

# 藥店斤變兩十倍價欺客

## 首8個月4店共涉49宗投訴 消委會點名譴責手法卑劣

香港與內地恢復全面正常通關後，個別藥店的不良銷售情況有死灰復燃之勢，影響旅客旅遊體驗及香港聲譽。香港消費者委員會昨日表示，通關後與藥店相關投訴顯著飆升，並公開點名譴責銅鑼灣4間藥店營商手法卑劣。今年首8個月，該4間藥店共涉及49宗投訴，增幅幾乎是去年全年接獲投訴的一倍，涉款58.6萬元，最大宗損失約10萬元，套路包括標價模糊或迴避交代重量單位；當顧客有意購買時，店員馬上將參茸藥材搗碎、切片，待米已成炊後才知重量單位由「斤變兩」或「兩變錢」，迫使顧客支付較原先預算高10倍至16倍不等價錢。部分藥店前科累累，透過改名換姓繼續營業，消委會呼籲各監管及執法機關加強監管、果斷執法。

◆香港文匯報記者 郭倩

### 消委會點名手法卑劣藥店

◆圖：香港文匯報記者曾興偉 攝



香港消委會昨日舉行記者會，公開點名4間藥店，包括「藥城」、「521生活百貨」、「環球大藥坊」及「安康大藥坊」，並嚴正譴責其經營手法。

消委會商業手法研究及消費者投訴審查小組副主席彭楚夫表示，自香港恢復對內外全面通關之後，與藥店有關投訴數字明顯增加，對本地零售業及旅遊業造成較大打擊。

### 舊橋割客 涉款總額逾58萬

在2021年至今8月期間，消委會共接獲96宗涉及該4間藥店的投訴，佔期內同類投訴31%，其中80宗涉不良銷售手法。單計今年首8個月，已錄得49宗相關投訴，超過去年全年的26宗，其中10宗投訴來自本地消費者，另39宗投訴分別來自內地、澳門及新加坡，涉款總額逾58萬元，平均每宗個案涉款1.1萬元。經消委會協調跟進後，店舖已全數或部分退款。

### 不提計價方式 單位字小色淺

彭楚夫形容，「橋唔怕舊，最緊要受。」該4間藥店採用傳統不良經營手法，包括含糊地標價，令消費者以為是每斤定價，最後卻「斤變兩」、「兩變錢」，實收金額較顧客原理解的貴10倍，甚至16倍，「這些中藥材和參茸海味的價錢牌通常標

示非常顯眼的售價，但在價錢牌下方卻以非常細小及不顯眼顏色的字體標示重量單位，如每兩或每錢，令消費者難以察覺。」

他續說，由於內地慣常是以斤作計價單位，故會令內地旅客更易墮入圈套。當顧客向店員查詢時，店員只會告知牌上售價而不會提及計價重量單位，「店員往往會在顧客顯示有購買意慾時，迅速將藥材磨碎及切成片，米已成炊，逼迫顧客支付巨額賬單。」

彭楚夫表示，消委會在決定點名譴責前，曾分別約見該4間藥店的負責人，其中一名聲稱為「藥城」及「521生活百貨」處理會計的代表否認員工作出不良銷售行為，但承諾會向管理層傳達消委會的訊息。「環球大藥坊」的負責人則拒絕會面，但答應會改善營商手法及妥善處理消委會接獲的投訴個案。經消委會介入調停後，藥店均願意退還部分或全部款項，及改善營商手法，但其後消委會仍不斷收到新的投訴。

