

編者的話

旅客消費權益要受保障

上月數名內地旅客在港購物時懷疑受騙，再回到店舖理論時與店員發生衝突，不幸造成一些損傷。類似的遊客被店舖誤導而致購入物非所值商品的事件時有發生，不但影響香港的聲譽，甚至會令旅客裹足不來，損害本港的旅遊業收益。

現時旅遊業議會有指引，要求屬下會員向旅行團團員提供百分百退款保證，旅行團團員在導遊安排下購物後如有不滿，可於14天內退回貨品並取回全數金額。

我們歡迎旅遊業議會引入這樣的安排，但卻認為未能足夠保障旅客的權益。顧客因商戶誤導而要求退貨退款，是消費者購物時的基本權利，並非額外的保障。

旅行社帶旅客到指定商舖購物可能會為一些旅客帶來方便，但其實卻剝奪了他們自由選擇的權利，並使他們沒有機會去格價和比較產品的素質，更令他們無法享受在香港自由購物的樂趣。

此外，旅行社職員帶團員到「指定商舖」的做法，是構成商舖向旅行社或其職員提供一些利益的最大誘因，導致旅行社與旅客出現利益衝突。旅行社理應是團員在本港的代理人，有責任維護團員的利益，不應利用他們圖利，甚至隱瞞旅行社與商舖的利益關係。

故此，我們認為若旅行團團員在導遊安排下購物，旅行社給予團員14天內退款保證並不足夠。旅客在沒有機會比較格價的情況下，大都不會提出投訴，因此助長了指定商舖有投訴才處理的做法，不會改善其營商手法。

我們認為，旅行社若因應團友要求，或因時間限制而要安排到指定商舖購物的話，便有責任確保這些商舖出售的貨品素質與價錢合理。本港雖然沒有價格規定，但旅客在這種沒法比較的情況下購物，有需要在這方面得到額外保障。

最根本的辦法是杜絕不良經營手法，可從訂立《營商手法法例》着手，使種種不當的經營手法例如誤導、餌誘等，受到法律制裁。

從正面來看，有完善的法例保障消費者，對本地旅遊業和香港整體發展都有好處。內地旅客來港購物時都喜歡買黃金，這是由於他們對本港出售的黃金素質有信心。這信心是源於在本會不斷爭取後，規管黃金成色的法例在85年正式推行，令本地出售黃金的素質有保證。另一個很好的例子是自從《貨幣兌換商條例》在同年實施後，有關找換店的投訴已是絕無僅有。

由此可見，要有效提高對消費者的保障，除了鼓勵營商者自律，法例的配合同樣重要。



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。



妳用的美白護膚品 仍然安全？

本港接連發現含過量水銀的美白面霜，一眾女士不能不憂心自己用的產品是否安全。因此，我們主動出擊，在市面搜購了32款美白面霜和美白面膜，檢驗其水銀及鉛含量。

p.4

49款手機短兵相接

今次我們的手機測試習作有19位新成員，機身細細，電話簿特大，個別配有彩色屏幕，更得人鍾意。特別一提，由於電池表現遠勝昔日，故總評方程式相應調整，49款手機的排名重新執位。



揭貸款優惠真相

這邊廂，破產個案續創新高，那邊廂，銀行依舊大賣信貸廣告。推廣手法不乏動之以利。有意借款的消費者先別心動，且看我們剖析這些廣告手法。

p.22



目錄

焦點

- 4 妳用的美白護膚品仍然安全？

測試站

- 12 49款手機短兵相接
30 提防玩具滑梯摔傷小孩

搜查網

- 22 揭貸款優惠真相

錦囊集

- 34 專業文憑不等同專科醫生
38 搖搖、陀螺醒目安全玩法
20 駕車者如何選擇手機免提裝置？
40 炎夏嬉水 嚴選水上玩具
42 G6PD缺乏症患者不可用臭丸

留言信箱

- 41 吃增高丸可快速長高？
45 煲湯魚袋散發刺鼻氣味？

破解陷阱

- 46 向財務公司借錢做傳銷 欠債收場

投資醒少少

- 47 借用他人戶口買賣股票無保障

投訴街

- 45 領隊未盡責 團員獲退小費

新料預告

- ★蒸餾水及礦泉水測試
★微波爐測試

(暫擬下期刊登，如有更改恕不另通知)

訂閱電話：2856 3123