



▲市場上有不少帶有投資性質的保險產品

高回報壽險有靈惑 供款期2年變48年

【本報訊】消委會在過去兩年總共收到六十三宗投訴相連人壽保險投訴，而今年首五個月則有十一宗，主要涉及銷售手法、銷售員的操守等問題。有保險中介人聲稱只供兩年的投資相連退休儲蓄計劃，月供約二萬四千元，但供款兩年後始發現供款期實際為四十八年，消委會已將個案轉交保險代理委員會處理。消委會提醒市民應仔細審閱保單，以保障自己的利益。

消委會早前接獲投訴稱，在〇七年三月，保險中介人向投訴人銷售聲稱只有兩年供款期的投資相關儲蓄計劃。當時投訴人答應以月供港幣二萬四千元參與該計劃，供款兩年後，投訴人發現計劃的供款年期並非兩年，而是四十八年。由於當時投訴人為五十二歲，即投訴人需供款至一百歲。由於個案或涉及失實的陳述銷售，消委會稱已將個案轉交保險代理委員會處理。

另外一宗個案發生在去年一月，由於保險中介人向投訴人提供資料顯示，有關的保險計劃，每年有高於百分之九的回報，投訴人遂購買一份每月供款三千元、投資相連壽險的保險計劃，但一年後發現回報率與當初保證不同，提早取消保單只可以收回二千一百多元，相等於保單戶口淨值的一成。投保人指稱，保險中介人對投資回報作失實陳述。消委會已將個案轉交保險代理委員會處理。而消委會跟進投訴後，保險公司稱未有充分的資料證實保險中介人有誤導成分，投訴人最終申請退保。

在〇九年和一〇年，消委會分別收到四十二宗及二十一宗有關投資相關壽險的投訴。今年截至五月，則收到十一宗，投訴內容主要涉及銷售人手和銷售員操守等。而消委會提醒，市民在投保前宜細閱有關計劃的「主要推銷刊物」和「說明文件」，了解說明文件內的假設每年投資回報只屬說明，並非保證回報率亦未必反映現實情況。而市民應評估自己長遠的財務狀況及負擔能力，不應草率作出投保決定，善用「冷靜期」仔細審閱保單，以保障自己的利益。



▲心率表近年銷售趨升

心率表抗干擾表現欠佳

■ 消委會引述國際消費者研究及試驗組織的便攜式心率監測器測試，當中十款在港有相同或類似型號出售。其中「Suunio」和「Oregon Scientific SE122」共兩款在抗干擾能力方面表現較差，以五分滿分，均只得兩分。大部分樣本在「電池」及「機械安全與損耗」表現一般，且容易刮花。在心率快速改變的情況下，大部分樣本顯示正確讀數時，所需時間均較長。

6間店舖賣假藥被定罪

■ 消委會公布六間涉賣假藥而被定罪的店舖名稱，涉及店東和店員分別被判罰款四千元至一百二十小時社會服務令不等。涉及店舖包括銅鑼灣信泰中西藥房、北角新寧藥房、北角興華草行、土瓜灣下鄉道健康藥房的兩間分店及石蔭藥健中西藥行。涉及假藥有威而鋼、黃道益活絡油及保心安油等。其中石蔭藥健中西藥行部分售賣的藥物，被指使用虛假產品說明，藥物成分與標籤不符。



▲其中一間「上榜」的藥店

受污染 Oral-B 漱口水下架

■ Oral-B 漱口水因受微生物污染需全球回收，本港亦有四款產品受到影響，分別為 Oral-B 防止蛀牙含氟不含酒精漱口水 500 毫升、Oral-B 牙齒及牙肉護理不含酒精漱口水 60 毫升，500 毫升及 750 毫升。香港寶潔公司昨日宣布，回收該四款保存期限介於 2011 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日的漱口水，市民可於 8 月 14 日前，致電寶潔香港消費者服務專線 800-969-688，進行退換。

代理 Oral-B 產品的寶潔公司（P&G）表示，由於在其中一間合約工廠的特定生產線中，檢測到旗下某些批號的漱口水微生物超標，因此需全面回收受影響產品，並建議消費者應立即停用有關產品。寶潔公司強調，除嚴重免疫系統疾病外，受影響產品對一般市民健康不會構成影響。

