

消委會年接逾1500宗投訴 部分優惠條款不清

燒味拼盤變青瓜 食肆照騙終退款



有燒味拼盤被指貨不對辦。消委會供圖

「圖片僅作參考」成為食肆「照騙」的擋箭牌。消費者委員會的《選擇》月刊昨日發布，透露每年接獲逾1,500宗涉及餐廳及食肆的投訴，常見問題包括實際菜式與餐牌資料或圖片不符、優惠條款交代不清等。其中，有投訴人到中菜館點選餐牌相片顯示有5款食品的粵式燒味拼盤，但上菜後卻發現當中的乳豬、燒鵝、熏蹄三款食品被替換成牛腩、鴨胸及青瓜三款價值較低的食品，經調停後，店方願退款，並將該菜式從餐牌移除。消委會研究及試驗小組委員林漢明表示，餐牌上「圖片僅供參考」免責聲明，不應是貨不對辦的擋箭牌。

消委會昨日分享有投訴人到一間中菜館點餐時，見餐牌上有一款標價198元的粵式燒味拼盤，餐牌圖片顯示該拼盤包括乳豬、燒鵝、熏蹄、海蜇及切雞5款食品，惟拼盤上菜後，投訴人發現實際上只有切雞及海蜇與圖片相符，其餘3款燒味則被牛腩、鴨胸肉及青瓜取代。投訴人隨即向職員查詢，對方僅指餐牌列明「圖片僅供參考」，未有就情況作其他解釋。

投訴人不滿食品種類明顯與圖片不符，該3款燒味被其他價值較低的食品取代，遂向消委會投訴，最終獲退回該燒味拼盤的全數費用。林漢明說：「食品圖片是消費者點餐的重要參考，尤其

是拼盤和由多款食品組成的菜式，食肆應確保圖片和實物盡量相似，不應以『圖片僅供參考』作為『擋箭牌』，並建議考慮以文字清楚列明所含食品。」經調停後，中菜館向投訴人退回費用，並將該款菜式從餐牌移除。

旅客返原居地 投訴可轉介跟進

另有投訴人透過網上平台預約餐廳的二人下午茶優惠套餐，平台顯示優惠價為298元，另收加一服務費。由於預約過程中，平台未有顯示須即時付款，投訴人遂致電餐廳查詢。職員當時表示，投訴人只需於預約當日到店出示平台預約紀錄，便可享受有關優惠，無須事先付款。投訴人遂在入座時再次向餐廳職員查詢優惠安排，獲職員確認只需在結賬時，向收銀員說明即可享有優惠。

但結賬時，收銀員卻表示該優惠必須於平台預訂時以預繳形式付款才可享受，投訴人被迫接受正價連加一服務費，共付款約427元。消委會介入後，餐廳最終承認職員提供了錯誤資訊，同意向投訴人退回差額。林漢明說：「若計劃享用食肆提供的優惠，不論是網上推廣或實體優惠券，應先細閱優惠條款，特別留意享用優惠的條件，例如是否需要預先網上訂座、預繳款項及優惠有效期。」

消委會總幹事沈朝暉表示，2023年至今共收到5,114宗餐廳及食肆的投訴，其中九成是本地消費者，一成是旅客。她表示，若因食材售罄而需要更換，店方應在消費者下單前主動告知，讓其作出知情選擇。

消委會亦提醒，若旅客來自與香港消委會建立投訴轉介機制的地區，即使返抵原居地，仍可向當地消保組織提交投訴，以便轉介至香港消委會跟進。

外傭面試「出貓」 失聯後中介拒退款

消委會昨日揭露，每年均接獲逾100宗有關外傭中介公司的投訴。有準僱主交付逾萬元服務費，但外傭兩度「甩底」，苦等5個月仍未成功聘用，提出退款卻遭中介拒絕。消委會敦促中介公司，若遇外傭爽約等情況，應盡快通知消費者並提供適切協助，包括安排替補外傭或安排退款。

消委會昨日揭露多宗外傭爽約的投訴個案，有投訴人在中介公司選定外傭後，繳交14,800元服務費。該外傭原定10月中到港履職，公司卻於10月初表示外傭「失

聯」，建議更換另一人選，並要求額外收取2,000元手續費，投訴人同意並付費，豈料新聘的外傭於12月中同樣爽約。

另有個案指出，中介安排事主透過即時通訊軟件與一名身在外地的外傭以英語面試。過程中，投訴人留意到外傭那邊不時有另一把聲音協助回應，當時中介解釋是「外傭怯場」，又向投訴人「確認」其英語能力沒有問題，投訴人遂同意聘用並支付約1.4萬元費用。

然而，外傭履職後，投訴人才發現對方未能理解簡單英語，之前的面試疑是



眾多外傭在本港工作。資料圖片

「出貓」，於是多次聯絡中介公司反映但不果，遂向消委會求助，才獲公司安排聘用另一名外傭，無須繳交額外費用。

保險投訴局個案增逾三成 住院醫療最多

保險投訴局昨日公布2025年度共接獲857宗投訴個案，按年上升約32.7%。在已審結的447宗索償投訴個案中，124名投訴人獲賠，總賠償額為1,360萬元。當中涉及住院或醫療保險的投訴最多，佔

比46%；其次有21%個案涉及旅遊保險。保險索償投訴委員會提醒市民，購買保險等同簽訂合約，要如實披露病史、症狀等重要事實，否則或導致保單無效。委員會主席徐福樂昨日表示，過去一

年有45宗個案維持保險公司原本的賠償決定，11宗個案裁定投訴人得直。單一個案的最高賠償額約為82萬元，涉及一名男子在雨天滑倒，頭部嚴重受傷後離世，保險公司根據死亡證明書指其死因包括「創傷性顱內出血、近期中風、帕金森症、糖尿病」等，認為其死亡「非單純由

意外直接造成」，拒絕其女兒提出的意外身故索償申請。

委員會經調查後發現，事主在滑倒後12小時內離世，因果關係明確，而且醫療文件並未顯示他在事故發生前患有與中風、帕金森症或糖尿病相關的嚴重病情，裁定保險公司須賠償82萬元。