



Facebook



P.2 各地球迷鬥晒飛  
湧啟德觀賽打氣

P.3 皇后山邨  
研臨時喉換瀝青水管



lionrockdaily 香港仔

www.lionrockdaily.com

2025.6.17 | 星期二

## 撤單投訴增近5倍 消委會促合理時間內可退款

# 餐廳不設門市 外賣自取中伏

外賣平台方便不少市民生活，但新興行業仍有待完善規管。消費者委員會昨日發表的《選擇》月刊顯示，今年首5個月的相關投訴達971宗，按年增1.3倍。當中與取消訂單有關的投訴，較去年同期增近5倍。有消費者在落單後1分鐘內取消訂單，但不獲退款。有餐廳雖設「外賣自取」選項，卻無實體門市，消費者無法到店取餐，退款卻困難重重。另有訂單送餐時間延誤近1小時，平台卻以錯誤紀錄為由拒絕補償。消委會促請平台提高資訊透明度，清晰界定「已接單」及「已出餐」，並設立合理時間內可退款機制。

《選擇》月刊顯示，外賣平台投訴持續高企，取消訂單問題尤為突出。消委會數碼市場發展與資訊科技小組主席潘釋正表示，過去三年，消委會每年均接獲逾千宗外賣平台的投訴，今年首五月則錄得971宗投訴，其中取消訂單的投訴達272宗，較去年同期47宗激增近5倍。消費者常因無法得知餐廳接單或備餐狀態，導致「取消訂單不獲退款」爭議。

投訴人溫小姐透過外賣平台點餐並選用「外賣自取」，按平台提供地址前往指定商場取餐，卻發現餐廳地址有錯，原來該店並無門市。投訴人遂致電餐廳查詢，電話號碼亦無效，向平台求助僅獲回應「無法聯絡餐廳」，並以「餐廳已接單」為由拒絕退款，僅賠償10元優惠券。溫小姐認為平台未盡責審核餐廳正確資訊，要求退款及改善服務。

經消委會調停，餐廳承認僅線上經營，已更新聯絡電話並要求平台移除「外賣自取」選項，外賣平台最終全額退款。

潘釋正建議，消費者下單前應仔細核對訂單詳情，包括食物、價格及自取地點，截圖點餐內容、預計送達時間等作憑證。遇到送錯、漏送或食物傾瀉等問題，應拍照留證據，保留收據及對話紀錄，盡快聯絡平台。如平台無熱線，可透過線上客服或電郵聯繫，交涉無果可向消委會求助。

另一投訴人楊先生在某平台下單後才發現點錯食物，1分鐘內馬上申請取消訂單，但3分鐘後被平台以「已出餐」為由拒絕退款，並且不派送食物。楊先生7分鐘後聯絡餐廳，餐廳僅建議他聯絡平台。他質疑店方能在3分鐘內成功出餐不合理，要求出餐證明，平台以「內部商業資訊」為由拒絕，並指條款規定僅未接單前可退款。

外賣平台回覆消委會時強調，餐廳當時已接單並消耗食材備餐，而消費者下單前亦應確認訂單內容正確無誤，故拒絕退款。潘釋正批評，平台與餐廳資訊不透明，退款機制形同虛設。消委會與平台交涉未果，建議楊先生尋求法律意見。

### 釐明確界定「已接單」及「已出餐」

潘釋正表示，消委會促請外賣平台明確界定「已接單」及「已出餐」等關鍵狀態定義，避免消費者「餐財兩失」。他建議參考內地外賣平台做法，設立合理時間內可無條件取消訂單並退款的機制。

此外，消委會總幹事一職懸空逾一個月，消委會昨日表示，將於本周內公布新任總幹事誰屬。據悉，職業訓練局副執行幹事沈朝暉為潛在繼任者的熱門人選，招聘程序已進入商討聘用條件的階段。

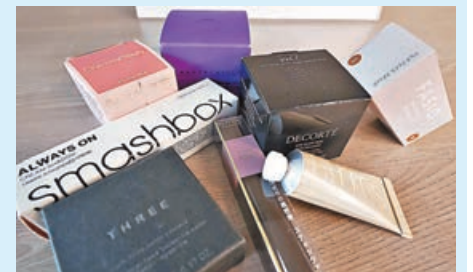
## 逾八成眼影樣本含可致敏重金屬

消委會檢測市面25款眼影筆、眼影霜和眼影液樣本，發現全部樣本均含微量鉛，當中兩款更驗出砷。逾八成樣本驗出可能致敏的重金屬，當中兩款超出建議水平，包括smashbox的「ALWAYS ON CREAM SHADOW」，和

CHANTECAILLE的「Mermaid 閃爍防水眼影」。消委會呼籲對金屬有過敏反應者小心留意。

另外，有7款眼影樣本驗出可能污染環境的環矽烷化合物，濃度全部超過0.1%，超過歐盟REACH條例將於2027年

對駐留類化妝品實施的新規定。消委會呼籲，化妝品生產商適時檢視產品配方和成分中的雜質含量。此外，消委會檢視產品標籤資料時，發現有10款樣本只以日文標示成分或完全沒有成分列表，9款樣本既沒有標示有效期限亦沒有說明開封後使用期。消委會期望有關當局參考內地和歐盟等地的化妝品標籤規定，就產品詳細成分和有效期限等重要資料設規範。



消委會測試市面多款眼影產品。



今日天氣 多雲驟雨 狂風雷暴 27-30°C 濕度 80-95%

爆料專線：(852)6066 8769 每人限取一份