

老點老友記 硬銷貴手機

無良店懶理按鍵細眼矇難使用 消委倡改策護長者權益



▲黃玉山(中)指出,長者即使面對消費問題,亦不熱衷尋求補償或提出正式投訴。香港文匯報記者陳珈瑤攝

近30%的55歲以上受訪者曾遇過不良營商手法,而消委會過去3年接獲來自長者的投訴多達逾6,000宗。圖為長者經過手機店舖。

資料圖片

香港文匯報訊(記者 陳珈瑤)消委會昨日發表《風險或機遇——共建長者友善消費環境的研究》,發現近30%的55歲以上受訪者曾遇過不良營商手法,而消委會過去3年接獲來自長者的投訴多達逾6,000宗。曾有視力及聽力均有問題的九旬長者欲購買普通的手機,卻在店員推銷下花費4,000元購入一部對他而言操作困難的智能手機。

消委會指出,長者生理、認知能力上的衰退,令他們容易受到不良營商手法損害,建議政府制定全面的政策,建構長者友善的銷售環境,保障年長消費者權益。

消委會在社聯支持下,於2016年10月至12月期間在街頭及長者中心訪問1,779名55歲至79歲市民,發現38.7%受訪者在調查前的12個月內,曾因各種原因在消費時遇到不愉快的經歷,逾25%與不良營商手法有關,包括商戶不誠實、產品/服務資訊不足、商戶突然結束營業、受騙而遭受損失等。

報告分析受訪者的情況,並定義為生理、情緒、認知和行動情況4類脆弱點,發現年長消費者倘有一項脆弱點,遭遇不愉快經歷的機率將提高99%;若有多於一項脆弱點,遭遇不愉快經歷的機率將再高一倍。

消委會表示,在2015年10月至2018年6月期間共接獲逾6,334宗55歲以上長者投訴,首3項年長消費者投訴類別是電訊服務、電器用品及旅遊事務,分別接獲1,495宗、711宗及412宗投訴。

消委會總幹事黃鳳嫻舉例指出,曾有一名視力及聽力均有問題的九旬長者欲購買普通的手機,卻在店員推銷下花費4,000元購入一部智能手機。由於手機顯示屏上的按鍵太細,事主在實際操作上亦有困難,其侄女事後向消委會投訴,不滿有關職員向事主推銷完全不適合他使用的產品。

消委會接獲涉款最高的個案中,是一名長者於電器公司購買價值100萬元的家居影院音響組合,店員承諾會提供八五折優惠,並會贈送價值5.7萬元的投影機。然而,事主落10萬元訂金後,該公司卻不斷拖延,更沒有提供原訂的優惠及贈品,事主感到四年紀大而被欺負,遂向消委會投訴,最終成功爭取維持原定交易。

消委會主席黃玉山表示,消委會接獲的投訴數字未必全面,因為調查發現年長消費者在遇到不愉快的經歷時,大多不熱衷於向商戶尋求補償、投訴或向消委會提出正式投訴,而是跟朋友或親人傾訴事件。

他批評部分商家的不良營銷手法對長者不公平,猶如知道長者脆弱便欺騙、欺負他們。黃玉山認為,政府雖然重視長者福利,過去亦提供很多具體服務,惟未能制定全面性與宏觀的政策,市場上長者友善措施零碎。

他認為政府應以政策促進跨界別的合作,讓商界、非政府組織、學術界及社區團體發揮協同效應,以「尊重、關懷及幫助」建構長者友善的銷售環境,例如善用網上平台、支持發展樂齡科技等。他指出,本港保障年長消費者的指引較少,可參考其他市場的範例,例如日本修改消費者保護法案,授權消費者取消牽涉過量銷售的合約,「雖然有關修訂並非只針對長者,但當地不少獨居長者面對上門推銷的不良營銷手法,修訂後長者將可獲保障。」

