

手機漫遊割客 投訴激增七成

首8月消委會接1213宗投訴「不覆短訊當同意」極離譜

香港疫後全面復常下，大批市民恢復外遊計劃，不少人會選擇直接使用本地電訊商提供的語言或數據漫遊服務計劃。香港消費者委員會昨日表示，於今年首8個月已接獲1,213宗相關投訴，較去年同期升70%，半數屬收費爭議。有投訴人多年前已通知電訊商關閉其漫遊服務，但今年到內地旅行回港後發現被電訊商收取了一日漫遊數據費，其後才知悉該電訊商曾發短訊通知，他沒為意，電訊商就將不回覆當為「默許」、認同開通服務安排。有個案為漫遊通話賬單滯後數月，令投訴人在不知收費情況下繼續使用，最終收到逾萬元「震撼賬單」。消委員表明，電訊商是否可以將消費者的不回應視作接受安排，值得商榷。

◆香港文匯報記者 聶曉輝

消委會昨日出版的最新一期《選擇》月刊中披露多宗與電訊服務有關投訴。有投訴人多年前已通知某電訊商關閉其漫遊服務，今年5月他到內地旅行，其間一直使用內地電話卡，回港後卻發現被電訊商收取一日漫遊數據費100元，方知道電訊商原來曾於3月以短訊通知他，會於短訊發出後10天為其自動開啟漫遊服務，同時設置每日漫遊收費上限100元；如不需要開啟漫遊服務，客人需透過短訊回覆。

沒留意短訊 不知電訊商變招

由於短訊內文頗長，加上投訴人已多年沒有開啟漫遊服務故不以為意，結果10天後電訊商再發短訊通知他已開啟漫遊服務，並被收取100元。經消委會介入後，投訴人最終獲豁免有關費用。

4月5月追收2月費用 合計逾萬元

另一投訴人今年初於加拿大逗留數月，在1月及2月在當地使用香港的手提電話號碼進行漫遊通話，及至3月才收到賬單，顯示1月曾使用7分鐘漫遊通話服務，被徵收170元。投訴人於4月再次收到賬單，就其於2月共160分鐘漫遊通話被徵收4,900元，並顯示其漫遊服務於2月底截數，而他在3月份亦沒有再使用漫遊通話，遂繳付費用。

然而，投訴人於5月再次收到賬單時，被追收2月27日共165分鐘的5,050元漫遊通話服務，即電訊商在3月至5月期間合共向投訴人收取約10,120元的漫遊通話收費。投訴人不滿賬單嚴重延誤，令他不知不覺過量使用漫遊服務，又不滿5月的賬單突然顯示本已「截數」的2月27日用量收費，電訊商僅解釋因為當地供應商延遲

提供漫遊用量所致。經消委會介入後，電訊商同意為投訴人提供八折繳款方案，並為投訴人關閉漫遊通話及數據功能。

365日「通行」儲值卡僅「半年命」

另一名投訴人到某電訊商的門市購買預付式儲值卡，並以280元購買與儲值卡配套的「365日歐美數據漫遊通行證」。儲值卡啟用近半年後，投訴人接獲電訊商通知指儲值卡將於7天後到期，如欲繼續使用服務需在限期前充值最少20元，延長的期限會視乎充值金額而定。然而，與儲值卡配套的漫遊通行證尚有半年有效期，投訴人認為儲值卡及通行證的有效期不一，營商手法有取巧之嫌，要充值才能令有效期一致，變相是額外收費。

消委會總幹事黃鳳嫻表示：「今次不可以說是一種不良銷售手法，產品轉變很快，林林總總，如果消費者不看清楚條款或收費方法，另一方面，銷售員也認為這些產品很簡單，我不需解說太多，對方也會明白，但大家理解上有嚴重落差。」消委會強調，商戶應主動向消費者清楚解釋各種數據組合、增值服務、有效期等箇中分別及服務細節條款，並確保消費者能夠清晰接收及理解其訊息，以減少爭議。

