

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。

2009年消費者投訴緩和 但不良銷售手法仍須關注

本會於去年接獲的消費者投訴個案，錄得近兩成的降幅，合共34,114宗。顯示2008年消費者投訴持續上升至4萬多宗的新高情況得以緩和。

但我們關注涉及不公平、誤導和欺詐的不良銷售手法等問題仍然嚴重。

不包括主要因雷曼而起的結構性金融產品投訴，其他組別的不良銷售手法投訴上升了33%，達到2009年的4,195宗，2008年為3,144宗。故此我們必須與政府緊密合作，與及將訂立相關法例視為最急切和首要工作。商務及經濟發展局正計劃於今年第一季前後，徵詢公眾對立法打擊不公平營商手法的意見。

十大投訴類別

頭十項投訴所涉及的服務/產品共佔2009年投訴的73%，即24,847宗。儘管電訊服務（9,165宗）、金融服務（4,968宗）和電器產品（2,260宗）的投訴數字下降，仍佔首三項。

另外三個類別—通訊器材（1,344宗）、傢俬及裝修（1,273宗）和食品及飲品（779宗）則分別下降了17%、24%和14%。其餘四個類別—廣播服務（1,516宗）、美容院（1,335宗）、電腦（1,225宗）及衣飾（982宗），分別上升1%、16%、11%及2%。

整體旅客投訴亦下降了9%至1,876宗，但內地旅客投訴則微升1%至1,304宗。

政府迅速回應及冷靜期

兩個近期的個案顯示，本會向公眾提出警示後，政府迅速回應並與本會合作，包括資訊公司濫收短訊費用，與及有公司以欺詐手法銷售機頂盒。電訊管理局已與業界訂定守則，禁止發放用戶沒有要求的短訊。而政府已作宣傳推廣，讓消費者提高對推銷機頂盒的警覺，並建議他們自行決定何時轉換接收數碼廣播。

我們亦正與不同業界商討，特別是美容纖體業，自願在銷售合約中加入冷靜期，容許消費者在指定期限內取消交易，這將有助減少不必要的糾紛。

住宅樓宇買賣須改善

過去一年，公眾廣泛關注住宅樓宇買賣的銷售資訊和手法，特別是：

- 實用面積包括特厚外牆，近期引起爭論。若實行以內籠面積（即實際可使用樓面面積）計算，便可解決這問題；
- 示範單位沒有間隔牆或門，只放置小型家具，與實際出售單位及居住時情況不符；
- 由發展商指定的地產代理，究竟是代表地產商還是消費者，並不清晰。長遠來說，亦應研究這問題。

檢討消費者訴訟基金

訴訟基金自1994年設立至今已有16年，鑒於近期的民事訴訟改革，即鼓勵和協助調解，與及建議在本港推行集體訴訟，訴訟基金進行檢討正合時宜。

直至去年底，訴訟基金共考慮了126組申請，包括約800宗有關不同組別的投訴，例如地產、旅遊服務、電訊服務、金融服務、醫療服務、美容服務、商品銷售等。基金向34組，共代表683個個案提供協助，都是涉及有重要消費者利益的議題，包括誤導、違反合約和不公平銷售手法等。

訂正：

上期「大掃除揀款安全的吸塵機」報告第38頁「測試及結果」一段，通過全部實驗室測試項目的樣本數目為9個。

選擇



封面人物：黎耀祥

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：www.consumer.org.hk

印刷：凸版印刷（香港）有限公司

地址：香港新界元朗工業邨福宏街一號凸版印刷中心

《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



P.22



P.30



P.38



P.44

封面專題

- 4 半數抽濕機誇大抽濕量

測試報告

- 13 測試食肆冷盤：2款檢出沙門氏菌
11款含菌量較高
- 24 千多元捧走平靚正Blu-ray碟機
- 30 手機上網及同步功能表現參差
- 38 嚴選兒童汽車座椅抵禦致命撞擊

飲食物語

- 22 春節自製健康禮物籃
- 20 中式冷盤的配製過程與潛在微生物危害

健康錦囊

- 44 亂用藥貼可引致中毒



千多元捧走平靚正Blu-ray碟機

想安坐家中，欣賞畫面逼真、聲效震撼的大電影，需要配備高清大電視及環迴音響系統，加上一部Blu-ray播放機。

今趟測試發現14款Blu-ray播放機的影像質素都非常出色，反而是開機啟動及認讀影碟的速度出現較大差異。Blu-ray播放機可儲存更高水準的新制式環迴聲軌，進一步提升音質與聲效的享受，要求高的用家，可以留意有測試型號支援5.1甚至7.1聲道。

p.24

測試食肆冷盤：2款檢出沙門氏菌 11款含菌量較高

到酒樓食肆吃開年飯，可以讓平日辛勞煮食的主婦們休息一下，和親友分享春節的喜悅。很多酒樓食肆都有中式冷盤菜式供應，例如醉雞、海蜇、燻蹄、皮蛋豆腐等，最近我們與食物安全中心合作測試市面上114款中式冷盤食物，發現當中11款樣本的微生物狀況欠理想，另有2款樣本檢出沙門氏菌，可能危害食用人士的健康！

p.13

半數抽濕機誇大抽濕量

再過不久，便會迎來潮濕和暖的春天。香港春夏天氣潮濕，要趕走濕氣，重拾一室清爽，使用高效率的抽濕機可事半功倍。市場上的抽濕機主要分為傳統的壓縮式及近年新推出的熱石式和混合式，不同設計的實際表現如何？一經測試便見真章！

p.4