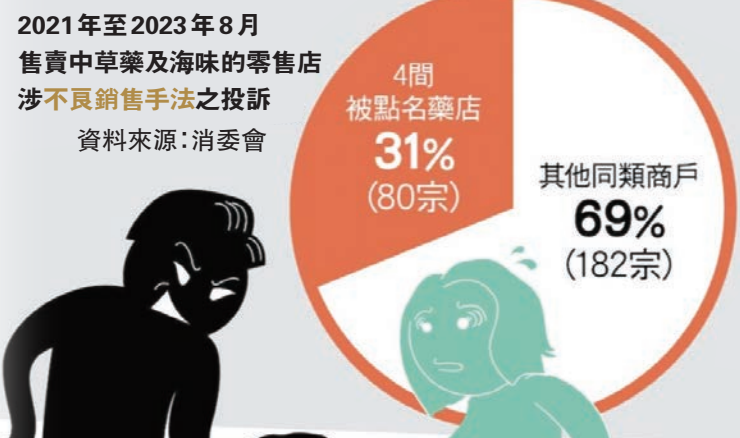
### 部分為慣犯 疑「換殼」再割客

部分被點名的藥店更是「慣犯」，前科累累，卻透過「改名換姓」繼續營業及欺騙消費者。彭楚

夫指出，留意到今次被點名的「藥城」，其舖位前身為一間曾於2015年被消委會點名批評、名叫「宗宏堂大藥坊有限公司」的藥店。經翻查公司註冊處資料後發現，「藥城」的其中一名股東正正是「宗宏堂大藥坊有限公司」負責人，顯示兩間藥店的背後主事人疑屬於同一夥人。此外，被點名的另一間藥店「環球大藥坊」早前已結業，上址由「安康大藥坊」承租，但兩藥店均由「新兆財有限公司」經營，懷疑亦是同一夥人改名後繼續營業的伎倆。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，點名譴責除了對業界有發出警號的作用之外，亦能有助教育消費者，讓其提高警惕。她強調，消委會不會姑息以不良手法營商的店舖，並呼籲各監管及執法機關加強監管、果斷執法；顧客遇到強迫購買時要保持冷靜，不要提供信用卡、現金或電子支付二維碼。

她指出，香港消委會已經和內地多個省市消委會簽訂合作協議，設立跨境消費投訴轉介機制，即旅客回內地後仍可向所在省市消委會投訴，以維護自身權益。



### 「話你氣色差」賭你不問價

香港文匯報訊（記者 郭倩）除了「斤變兩」、「兩變錢」外，消委會總幹事黃鳳嫻介紹，藥店較常見的不良營銷手法還包括職員稱客人臉色欠佳、腰骨不好等，推薦中藥，「他們會介紹數樣藥材，真的明碼實價，但其中有一樣很貴。消費者不慎以為你全說是兩、變了錢，他不知道。很多說你眼黃、發黑、精神及睡眠不好，所以介紹一些藥材絕對有幫助。消費者不虞有詐，中了招。」

「其實氣色差這些問題每個人或多或少都會有，而藥店職員指出顧客有這些常見的健康問題，有時亦會誤打誤撞講中，博取客人信任後就乘機推銷產品。」黃鳳嫻表示，其中一宗個案的投訴人一家三口訪港，光顧今次被點名譴責的「環球大藥坊」時，職員稱該名爸爸「臉色不好」、「腰骨不好」，並向其介紹中草藥，「咁啱，這位顧客又正好在幾天前提傷腰，便覺得（職員）好專業。」在介紹有關的中草藥時，職員並未提及價錢及單位。當事主說有興趣後，藥店隨即派人將藥材磨粉，並收取事主10.9萬元。事主隨即到海關舉報，其後先獲退款兩萬多元，及後獲退還餘下款項。

### 「最狠」推銷途中已開始磨粉

另一求助個案為一對內地大學生情侶，他們在「藥城」購買止痛藥膏時，職員亦以相似手法，稱他們臉色欠佳，進而推薦兩種中藥藥材，推銷時未具體交代兩種藥材的單位，標示字體亦大小不一，更刻意混淆兩種藥材，在推銷同時已為藥材磨粉，最終向二人收取兩萬元。二人經討價還價後支付一萬元，及後向消委會投訴，成功討回款項。

## 4店有扮懵有落閘 亦有稱「別人眼紅」

### 特寫

被香港消委會點名譴責的銅鑼灣4間藥店，實際仍營業的只有3間。香港文匯報記者昨日下午逐一向有關藥店求證，現場所見，這些店舖出售的中藥材及參茸海味，在價錢牌雖然已有標明重量單位，但相當混亂，部分貨品以兩計，有些則以錢計。疑似改名重開並在同一地址開店的「安康大藥坊」職員表示：「我第一日上班，什麼都不知道，亦沒有收到老闆的指引。」隨後，兩位職員將店舖的門閘拉下暫停營業。