健身中心高壓推銷投訴激增七成 健身男被「割」60萬

【本報訊】健身中心「割客風」日益嚴重！消委會去年接獲八百六十二宗有關健身中心的投訴，較〇九年勁升近七成，當中四成涉及結業，另有超過兩成直指銷售手法有問題。有消費者面對教練「車輪式」轟炸推銷，三個月內簽下六十萬元巨額課程合約；也有長期精神病患被免費贈品吸引，簽下六萬元健身合約。消委會提醒消費者留意合約內容，以免造成不必要的損失。

消委會去年接獲八百多宗有關健身中心的投訴，較〇九年大升六成八，當中三百五十宗涉及結業投訴，另外一百八十四宗投訴指向銷售手法。而有關銷售手法的投訴，過去四年持續上升，〇八年有九十四宗，〇九年有一百七十二宗。今年僅上半年，有關投訴已達一百一十九宗，較去年同期升一成六。

「車輪式」轟炸難以招架

李先生〇八年在某健身中心買入三年會籍，其後短短三個月內，難以招架教練「車輪式」轟炸推銷，於是在沒有檢視個人時間安排情況下，再買入四百多堂拳擊和舉重課程，合計費用高達六十多萬元。他發現，需由每周上堂三日、每堂一小時，改為上堂六日、每堂四小時，才能在到期前完成課程，因此向健身中心提出退款，但遭拒絕，惟有自尋法律途徑追討。

張小姐加入某健身中心成為會員，並買入價值四萬多元的私人教練課程，職員聲稱可代辦每月一千六百元的分期貸款。其後她在職員游說下，再買入每月供款一千八百元的拳擊課程，但卻得知須自行向銀行申請分期付款，這才發現信用卡銀行已一次過替健身中心過數十一萬元。



◀涉及健身中心不良推銷手法的投訴近年持續上升

另一位陳先生，在街頭被健身中心免費贈品吸引，並在五六名職員輪流游說下，簽下六萬元健身合約，期間其身份證和信用卡被職員扣留。陳先生母親後來到消委會求助稱，兒子是長期精神病患者，在藥物影響下簽下合約，根本無能力履行。她向健身中心提出退回款項，但亦遭拒絕，中心只同意暫時凍結會籍。

消委會宣傳及社區關係小組副主席許樹源表示，健身中心不良推銷手法層出不窮，如以試玩或贈品作招徠，多人包圍或將消費者困於房內進行車輪式推銷，虛假承諾可代辦分期付款，甚至謊稱私人教練可助改善身體

或筋骨毛病等，消費者在意志力不堅定情況下，容易衝動簽下巨額會費。

精神病患簽 6 萬元合約

許樹源提醒消費者簽約時留意合約條款，如永久會籍的續會手續、逾期繳交行政費用、課程能否如期完成、教練是否需額外付款等。他提醒消費者不應在遊說下，未經深思熟慮就簽下合約，必須量力而行，否則合約一旦簽訂，消費者亦要承擔一定責任。

17 款面膜含可致敏防腐劑

【本報訊】消委會測試市面三十款睡眠或保濕面膜，發現一個樣本含有游離甲醛，香奈兒、雪花秀等十七個樣本含有「對羥基苯甲酸酯」防腐劑，含量均符合內地標準，但過敏性皮膚若使用過量，可能引致過敏反應。而不少外國產地的面膜，標籤欠缺製造日期、有效日期和產品成份等資料，消委會促請製造商詳細列明相關資料。

低於內地標準上限

今次測試的包括十三款睡眠面膜，以及十七款聲稱保濕、滋潤或紓緩的軟膏面霜，售價每瓶由三十七元至四百四十一元，所有樣本的金屬含量和微生物含量均合標準，亦不含水楊酸。不過包括香奈兒、雪花秀等知名品牌在內的十七個樣本，均驗出含有「對羥基苯甲酸酯」防腐劑，含量由百分之零點零一至零點三不等，最高的是「KIEHL'S Soothing Gel Masque」，均低於內地標準百分之零點四的上限。一款「REGENE 水凝平衡面膜」樣本同時驗出含有游離甲醛，含量為百分之零點零二，亦低過內地標準百分之零點二的上限。

