

不同商場/百貨 消費券購物後 退款退貨程序

銅鑼灣崇光百貨

准許退貨？
視乎個別商戶規定
准許退款？
視乎個別商戶規定

銅鑼灣時代廣場

准許退貨？
視乎個別商戶規定
准許退款？
視乎個別商戶規定

百老匯電器

准許退貨？
只限有質量問題商品，10天
內換同牌子同型號
准許退款？
不設退款

DON DON DONKI

准許退貨？
只限有質量問題商品，7天內換
同等價、或補差價換較貴貨品
准許退款？
不設退款

黃埔Aeon

准許退貨？
只限同價或補差價換貴貨
准許退款？
只能退電子消費券（八達通用
戶除外），不設現金退款

中環先施百貨

准許退貨？
7天內換同價或補差價換貴
貨，每張單限退一次
准許退款？
不設退款

上環永安百貨

准許退貨？
7天內換同價或補差價換貴貨
准許退款？
不設現金退款，但可換領等值商場
現金券

●資料來源：記者到各商場/百貨公司放
蛇詢問售貨員所得
●整理：香港文匯報記者 邵昕

特區政府的電子消費券計劃昨日截止登記。計劃推出半個月以來，消費市道火爆起來，有小部分商戶乘機混水摸魚「掠水」。香港文匯報記者放蛇直擊部分無良商戶的賤招，包括有商戶濫收附加費，有市民更投訴被徵收附加費25%，有商戶則設立所謂「最低消費額」逼消費者多購物。有無良商戶被記者質問時聲稱是有關的電子支付平台收取手續費，他們揚言「只得」以「用者自付」原則向客人收取附加費以抵消行政成本。特區政府在回覆香港文匯報查詢時強調，商戶向顧客收取附加費及設最低消費額均屬違規行為。 ●香港文匯報記者 邵昕、唐文



●消費券掀起全民購物熱潮，然而有部份商戶機關算盡，濫增收費，違規賺盡。

香港文匯報記者 攝

香港文匯報記者放蛇 揭「手續費」「最低消費」等違規亂象

奸商濫收附加費 保底陰乾消費券

電子消費券計劃推出半個月，截至上周一（9日），消委會共收到127宗與消費券相關的投訴，其中多宗涉及濫收附加費。香港文匯報記者日前在電器格價網站發現，有市民投訴在一間網上電器店使用消費券「埋單」時，被收取相當於消費額1.5%至2%的手續費。

稱「公司規定用者自付」

記者伴裝有意買雪櫃聯絡該電器店查詢，當店員得悉記者擬以消費券結賬即「溫馨提示」道：「本公司規定要收1.5%至2%的手續費。」記者追問原因，店員一副「無可奈何」的口吻說：「是為繳交電子支付平台的手續費，我們無賺多你的，都是用者自付啫。」飲食業也存在這類濫收費用的情況，消委會日前收到有市民投訴指，早前向一間餐廳訂位幫襯中午自助餐時，報稱成人每位收費278元，惟當職員知道投訴人使用電子消費券埋單後，即告知消費券客

戶的每位收費為348元，即較原價貴兩成半。投訴人批評該餐廳無理加價，有向公路「打劫」之嫌。

香港文匯報還發現，有部份酒樓規定若使用支付寶、微信支付、八達通付款時，最低消費額為100元，否則會被徵收一手續費。涉事的酒樓職員被記者追問原因時，僅重複地稱：「呢個係公司規定，我都唔清楚原因。」

食肆迫現金結賬屬違規

據了解，消委會也接獲類似的投訴。有市民於本月4日上午在一間酒樓茗茶，兩件點心加上茶價盛惠42元，投訴人透過八達通使用消費券付款，卻被職員以電子消費券最低消費額100元為由拒絕，最後投訴人以現金結賬。

消委會還收到一些拒絕混合式支付的投訴。其中一名投訴人光顧一間酒樓宴請親友，最後結賬為2,200元。投訴人要求以支付寶用消費券支付其中

2,000元後，再以信用卡或現金支付餘額，但被店方拒絕，投訴人最終無奈以信用卡簽賬付清全費2,200元。

特區政府發言人回覆香港文匯報查詢時強調，使用消費券購物或購買服務不存在最低消費的要求，更不容許額外收費。商戶接受消費券計劃下的四款儲值支付工具的任何一款作付款方式，就不能拒絕消費者透過該工具使用消費券，消費者亦毋須知會商戶會以消費券付款。如果有商戶違反規定，向使用消費券的人士濫收費用或設置不合理要求，將會由儲值支付工具營辦商按協議作出跟進。

飲食業組織「稻苗學會」會長黃傑龍接受文匯報查詢時表示，相信這些是極少數個別事件。學會已與消委會進行了解，相關行為應該不涉違法行為，又希望業界能繼續抱着待客以誠的營商態度，在入座前向顧客說明收費細節，令消費者安心消費，為食肆帶來收益的同時也建立好良好的商譽。

退貨拒退消費額 八達通無法退款

政府電子消費券的推出引發全城消費熱潮，不少市民在此期間大手消費，但事後倘發現貨品有問題，如何處理退款退貨問題令人頭痛。香港文匯報記者日前以顧客身份走訪多間商場、百貨公司，了解有關的退款退貨程序，發現幾乎所有商戶都不設退款，但店員極少主動提醒相關條款。同時，透過八達通使用消費券，無法退款至該平台的消費券戶口內，市民必須與個別商戶協定退款安排，以免貨品「不似預期」時，換來一肚氣。