他認為,透過促進落實準則和指引,可助長者抵禦各項不良營商行為。



資料圖片

黃玉山認為,政府雖然重視長者福利,過去亦提供很多具體服務,惟未能制定全面性與宏觀的政策,市場上長者友善措施零碎。

他認為政府應以政策促進跨界別的合作,讓商界、非政府組織、學術界及社區團體發揮協同效應,以「尊重、關懷及幫助」建構長者友善的銷售環境,例如善用網上平台、支持發展樂齡科技等。他指出,本港保障年長消費者的指引較少,可參考其他市場的範例,例如日本修改消費者保護法案,授權消費者取消牽涉過量銷售的合約,「雖然有關修訂並非只針對長者,但當地不少獨居長者面對上門推銷的不良營銷手法,修訂後長者將可獲保障。」

他認為,透過促進落實準則和指引,可助長者抵禦各項不良營商行為。

黃玉山認為,政府雖然重視長者福利,過去亦提供很多具體服務,惟未能制定全面性與宏觀的政策,市場上長者友善措施零碎。

他認為政府應以政策促進跨界別的合作,讓商界、非政府組織、學術界及社區團體發揮協同效應,以「尊重、關懷及幫助」建構長者友善的銷售環境,例如善用網上平台、支持發展樂齡科技等。他指出,本港保障年長消費者的指引較少,可參考其他市場的範例,例如日本修改消費者保護法案,授權消費者取消牽涉過量銷售的合約,「雖然有關修訂並非只針對長者,但當地不少獨居長者面對上門推銷的不良營銷手法,修訂後長者將可獲保障。」

他認為,透過促進落實準則和指引,可助長者抵禦各項不良營商行為。

黃玉山認為,政府雖然重視長者福利,過去亦提供很多具體服務,惟未能制定全面性與宏觀的政策,市場上長者友善措施零碎。

銀髮市場暢旺 須促友善購物

香港文匯報訊(記者 陳珈瑤)香港人口老化問題嚴重,特區政府近年積極提倡退休長者重返就業市場,並鼓勵僱主延長退休年齡,「老友記」不再是社會上不活躍的一群。消委會調查發現,本港長者普遍重視社交,平均每月個人消費逾6,000元,佔平均個人收入近70%。年長消費者重視社交活動,旅遊佔非經常性總開支的最大份額,消委會建議商界重視銀髮市場,提供長者友善的購物環境,並提高產品及服務的多樣性。

月花6326.8元 佔收入近70%
消委會的調查結果發現,年齡介乎55歲至79歲的受訪者,平均每月個人收入為9,080.2元,平均個人消費額則為6,326.8元。

他們普遍重視社交和生活活躍,以總支出份額而言,經常性消費開支首三位為糧油膳食、外出用膳及住屋,分別佔17.9%、17.8%及14.8%;非經常性消費開支首三位為旅遊、節慶開支及其他日常送禮,分別佔20%、17.9%及14.8%。

最不滿通訊保險餐飲
報告指,逾70%年長消費者指市場沒有足夠的產品及服務供長者選擇,只有17.8%認為已足夠。當中,年長消費者對公共交通工具、銀行和醫療等行業普遍滿意,惟旅遊、超市、電訊等行業的滿意度均低於50%,而通訊、保險和餐

飲是最多人評為不滿意的三個行業。

調查同時探討年長消費者對長者友善購物環境的期望,發現大部分年長消費者認為商場內實體設施的提供情況較重要,例如洗手間清潔衛生及地面乾爽,設有供年長消費者的座位,及有足夠和容易到達的洗手間。

消委會認為,商界有需要重整態度和策略,以與時並進的態度滿足現今年長消費者的需求,建議企業應諮詢長者和其他持份者的意見,並檢視業務所提供的貨品、服務或設施是否對長者友善,以進一步為年長消費者提供安全、方便和愉快的消費體驗。而零售業必須充分培訓員工,使他們加深了解年長消費者的需要和喜好。

南區休憩設施多壞 民記促速維修

香港文匯報訊(記者 殷翔)民建聯南區支部最近發現,南區多個公園或公眾休憩設施老化,如油漆脫落、欄杆生鏽、長椅破爛等,部分設施損壞後長達數月沒有修復,大量長椅無上蓋,以至陽光猛烈或雨天時無法使用。他們早前於區內進行的一項調查發現,逾40%受訪者曾遇過區內休憩設施因損壞、生鏽或維修中等問題而未能使用。民建聯立法會議員張國鈞要求相關部門加速維護南區公眾休憩設施,並定期巡查。

