



Facebook



P.3 毒男刀刺途人
警果斷開槍救一命

P.14 皇馬又輸
艾比路亞開門黑



銀髮經濟消費陷阱多 消委會年接數千宗投訴

被誘買550次療程 七旬婦夠用廿年



消委會建議商戶在服務樂齡消費者時，宜深入淺出講解條款內容。

踏入人生下半場，長者擁有更多時間享受生活，為保健、消閒、娛樂等行業開拓無限商機，形成市場龐大的銀髮經濟。但長者在釋放樂齡消費力的同時，也面臨不同的消費疑難，甚至誤墮消費陷阱。消委會昨日發布最新一期《選擇》月刊指出，過去3年消委會每年接獲2,000多宗至近4,000宗涉及55歲或以上人士、樂齡消費者的投訴。其中一名70多歲患深度近視及老花的老婦，在美容院職員持續推銷下，花逾30萬元購買550次療程，若每兩周使用一次，亦要超過20年才用得完，惟療程有效期僅剩2年。

各地長者消費權益保障比較

| 比較項目 | 香港 | 日本 | 德國 |
|--------------|---|-------------------------------------|---------------------------|
| 銀髮產業規模與政策 | 政府30項措施提升銀色消費、保護權益 | 產業規模全球最大，長者持72%資產 | 價值3,160億歐元 |
| 法定冷靜期/取消權 | 無強制，依賴《商品說明條例》保障 | 強制8天至20天冷靜期（預付/上門銷售適用），《特定商取引法》保護長者 | 歐盟統一14天撤銷權，針對認知衰退長者額外保護 |
| 針對長者專門條款/措施 | 消委會「銀髮經濟諮詢小組」+「Smart Seniors Consumer eHub」（今年推出） | 「適合性原則」評估認知能力；銀髮產品需大字體/簡單操作 | 「易受影響消費者」條款，規定不可施壓，必須額外說明 |
| 產品/服務認證與教育資源 | 「香港Q嘜銀色產品」認證；社區大使教育 | 高齡者約章，長者友善服務 | GS標誌+世代友善測試，標準化ICT產品 |

資料來源：各地政府/機構、官方網站、國際研究機構報告、媒體與行業分析網站

70多歲的投訴人吳女士身體機能衰退，容易出現頭暈及疲勞，又患有深近視及老花，閱讀細小文字時會感到吃力，難以在短時間內閱讀及理解複雜的合約條款，必須依賴職員的口頭講解。她自2022年起經常光顧一間美容院，職員經常向她硬銷新療程，如她拒絕購買新療程，預約下次療程時職員便訛稱有關檔期「滿額」，答應購買療程才可預約服務。2022年至2023年間吳女士多次購買美容療程，累積消費超過30萬元。吳女士在去年2月使用療程時，要求美容院整理她尚未使用的療程，職員才以手寫方式簡單列出療程名稱、剩餘次數及到期日，吳女士此時才發現尚有超過550次療程未使用，即使按每兩星期使用一次療程計算，亦需要超過20年才能用完所有療程，然而療程的有效期卻只剩2年。美容院回應聲稱職員於銷售過程中已清楚講解療程內容、金額及條款，包括不可退款條款，而列明有關條款的收據亦獲投訴人簽署確認，因此在消委會調停下，只願意取消投訴人尚未清繳2.6萬元餘額。然而，投

訴人不接受方案，消委會已建議她可以考慮諮詢法律意見，或申請消委會的「消費者訴訟基金」。另一宗涉及長者消費糾紛的個案涉及一位80多歲長者，他用一萬多元購買內置串流平台的智能電視，購買時店員明確指出會示範基本操作，確保顧客明白如何使用串流平台，但負責安裝電視的技術人員沒有按承諾教導投訴人如何使用，亦沒有提供操作指引。在消委會調停下，代理商免費派人上門教導使用電視有關功能。第三宗個案中，投訴人預算用2,000元購買一副漸進眼鏡，但眼鏡店先以優惠套餐作招徠，驗眼之後再以鏡片不適合為由，推介貴價的鏡片和鏡架，投訴人最終選擇1,600元的鏡片並選購900元鏡架，然而職員卻開出一張價值3,100元的發票。投訴人細閱收據時才發現職員之前的口頭報價，是一塊鏡片的原價，兩塊鏡片折扣後仍需支付2,200元，但職員推銷時亦未有說明報價是以一塊鏡片為單位，涉嫌誤導。在消委會調停下，

眼鏡店提出將鏡片免費升級至具備變色功能的漸進鏡片，獲投訴人接受。

立會議員倡商例加碼保護

立法會議員陳學鋒指出，許多長者沒有穩定收入來源，一旦被騙，往往失去全部或大部分生活費，嚴重影響日常生活，甚至導致經濟困境，建議政府在現有《商品說明條例》等法律框架上「加碼」，為長者提供針對性更強的保護措施。



不少長者會買漸進眼鏡。

租「尿袋」平台九成地圖失準 或致延誤歸還

近年興起共享流動充電器租借服務，緩解不少人外出時手機電源不足問題。消委會選取香港市面8個主要租借服務平台作測試，涵蓋平日及周末、不同時段及多

個地區，發現平台收費透明度不足，僅兩個在操作頁面預先顯示站點收費；部分平台採用站點特定收費，同一區域、甚至僅數個舖位之隔的站點，已有不同收費，令

消費者難以在前往站點前作比較。調查亦發現，8個平台雖然全部具備定位及連接第三方地圖作導航功能，但其中7個平台在使用特定地圖時出現不同程度的失

準，5個平台站點資料不完整，有機會令消費者在歸還時因延誤而付額外租金。

消委會測試結果顯示，有2個平台採用固定收費模式，所有站點金額一致，計費方式較易掌握，其餘6個則按站點位置或合作商戶釐定收費，同一平台30分鐘租金可差近1.3倍。