

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。

消費者深明「預防勝於治療」的道理，個人醫療保健的市場甚為蓬勃，接種疫苗及身體檢查等「預防性」醫療服務更大行其道。有意選購這類服務的消費者可以參考以下的投訴個案，以保障自己的權益。

個案一：疫苗短缺 接種疫苗安排大受影響

本會今年接獲超過400宗有關接種疫苗的個案，以下是當中較典型的個案。梁小姐經內地中介人介紹，參加A中心的預防子宮頸癌疫苗接種計劃，她分別於2月25日及5月6日來港注射首兩針，根據注射卡所寫，最後一針應於9月注射。可是，梁小姐8月初致電預約時，A中心職員表示該款疫苗缺貨要延期注射，她即時指出注射卡上的接種

日期是按有關藥廠訂明的「0-2-6」周期而訂，即第二針為首針後兩個月，最後一針為首針後六個月，整套疫苗應於六個月內完成注射，職員卻說根據藥廠指引，只要於一年內完成效果亦是一樣。梁小姐無奈按照職員安排，預約於11月10日注射第三針；她其後分別透過電話及電郵與A中心再次確認預約日期，始安心訂購來港機票及酒店。

豈料10月中梁小姐突然接獲A中心通知，表示因藥廠未能如期供應該款疫苗，A中心將暫停為顧客接種該款疫苗，已預約11月份的顧客，可因應情況選擇應對措施：例如退款、延期至2月、更改項目或改往吉隆坡分店接種。梁小姐看到通告後非常不滿，因為延期至2月或會超過一年期限，其次是既然吉隆坡分店有該款疫苗，A中心應該將疫苗調配往香港，而不是要顧客自費改往吉隆坡。梁小姐向本會表示，她早已全數支付三針費用（\$4,500）予A中心，理應為她預留針藥。經過本會調停，A中心回覆根據當地衛生條例，疫苗屬受管制藥物，不可自行轉運至另一國家或地區。由於梁小姐最終不同意改往吉隆坡，A中心安排退回最後一針的費用予她。



「預防疫苗」及「體檢」



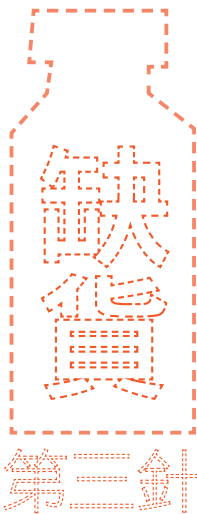
個案啟示

本會近期接獲有關接種疫苗的投訴以內地消費者居多，大部分透過內地中介人或代理介紹，與本港提供接種疫苗的商號接洽，正如上述個案，這些商號通常會聲稱依照藥廠的接種周期安排注射，消費者因此對服務抱有信心，並會預先支付全數費用。由於上述個案涉及的疫苗是「一套三針」，並且有接種時間的規定，消費者十分關注延遲接種疫苗會影響效果，若然商號無法落實接種日期，消費者除了擔心疫苗失效外，亦可能要承擔早已安排來港的交通住宿開支，蒙受時間及金錢上的損失。雖然個案中影響接種安排的主因源於藥廠暫停疫苗供應，但本會認為提供接種疫苗服務的商號有責任權衡顧客數量及疫苗存貨量，評估疫苗供應的穩定性並承擔有關風險，此乃維持良好商譽及保障消費者權益的一種負責任行為。

個案二：「月付」身體檢查套餐 是否物有所值？

張女士三年前收到B機構推銷身體檢查套餐的來電，銷售員聲稱該套餐每月只需\$435，為期1年，她抵受不住游說答應購買，職員當時表示為了方便她，相約於地鐵站簽署文件。據張女士所述，見面時環境嘈雜，她按職員要求簽了數份文件，卻沒有發還合約或收據，後來她從信用卡月結單發現，B機構實際收取每月三筆\$435分期費用。其後查詢時，B機構才向她指出該套餐是「一套三組」，分別是全面身體檢查、癌症專科檢查及心臟專科檢查，每組各三次，1年可進行共9次相關檢查。張女士曾提出無需要如此多的體檢服務，但職員說當購買該套餐滿3年之後，可以將所有檢查服務永久保留及轉由其他人享用，十分划算，她考慮到子女日後亦可享用體檢服務，遂於2015年及2016年繼續購買。

最近，張女士接獲自稱是B機構前職員的手機短訊，內容是邀請B機構的客戶前往X中心享用服務，她對短訊內容半信半疑，於是致電瞭解，獲X中心邀請約見。X中心職員指張女士於B機構仍有約值\$30,000的服務尚未使用，提議她使用該些餘額，以另一價錢購買X中心的體檢項目，否則餘額便會作廢，對方更要求她即時簽名作實。張女士感到疑惑，拒絕簽署，其後她不斷嘗試聯絡B



機構亦不果，於是向本會求助，她表示3年間共使用了12次服務，擔心餘下的服務化為烏有。本會致函予B機構後沒有回音，其聯絡電話已是沒有登記的號碼，本會於是聯絡X中心，惟X中心聲稱與B機構是不同的公司，但可以與張女士再商討餘下服務的安排，張女士經考慮後會嘗試與X中心協商，如有需要便再聯絡本會。

