



# 電子點餐有伏 埋單突收加一

## 消委會：相關投訴趨增 有食客稱賬單竟多收26%收費

伴隨科技進步，餐飲業亦邁向數碼化，愈來愈多餐廳開始使用二維碼（QR Code）落單，但與此同時，電子點餐亦隱藏消費陷阱。香港的法定機構消費者委員會去年和前年接獲與食肆有關的投訴較2020年升近一倍，當中電子點餐的投訴趨增，最常見的是電子餐牌與實際收費不一致，有食客用電子點餐被多收26%收費，也有電子餐牌顯示「免加一」，臨到付款一刻才發現有隱藏「加一」服務費等。消費會提醒食肆，應適時更新數碼系統內容，保證各系統收費一致和正確，否則有機會干犯《商品說明條例》。

◆香港文匯報記者 唐文

▼餐飲業邁向數碼化，愈來愈多餐廳開始使用二維碼落單。

香港文匯報記者郭木又 攝



消委會昨日公布最新一期《選擇》月刊，其中一章節分析電子點餐的新趨勢。消委會於前年和去年分別錄得1,120宗和1,160宗食肆相關投訴，較2020年的621宗增加近一倍。今年截至4月亦錄得453宗，當中約三成與收費爭議有關，部分亦同時涉及電子餐牌或二維碼點餐糾紛。

投訴人之一方小姐早前到餐廳用晚餐，以手機掃碼點餐，當時手機上顯示服務費為0元，豈料結賬時，打印收據中有一項「+10%服務費」，方小姐感到困惑，但餐廳堅持收費，她只好無奈付清費用，其後向消委會投訴，要求餐廳退還有關款項。

餐廳稱系統初用有待改善

涉事餐廳回覆消委會查詢時堅稱，每晚6時後會向食客徵收加一服務費，由於點餐系統剛啟用不久，部分設定仍待完善，因此點餐賬單內未有顯示收取「加一」，目前已向系統供應商反映並作出更正，同時願意向投訴人退回相關款項。

另一投訴人何先生與親友到餐廳用膳，用手機掃描電子餐牌，當時套餐收費顯示為每位228元，由於何先生有點其他「單叫」食物，結賬時未留意總數，數小時後他翻查賬單才發現，兩份套餐共收費576元，即每份套餐288元，每位較電子餐牌顯示價錢貴60元、即多收逾26%。

經消委調停 食店願回水

餐廳職員向何先生解釋，該套餐正確收費為每位288元，電子餐牌仍

未更新，同時向其致歉和提出贈送甜品作補償。不過，何先生認為職員應在下單前告知客人，並指出電子餐牌顯示相關資料已在當日更新，不接受該店補償安排，同時認為餐廳涉及不良銷售手法，因此向消委會投訴。經消委會調停後，該餐廳表示願意向投訴人退回差額和當中的加一服務費，合共132元，個案得以解決。

消委會提醒，食肆在引進線上系統前應進行測試，同時必須在餐牌和店內當眼處清楚標示相關收費，特別是在不同時段會否收取特別服務費，並及時更新點餐系統，否則食肆可能會因為錯誤或遺漏的食物或價格資訊而干犯《商品說明條例》。

稻苗飲食專業學會主席徐汶緯解釋，電子點餐與會計屬兩個不同系統，需時更新對接，才會出現多收費的情況，尤其一些中小微企或小微企使用外判科技公司，系統更新時或出現「時差」。「相信絕大部分香港飲食業、同業不是想欺騙市民、騙客人，賺取少少利潤。」

職員主動遞上熱水 結賬卻要收費

此外，消委會亦收到一宗關於茶芥的投訴，投訴人到一間餐廳用膳時，職員主動遞上熱水，結賬時卻以「中國茗茶水」為名，向投訴人收取每位20元茶芥。投訴人認為，點餐紙雖列明「另收茶芥」，但坊間普遍認為「茶芥」是指熱茶和調味料，而點餐紙的英文寫法亦是「TEA」，白開水不應收費，但餐廳最終拒絕退款。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，涉及茶芥爭議的為傳統菜館，餐牌最後一頁對「茶芥」作出定義，點餐紙則沒列明該定義，而消費者一般認為熱水無須收費，食客有權不付錢，但多數消費者不會為數十元追討，極其量下次不再光顧。

## 13款成人尿片透氣度低 兩款回滲嚴重

香港文匯報訊（記者 唐文）不少長者，特別是長期臥床人士，或有大小便失禁困擾的人士，都需要使用成人紙尿片，有關產品緊貼使用者皮膚，若透氣度不足或衛生程度欠佳，可能導致皮膚過敏，甚或皮膚炎、尿道炎等。消委會近期測試市面上30款紙尿片、紙尿褲或尿墊，其中13款樣本的透氣度較低，兩款回滲較嚴重，一款樣本的滲漏量較多。

