

# 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。



# 銷售水機

# 及濾水器

## 投訴惹關注

環境污染日益嚴重，不少消費者添置水機或濾水器來改善食水質素。市面濾水器種類和品牌繁多，有些價格昂貴的款式聲稱兼具特有的保健功效，但受到用家質疑，亦有消費者向本會投訴，懷疑商號於銷售水機或濾水器時提供失實和含糊資訊，甚或使用不當手法，以致作出錯誤的購買決定。

### 個案一：檢驗水質為名 實為銷售浴室沖涼機

王女士收到A公司來電表示有一個免費驗水計劃，她以為是政府安排的屋邨驗水服務，於是與A公司預約。當日，A公司職員請王女士用兩隻杯載滿自來水，職員將一些液體滴進其中一杯，那杯水隨即變黃，職員指出皆因水質不潔及含有氯氣，繼而把茶葉加入杯裡，變黃的水竟然神奇地變回清澈，職員聲稱這是因為茶葉吸收了水中氯氣，警告身體長期吸收氯氣會影響健康。王女士看過這示範後表示非常擔心，職員勸她要為健康着想，只要安裝A公司所銷售的水機便可以解決問題，還提到有客戶裝了此水機後，洗頭不需護髮素，頭髮也變得柔順。

示範完成已近晚上九時，王女士指職員不斷催促她簽名認購水機，又說可以分期付款，她最終抵受不住游說，簽了數份文件。當晚職員瞬即把一個小型水機安裝在浴室內，王女士十分驚訝，她一直以為購買的是廚房用的水機，用來潔淨食水作煮食和清洗蔬果的用途，質問職員為何事前不說清楚，惟職員不作回應便匆匆離去。王女士向兒子提及事件，兒子翻看產品單張時，發現產品聲稱可淨化游離殘留氯氣，但列明不宜淋浴以外用途，

售價\$9,900，而母親簽了申請24個月分期的文件。王女士表示簽名時並不清楚價錢，職員一時說月供\$200，一時說\$400，當時感到很混亂及疲倦。王女士兒子質疑A公司一直以「水機」字眼推銷，沒有清楚交代產品的實際用途及價錢，有誤導之嫌，已向海關舉報，他向本會表示母親為獨居長者，看不懂單據上的英文字，亦不需要沖涼機，要求本會協助要求A公司退款。

#### 跟進

A公司後以書面回覆本會，強調銷售過程曾提及有客戶以產品洗頭後改善了髮質，聲稱沒有誤導王女士，拒絕退款。雖經本會再作調停，A公司仍然堅持立場，本會於是建議王女士或須考慮入稟小額錢債審裁處追討。

### 個案二：健康聲稱成疑 飲用後感不適

張先生早年於B公司購買空氣淨化機，多年來對B公司的服務頗有信心，早前B公司職員上門檢查空氣淨化機時，一併替他進行水質測試，與此同時向他推介一款聲稱很受歡迎的電解水機，價值\$33,000，對

方指電解水的酸鹼值為pH 8.5-9.5，可洗清蔬果上的殘餘農藥，更聲稱不用煮沸亦可每天直接飲用。張先生考慮到家中幼兒的健康，加上職員說產品取得日本安全認證，於是決定購買，然而，轉飲電解水兩天後，家中成員均出現持續肚瀉及頭痛等現象。

張先生向私家醫生求診時，告訴醫生近日轉飲電解水後家中成員隨即不適，查問電解水對健康是否有益，醫生並不建議長期飲用鹼性水，尤其是幼兒仍處於發育階段，更加不適宜飲用。張先生聽後非常詫異，回家後即時停用電解水機，並發現網上亦有資料指電解水未必有助健康，有健康專欄亦提及不可長期飲用電解水。張先生隨即向B公司投訴，質疑職員說電解水可以每天飲用是不正確的，要求公司退款但遭拒絕，於是聯絡本會。

#### 跟進

本會接獲個案後去信B公司，B公司以書面回覆表示與張先生達成共識，公司已安排上門回收電解水機，購買水機的貨款已給張先生用作更換一套多功能清潔工具，並加送三套空氣淨化機濾芯，張先生接納有關安排。

### 個案三：營造安裝濾水器服務與政府有關

早前C公司女職員上門接觸陳小姐一家，當時只有陳小姐與母親在家，對方自稱是食水計劃的主任，正為基層家庭及長者提供安裝濾水器的優惠，言談間提及「房屋署」，陳小姐以為該服務是政府資助，於是允許她入內。據陳小姐所述，女職員要求給她一杯飲用水，喝完後便說水有鐵質及異味，推介一款價值\$2,000的濾水器，聲稱享有10年保養，並提供每年免費上門更換一支濾芯的服務。此時，女職員問陳小姐家中有沒有長者，陳小姐指父親年屆65歲，對方二話不說表示她可以長者優惠價\$1,700購買，陳小姐於是付款及讓她安裝。後來，陳小姐於網上看到不少關於上門推銷濾水器的報道，心生疑慮，於是要求C公司收回濾水器並退款，但不成功，遂向本會投訴。

### 跟進

本會按單據上公司地址所寄出的信件被退回，於是致電C公司，職員表示會直接與陳小姐聯絡。後來陳小姐通知本會，C公司於扣除\$300拆卸費後，已退回\$1,400予她，她亦不再追究。