民建聯南區支部於今年7月訪問了516名南區居民,並於昨日舉行記者會公佈數據,出席者亦包括南區區議員麥謝巧玲、民建聯專業事務委員會劉毅、南區社區主任張偉楠和譚晉杰等。

調查發現,逾80%受訪者經常或有時使用區內休憩設施,其中約20%近乎每天都使用、逾半每周使用3天至5天。

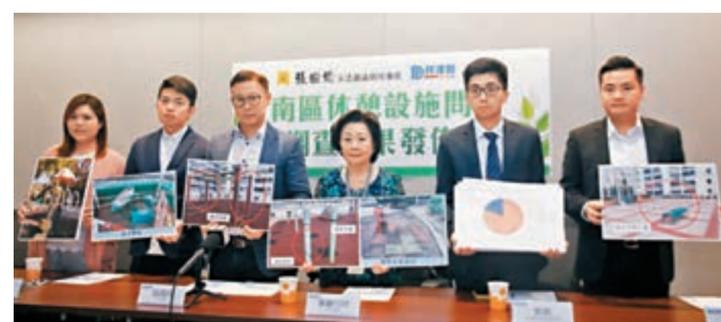
生鏽正維修或已損壞
調查發現,曾使用區內休憩設施的受訪者當中,逾40%曾遇上設施無法使用的情況,主要因為生鏽、正進行維修或已經損壞三大原因。

在經常或有時使用區內休憩設施的受訪者中,約40%受訪者認為有關部門沒盡快跟進破舊設施,50%受訪者不滿意有關部門對破舊休憩設施跟進的效率。民建聯認為,調查顯示區內居民普遍使用公眾休憩設施,惟因老化設施影響市民需要。

民建聯南區支部巡查時亦發現,華富邨內休憩處座椅近期多番出現傾側情況,邨內一張刻有棋盤的桌子因損毀被移走,但久久未有重新安裝,邨內健身單槓油漆剝落甚至生鏽。

民建聯南區支部社區主任黃才立嘗試使用該單槓,導致滿手鏽跡,有令人損傷風險。他說:「華富邨休憩處內膠墊長滿青苔,非常骯髒,可能危害孩童健康,且容易令居民滑倒。」

有設施維修需數月至半年
調查亦發現,有些設施維修需數月至半年,部分設施反覆維修仍未修好,民建聯多次去信房署,但未有改進。另有居民投訴公共屋邨內雖然設有不少



■民建聯南區支部公佈「南區休憩設施問卷調查結果」,並作出相關建議。香港文匯報記者莫雪芝攝

長椅,但大多數沒有上蓋,陽光猛烈或雨天時無法使用,民建聯詢問房署,對方回覆指由於地積比率限制不能修長椅上蓋。

張國鈞促制定服務承諾
民建聯對此表示難以接受,建議政府從居民需要和公眾利益着想,放寬地積比率,為長椅加設上蓋。張國鈞要求相關政府部門盡快維護南區老化休憩設施,加強管理及定期巡查,制定服務承諾,並定期向當區居民問卷調查或訪談,確保休憩設施符合居民要求。他並建議政府加強教育和宣傳,培養市民公德心,一同愛護公眾休憩設施;相關部門亦應加強執法,嚴懲破壞公眾設施人士,以起阻嚇作用。

社聯申兩幅地建6層高組合屋

香港文匯報訊(記者 聶曉輝)特區政府一直透過多管齊下的方法,紓緩住屋問題,包括正嘗試引入組合屋提供短期住宿單位。社聯行政總裁蔡海偉昨日與傳媒午餐時表示,深水埗南昌街組合屋項目於本月招標,但由於屋宇署審批供應商的物料所花時間較原先預計長,料項目將推遲下季至明年第四季才入伙。他並指,由於今次屬試點項目,故只興建3層高、合共提供90個單位,惟社聯正就一幅市區土地及一幅新界土地,與政府商討批地建組合屋的可行性,屆時會興建6層高,料兩幅地合共可提供300個單位。