今次檢測的30款樣本，包括15款成人紙尿片、10款穿著式成人紙尿褲和5款尿墊，大部分都沒有滲漏或只有輕微滲漏，惟一款尿褲防漏表現稍遜。

15款紙尿片中，有3款總評分達4分（滿分5分）或以上，品牌分別是「安心寶」、「White Industry」和「加零一」，三者在吸收速度、抗回滲和防漏表現上均良好，而在紙尿片普遍得分偏低的透氣度項目上，亦有頗佳表現。

至於紙尿褲和尿墊樣本，尿褲樣本整體透氣度不俗，有4款達5分，而尿墊樣本的透氣表現懸殊，有3款達4分以上，但亦有兩款的外層沒有量得任何水氣流量，情況極不理想。在衛生和化學安全程度方面，絕大部分均符合相關標準要求，惟有一款檢出少量真菌和4款檢出游離甲醛，都低於相關要求標準上限。

由於紙尿片用品需要頻繁更換，售價亦是一項重要考量。15款尿片樣本每片平均售價介乎4.3元至9.3元，按每天更換6次、每月30天計算，每月花費774元至1,674元，價錢相差一倍，而售價與產品質素並無必然聯繫，例如每片售價最高（9.3元）的尿片樣本，總評分僅3分，表現較為遜色。消委會建議，因行動不便引起的失禁或要長期臥床的長者，應選擇不易滲漏、透氣度高、及吸收速度快的尿片，如失禁情況輕微，則可選擇尿墊。



◆消委會近期測試市面上30款紙尿片。香港文匯報記者郭木又 攝

另外，消委會發現個別紙尿片等產品存在標識不清問題，其中5款僅列明生產日期，未提供保質期或有效期限，更有兩款完全未有任何標識。消委會總幹事黃鳳嫻指出，尿片並非真空密封產品，包裝內會接觸空氣，而香港天氣潮濕，長期下來有機會污染產品，「這些（生產日期等）資料廠家提供起來並不困難，消費者對此有知情權。」

## 驗17款通渠劑 5款無列明產品成分

香港文匯報訊 不少家庭都曾購買過通渠水嘗試自己在家通渠，但大部分通渠產品都帶腐蝕性，若選擇不合適產品或使用不當，可能毫無效果，甚至增加意外風險。各類通渠產品含不同主要成分，針對不同淤塞問題會有不同功效，使用前應仔細閱讀產品成分標籤才能「對症下藥」。消委會近日檢視了市面上17款較常見的通渠劑，發現有5款樣本沒有列明產品成分。

消委會指出，若要溶解廚房銹盆去水喉油脂，最好選擇強鹼性的通渠劑，此次檢測中有11款樣本均表示含有強鹼性成分，通常含氫氧化鈉（sodium hydroxide），帶有強烈腐蝕性。洗手盆或浴室的去水喉淤塞通常由毛髮造成，有11款樣本標示為含有過碳酸鈉（sodium percarbonate）或次氯酸鈉（sodium hypochlorite）等氧化劑，一般能有效分解毛髮中的蛋白質成分。有一款樣本標示含有強酸（俗稱瀝水）成分，腐蝕性極高，一般只建議由專業人士使用。另外有5款標明不適用於座廁，消費者應留意產品適用範圍。

通渠劑如果使用不當會構成安全風險，若濺到皮膚等外露部位，可以造成嚴重化學灼傷。使用時產生的熱力，也可能超過喉管可以承受的負荷，導致物料軟化或變形，若喉管為金屬物料，切勿使用含強鹼或強酸性的通渠劑，以免喉管被蝕穿。



◆市面有售的通渠劑。香港文匯報記者郭木又 攝

## 七成半滑板未符歐洲安全標準

香港文匯報訊（記者 文森）自從滑板運動正式被納入奧運比賽項目後，香港亦掀起「踩板熱」。消委會首次抽驗市面16款滑板樣本，昨日公布測試發現，七成半（12款）樣本未符歐洲安全標準，包括5款樣本結構不安全；10款樣本未能通過模擬跳躍着地的跌落測試，當中5款的板身更於測試後出現破裂，或會導致使用者失衡而受傷。消委會已將有關測試結果交予海關跟進，而海關回覆指，該等產品在市面上已停止供應。

消委會早前抽驗16款滑板樣本，其中6款屬於A級滑板，售價由368元至2,580元，最大承重量為20公斤至100公斤；另外10款則屬B級，售價由80元至550元，最大承重量為20公斤至50公斤。