多設換貨變禮券 僅Aeon可退款

香港文匯報記者日前以顧客身份走訪多間商場及百貨公司，發現只有Aeon百貨公司設有退款安排，但只能退回到消費券戶口中，不能取回現金，而八達通無法將退款額回撥至該平台的消費券戶口中。

其他百貨公司大多數不設退款安排，當消費者不滿意所購貨品，或者商品出現品質問題只可選擇換貨，或獲發該公司同等面值的禮券。其中，上環永安百貨推出商場現金券，消費者可換領等值商品的現金券，現金券可於一個月內在商場內任意部門使用，不設找贖，惟須確定貨品及包裝完好無缺。其餘多間商場、百貨公司均只接受換貨服務，並要必須保存有效單據。

講到退款細節 商戶能懶則懶

香港文匯報記者實測時發現，所有商戶均未在顧客選購時主動提及退款事項。除極少數商戶在店內部分位置張貼退款條例外，大部分商店在顯眼位置均沒有相關細則或提醒，需要顧客自行詢問留意。

特區政府發言人在接受香港文匯報查詢時提醒，市民消費前應密切留意退款退貨的相關安排，因為不同商戶訂定的退貨或退款條款及安排各不相同，一般在雙方同意的前提下，可以透過讓消費者換貨的方式處理。

同時，透過支付寶香港、Tap & Go「拍住賞」或WeChat Pay HK使用消費券交易後，若雙方同意退款，有關款項會退回消費者的消費券戶口內。由於運作模式不同，使用八達通付款的退款安排須由商戶及消費者協商決定。

消費券登記「尾班車」 婆婆：好彩趕得切！



昨日是政府消費券計劃最後一天接受登記。部分長者因為信息接收不夠靈通，臨近結束才匆匆趕搭「尾班車」到附近的郵政局交表，也有人因「拖延症」惘惘來遲。根據有關規定，最後一批透過電子方式登記的市民須於下周一前完成身份認證，否則申請將作廢。他們與上月18日後完成電子登記及所有書面登記的市民，將於下月1日領取第一期消費券。

消費券計劃於昨日截止登記。由於昨日是星期六，銀行及郵局下午休息，選擇書面登記的市民須於昨日下午一時前遞交申請表格。昨日中午前，香港文匯報記者在深水埗郵政局觀察，約10名市民「臨尾」交表，大多是長者，亦有人因之前提交申請、但填寫資料錯誤，昨日趕至重新提交表格。

有臨尾收到風 也有「拖延症」

65歲的李先生從事書畫裝裱，昨日遞交申

請。他直言，自己平日較少關注新聞，家人均不在港，加上患有眼疾，基本上不會使用手機，接收信息的渠道相當少。前兩日，他偶然在電視節目上見到消費券的訊息，才知道要申請。

吳女士情況與李先生類似。她獨居生活，「搞不懂」手機電腦之類的電子產品，亦不愛讀報和看電視，若非數日前和同鄉聊天知道消費券計劃，她根本不會過來申請，「好彩都趕得切！」有市民則受「拖延症」所累，退休人士李先生稱，一早知道申請消費券的最後期限，但他解釋因為做兼職「太忙、無時間」，拖到最後一天才遞表。

69歲的梁先生早前已交表，不過收到短信指他提供的資料不正確，原有登記申請被註銷，故昨日重新提交申請，「八達通填錯咗數字，我幾個禮拜前已經交咗表，前日政府先話畀我知資料出錯。」

●香港文匯報記者 唐文
圖：香港文匯報記者 攝



●李先生



●梁先生



●深水埗郵政局有市民趕上消費券登記「尾班車」。

80歲以上長者接種率僅1%

香港文匯報訊（記者 文森）香港的新冠疫苗接種計劃開展至今近半年，逾半合資格人口已打最少一針，惟一旦受感染病情普遍較嚴重的高齡人口接種率不理想，80歲或以上長者的接種率僅1%，但染疫後的死亡率高達

25%。香港大學醫學院內科部免疫及過敏學臨床助理教授李曦昨日指出，只有3類人士未必適合打針，其中並不包括大部分拒絕打針者所憂慮的「三高」問題。李曦昨日接受電台訪問時表示，香港過敏學會早前已發出指引，

只有接種一劑疫苗後出現懷疑過敏反應、有過敏性休克病史，或對多種食物或藥物嚴重過敏的3類人士，其他人都適合打針。在醫管局的疫苗過敏安全診所至今處理約4,000宗求助個案中，只得2%被診斷不適合打針，「真的是嚴重過敏休克，或者是嚴重性過敏反應只有數宗，一隻手都數得完。」

香港70歲至79歲，及80歲或以上長者的接種率目前分別為5%及1%，香港內科醫學院院長李錦滔昨日在接受電台訪問時引用數據表示，全球已為60歲或以上長者接種2,000萬劑科興疫苗，並無證據顯示疫苗令死亡率提升，或增加中風和患心臟病風險。美國、加拿大、英國、新加坡及以色列等更優先為長

者打針，令當地長者接種率高達九成。他強調，疫苗是對抗新冠病毒的最佳武器之一，全港市民，包括長者和慢性病患者都應盡快打針，「長者是最需要新冠疫苗去保護的一群。香港整體新冠肺炎的死亡率大概1.8%，70歲到79歲是7%，超過80歲的長者，死亡率更高達25%。」