◆消委會發布多項調查結果，包括揭露3個手機漫遊收費的「中伏位」。

香港文匯報記者涂穴 攝



◆今年首8個月消委會接到的手機漫遊服務相關投訴達1,213宗。

香港文匯報記者涂穴 攝

近期
手機漫遊收費
3個中伏位

資料來源：消委會

1. 將不回覆短訊當作同意，數據自動開啟，收取漫遊費用
2. 賬單滯後，客戶不清楚，到5月仍看到2月費用
3. 儲值卡和通行證有效期不一，說明取巧

2023年
1213宗
2022年
711宗

手機漫遊服務首八個月投訴

寄艙行李出事 航空公司索償安排有蠱惑

香港文匯報訊（記者 聶曉輝）旅遊是一件賞心樂事，但若行程中出現行李延誤、損毀或遺失，必大感掃興更費時失事。消委會調查22間航空公司的行李賠償安排、申報方式、索償細節等，發現雖然全部航空公司均有為遇上行李事故的旅客提供賠償方案，但在現金津貼、行李遺失定義、是否受理易碎或貴重物品的索償等方面存在不少差異。有部分公司在賠償細節上欠缺透明度，或籠統地使用「視乎情況」、「交由相關部門決定」等字眼披露中索安排。消委會對於其中8間航空公司沒有回覆查詢感到遺憾，呼籲航空公司提供更具體和準確的資訊，避免引發爭端。

消委會今年首8個月共接獲61宗涉及航空公司就行李處理不當的賠償投訴，其中80%與服務質素有關。消委會指出，旅客乘搭國際航班時一般受到《華沙公約》或《蒙特利爾公約》保障。該兩條公約規定了航空公司在運輸過程中須承擔的責任，並訂明航空公司須就行李事故而承擔的最高賠償額。其中，《華沙公約》適用的國際航班，寄艙行李的最高賠償額為每公斤約177港元，手提行李為每名乘客約3,460港元；若《蒙特利爾公約》適用，不論是寄艙行李或是手提行李，兩者合共的最高賠償額為每名乘客約13,430港元。

在出外旅遊時，一旦抵埗後寄艙行李未有同時送達目的地，不少受影響市民會大費周章補購日用品、衣物或其他必需品。消委會調查發現，所有接受查詢的航空公司均指乘客可在有關情況下報銷相關臨時開支，惟其中3間表明寄艙行李需延誤超過24小時才符合資格報銷，有個別航空公司則指明一些可繼續使用的物品只作半額報銷等。除實報實銷外，半數航空公司會為行李延誤的乘客提供一筆過現金津貼，由折合約237港元至1,177港元不等。

消委會提醒消費者，由於行李運送延誤而要購買必需品，必須保留所有購物單據作報銷之用，同時應避免選購較昂貴的商品，以免航空公司以價錢不合理為由拒絕報銷，或只作部分賠償。消委會總幹事黃鳳嫻舉例說，今年接獲一對夫婦投訴指，到達西班牙後因行李延誤共花費折合約1萬港元補購必需品，但航空公司只肯報銷逾3,500元，個案仍在處理中。

若在運輸過程中因航空公司處理不當導致行李箱輪子或把手等突出部件受損，有3間航空公司表明不會承擔責任，8間表示會負責，其餘的則有各自詮釋或未有提及具體做法。消委會強調，消費者可根據《蒙特利爾公約》及《華沙公約》的理據，要求航空公司作合理賠償。

3公司拒事後申索 回水亦計折舊

同時，消費者若在離開機場後才發現行李受損，應在7天內向航空公司報告，但調查中有3間航空公司表明不會受理事後申索，其餘大部



分航空公司則可能要求乘客提供證據，證明有關損毀不是在提取行李後所造成。

在遺失行李方面，調查發現不同航空公司在「宣告行李遺失」的時間差別相當大，由最短5天（美國聯合航空）至最長30天至45天（日本航空）不等。消委會建議乘客盡快向航空公司提交索償清單，列明行李箱及內裏物品的數量與價值，但要留意航空公司在計算賠償金額時會計算折舊率，部分航空公司的首年折舊率更高達30%。

小貼士

◆出發前確保行李箱狀況良好，外殼、輪子及把手無裂痕或破損等問題。寄艙前宜以相片或影片記錄行李箱狀況

◆若寄艙行李及內裏物品的價值較高，可向航空公司作特別申報，並提供有關證明和繳付所需附加費，以獲得額外保障

◆到埗後若行李受損，應以不同角度為損毀部分拍照存檔，並保留該損毀的行李箱以作索償證據

◆如因行李延誤而需購買必需品，應先向航空公司與保險公司（如適用）了解報銷細節及賠償限額，例如返回原居地的回程航班是否符合資格，並保留所有單據作索償之用

◆向航空公司索償時，須確保於航空公司或公約所訂的時限內提出

◆如有購買旅遊保險並希望同時向航空公司和保險公司索償，受保人應先向航空公司索取行李事故的書面證明，並要求其跟進及賠償。及後再向保險公司申索時，保險公司會扣除受保人從任何其他機構已獲得的賠償，包括航空公司所作出的賠償