有從該店購買藥材的內地旅客向香港文匯報表示，昨日在店內消費逾千元，但未發現職員有不良銷售，「無推銷，裏面的價格都有標明清楚，感覺還好。」

在附近上班的曾小姐就曾經在該店「中過招」。她透露，自己在疫情期間光顧該店的前身「環球大藥坊」，本來打算購買口罩，結果店員向她推銷蟲草產品。「店員初初與我說，只是二三百元，之後我坐下去，他幫我磨粉，我沒有留意是多少钱，接下來計吓計吓，兩萬多元。我很無奈指不要，他很像很惡、恐嚇我般，令我一定要，最終我很無奈，要（付）二千元才可出門。」

「藥城」職員則聲稱不清楚被消委會點名批評一事，拒絕傳媒訪問。「521生活百貨」的職員亦拒絕記者拍照，又稱：「有人眼紅（嫉妒），有些事我不方便講得太明。」

今次被點名的藥店，全部位於銅鑼灣遊客區，有市民擔心破壞香港形象。蕭小姐說：「我覺得會影響香港的聲譽，通常騙都是騙旅客。」

◆香港文匯報記者 郭倩

1. 藥城  
銅鑼灣駱克道522號地舖

2. 521生活百貨  
銅鑼灣駱克道521號地舖

3. 安康大藥坊 (前身環球大藥坊)  
銅鑼灣東角道22-24號怡東商場地下20號連1樓



資料來源：消委會

◆「安康大藥坊」落閘。  
香港文匯報記者郭倩 攝

◆「安康大藥坊」前身「環球大藥坊」。

◆「安康大藥坊」職員稱什麼都不知道。  
香港文匯報記者 郭倩攝



## 「藥房」受衛生署規管 「藥店」擁「混淆之利」

### 專家之言

今次被香港消委會點名譴責的藥店，不少取名「藥坊」，容易與已註冊、獲「Rx」標誌的「藥房」混淆。註冊藥劑師龐愛蘭昨日向香港文匯報表示，出售非毒藥類藥物（如參茸）的商舖無須領相關牌照，只需持商業登記牌照，與受規管的藥房屬兩碼子事，建議禁止這些店舖的店名用上「藥」字中英文稱號，以免混淆視聽。港九藥房總商會副會長劉愛國表示，商會已加強在香港及內地宣傳，以便公眾分辨真假藥房。對有不良營銷手法的藥店換店名繼續經營，他建議禁止屢犯的東主開店。

### 商會倡禁無註冊者用「藥字頭」

根據香港藥劑業及毒藥管理局資料，全港現有615間「獲授權毒藥銷售商」(ASP)，即有「Rx」標誌的「藥房」，可出售醫生處方及有在場註冊藥劑師監管的藥物；銷售傷風、敏感藥如抗組織胺等常見成藥的店舖，需領有「列載毒藥銷售商」牌照。同時，根據《中醫藥條例》，出售附表1及附表2的烈性/毒性中藥材和常用中藥材零售藥，亦需領牌照。

## 「藥店」擁「混淆之利」

至於出售非毒藥類藥物的店舖，只需要領有商業登記牌照。龐愛蘭指出，市面充斥以「藥坊」、「藥店」、「藥莊」等命名的零售店舖，與受監管的「藥房」、「藥行」容易令遊客及本地市民混淆，建議修改《藥劑業及毒藥條例》，限制零售業使用「藥」、「葯」、「Drug」、「Medicine」等名稱，「衛生署只巡查註冊名單內的藥房和藥行，不會規管藥店，因此應該由源頭禁止這些店舖使用『藥』字。」劉愛國向香港文匯報指出，商會一直加強對註冊藥房的宣傳，包括在內地「小紅書」上宣傳，以免旅客誤墮陷阱。目前，香港無註冊的藥店多達4,000間，打擊難度高，但政府仍要加強巡查，包括海關「放蛇」打擊，又希望法庭加強懲處，以收阻嚇作用。

對一些不良藥店被「踢爆」後更改店名經營，他認為應規管藥店的東主，倘被發現其開設的藥店屢有不良銷售前科，可研究禁止開店。民建聯香港島東議員梁熙認同，應對屢勸不改的藥店加以規管，「到底這些藥店背後的股東、董事，究竟是什麼人，然後針對性，對這些股東、董事所開的藥店，來去做「放蛇」工作，如果有詐騙、欺騙手段銷售，就要去執法。」

◆香港文匯報記者 劉明