### 總結及提示

上述涉案銷售員或託詞測試住所的食水質素，或以檢查電器為由，而使消費者放下戒心，讓他們入內，但目的卻是推銷水機或濾水器，一般人或會因不懂推搪，容讓對方逗留一段時間推銷產品而不下逐客令，以致推銷員有機可乘，以涉嫌誇張失實的手法和說詞，誘使消費者購買產品。

現時水務署對本港的食水水質有嚴密監控，以確保水質安全符合世界衛生組織的《飲用水水質準則》，消費者如對家中水質存有疑問，可先向大廈或屋苑管理處瞭解，如有需要亦可向水務署作進一步查詢，由銷售員所作的測試結果及建議不一定可信。對於銷售員聲稱電解水機可以調節食水酸鹼度以及有助健康，消費者宜客觀衡量產品是否切合實際所需，根據世界衛生組織的資料，食水酸鹼度一般介乎pH 6.5-9.5，綜合香港醫學會的意見，食水酸鹼度不會對人體健康有直接影響，一般而言，人體體內有緩衝機制調節和平衡各個器官的酸鹼度。

消費者為健康籌謀亦要保持理性，對於一些聲稱具神奇功效的產品必須格外小心，其功效未必有醫學及科學根據，同時，切勿相信單靠產品可以預防或治療疾病。如對個別產品感興趣，較穩妥的做法是先取得詳細的產品介紹，參考用家口碑及信譽，並與家人商討後才作出決定；若產品聲稱與預防或治療疾病有關，必須先向醫生等專業人士求證。另外，本會再次提醒商號於銷售過程中必須向消費者提供清晰無誤的銷售訊息，若然商號誇大產品功效，或故意遺漏或含糊交代重要資料，有機會觸犯《商品說明條例》。

### 《商品說明條例》之舉證要求

經修訂的《商品說明條例》（《條例》）禁止商戶對消費者作出某些不良營商手法，包括就貨品或服務作出虛假商品說明、誤導性遺漏、具威嚇性的營業行為、餌誘式廣告宣傳、先誘後轉銷售行為，以及不當地接受付款。香港海關（「海關」）是負責執行《條例》的主要機關。通訊事務管理局（「通訊局」）同時獲賦予《條例》的共同管轄權，就電訊及廣播的持牌人提供與電訊或廣播服務有直接關連的營業行為，根據《條例》的公平營商條文執法。由於海關及通訊局是以刑事方式執行《條例》，必須透過調查及搜集足夠證據，方可對不良商戶作出檢控，檢控門檻十分高。

海關及通訊局提醒舉報人於舉證時須注意，若購買的貨品/服務需簽署帳單或銷售合約，需加倍留意所購買的項目內容、使用條款和細節、退款安排及總金額等重要資料；對於銷售員作出的口頭承諾，可要求商戶把該些承諾清楚列明在相關文件上，並要求商戶簽署作實，以保障自己權益；另要留意單據上是否已列明店舖全名及地址、貨品價格、購買日期、品牌名稱及產品型號（如有的話）、售後服務詳情等資料，並應妥善保存所有收據及紀錄，為日後可能出現的爭拗提供佐證。

海關及通訊局收到舉報後會作出詳細瞭解，並在有需要時作出適當的跟進。然而，基於《條例》所訂明的要求，就個別舉報個案，海關及通訊局未能作進一步處理，以下例子可作參考：

被舉報的人士屬《條例》附表3訂明的獲豁免人士（例如會計師、註冊醫生、律師等）；或涉及舉報的貨品/服務屬《條例》附表4訂明的豁免產品（例如保險、銀行服務、證券服務等）。

舉報事宜由其他專屬法例處理更為合適 — 例如一間財務中介公司的職員向舉報人聲稱可以助其向銀行或財務公司取得低息貸款，並表明貸款申請服務「不成功，不收費」，其後由於貸款利率過高，舉報人拒絕接受貸款，但中介公司的職員則稱貸款申請成功，如取消貸款需要繳付高昂的手續費。由於舉報涉及財務中介公司的詐騙行為，以《放債人條例》（第163章）處理更為合適，因此海關會將個案轉介警方調查。

舉報內容顯然與《條例》訂明的不良營商手法罪行無關 — 例如舉報只涉及產品質素或客戶服務質素問題，顯然與《條例》的罪行無關，海關及通訊局因此不會作出跟進。

消費者與商戶之間出現因合約糾紛而引發的舉報，而有關糾紛並沒有違反《條例》的罪行 — 例如客戶不同意商戶收取已在合約上標明的費用（如提早終止合約費用），或認為費用過高。

舉報人純粹只為追討賠償，不願意錄取口供或出庭作供，窒礙海關及通訊局進行調查。

詳細資料可參閱海關及通訊局相關網站連結：[https://www.customs.gov.hk/tc/consumer\\_protection/trade\\_desc/unfair/index.html](https://www.customs.gov.hk/tc/consumer_protection/trade_desc/unfair/index.html)；及[https://www.coms-auth.hk/tc/policies\\_regulations/unfair\\_trade\\_practices/index.html](https://www.coms-auth.hk/tc/policies_regulations/unfair_trade_practices/index.html)。