資料來源：消委會

美容中心易手 不兌現舊服務須「回水」

香港文匯報訊（記者 聶曉輝）美容中心經常以各種優惠或特價作招徠，吸引消費者以預繳方式購買不同種類的套票，在指定時間內享用指定次數的服務或療程。疫情令一些美容中心因入不敷支而將業務轉讓，即安排已購套票的客戶到新商戶接受療程，惟消委會指出，部分新商戶未必兌現已購買而尚未使用的套票。有消費者想在新商戶繼續接受餘下服務時，獲告知沒有相關儀器，須補貼約3,000元及扣減18次現有療程以換取新療程。消委會強調，舊商戶不能藉業務轉讓企圖免除法律責任，提醒商戶在接手業務後應按照客戶意願，繼續提供餘下服務或安排退款，不可藉機要求消費者額外消費或單方面修改條款。

消費者有權追討未消費餘額

消委會今年接獲33宗與業務轉讓相關的投訴，其中17宗與業務結業相關。有投訴人在美容中心購買面部美容、排毒及紋眼線療程，其後店舖經營權易手，新商戶聲稱未有添置投訴人在舊商戶使用的排毒儀器，推介轉用及增購其他美容套餐，但投訴人表示不欲再額外花費，於是提

出將餘額轉為最普通的美容服務被拒。

該職員最後建議投訴人支付約3,000元並扣減18次現有療程，以換取更高級的療程服務，否則不會再為投訴人安排預約服務。經消委會調停後，新商戶提出退還3,000元，但不再為投訴人提供預約服務。投訴人認為追討過程困難，加上已不欲使用新公司的服務，故無奈妥協接受方案。

另一宗個案，是投訴人於去年11月在某美容中心購買6萬元按摩療程，每次服務扣減200元，惟今年5月底接獲短訊通知該公司已易手，每次服務要扣減600元儲值且不得退款。

消委會總幹事黃鳳嫻形容是「肉隨砧板上」。新商戶不能在未取得消費者的同意下，堅拒執行舊商戶與消費者之間的合約。新商戶若未能提供已購服務，消費者有權追討未消費的餘額。新商戶亦須承擔舊商戶有關業務的法律責任及債項，消費者可在指定時限之內要求新商戶退還款項。

消委會同時指出，美容套票服務時限動輒以年計，其間商戶出現業務轉讓並非罕見，惟原有的職員可能繼續服務，美容中心亦未必會主動公布股權變動，消費者因而未能即時察覺，加上一般消費者少有經常查閱《憲報》或報章的「轉讓通告」的習慣，難以在第一時間知悉業務轉讓，從而錯失「轉讓通告」發出後一個月內向新商戶追討的時機。然而，舊商戶的責任並不會因為「轉讓通告」而終止，故消費者仍可向舊商戶追討。

風筒吹乾需時差近倍 長時間耗電傷髮

香港文匯報訊（記者 聶曉輝）消委會測試市面13款風筒，發現樣本之間的吹乾速度最多相差0.85倍，有一款風筒吹出的暖風溫度更高達攝氏108.1度，消費者若近距離或使用太久，或對髮質構成傷害。測試又發現，全部樣本均聲稱可以產生負離子，惟其中一款只量得每立方厘米361個負離子，與沒有負離子功能的風筒所量得的數值相若。若撇除該樣本，量得最低濃度的一款風筒只有每立方厘米約83萬個負離子，與濃度最高的樣本相差逾106倍。消委會建議消費者按需要購買合適功率及設計的產品，避免長時間高溫吹髮，免傷頭髮同時慳電節能。

消委會測試的13款風筒售價由199元至3,680元，質素與價格未必成正比。其中一項是測試在

各樣本的最高溫度及風速下，把一塊沾約10克水的試驗布塊放在風筒出風口位置，以攝氏約75度和不少於25毫米的距離吹1分鐘，量度濕布重量下降的幅度，從而推算吹乾速度。結果13款樣本量得的速度由平均每分鐘3.4克至6.3克不等，推算吹乾頭髮需時5分鐘至逾9分鐘。

風筒的吹風溫度和加熱均勻程度是影響頭髮造型的重要因素。一款樣本的整體溫度（57.3度至64.8度）低於建議吹髮溫度（約75度），另有一款樣本的最高吹風溫度卻高達108.1度，比沸水更高溫。消委會研究及試驗小組副主席雷永昌引述有海外研究指出，用高溫（95度）於5厘米距離吹髮，會對頭髮角質層造成損害，令頭髮角質層出現明顯的縫隙和孔洞。