時期方面，航空公司需時最少7個工作天至3個月不等。

隱含收費字眼 退稅制有漏洞

調查發現，3間航空公司表明退稅時要收取手續費，包括「亞洲航空」、「泰國亞洲航空」以及「酷航」；「國泰航空」、「中華航空」及「港龍航空」雖然表示不會收取手續費，但其網頁亦載有一些隱含收取手續費的字眼，如「針對未使用之機票，旅客於支付合理的手續費後，可請求退還未使用航段的稅費」等，反映退稅機制甚有漏洞。

消委質疑雙重收費違法

消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文昨日在記者會上指出，根據《飛機乘客離境稅條例》規定，航空公司必須向未能成行的旅客退還離境稅，不應收取任何手續費。

倡業界具體說明收還稅詳情

他建議，航空公司、旅行社及旅遊網站平台等業界應為退還離境稅建立完善機制，同時應具體、清晰地說明收取及退還離境稅的詳情。消費者亦應細閱航空公司、旅行社及旅遊網站平台的服務條款與退稅安排，如有疑問可向民航處查詢；如懷疑有違規情況，亦可向當局舉報。

亞洲航空昨日在回覆本報記者時表示，現時執行退稅手續時會收取50港元的手續費，因為亞洲航空有8間分公司，當中有不少旅客購票，涉及匯率等問題，故需要收取手續費。發言人稱，公司早前收到消委會查詢，現正與財務部及顧客服務部商討改善空間，但稱現時暫未有定案。

航空公司退稅安排(部分)

航空公司	會否向乘客收取離境稅退稅手續費	申退離境稅時限	處理時間
亞洲航空	會	出發起計6個月內	30工作天內
酷航	會	5年內	現金:至少7個工作天/ 信用卡:至少7個工作天至下一期月結單
泰國亞洲航空	會	出發起計6個月內	30工作天內
國泰航空	不會	開票日起計7年內	信用卡:7個工作天/其他付款方式:20天
香港航空	不會	30天	未有回應及沒有網站資料

資料來源:消費者委員會 製表:楊佩韻

民航處:退稅要「不折不扣」

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)航空公司不主動退稅，乘客或不知道自己的權益，消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文昨日說:「到底那筆錢最後應如何處理?消委會覺得這是一個值得關注的問題。」民航處回應指出，會分別去信香港航空公司代表協會及協會成員以外的航空公司，重申退還離境稅的條例規定，並提醒航空公司必須將離境稅全數退還給乘客，不可收取任何手續費。

陳先生去年在A航空公司購買來往香港及曼谷的機票，及後因未能成行而取消機票。他知道按規定應可退還離境稅，但多次致電A航空公司及填寫網上投訴表格，歷時5個月仍不得要領，最終向消委會作出投訴。

李小姐及友人經旅行社購買韓國首爾自由套票，後因中東呼吸綜合症疫情而取消行程，她要求取回離境稅及燃油附加費等支出，但旅行社卻稱扣除手續費後，只會向每人退回102元的餘額，最終向消委會作出投訴。

指燃料附費非管轄範圍

民航處在回覆消委會時指，如收到相關投訴個案，會與航空公司跟進及處理。民航處亦表示，該處負責監察航空公司有否履行其法律責任，向離境飛機乘客徵收飛機乘客離境稅。至於燃料附加費等離境稅以外的其他費用是否可退回，航空公司退稅時的退稅安排，並非其管轄範圍，故不予評論。



■民航處提醒有關公司必須將離境稅全數退回旅客，不可以收取任何手續費。 中通社

兒童汽車座椅撞擊測試差 網購藥半假貨 想減肥食到失常

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)本港現行法例未有強制私家車後座的兒童必須使用安全座椅，較其他先進國家及地區落後。消委會測試11款在香港有售或將出售的兒童安全座椅，發現4款及兩款分別在正面撞擊及側面撞擊的測試表現較差。消委會昨日表示，選購及使用兒童汽車安全座椅時，應以兒童的體重及身高來選擇合適的安全座椅，生產商提供的年齡資料只供參考之用。消委會又促請特區政府將法例擴大至兒童汽車安全座椅，保護兒童乘客安全。

消委會與國際消費者研究及試驗組的測試發現，大部分樣本面對正面撞擊的表現不俗，只有一款在前向安裝時僅獲2分(5分滿分)，另兩款則在側面撞擊的測試中表現上較差。研究亦檢驗了兒童汽車座椅的用料，當中8個樣本驗出塑化劑BBP及阻燃劑TPP等有害物質，但經過專家評估，全部情況輕微，對環境及人體影響低。

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)網購愈來愈盛行，根據世界衛生組織估計，沒有實體商店的網上藥店的藥物，半數屬假貨。消委會昨日表示，本港近年有關網購藥物的問題多數涉及減肥食品，部分以天然草本健康食品為名，但實則含西藥成分，如增加患心血管疾病風險的西布曲明及可能致癮的酚酞等。本港曾有一名女子服用網購減肥產品後出現幻覺、幻聽等精神病徵狀，最終要留醫近半年，消委會提醒市民在服用任何藥物前，應先諮詢醫護人員的意見。

消委會昨日表示，2013年曾有一名女士服用網購減肥產品後，出現幻覺、幻聽等精神病徵狀，衛生署發現該減肥產品含西布曲明及酚酞成分，但產品包裝未有標示，最終該名女士需要留院醫治近半年。

