

猴年十大消費新聞選舉結果公布及頒獎典禮

黃玉山教授
消費者委員會主席
二零一七年一月二十五日

各位嘉賓、各位傳媒朋友

猴年是跌宕起伏的一年，香港發生了多宗廣為社會關注的消費大事，包括關鍵旅遊突然停業，泰國東方航空停飛、團購網「蜂買 Beecrazy」倒閉、連鎖健身中心 California Fitness 全線結業、牛頭角迷你倉大火及 Samsung Galaxy Note 7 手機自燃事件等。

正值猴年將盡之際，今天在此與各位一起揭曉【猴年十大消費新聞選舉】結果，回顧過去一年發生的消費大事，體會市民的所思所感，分析社會趨勢和事件對市民生活的影響，是確保本會工作緊扣消費者需要的重要平台。

在資訊泛濫的年代，要吸引消費者的眼球，真的不容易。繼去年「十大消費新聞選舉」增設3個主題獎項，包括「最離譜」、「最大快人心」及「最抵讚」消費新聞，成功令投票人數創下新高，達3,937人。今年更特別邀請 Now TV 新聞台及 TOPick 加入成為合辦機構，進一步擴大社會對消費議題的關注，令投票人數再創新高達4,407人。

2016年的十大消費新聞涵蓋食、住、行、健美、投資等不同範疇，非常全面均等。住屋一直是香港市民最關心的問題，在十大消費新聞中有兩則與住屋相關，但都非我們樂見的新聞：包括一手新盤出現間隔奇特、實用面積跟車位相若僅百多平方尺的單位，傳媒以「納米盤」來形容確實非常傳神。

香港居住面積有限，沒有足夠地方貯藏家居物品，造就市民對迷你倉的需求。近年迷你倉愈開愈多，然而一場無情大火，揭示了迷你倉的安全隱憂和規管問題。在沒有法例監管的环境下，加上防火設施落後，無論消費者的個人財物以至人身安全都難以得到保障。

儘管解決香港的住屋問題並非消委會的職能，但我們相信如消費者能理性消費和改善生活習慣，在享受消費的樂趣之餘，亦把資源用得其所，將有助改善每一個人的生活環境。去年2月，消委會發表了「可持續消費研究」報告，調查結果顯示香港消費者對可持續消費的認知度高，也非常支持環保，但要把概念落實到生活細節上，卻往往捨難取易。假如我們每個人願意踏出一步，付出時間和精神實踐可持續消費，必定能為世界帶來改變。

十大消費新聞中另一個廣受消費者關注的是手機電池自燃事件。事件帶出重要的啟示：獲得安全保障是消費者八大權益之一，不容妥協。生產商有責任確保產品符合安全標準和有健全制度處理突發事故。如處理不善，多年經營的商譽將嚴重損毀。有關智能手機自燃事件雖暫告一段落，消委會仍將繼續密切監察製造商如何處理回收的手機，以免製造大量的電子垃圾，危害環境。

健康和美容亦是消費者關注的兩個重要範疇。去年4月，消委會首次以公開點名的形式，譴責「加州健身中心」以惡劣的銷售手法威嚇及誤導消費者購買會籍或私人教練課程，引起社會極大迴響。同年7月「加州健身」全線結業，再次喚起大眾對預繳式消費的關注，凸顯設立冷靜期的重要性。

「醫療美容」近年也大行其道，愛美一族為塑造完美體態和動人容貌，均樂意大灑金錢。然而程序中如稍有不慎，消費者所承受的風險，輕則浪費金錢，嚴重的可導致容貌受損、肢體或健康受永久創傷，甚或危及性命。今年就有 2 宗新聞與醫療美容相關，包括接連發生本港消費者往內地注射肉毒桿菌針後懷疑中毒個案，及有 2 名癌症病人在美容中心接受治療期間死亡。消委會深入研究問題所在，並在去年 12 月發表有關「醫療美容」的研究報告，建議政府盡快就「醫療美容」釐訂清晰定義、從速為業界設立明確的牌照制度，落實風險管理。並引入冷靜期和申訴機制，以保障消費者權益。

除了健身和美容業界存在已久的問題外，新興的網上購物模式亦衍生出種種問題。去年 6 月團購網「蜂買 Beecrazy」結業，引起了社會對網上購物保障的關注；同年 11 月，消委會發表首份網上消費研究報告，探討香港消費者的網購行為、業界營商手法和法律環境等。我們發現儘管消費者對網購的滿意度甚高，然而對網購資訊透明度、退貨機制、私隱和法律保障等重要消費權益議題卻不甚瞭解；網店的經營模式隱藏著各式各樣的問題和風險，卻常被忽視。報告指出本港法例對網上消費的保障，落後於部分國家和地區，建議政府深入檢討現行法例，全面保障消費者的網購權益。

除了對以上三大議題進行深入調查和研究外，消委會更積極探討如何為處理本港消費糾紛開拓新渠道，倡議成立「消費爭議解決中心」，利用本港健全的法律框架和充足的專業人才，以「先調解，後仲裁」的模式，為消費者和商戶提供一個比訴訟方式更具時間及成本效益的消費爭議處理機制，報告廣為各界受落。

這些報告不但具前瞻性，而且與香港消費者的日常生活息息相關。「千里之行，始於足下」，消委會未來會繼續積極跟進報告提出的建議，做好與政府和相關持份者的溝通，凝聚社會共識，攜手推動和落實有關建議。所以，大家在【十大消費新聞選舉】投下的每一票都代表了大眾對消費議題的心聲和想法。

最後，我希望藉此機會再次多謝各合辦機構：香港電台、有線電視新聞台、《香港經濟日報》、《晴報》，及今年新加入成為合辦機構的《TOPick》及 NOW TV 新聞台，令這次活動得以圓滿舉行。此外，亦要多謝范陳會計師行為是次活動擔任義務核數師。

還有幾天便踏入雞年，在此我衷心祝福香港，祝願大家雞年大吉，事事順利！