



消委會電訊服務投訴 過去2年均逾3000宗 手機月費貴\$500 長者被誘簽長約

隨着網絡及流動通訊服務日益普及，與電訊服務相關的消費糾紛屢見不鮮。香港消委會昨日發布的《選擇》月刊指出，過去兩年每年接獲逾3,000宗涉及電訊服務的投訴，有患白內障八旬長者被游說續簽為期約5年半的合約，月費由低於百元飆升至約600元「天價」，有過度銷售之嫌。

另有投訴人的Wi-Fi蛋於海外無法使用，商戶卻按條款「365個工作日」後才處理退款。

■不少市民日常會使用手機。



■消費者需小心細閱電訊商之合約內容。

消委會去年共接獲3,071宗涉及電訊服務的投訴，今年上半年則錄得1,340宗個案，按年微跌8%。2022年至今則錄得937宗涉及長者的電訊服務投訴，主要涉及服務延誤、價格消費與服務質素等爭議。但卻接獲不少銷售手法失當的投訴，其中一名投訴人表示，其年逾80歲患白內障的父親，過往一直選用月費低於100元的手機電訊服務。

去年8月，其父被門市職員游說簽署一份合約期長達67個月（5.5年）、每月收費約600元的電訊合約，當中單是基本月費已高達478元，另加一個副卡號、兩組漫遊數據通行證、兩組漫遊語音及數據組合等收費服務。投訴人質疑職員明知父親不需要副卡，亦沒有外遊習慣，卻推銷不合適且價格高昂的服務，多項服務性質相近，質疑涉及過度銷售，要求商戶更換合適月費計劃或無條件終止合約。經消委會協調後，商戶同意取消所有副卡及增值服務。

Wi-Fi蛋「失聯」退款等365天

另有投訴人向B公司租借5日Wi-Fi蛋海外使用，租金連同押金共1,120元，預訂時已繳付全數。惟抵達日本後，裝置卻無法連接當地網絡，其後利用機場Wi-Fi向其香港流動服務供應商購買漫遊數據服務供旅程使用，並獲B公司確認將獲全額退款。惟返港並歸還Wi-Fi蛋後一星期仍未收到退款，查詢後獲告知根據服務條款，押金會在還機日起計365個工作日後才退還。投訴人唯有向

信用卡銀行提出爭議交易申請但不果，遂向消委會求助。然而，消委會一直未能成功聯絡B公司，遂建議投訴人諮詢法律意見，考慮透過其他法律途徑追討。

消委會投訴及諮詢部總監馮子茵表示，涉及電訊服務的投訴數字過去幾年均佔各類別的首4位，當中最多為涉及消費爭議的投訴，例如一些漫遊收費或服務合約完結後仍然收取費用等，2022年起計有3,541宗，佔電訊服務類別約36%；其次為涉及更改或中止合約（26%）等。整體而言，投訴成功率高達逾70%。

馮子茵透露，最高金額一宗與漫遊有關個案發生於2023年，投訴人在約旦出差時，誤以為早前購買的漫遊數據通行證適用該範圍，回港後被告知要支付高達20萬元漫遊數據費。他不滿該電訊公司沒有在用戶於服務範圍以外地區使用漫遊時，作出提示或警告，但投訴不果。由於該宗個案的電訊服務是以公司名義開立商戶賬戶，超出消委會可以處理的範圍。

消委會提醒消費者根據自身需要、貨比三家選擇合適的電訊服務，並要細閱服務條款及收費細節，以減少爭議，以及每月檢查賬單，如發現不明收費應盡快聯絡電訊商跟進。



■市面有多款Wi-Fi蛋出租。

可攜式電風扇測試 \$58 貨性價比封王



■市面有多款手提式電風扇供選購。

消委會測試市面18款可攜式充電風扇，發現送風量及省電程度相差逾倍，更有一款樣本充電時機身溫度飆升逾31度，出現過熱情況，未能符合國際安全標準。消委會提醒市民，選購充電風扇時不應單憑風扇頭大小判斷效能，應全面比較。

是次測試涵蓋16款手提式及兩款掛頸（頸環）式設計樣本，前者售價介乎58元至339元；後者兩款價格分別為99.9元及239元。測試結果發現，機身

較重組別的手提式樣本，送風量介乎每分鐘1.25立方米至2.98立方米，其中「共田」表現最優秀，每分鐘送風量達2.98立方米，比表現最差的「XPower」高出約2.3倍。機身較輕的手提式樣本中，送風量介乎每分鐘0.91立方米至2.34立方米，其中「Francfranc」送風量最高，每分鐘有2.34立方米。若對比各樣本的售價，無印良品可謂性價比最高之選，憑58元的售價便取得消委會總評4.5分。



■夏日炎炎，市民會使用手提式電風扇消暑。