社聯早前獲發展商恒基地產以象徵式1元租金,租出深水埗南昌街一幅地皮,推動首個「組合屋社會房屋計劃」,將興建3層高的貨櫃屋,共提供90個單位。

貨櫃屋料明年第四季入伙

蔡海偉昨日表示,南昌街組合屋項目現正進行招標階段,料於今個月選出合適承判商,明年第二季由物料供應商開始建造,料第三季即可運港,第四季入伙,「其實建造過程很快,只是屋宇署審批物料的過程需時較長。」

他續說,由於只屬試點項目,加上始終要看當區居民反應,故南昌街組合屋只有3層高,「如多過三層也面對另一問題,就是消防條例嚴謹許多,審批需時亦更長。」社聯正就一幅市區土地及一幅新界土地,與政府商討批地的可行性。

他表示,屆時可興建6層高的組合屋,可提供單位數目亦倍增。

至於6層高是否需配有電梯,他指仍在考慮中,惟指不太符合成本效益,「一部升降機成本100萬元,但組合屋只住兩年,組件可覓地再用,惟升降機卻不能,太浪費。」

他表示,可考慮將長者及行動不便等人分配至較低層單位。

盼政府設10億基金推社屋

新一份施政報告將於下周三公佈,蔡海偉指現時過渡性房屋數量少,期望政府設立10億港元基金推動社會房屋,讓更多基層市民受惠。

他同時期望政府將中學駐校社工人手由現時每校1.2人增至2人;支援少數族裔方面則加強翻譯及就業服務等。

社聯與政府合辦的樂齡科技博覽暨高峰會,將於下月22日至25日舉行,今年的參展商數目增加約33%至逾100家,會場面積亦倍增,場內展品來自16個國家合共數百件產品,料4天合共約5萬人次入場。

長者常遇不良營商手法

- 實際收取的金額與原本的報價不相符
- 被推銷不適合的產品或服務,例如收費較貴的無限上網計劃
- 合約到期後沒有收到任何通知,自動續約
- 參加免費講座時獲得保健品,其後被收取費用
- 接受免費的疫苗注射或醫療服務,其後發現相關費用在其醫療券戶口中扣數
- 付款後沒有獲得贈品,甚或無法獲得相應的服務

資料來源:消委會
整理:香港文匯報記者 陳珈瑤

憂貿戰續損經濟 60%人對前景悲觀

香港文匯報訊(記者 文森)中美貿易戰持續,有調查發現香港市民對香港經濟、個人每月平均收入及個人財政狀況的評估較半年前變得悲觀,僅7%受訪者感到樂觀,預料樓價會有所下跌的市民數目更增加一倍,研究機構建議政府推出措施協助市民應對未來的經濟周期波動。

香港研究協會於上月11日至28日訪問1,089名18歲或以上香港市民,只得7%受訪者對香港經濟前景感到樂觀,較半年前的調查減少6個百分點,但表示悲觀的受訪者數目卻由48%增至60%。

近80%受訪者表示,現時的投資意慾不大或並無意進行投資。認為銀行存款是現時最明智的投資工具,而選擇股票的受訪者數目則減少5個百分點,是排第三的選擇。調查機構估計有關轉變與近日市場波動及銀行提高定存利率有關。

36%人估樓價未來半年跌

物業雖然仍然被受訪者選為最明智的投資工具,但共得16%受訪者表示有意置業,而認為現時是理想置業時機的受訪者更只得6%。36%受訪者估計本港樓價會於未來半年下跌,比率較上次調查時大幅增加逾倍。

中美貿易戰陰霾、投資市場波動、加息周期來臨等多個因素均影響市民的本港未來經濟前景的看法。

倡政府助市民應對經濟波動

香港研究協會表示,結果顯示市民對個人財政及宏觀經濟環境皆感悲觀,加上租金及樓價仍處於高水平,令不少市民面對龐大的生活壓力,建議政府在施政報告中針對市民財政壓力來源,推出更多適切措施,協助市民應對未來的經濟波動周期。