另外，衛生署在網上購入兩款長壽茶樣本當中，發現含有非類固醇消炎藥成分雙氯芬酸，但產品包裝同樣未有標示。消委會建議當局可參考加拿大及澳洲等地的做法，由特區政府核准合資格的網上藥物銷售商；消費者亦絕對不應從互聯網胡亂購買及服用成分不明或可疑的藥物。

三款貓狗糧含沙門氏菌或傳主人



■近年新興以生肉糧或非全熟鮮肉糧餵飼貓狗，聲稱成分天然，沒有防腐劑，令寵物更健康長壽。 梁祖彝攝

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)近年新興以生肉糧或非全熟鮮肉糧餵飼貓狗，生產商聲稱成分天然，沒有防腐劑及抗生素等，不但可改善寵物的皮膚及毛色，甚至令寵物更健康長壽。但消委會在檢測本港市面17款生肉糧後發現，3款急凍生肉糧含沙門氏菌，更有可能將病菌傳染予主人，嚴重可致腦膜炎或白血症，小孩、孕婦及長者俱屬高危一族。消委會昨日批評目前的寵物糧食規管是「三無」：沒有法例規管、沒有抽查及回收機制，建議特區政府檢討及加強監管。

消委會檢測市面17款含有生肉的寵物食糧，11款為狗糧、5款為貓糧、一款是貓狗均可食用。其中，7款是急凍「生肉糧」，9款是為經冷凍脫水的「生肉糧」，1款為冷藏「非全熟鮮肉糧」。結果發現，3款急凍生肉糧樣本檢測到沙門氏菌，包括「大笨狗 Big Dog BARF Natural Raw Dog Food-Combo Barf」、「DOCTOR B's BARF Raw Food for Dogs-Kangaroo」及「DOCTOR B's BARF Raw Food for Cats-Turkey」；而全部樣本都沒有檢出李斯特菌及大腸桿菌O157。

嚴重可致腦膜炎白血症

消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文昨日在記者會上指出，受沙門氏菌感染的貓狗或出現嘔吐、腹瀉、發燒、食慾下降等病徵；即使無病徵的寵物，亦有可能成為帶菌者。主人若接觸帶菌的寵物，或處理含菌寵物糧，有機會染病，嚴重可致腦膜炎或白血症，當中又以孕婦、幼兒、長者及免疫力較低人士出現嚴重病症的機會較高。

他又引述本港獸醫稱，香港的氣候濕度較高，容易令食物變質，加上居住環境狹窄，以生肉膳食餵飼寵物可能帶來的健康風險較世界其他地方高，以乾糧或罐頭濕糧餵飼較生肉安全。

促製造商確保衛生安全

許敬文續說，香港現時並無法例規管寵物食品，亦無抽查及回收機制，做法較鄰近地區如台灣落後，認為當局有需要適時檢討法例，加強監管，保障寵物及主人的健康。他建議生肉及非全熟鮮肉寵物食品的製造商，應採取適當的措施確保產品的衛生安全，並提供資料讓消費者明白選用此類寵物糧的潛在風險。

另外，生肉糧及非全熟鮮肉糧的價格普遍較普通寵物乾糧高。

買床褥別怕醜 消委倡試躺

香港文匯報訊(記者 楊佩韻)便宜沒好貨?消委會測試了25款於本港購得、厚薄不一的雙人床褥，並於昨日公佈結果。測試發現，床褥的售價與評分未必成正比，售價2,800元的床褥整體評分無異於價格高達13,380元者。消委會認為，購買床褥未必愈貴愈好，反而應留意床褥是否配合使用者的身形、體重、睡眠習慣等更為重要，建議市民購買床褥時「不要怕醜」，要親身感受一下床褥是否適合自己。



■許敬文建議市民購買床褥時「不要怕醜」，親身感受一下床褥軟硬度及承托力等方面是否適合自己與伴侶。 梁祖彝攝

同分最貴最平價差3.77倍

消委會聯同國際消費者研究及試驗組委託歐洲一所床褥實驗室，測試本港25款售價介乎2,599元至13,380元的雙人床褥，並對承托表現、耐用程度、舒適度及防火能力評分，5分為滿分。

在25款床褥中，3款泡膠床褥的總評分全獲4分，餘下22款的彈簧床褥整體評分介乎3分至4分之間，但當中部分項目的評分差距較大。然而，總得分均為4分的8款彈簧床褥中，最貴的舒達「薄裝澳絲汀」(13,380元)與最便宜的無印良品「邦內爾彈簧床褥」(2,800元)，價格卻相差3.77倍。

試過方知軟硬 睡過方知托力

消委會宣傳及社區關係小組主席許敬文昨日指出，購買床褥未必是愈貴愈好，反而床褥是否配合使用者的身形、體重、睡眠習慣等更為重要，建議市民購買床褥時「不要怕醜」，親身感受一下床褥軟硬度及承托力等方面是否適合自己與伴侶。

他表示，在床褥承托力方面，以腰部承托評分的差距較大，6款樣本在測試時量得床褥表面在腰部位置下沉較少，對腰部承托的表現較好，包括舒達的「薄裝澳絲汀」及睡康寧的「冬暖夏涼床褥」等。總括而言，大部分樣本的仰臥承托表

現較側臥佳。

許敬文指出，舒適度是購買床褥時的考慮因素，如伴侶睡覺時經常翻身，所產生的震動可能會影響熟睡的另一半。測試發現，床褥在穩定程度的評分差距很大，有11款只得1分或1.5分，如富豪的「智能呵背」及家樂的「海王星」等。

他建議市民要定期清洗床褥上的保護墊，保持衛生，亦可定期將床褥前後調轉，有助令長時間受壓的地方回復彈性，讓床褥更耐用。