皮膚專科醫生史泰祖解釋，由於面膜含有水分而變壞，需要加入防腐劑，以確保其新鮮。但他表示，過敏性皮膚並不適使用含防腐劑的面膜，一般會引發過敏反應，如紅腫、痕癢和脫皮，嚴重可能會潰瘍。他提及皮膚表面若有粉刺、受傷、濕疹等問題亦不適合使用。他建議市民可先在頸部、臉邊測試有沒有過敏反應，始直接用在臉上。

8 樣本欠有效期限

消委會還發現，多款面膜標籤資料不清晰。「TONY MOLY」和「COSLINE」兩個樣本沒有標示產品成分，只簡約說明含番茄或草莓萃取物、維他命 C 等成分；另有八個樣本次缺製造日期及有效期限，僅顯示開封後的使用期。

消委會宣傳及社區關係小組副主席許樹源指，消費者若僅從開封後的使用期，無從得知該產品是否已經過期，若欠缺充分產品成份說明，亦無從判斷是否適合個人皮膚狀況。他指出，本港現時並無硬性規定化妝品須標示成份表、保質期等資料，但建議製造商清晰列明，以便消費者避免接觸過敏成份，或使用過期產品而致不良反應。

含有「對羥基苯甲酸酯」防腐劑的面膜

Beautiella	水肌柔敏睡眠面膜
Bio-essence	三源活水滋養睡眠面膜
O'slee	清肌水療甜睡面膜
watsons	天然骨膠原保濕滋養睡眠面膜
雪花秀	興潤面膜
霸王草本堂	紅潤透白睡眠面膜
SKIN FOOD	石榴柔白夜間修護面膜
L'OCCITANE EN PROVENCE	深層紓緩保濕面膜
依泉	礦物補水面膜
SHISEIDO	Moisture Relaxing Mask
BIOETHERM AQUASOURCE	Non Stop SOS Hydration Mask
CHANEL	深層保濕水盈面膜
TONY MOLY	番茄抗氧排毒亮白面膜
COSLINE	草莓乳酸面膜
L'OREAL	水感保濕面膜
THE BODY SHOP	維他命 E 深層補濕面膜
KIEHL'S	Soothing Gel Masque
REGENE	水凝平衡面膜(同時驗出含有游離甲醛)

資料來源：消委會第 417 期《選擇》月刊



服務內容隨時被改 合約仍需履行

訂戶睇收費電視任魚肉

【本報訊】消委會今年首五個月接獲五百一十二宗收費電視投訴，當中四十九宗涉及終止合約投訴，較去年大幅飆升近九成。有用戶因訂購的體育頻道被取消，遂向供應商查詢，怎料被自動續約兩年。另有投訴稱，供應商職員聲稱合約涵蓋高清頻道，但事後不兌現，當用戶加錢購買服務時，卻被供應商單方面訂立新約及取消原合約優惠。消委會批評現時合約條款向供應商傾斜，置消費者於不利位置，供應商有權單方面更改服務內容，但用戶仍要繼續履行合約，有欠公允，促請供應商改善。

消委會去年接獲一千八百四十四宗有關收費電視的投訴，涉及更改或終止合約的投訴，由去年首五個月的二十六宗，升至今年同期的四十九宗，升幅高達九成。消委會收集本地四間收費電視供應商的服務條款，發現均列明供應商有權隨時更換頻道數目和內容，但消費者若因此而解約，卻須被罰款。

投訴人陳先生〇九年購買含某足球聯賽的頻道兩年合約，去年六月該頻道被取消，他致電供應商查詢，職員表示可提供另外兩個頻道做補償，他當時沒有答應。至年底時，他再致電詢問續約，卻被告知六月時已被自動續約兩年。另一位投訴人羅先生，購買頻道時供應商表明須含三個指定節目，亦得到投訴人確認。但今年初，他發現有關節目被轉往新頻道播放，只能另付費用才可觀看。他要求終止合約，但遭拒絕。

消委會宣傳及社區關係小組副主席許樹源說，收費電視服務條款複雜，供應商單方面更改服務內容時，未必與當初的服務承諾相符合，但仍要消費者履行合約，做法極不公平。他建議供應商對服務做出重大改動，如調整節目頻道和內容時，應提早向用戶發出通知，用戶應有權無條件終止合約，並有至少一個月考慮期，若用戶已預繳有關款項，也應按比例退款。



▲收費電視以節目質素吸引客戶，但合約條款對消費者並無保障