

## 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。

# 消費者投訴服務業激增 迫切需要制定公平營商手法法例

近年消費者就服務性行業的投訴大幅增加，由2006年的22,427宗（佔總投訴個案的62%）上升至2008年的29,247宗（佔總投訴個案的70%）。今年1月至5月期間，服務行業的投訴佔10,898宗，較去年同期上升19%，或佔總投訴的71%。

消費者投訴持續上升，實在有迫切需要立法制定公平營商手法法律機制以作監管。

我們非常關注小部分不誠實的經營者，即足以打擊消費者信心，甚至令香港購物天堂的美譽蒙污。今年修訂並加強消費者保障的《商品說明條例》，只涵蓋商品範疇，未能堵塞購買服務欠缺保障的漏洞。

根據投訴人資料，投訴個案的問題根源，往往在於不良銷售行為，包括使用高壓威逼恫嚇手段、誤導和不平等合約條款、誤導廣告和聲稱等等。大部分投訴涉及不同形式和程度的不公平、誤導和欺騙手法，正是本會建議立法規管的範疇。

一些涉及推銷商不當推銷的典型例子是分用渡假屋計劃（並非渡假計劃之服務供應商）。銷售員輪流以疲勞轟炸的手法施壓，直至消費者簽署合約才罷休。

另一個例子涉及消費者被游說購下大量健康或美容預繳療程，但預約不到服務，結果要改買更高級別的療程，方可獲得安排服務。由於療程有限期，消費者最終還是未能在限期前用完療程。

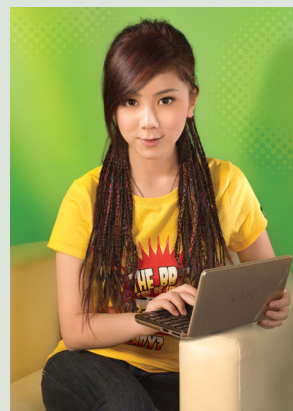
現時沒有相關法例賦予當局執法禁止上述各類不當營商手法。經濟低迷亦可能令一些公司採用較極端的銷售手法，損害消費者利益，導致問題惡化。

本會在《公平營商 買賣共贏》報告中建議的營商手法法例，期望政府和公眾認真考慮和給予支持。由於立法需時，歡迎政府提出可早日規管該等手法的方案。

## 補充資料：

上期<最新27款手機測試登場>報告，第40頁樣本#12「諾基亞」5320 XpressMusic的測試型號內置記憶為140MB，本地版本則約50MB。

# 選擇



封面人物：鄧紫棋 G.E.M.

## 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](http://www.consumer.org.hk)

印刷：凸版印刷（香港）有限公司

地址：香港新界元朗工業邨福宏街一號凸版印刷中心

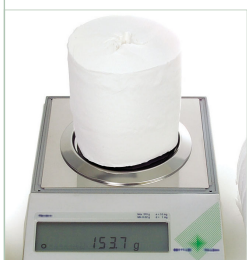
《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

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.12



P.24



P.36



P.41

## 封面專題

- 4 大熱Netbook選購全攻略

## 測試報告

- 12 部分廁紙12卷裝淨重輕過10卷裝  
16 漂白水濃度不足 1比99消毒殺菌成疑？

## 市場速報

- 28 銀行服務費普遍提高 增幅高達一倍  
24 旅行社將旅行團與旅遊保險捆綁銷售  
41 中小學教科書價格微升

## 生活百科

- 36 脫髮患者植髮前須瞭解風險

## 投訴實錄

- 44 「分用渡假屋計劃」推銷手法不良招投訴

## 投資智慧

- 40 定期監察基金表現

## 消費權益

- 47 第9屆消費權益新聞報道獎頒獎典禮



### 漂白水濃度不足 1比99消毒殺菌成疑？

人類豬流感逐漸在社區蔓延，要有效預防，除了保持個人衛生外，家居及公眾場所的環境清潔亦同樣重要，漂白水是其中一個清潔消毒的好幫手。測試發現市面有些漂白水的濃度低於標示的濃度，用來清潔家居未必能有效消毒殺菌。



### 銀行服務費普遍提高 增幅高達一倍

近月，不少銀行相繼增加服務收費，會否影響社會公眾，特別是弱勢社群及低收入人士獲得基本銀行服務的機會呢？另一方面，不少銀行調低港元儲蓄戶口的利率。現時的存款利息能否對抗通脹，存戶又是否能倚靠儲蓄生息？

繼2006年進行的本地銀行收費調查後，本會再次就22間銀行的服務收費進行調查。

### 大熱Netbook選購全攻略

Netbook發展至今，憑着輕薄有型的外形，低廉售價，成功進佔手提電腦市場。新款Netbook進一步「瘦身」，輕至1千克，薄至18毫米，規格亦不斷提升，有些型號更配上亮麗外殼，叫人心癢癢也想帶一部回家。如何精挑細選？且看內文介紹。

