

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。

機票超賣政策透明度低 多管齊下增保障

聯合航空因機票超賣，強行將一名乘客從機艙「趕下機」，事件令全球嘩然，航空公司的處理手法受各界嚴厲譴責，超賣機票的問題亦再次引起關注；但航空業界強調，每班航機總會有乘客突然更改行程而未能登機，超賣機票是業界的「行規」。

根據美國交通部的規定，超賣機票並非違法，如果乘客自願放棄機位，亦沒有規定航空公司必須賠償，但如乘客因超賣問題，並在不情願的情況下被拒登機，賠償就須按機票價錢及延誤的時間計算，延誤少於1小時可毋須賠償，延誤1至2小時最高賠償額為675美元，2小時以上則為1,350美元。

至於歐洲，歐盟規定所有在成員國起飛的航機，或所有由歐洲經營的航空公司飛往成員國的航班，如因超賣問題而令乘客未能登機，須按航程的長短向乘客賠償，少於1,500公里的賠償為250歐元，1,500至3,500公里為400歐元，3,500公里以上則為600歐元。

反觀香港，目前未有法例規管機票超賣及相關賠償，但基於上述兩地的規管措施，消費者乘坐航機到歐美等地，也會受到當地的規定所保障；不過，港人經常往來的東南亞以至內地不同城市，如果遇上超賣而未能成行，消費者則須自行跟航空公司商討賠償。

本會檢視了19間在香港營運的航空公司有關超賣的處理手法，當中包括17間傳統航空公司及2間廉航。雖然全部公司都已制訂處理超賣的政策，包括最基本的措施，如提供替補航班、退款等；部分公司也有其他彌補安排，如額外飛行哩數、免費機位升級以及提供現金、酒店、交通等賠償費用，不過大部分都未有詳細列明賠償金額及計算準則。

另外，全部航空公司都會將超賣的相關條款列於網頁上，不過不同公司會將有關內容放於不同頁面，包括合約條款、常見提問或其他頁面等，乘客未必能夠輕易尋找相關資訊作出比較。

航空公司應理解一旦行程延誤，所帶來的損失未必能以金錢彌補。本會曾接獲投訴，有消費者因超賣而導致錯失工作機會，又或錯過子女的畢業禮等。今年首5個月，本會接獲投訴機票超賣的個案有17宗，已超越去年全年的13宗，本會正密切注意情況是否有惡化跡象。

《商品說明（修訂）條例》訂明，如商戶在接受付款時無意圖供應有關產品，或沒有合理的理由，相信能在協定時間內供應該產品，便可能干犯「不當地接受付款」。至於機票超賣是否違法，社會上一直有不同聲音，有的認為，如果商戶透過補救措施，例如透過其他公司提供同等服務、安排退款及在合理時間內提供其他航班服務，讓消費者到達目的地，可以作為抗辯理由，但在機票超賣日趨嚴重的情況下是否適用？值得各方重新思考。

本會強調，儘管目前本港沒有規管航空公司超賣機票的法例，業界仍有責任向乘客提供及時、清晰和詳細的資訊，清楚交代機位有可能出現超賣的情況和訂定相關賠償金額及其他彌補措施的準則，提高相關安排的透明度；並且應以嚴謹客觀的態度，估算超賣情況，務求將影響減至最低。

總括而言，立法規管是複雜耗時的議題，要客觀地分析其普及性和嚴重性，並考慮現行做法是否有改善空間，以省卻立法及日後執法的成本。一個務實的解決方案是與不同司法管轄區的航空業持份者達成全球性的協作，由亞洲地區開始，陸續擴展受保障版圖。

汲取聯合航空事件的經驗，消費者若面對同類事件，不應「怕尷尬」而不問清楚賠償細節及替補航班的詳情，確保自身權益。

上期訂正：

《午餐肉腸仔高鈉高脂損健康 1款更含抗生素》一文中，樣本#25的經銷商名字應為「昌暉」，而第23頁內「提防高鈉早餐！」一欄中，假設2片午餐肉的重量應是75克。

選擇



封面人物：宣萱

消費者委員會出版

地址：香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

電話：2856 3113

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

電郵：choice@consumer.org.hk

網址：www.consumer.org.hk

印刷：百樂門印刷有限公司

《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。

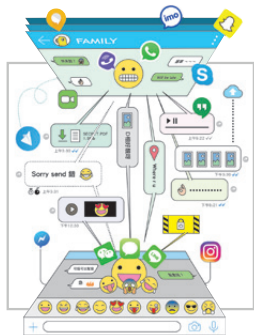
本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

訂閱電話

2856 3123
3173 9488



p.19



p.23



p.38



p.44

白蟻、床蟲入侵家居 如何揀選滅蟲服務？

香港氣候潮濕，昆蟲容易在合適的家居環境下繁衍，若然家居被白蟻或床蟲入侵，很多時需聘用專業滅蟲服務，然而不同滅蟲公司使用的滅蟲方法各有不同，服務收費亦有差異。本文簡述白蟻及床蟲的習性及常用的治理方法，另綜合從15間滅蟲公司收集的服務及收費資料，供消費者參考。

封面專題

- 4 60款食油大檢測！
哪款檢出塑化劑、污染物或致癌物？

消費提示

- 18 不同種類食油的營養價值
47 涉及售賣偽冒藥物案件的店東被判社會服務令

測試報告

- 19 6款手機拍照拍片表現欠佳
23 6款即時通訊Apps傳送資料保安不足
私隱欠保障
32 17款行車記錄器日夜影像質素參差

市場速報

- 27 白蟻、床蟲入侵家居 如何揀選滅蟲服務？
38 汽車「全保」保費相差逾倍 墊底費懸殊
44 教科書訂價升3.2%



p.27



p.32

17款行車記錄器日夜影像質素參差

香港經常人車爭路，如不幸遇到交通意外，具備良好拍攝功能的行車記錄器就可發揮作用，有助釐清事件及追究責任。測試涵蓋市面上17款行車記錄器，比較樣本的功能和拍攝表現，結果顯示部分樣本在強光、光線不足或高速行駛時所拍攝的影像模糊，連前方車牌號碼亦無法看清。



60款食油大檢測！ 哪款檢出塑化劑、污染物或致癌物？

為了調查食油的安全，本會在市面搜羅了60款常見食油樣本進行測試，發現5款檢出的塑化劑高於香港的行動水平和歐盟的含量上限，1款特級初榨橄欖油的溶劑殘留量超出國際標準上限，另有42款樣本檢出污染物氯丙二醇，46款檢出基因致癌物環氧丙醇。

p.4