



買藥投訴翻五成 斤變錢索貴160倍

跨境消費者將實現「一鍵投訴，一網轉辦」，《廣東省促進粵港澳大灣區消費者權益保護協作規定》將於10月1日起實施，內容包括設立「粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台」。香港消費者委員會總幹事沈朝暉昨日表示，消委會正升級系統和改善協作流程，日後跨境投訴個案可在系統內檢視，提升處理效率及透明度。另外，今年首7個月消委會接獲「藥品、藥材和保健產品」相關投訴1,190宗，按年升約五成。

消委會升級系統 跨境個案10月起一網轉辦

沈朝暉表示，目前投訴轉介機制較側重使用電郵，效率相對遜色，希望系統提升後可以同時優化合作流程，盡量縮短處理時間。目前消委會已經和36個地區的消保組織，包括內地30個省市及澳門，建立投訴個案轉介機制，提升處理跨境消費爭議的效率。去年8月亦獲廣東省消費者委員會邀請加入「灣區標準」工作組及成為起草單位成員，同年10月成立「跨境消費保障及電商發展工作小組」，匯聚本港營運的主要電商及電子支付平台、內地主要社交媒體、行業協會及企業的高層代表，就跨境消費投訴趨勢、「灣區標準」等相關標準制訂及行業最佳實務等議題，提出專業意見。

她強調，「一鍵投訴，一網轉辦」所有轉介的投訴個案會確保個人資料私隱和個案保密，也會與內地單位做好協定，消費者無須擔心資料外洩問題。

事實上，消委會過去也接獲不少內地旅客的求助，以「藥品、藥材和保健產品」相關投訴為例，今年首7個月錄得的總體投訴1,190宗，按年升50.6%。

其中一名投訴人內地旅客陳先生來港到藥店選購中藥材「黑節草」，標價「280元」，惟計價單位字體極小，難以看清。陳先生向店員查詢是否以「斤」計算時，未得到正面回應，令他誤以為半斤售約140元。店員秤重後未說明總額，便迅速將藥材交予另一店員即場磨粉。陳先生才知道計價單位實為

「錢」，被索價22,400元，較預期高出160倍。由於藥材已被加工，陳先生被迫議價後以11,000元購入近半藥材。他事後向海關舉報，調查後發現店員涉及「誤導性遺漏」，涉事店員被裁定罪名成立，判處120小時社會服務令，並須向陳先生全數賠償11,000元。

影射產品問題上，內地旅客陸先生於藥店指明品牌購買數款藥油及藥品，付款約250元。返回內地後，他發現其中一款產品包裝及英文名稱與心儀品牌相似，但細節有出入，包括所要購入的品牌標誌應為兩個「有翅膀的天使」，而實際購入的標誌卻是「一對鳥兒」。至於購入的藥油，則有效期僅餘不足半年。陸先生質疑藥店以影射商品混淆消費者，遂向消委會投訴後得以解決。

首7月電器投訴升18.5%

另外，消委會昨日發布最新統計數據，今年首7個月共接獲1,432宗涉及電器產品的投訴，較去年同期升幅達18.5%。投訴內容主要涉及產品質素、送貨延誤、售後跟進及跨境購物等範疇。



藥材之前，先確認計價單位。

消委會個案1

要求指定品牌，惟購入影射藥品。



消委會個案2

保健品每瓶粒數，不符標示。



消委會個案3

網購藥品遲發貨，並拖延退款。



海關個案



藥材磨粉始知「斤」變「錢」。

藥品保健產品銷售爭議

資料來源：消委會

給業界的建議

■交易前應清晰披露產品、計價單位、價格及總金額等資訊。

■應按消費者要求供貨，若相關貨品缺貨，亦應如實說明。

■應制定清晰售後服務安排，並妥善跟進消費者查詢。

給消費者的建議

■應清楚說明心儀產品，並仔細核對貨品及防偽特徵。

■購買藥材或參茸海味時，應留意計價單位，並不應在未確認總金額前讓商戶加工貨品。

■購物後應索取並保留載有商品資料及總金額的收據。

海關接6宗涉 Opatra London 舉報 金額最高10萬

銷售手法備受質疑的美妝店 Opatra London，香港海關共接獲6宗舉報，涉及以脅迫手法銷售產品，單一金額最高達10萬元，當中包括長者苦主。海關昨日到該店位於永安中心的辦事處搜查，帶走兩箱證物。Opatra London 英國總店發表聲明稱，香港分店由本港公司根據分銷協議獨立擁有及經營，總店對近日顧客的經歷深感遺憾，已要求香港分銷商書面說明，並承諾全面配合香港相關部門的調查。有前員工爆料，店員會強迫客人提交信用卡「任碌」。

一名女顧客上月在 Opatra London 位於沙田新城市廣場的門店消費6萬多元後，懷疑受騙報警，女事主期間於店外嚎哭，相關影片在互聯網上瘋傳。事後，Opatra London 沙田分店暫停營業多天，目前上址已圍封。元朗分店同樣用板圍封，沒有再營業。

海關表示，至今收到6宗有關該店的舉報，遂於昨日到該店的辦事處了解。海關商品說明調查科高級調查主任梁嘉豪說：「我們發現營運地址是秘書公司，當中沒有商戶營業行為，或沒有商戶員工在內。」至於消委會，至今沒有收到涉及該店的投訴或求助。

