

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



廚具用品五花八門 謹慎選購實用為先

時尚美觀的廚具用品及鍋具，除了實際煮食用途，更可點綴廚房，故此即使某些產品價格昂貴，亦深受歡迎。本會於2016年接獲105宗有關廚具用品的投訴個案，半數關乎產品質素，而涉及臨時推銷攤檔的個案，尤其值得注意。



個案一：「送贈」為名，促銷為實

去年1月，許女士逛街時看見一處流動銷售攤檔的推銷員正向圍觀人士派發掛鈎及清潔布，她上前趁熱鬧時，推銷員亦給她禮品及A公司卡片，表示只要攜同卡片到A公司購物即有折扣優惠。跟着，推銷員不斷介紹A公司的各種產品，許女士聽了近一小時，說到一款聲稱來自知名品牌的陶瓷煲，推銷員宣稱將送出此煲及廚具禮品給10名在場人士試用，此話引起一陣哄動。

接着推銷員說有意試用者須交付\$500以顯示誠意，許女士看見圍觀者給推銷員\$500後即獲得陶瓷煲及禮品，不欲錯過機會，同樣交付款項，取得陶瓷煲及一堆廚具禮品。許女士回家後取出陶瓷煲，發現煲身有刮花及明顯凹痕，家人看過，指這是一個不知名的普通陶瓷煲，在瞭解銷售過程後懷疑她受騙。許女士翌日帶同所有貨品前往那攤檔，要求退貨不果，於是報警要求推銷員給予正式單據，惟對方表示一向沒有單據，只肯於A公司卡片上寫上其購買日期及金額\$500，許女士隨即帶同卡片前來本會投訴，要求退貨。

跟進

本會按卡片地址致函予A公司後一直沒有回音，期間亦積極致電卡片上的聯絡電話，皆無人接聽。鑒於無法與A公司商討個案，本會只好建議許女士或需循法律途徑追討，許女士自知因一時大意而蒙受損失，追討或有困難，希望本會多加留意同類的銷售手法。

個案二：實際使用與說明書不符

陳先生一向使用電磁爐煮食，於百貨公司看見銷售員介紹Y品牌五層鑊，銷售員指產品傳熱均勻，保證適用於電磁爐，更享有10年保用，他認為產品優秀於是支付\$2,249購買。回家後，陳先生成功使用五層鑊於電磁爐上蒸水蛋，隨後當他欲煎魚時，電磁爐自行斷電，他曾嘗試調校不同火力煎魚，情況依然。陳先生表示過往使用其他不銹鋼鑊於電磁爐上煎炒食物，從未發生斷電問題。陳先生指說明書列明該五層鑊適用於多款爐具，當中包括電磁爐，但實際情況與銷售員及說明書所述不符。陳先生向本會表示首次購買如此昂貴的鍋具，但產品貨不對辦，要求退款。

跟進

本會接獲個案後，分別聯絡了Y品牌五層鑊的零售商及產品代理，產品代理公司向本會解釋導致電磁爐自行斷電的原因。公司指五層鑊的特性是傳熱快及散熱慢，蒸煮食物後再進行煎炒工序，有可能導致鍋具溫度升高，如果電磁爐設有熱感安全裝置，有機會出現自行斷電的情況，公司認為個案不涉及品質問題故拒絕退款。陳先生對回覆感到不滿，要求就五層鑊是否適用於電磁爐上煎炒一事進行測試，經本會協商後，代理公司同意安排測試，而測試發現使用該五層鑊煎魚時，電磁爐的確出現兩次自行斷電情況。有見及此，代理公司答應跟進，陳先生最終獲零售商退回全數款項。

個案三：「不黏底」的陶瓷鍋具

李小姐於展銷場物色平底鑊，看見C公司標榜其產品易潔及不黏底，推銷員更重點推介一款陶瓷鍋具，聲稱使用慢火快炒，配合少油烹調煮食，不會黏底，這正好切合崇尚健康飲食的李小姐的需要，於是即場以\$1,398購買該陶瓷鍋具套裝。回家後李小姐按推銷員所述，使用套裝中的

