

編者的話

315全球消費者權益日 消費者的發言權

今年的315全球消費者權益日的主題是：消費者的發言權，這是八大消費者權益之一，促使政府及機構在制訂及執行政策時，關注消費者的權益。

消費者發表意見的途徑有五方面：

一、參與會議

這包括獲委任或提名的消費者代表出席會議、研討會等。

本會委員及職員是54個外界委員會的成員，就不同行業的監管、自律及諮詢三方向提供協助。一些行業設有監管機構，例如地產代理、電訊、金融等，本會協助其制訂監管政策。旅遊和保險索償方面，本會就其行業自律提供意見。本會並就法律改革、環保、能源效益等，提供諮詢意見。

二、回應公開諮詢

特區政府經常就特定議題發表公開諮詢文件，就關於消費者權益的課題，更特別諮詢本會意見。本會過去分別就多項課題，如銀行業消費者保障、版權保障等，向立法會提交意見書。此外，本會就超過30份政府諮詢文件作出回應，如銀行和電訊營運守則。

三、公開論壇

這包括傳統的公開論壇以及網上討論區。

四、問卷調查、用家試驗、消費模式調查及投訴分析等

這不但反映消費者的意見和經驗，亦使本會的建議有實據支持。

本會在2001年完成和發表了22項調查報告。例如以問卷形式訪問了2,300位消費者使用健身中心的親身經驗，由用家選出最耐用的家電，收集消費者對網上購物和上網服務的滿意程度，及由消費者親自試用旅行噏等。

消費者透過本會十二個諮詢中心，向我們提供了很多寶貴的意見，例如希望進行的產品測試項目。

五、讓消費者討回公道

這是尊重消費者發言權的延伸。某些國家，消費者組織可代表消費者提出集體訴訟。例如，當商戶的合約對消費者不公時，它們可代為採取法律行動。

消費者訴訟基金為消費者提供法律援助及經費，在涉及重大公眾利益的案件，循法律途徑追討賠償。基金去年處理的個案，包括幼稚園超收學費、物業管理等。每組個案涉及投訴人數目由一至六十名。

以上的工作反映本會作為消費者代言人的角色。另一方面，本會於八十年代後期建議本港的公用事業公司如電力、電話成立消費者諮詢小組，直接聽取消費者的意見。這些公司當初並不熱衷，消費者諮詢小組成立以後，發覺直接與客戶聯繫的重要性，在收集意見改善服務之餘，並提高了公司的形象。

消費者諮詢小組若要發揮更大的作用，須確保其不會停留於公關層面，而是能讓消費者真正發揮獨立意見。

廿一世紀的公民態度，是認識、尊重、支持消費者的發言權。



洗衣機去

如果你
異而隨便選
同型號雖然清
但人造纖維已
羊毛衣物更相
小時洗一機裡
的心水之選



選擇

封面人物：何韻詩



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

訂閱電話：2856 3123

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

網址：<http://www.consumer.org.hk>

印刷：出版之友印務集團

地址：元朗工業邨福喜街51至53號

《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。

目錄

焦點

4 旅行簽卡匯率差價張張不同

測試站

16 洗衣機去污防皺防縮測試
29 春日吸濕去霉大全：吸濕劑對症下藥趕走濕氣

錦囊集

36 春日吸濕去霉大全：善用漂白劑去霉漬

搜查網

10 小童團費和小費應否異於成人？
38 牌子電腦售後服務是否全面？

破解陷阱

15 學生被迫一筆過繳交學費

投資醒少少

28 月結單少了股票 經紀狡辯存於中央結算

綠資訊

28 住宅管理實踐創意環保

留言信箱

47 化妝品含致癌物質？
47 麵包包裝紙含蠟有危險？

新料預告

- ★美白護膚品測試
- ★寬頻上網收費調查

(暫擬下期刊登，如有更改恕不另通知)

訂閱電話：2856 3123

補充資料

上期信用卡報告，有卡公司提供資料有錯漏，補充及更正如下：

大新銀行：6個月內2次逾期未繳最低還款額，息率調整至年息36%及暫停「即刻有錢分」優惠，至還款紀錄回復良好。

亞洲商業LOOK卡：消費簽帳利息應為年息7.536%。

旅行簽卡匯率差價張張不同

每逢長假期，均有大批港人外遊度假，密密簽卡購物。然而，本會調查發現每宗信用卡外幣交易，卡主要承擔高達2%的兌換差價，換言之每簽帳\$10,000要多付\$200，不可謂不厲害。只顧賺取積分而忽略外匯兌換差價，最終可能因小失大。

p. 4

洗衣機去污防皺防縮測試

以為洗衣機功能大同小異，就錯了。測試發現不同清洗棉質衣物效能相仿，已見差別，個別型號清洗格外出色。不耐煩花上兩



p. 16

吸濕劑對症下藥趕走濕氣

春天天氣溫暖潮濕，正適合霉菌生長，浴室、牆壁、洗手盆和浴缸邊可能滋長出惱人的霉漬。善用漂白劑，看似困難的除霉工作也變得輕而易舉。想除濕、防霉，可把吸濕劑放在衣櫃、儲物箱、相機及鋼琴裏。

p. 29