

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，索償一切損失及律師費用。

去歲消費者投訴創新高 今年重點推廣公平營商

2008年是消費者面對物價持續上升和金融危機的一年，而本會除了固有的工作外，亦在多個層面迅速回應社會的訴求。

去年本會接獲的總投訴數字為42,050宗，比2007年上升9%。令投訴數字創新高的是大幅攀升的金融服務的投訴，增幅超過10倍，達到9,296宗。其中8,274宗為雷曼迷你債券的個案。接近年終時，涉及商戶倒閉的投訴增多，較顯著的為旅遊業（特別是甘泉航空破產）和美容院業，總共上升了31%至2,349宗。

加快投訴處理程序

面對當前的金融危機，為加快處理投訴，本會與香港金融管理局達成協議，涉及在銀行購買金融產品的消費者投訴，將會由有權調查涉及金融產品、銀行及金融機構服務的金管局直接處理。

此外，為有效處理因商戶結業而引致的大量投訴，本會已制定指引，向受影響的市民提供更適切及有效的諮詢服務，故此該類個案的處理手法，將有別於要求和解及索償的投訴個案。消費者應盡量減少預繳式消費，避免因商戶倒閉而招致損失。

主要類別投訴下降

儘管前景看似挑戰重重，但最新投訴數字顯示，來年有望不會再出現投訴急升的情況。投訴顯示，部分商品和服務出現消費者購買後不滿意的情況，比上一年減少。

舉例說，涉及電訊業的投訴主要關乎互聯網和流動電話服務，儘管仍有9,759宗且佔投訴榜首，但比2007年卻下降了6%。同樣地，主要涉及收費電視的廣播服務投訴，亦大幅下降了71%至1,507宗，與過往數年不斷上升，到2007年高達5,253宗的高峰，成強烈對比。

旅客投訴減少

年內的遊客投訴亦下降了27%至2,065宗，其中1,291宗屬內地旅客投訴，當中跌幅最顯著的為隨旅行團來港的內地旅客的投訴，下降75%至174宗。

遊客投訴數字減少，是2007年以來推出的一連串保障旅客措施的成效，包括由警方、海關和本會成立的投訴處理機制；與及旅行團指定購物點提供的6個月退款保證。加上本會推出網站「精明消費香港遊」，為內地旅客提供詳盡的購物資訊和建議，與及在港旅遊的有關事宜，有效提供更佳消費保障予訪港旅客。

推出食品及日用品格價工作

本會去年的工作除了《選擇》月刊的定期產品測試和研究，亦推出了一系列4項的格價工作，監察本港零售市場的食品、日用品及汽油價格。

為方便駕駛人士作精明選擇，本會於網上汽油格價監察站推出的計算機，有助消費者藉計算機進行速算，配合他們在不同油站入汽油和柴油的需要。

格價工作包括：每周比較連鎖超市和其他零售點的價格；每日網上超市價格一覽通；星期一至五的街市行情；與及每周汽油價格和優惠。以上各項定期價格調查，大大提高各項必需品的價格透明度，並提醒消費者在通脹期間格價的重要。

35周年推廣公平營商

2009年為本會35周年，今年的其中一個工作重點將會是推廣公平營商文化。我們已將立法制定全面營商手法法例的建議提交政府，商務及經濟發展局正在積極研究及考慮中。

35周年的一項主要活動為「推廣消費權益，宣揚公平文化」研討會，現已在籌備階段，參與的人士來自本港不同界別，與及國際和內地消費者組織和有關團體的代表。

選擇



封面人物：楊秀惠

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：宏亞印務有限公司

地址：香港灣仔豐業街8號宏亞大廈13樓

《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。

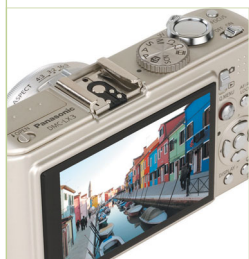
本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

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。

訂閱電話
2856 3123



P.21



P.24



P.36



P.43

封面專題

- 4 30款美白保濕面膜重金屬及含菌量測試

測試報告

- 11 測試18款洗衣機
洗衣慳電慳水各擅勝場
- 24 數碼相機兼備高清攝錄
一機兩用旅行一身輕
- 32 揀款安全電磁爐家中打邊爐

生活百科

- 21 專用清潔劑替洗衣機「洗白白」
- 40 電腦及電子玩具含阻燃劑可能影響健康

市場速報

- 36 檢視標籤揀嬰兒奶粉

健康錦囊

- 43 比較新舊類別降膽固醇藥物

投資智慧

- 42 投資優先股有何風險？

消費權益

- 47 市民齊選十大消費新聞



測試18款洗衣機 洗衣慳電慳水各擅勝場

要保持個人儀容整潔，家居環境舒適，乾淨的衣物、床單、枕袋、窗簾等是必要的條件，洗衣機因而成為家庭的基本設備。這次測試包括18款前置式、歐洲頂揭式及波輪式的洗衣機，比較洗衣表現，發現個別型號洗衣格外潔淨，有些型號則比較省電、慳水。

p. 21

揀款安全電磁爐家中打邊爐

愈來愈多人選擇用單頭電磁爐打邊爐，這類爐具除了適合打邊爐之外，亦聲稱適合煎、炒、煮、炸等其他烹調方式，對於獨居或不經常煮食的小家庭用戶可能是不錯的選擇。機電工程署最近測試了10款單頭電磁爐的安全程度。

p. 32



30款美白保濕面膜重金屬及含菌量測試

天氣乾燥的日子，你需要「急救」肌膚嗎？可以敷一片保濕面膜，為肌膚即時補水。戶外運動或旅行後曬黑皮膚，不少女士都會敷上美白面膜美白一番。最近有報道指有面膜含防腐劑對羥基苯甲酸酯類，會否對皮膚構成影響？面膜價錢懸殊，安全和衛生程度是否一致讓人安心？

p. 4