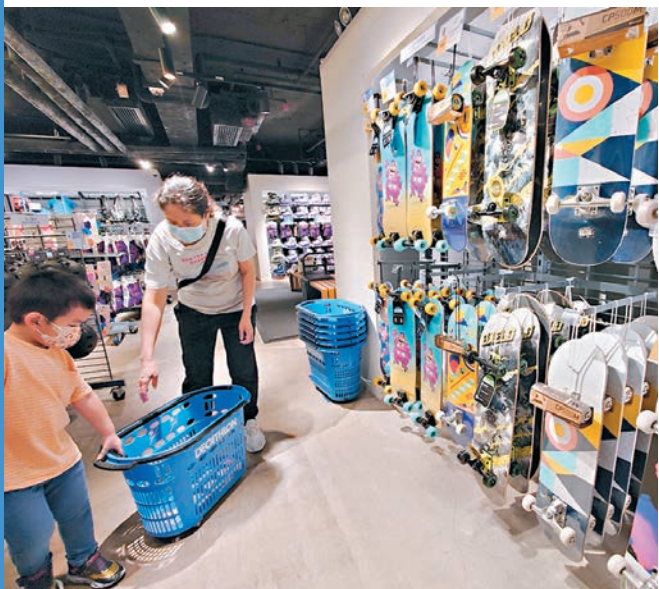
因踩板時會有很多跳躍動作，消委會用20公斤的承重工具跌落在滑板上進行試測，模擬使用者跳躍。測試結果發現，只有4款滑板樣本符合歐洲安全標準，其中3款為A級樣本，包括總評分達五星、售價分別為699元的OXELO「CP100 Skateboard」和2,580元的SmoothStar「34" Filipe Toledo #77」，以及獲4.5星評分、售價1,900元的Hydroponic「Skate Cruiser FISH 28」。至於B級樣本，則只有一款售價399元的OXELO「CP100 Kids Skateboard」樣本通過安全測試，並獲評五星。

5款捱唔住測試板身破裂

其餘12款、即近七成半的樣本安全未達歐盟標準，當中有10款未能通過跌落測試，包括5款B級滑板板身未能承受撞擊力而破裂；另有兩款A級滑板軸承部件出現破裂、扭曲，甚至斷開，售價498元的Coolstep「公路長板跳舞板」及368元的森之部落「公路長板跳舞板」，同只獲總評分2.5星。整體有5款樣本的結構不安全，它們板身表面太平滑或輪子的螺絲凸出，超過板身闊度，容易刮傷使用者。

11款無標示最大承重量

消委會還發現，16款滑板樣本當中11款標籤資訊不足，沒有在包裝上標示最大承重量。消委會總幹事黃鳳嫻提醒消費者在選購時，考慮滑板的承重量是關鍵因素，「購買時純粹考慮滑板是否美觀、設計好不好、顏色是否喜歡、有沒有特別簽名，又或者自己看上去、踩上去的感覺，純粹根據這些條件選擇，未必完全最適合，承重量才是關鍵。」



◆顧客在店鋪選購滑板。香港文匯報記者郭木又 攝

## 網購騙案新高「轉數快」淪「騙數快」

香港文匯報訊（記者 文森）網購已成為市民日常生活的一部分，網購行騙手法應運而生。消委會昨日指出，其中一種網購騙案手法，是騙徒假扮賣家在社交平台、討論區或買賣平台，發帖文或開設專頁，甚至假冒同名店舖出售貨品，但收款後便會失去聯絡或封鎖買家的賬戶，大部分騙徒均以個人名義登記的「轉數快」App收取騙款，使「轉數快」App變為「騙數快」詐騙工具。

據警方數字顯示，自疫情爆發後，接獲的網購騙案劇增逾3倍，去年更高達8,135宗，為近年新高。消委會列出網購騙案的兩大慣常手法，除了假扮賣家外，另一種常見手法是，騙徒假扮消費者做俗稱的「彈票黨」，在買賣平台主動接觸出售二手名錶、手袋等奢侈品賣家。

騙徒先會訛稱有興趣光顧，並存入空頭支票至賣家的銀行戶口，或以假入數紙瞞騙賣家，製造付款假象，而賣家可能因未查閱銀行戶口的結餘，直至出貨後才發現款項未成功到賬。此外，銀行「戶口結餘」更新，不代表已成功過數，「可用結餘」才可真正正確認。

若多外籍人士留言 店主答「已PM」高危

為預防市民上當受騙，消委會教路，在Facebook的「專頁資訊透明度」可看清專頁過往的改名紀錄、建立日期和管理員所在地。如果該專頁為新開設，或經常改名，或管理人身處境外卻聲稱本地商戶，則意味存在一定風險。需留意社交平台專頁的正評和留言，如果留言內容多為正評，且留言者是外籍人士，而店主回覆「已PM」，也為高危信號。