

## 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。

不少內地人士來港旅遊購物之餘，會添置一些「補品」，因此成為一些參茸海味藥店的銷售對象。本會近年接到有關參茸海味店以不良手法欺騙顧客的投訴不斷上升，由2010年的228宗升至2011年的305宗，升幅達34%，其中涉及混淆計價單位的投訴亦由117宗增加至220宗，升幅高達88%，當中八成半投訴者為訪港旅客。

無論是遊客或本地消費者，以下幾個個案足以警惕消費者，提防一些參茸海味藥店以不誠實手法售賣貨品。

# 揭示

## 參茸海味店不良銷售手法



### 個案一：

#### 慣常手法——磨碎藥材，高價「斬客」

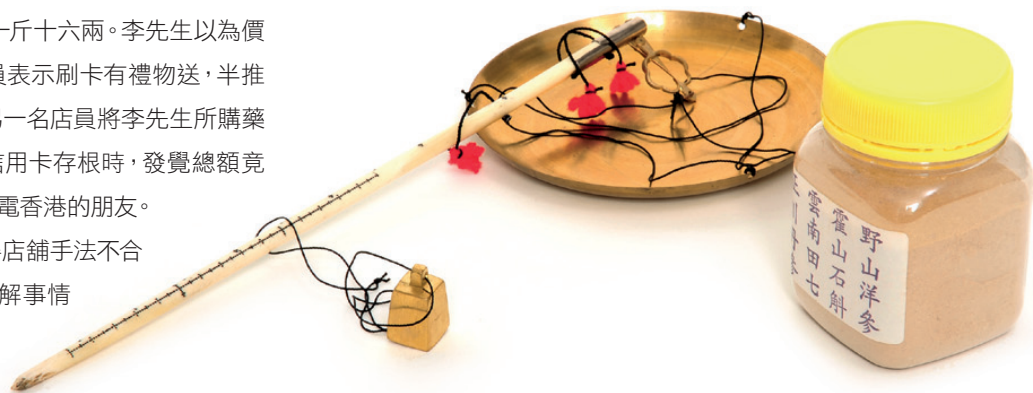
李先生是內地遊客，經常到香港公幹或旅遊。他去年4月來香港，回程時因距離旅遊巴開車還有一段時間，遂進入了A參茸藥行，打算購買一些藥品回家。A參茸藥行的一位店員接待他，知道李先生是遊客，便煞有介事地指出李先生身體欠佳，必須調理一番，否則肝腎都會出問題。李先生當時表示時間不多，原擬拒絕店員推銷，但店員硬要替他開藥方，李先生在半信半疑下讓他開藥方，並詢問價錢。店員沒有回答金額多少，只說藥材很便宜，雲苓\$8，三七花\$8，而石斛是\$385，但並沒有提及計價單位，而且很快將藥單覆轉，並着手替李先生執藥。李先生多次詢問實際的價錢，但店員敷衍說香港是一斤十六兩。李先生以為價錢不會太貴，準備以現金付款，但店員表示刷卡有禮物送，半推半就下李先生被拿走了信用卡，這時另一名店員將李先生所購藥物磨成粉末，裝成3瓶。李先生接過信用卡存根時，發覺總額竟高達\$28,656，深感被騙，於是立刻致電香港的朋友。

李先生的朋友知道情況後，覺得店舖手法不合理，於是替李先生報警。警員到來瞭解事情

經過後，最後店方願意取消藥單，但堅持李先生必須購買一瓶已磨碎的藥粉。李先生交付\$5,000購買了一瓶藥粉後離開。李先生回國後，認為該店舖不可信，不敢服用所購藥粉，但心感不忿，於是透過網站向本會投訴，望能協助退貨退款。

### 個案跟進

本會收到李先生的投訴後，聯絡了A參茸藥行，為李先生爭取退款。惟該藥行否認誤導李先生，表示雙方已簽署了和解協議書，因此拒絕李先生退貨的要求。本會建議李先生考慮就誤導價格的手法向香港海關舉報，李先生表示明白，並要求本會記錄其個案。