個案啟示

定期驗身對預防某些疾病有一定的好處，但檢查項目的適切性及頻密次數因人而異。市面上的體檢服務有的是基本檢查，有的是針對不同性別、年齡組別或特別疾病而設，但大部分是一次性付款的服務，以「月付」形式購買的體檢服務並不常見。上述商號推出「月付」形式的體檢套餐，看似是給予消費者較大彈性，可於一年內隨時預約，並且毋須一筆過支付昂貴費用，消費者或覺得較易負擔，這純粹是銷售與財務角度的考慮。身體檢查必須配合實際健康需要，但推銷員未必是專業醫護人員，更不可能透過電話評估消費者的身體狀況，從而推介合適的體檢組合，譬如上述個案，商號於電話推銷時只着重表達「月付」價格相宜，卻沒有清晰交代套餐的具體細節及收費。

消費者務必仔細理解合約條文後才簽名作實，因此應避免於環境嘈雜、人多擠迫或過於匆忙的情況下簽署文件，本會提醒商號必須向消費者清晰講解合約條文，給予充足時間細閱合約，消費者亦可要求先取得合約文本並於徵詢家人及醫生的意見後才作決定，簽署後亦應該要求保留合約及收據。此外，使用分期付款購買服務有一定風險，一旦商號因結業或其他原因無法提供服務，消費者已付而未用的款項隨時付諸流水，若分期付款屬銀行借貸性質，消費者更可能須依據合約條款繼續履行供款責任。

個案三：職員危言聳聽 誇大健康問題

盧先生早前經團購網站，以團購價\$598購買男士身體檢查套餐，於C公司登記時，職員再推介癌症指標及超聲波檢查，盧先生過往從未進行類似檢查，考慮後認為價錢合適，於是支付\$3,700購買該服務。約一個月後，盧先生前往C公司聽取報告，負責講解的男職員指着報告說他的肝功能數值過低，應盡快做覆檢，並且需要做乙型肝炎抗原和抗體測試，又向他推介一個肝功能10項和甲種胚胎蛋白測試，以及一種「營養丸」，聲稱有助改善尿酸過高。盧先生表示職員一直指着肝功能低的數據，過程中不時強調「不

正常」、「盡快」等字眼，他便信以為真，接納對方的建議，即場支付\$5,520。

盧先生其後仍擔心存在健康隱患，因此約見肝臟專科醫生，可是，經過專科醫生檢查後，醫生指他的肝臟情況並不嚴重，亦向他解釋C公司的報告是「無臨床意義」的數據。盧先生認為C公司誇大其健康問題，誘使他多購不必要的檢查項目，經本會調停後，C公司接納盧先生的要求，退回四項未進行的檢查費用(\$3,480)。

個案啟示

上述個案中，講解報告的人士未必是專業醫護人員，單憑報告顯示的個別化驗數據評估消費者的健康狀況，繼而於毫無專業醫學根據的基礎下，向消費者推介其他檢查項目及所謂「營養丸」，消費者最終徒添憂慮之餘，亦浪費了金錢及時間。現時提供體檢服務的機構主要是醫院或醫療中心，消費者務必審慎從這些機構的背景及專業性作出判斷。即使驗身報告顯示不正常數據，消費者亦不應過度緊張而胡亂進行其他檢查或服食保健產品，應聽取醫生的專業意見，並按醫生的建議進行覆檢或其他檢查項目。

本會過往曾進行有關健康檢查的研究，相關資料及建議刊登於本刊2016年7月號。文中引述衛生署的意見，指出一個全面的健康檢查應包括病歷分析、健康風險評估、臨床體格檢查及針對性檢查。消費者如欲進行健康檢查，應先由醫生作臨床診斷及評估，再按需要轉介進行合適的化驗及檢查，驗身報告亦應由醫生解讀。

消費提示

接種預防疫苗或進行身體檢查，皆與

消費者的健康有着密切關係，因此選擇服務時要較為謹慎，本會特別提醒消費者注意以下事項：

- **小心電話推銷：**過往有消費者表示接獲體檢服務機構的推銷電話，職員言詞間聲稱得到「政府資助」、「響應政府呼籲」或提及與一些「協會」有關，令消費者誤以為是「非牟利組織」或與「政府」有關連，但實際只是一般私營牟利公司。消費者如接獲此類電話，必須提高警覺，並向有關政府部門、機構或協會確認服務的可信性。現時購買體檢服務的渠道廣泛，消費者有充裕的時間比較體檢服務的價錢及組合，待瞭解具體服務詳情及收費後，才作出決定。
- **因應個人需要接種疫苗：**就保障個人健康而言，政府亦有呼籲市民考慮盡早接種例如季節性流感等預防疫苗，然而，個別人士到底是否適合接種則應聽取醫生意見，從疫苗的成效、接種安排及適合接種的年齡階段等方面作出瞭解。
- **由醫生評估及講解報告尤為重要：**消費者不要以為身體檢查是愈多項目愈好，本會過往的研究報告指出很多檢查化驗項目並非為沒有徵狀的健康人士作篩查之用，過度進行一些入侵性檢查或X光檢查更可能有損健康。事實上，一般消費者難以掌握及分辨檢查項目的適切性，因此應由醫生按個人情況，從年齡、過往病歷及家族病歷等作出評估後給予意見，由醫生負責講解報告亦是非常重要的考慮因素。此外，所有身體檢查或化驗（例如癌症篩查）都有其局限性，亦非百分百準確。因此，考慮接受身體檢查的人士應向醫生取得全面的資訊，瞭解清楚進行每項檢查的作用、好處和潛在風險，從而作出知情的選擇。