細煎鍋以少油煎蛋，數分鐘後卻發現食物黏底，隨後其母親使用當中的平底鑊炒河粉，情況相同。

C公司職員接獲李小姐的投訴後，提議她帶同鍋具前往公司檢查，檢查當日，職員對李小姐說「黏底」的成因可以是品質問題，亦可以是人為使用不當所致，詢問她的烹調習慣。李小姐表示她是按銷售員所推介的慢火及少油方法烹調，豈料職員卻說應使用多油及猛火烹調才不會黏底，她對此說法感到非常意外，基於雙方各持己見，她唯有向本會求助。據李小姐稱，她早前亦前往銷售C公司鍋具的百貨公司詢問，該職員出示一本有關C公司鍋具的煮食手冊，內裡提及使用少油及中火烹調，這似乎與推銷員所述較為吻合，但仍有出入。李小姐質疑此鍋具所標榜「不黏底」的實際效果，要求退款，並表示已向香港海關舉報。

跟進

C公司回覆本會時，指早前經已替李小姐的鍋具進行煎煮測試，發現細煎鍋出現輕微黏底，平底鑊則沒有問題，公司強調除非產品涉及安全問題或於保養期停產，

一般不會退款，只會為保養期內出現問題的產品提供換貨。經調停後，C公司堅持更換細煎鍋及平底鑊的和解建議，李小姐對此深感失望，考慮透過其他途徑追討。

總結

消費者一般十分重視廚具用品及鍋具的烹調效果、耐用性及易潔程度，產品在市場上推陳出新，標榜能滿足消費者對以上多方面的要求，不少更有保養服務，即使售價較高，亦吸引不少消費者購買。消費者對於相對昂貴的產品期望自然較高，若產品效能和質量未達預期，難免大失所望。

除產品外觀和質素外，廚具用品合用與否部分取決於個人的煮食方法、習慣和要求，因此消費者不宜側重價錢或品牌效應，應按實際需要作出選擇，可以的話，將用家意見納入考慮範圍內。本會再次提醒商戶於促銷、推廣、介紹產品過程中及產品說明書內所作出的產品陳述必須清晰無誤，以免觸犯《商品說明條例》，同時，從積極的角度來說，具體及詳細的產品使用說明書亦有助消費者掌握正確使用及保養產品的方法。

消費提示

冷靜審慎：設於商場或街邊的臨時推銷攤檔一般會示範使用產品，藉此突顯聲稱的優點，並以贈品或優惠價等作為招徠，吸引經過的路人圍觀，營造熾熱的氣氛，不時有消費者因其他旁觀者的反應而衝動購買。故此，消費者對於推銷員的推廣招徠及口頭承諾必須審慎，切勿受環境氣氛影響倉促下決定。

瞭解產品使用及保養方法：消費者應向銷售員詳細瞭解使用、保養方法，及使用其他配件時需要注意的地方，例如可否使用清潔劑、適用的鑊鏟種類及可承受的火力溫度等等。如有需要亦可要求銷售員提供產品使用說明書引證，確保能掌握使用及保養這些鍋具的一些基本技巧。

妥善保留單據及留意條款：由於推銷攤檔屬臨時性質，未必展示商號名稱及營業地址，當消費者所購的產品出現問題時，未必能找到有關銷售員商討如何處理，因為攤檔可能已經不在原來的地方，或銷售員可能是臨時工，已經離職。因此，在購買時，消費者應要求攤檔銷售員發出註明擺設攤檔零售商的營業地址和聯絡方法的銷售單據，並妥善保存，以便有問題時跟進或追討。若攤檔聲稱提供售後保養，消費者應確保有關細則以書面註明。此外，亦應留意是否存在如「在任何情況下，不作換貨或退貨」之不合理的免責條款。