## 個案二：

### 誤導斤兩單位銷售鮑魚

「埋黎睇，埋黎揀，二百蚊鮑魚仔任揀益街坊……。」

去年2月，王女士走在熙來攘往的元朗市中心，見到幾位女士擠在一藥房門口的直銷攤檔前挑選鮑魚，頻叫「好抵」，於是上前查問，檔主說\$200一斤，她也跟隨旁邊的女士買了一斤鮑魚，因身上沒有現金，遂以信用卡付款，當時地攤人流多，交易過程倉卒，王女士沒有拿出眼鏡看清楚金額便簽署了帳單，回家後才發現信用卡被刷了\$3,200。王女士懷疑受騙，隨即向本會投訴。王女士稱該攤檔現仍然以同樣手法於元朗推銷鮑魚，她仍清楚聽到檔主說「二百蚊斤！二百蚊斤！」作招徠，亦懷疑兩名在場圍觀的女士不斷參與推銷及游說，有「做媒」之嫌。

## 個案跟進

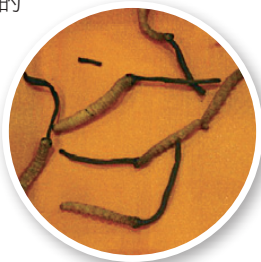
王女士從信用卡公司提供的資料，得悉這宗交易被一間售賣海鮮及熟食的B公司過帳，本會於是去信及致電B公司，但一直不獲其回覆，至8月份，B公司的電話更停止使用。本會向王女士解釋，單憑持卡人存根上的金額難以證明該公司涉及誤導或虛假陳述，但王女士仍可考慮透過小額錢債審裁處追討損失。

## 個案三：

### 真假難分的冬蟲夏草

連女士與家人來港遊玩，打算買一些中藥材補身自用。連女士往C藥房選購時，店員從展櫃下拿出一瓶藥材，聲稱該批冬蟲夏草是店舖多年珍藏，屬「賠錢貨」，只賣給熟客，並極力游說她購買。連女士多番詢問是否假貨，店員信誓旦旦，表示絕不能在香港賣假貨，否則會被檢控。連女士信以為真，花了\$12,000買了兩包冬蟲夏草後離去。

連女士返回內地後，將剛購買的冬蟲夏草帶往當地兩間著名的藥店鑒辨真偽。檢驗後竟發現該冬蟲夏草不單是偽品，內裏更攙入一些不知名的藥材，服後可能損害健康。補身險變傷身，連女士知道後不禁抹一把汗，並致函本會投訴。



## 個案跟進

本會接獲連女士的投訴後，立即發信予有關藥房要求跟進。經本會交涉後，該藥房願意全數退款，連女士亦接受安排。

## 《商品說明條例》有關誤導標價的定義：

就貨品價格和相關的量計單位提供誤導、不清晰或不完整資料。

零售商在營商過程中展示貨品價格標誌時，必須以清晰易明的方式顯示按數量單位（包括長度、闊度、高度、面積、體積、容量、重量及件數）計的價格。

下述情況屬誤導價格：

1. 顯示貨品價格或與價格相關數量單位的任何字母、字樣、數字或符號被部分或全部掩蔽；
2. 顯示價格或數量單位的任何字母、字樣、數字或符號的顯示方式有異，以致顧客無法清楚瞭解每單位的準確價格；
3. 分別顯示數量單位及價格的字母、字樣或符號，相隔之距離，達到的不合理程度。

## 結論

不良參茸海味藥店多以魚目混珠、混淆計價單位或以劣質貨品充當正貨的手法行騙，例如：

1. 假裝懂得看病，指出受害人身體出了毛病，繼而推薦貴重或不普遍的藥材；
2. 不會正面回答藥物或貨品價錢及計價單位，總是東拉西扯說其他話題；
3. 有時計價單位會以較小字體寫於不顯眼處，或以身體或貨物遮掩斤兩單位；
4. 急不及待將貨品或藥材處理，例如切片或磨粉，以造成既定交易情況；
5. 多要求以信用卡付款，避免受害人知悉價錢後取消交易；
6. 店員會和受害人保持談話，以分散其注意力；
7. 店方會在受害人簽帳後將單據塞入購物袋中，令受害人不能即時查察。

這些參茸海味藥店的不良銷售手法有可能觸犯了香港法例。如消費者懷疑遇到有問題的銷售手法，例如（1）店方銷售假貨；（2）誤導標價，混淆斤兩；（3）貨品成分或功能與聲稱不符；或（4）虛假貨品產地來源，可致電香港海關熱線（852）2545 6182，或致函香港海關的消費者保障科（二），地址是九龍旺角彌敦道700號工業貿易署大樓14字樓。

消費者亦可向本會作出投訴，由本會協助調解或將個案轉介海關。

