相關投訴首5個月年升近5倍 消委會促清晰界定「已接單」「已出餐」

外賣平台被投訴 一分鐘內撤單不退款

消費者委員會 CONSUMER COUNCIL

外賣平台方便不少市民的生活，但新興行業仍有待完善規管。繼香港文匯報早前實測發現多款壽司、冰沙等食品的外送服務，送到客戶家門時冰沙已變涼水；蝦類壽司發出陣陣異味後，香港消費者委員會昨日發表的《選擇》月刊顯示，今年首5個月與外賣平台有關的投訴達971宗，按年增1.3倍。當中，與取消訂單有關的投訴較去年同期增近5倍，有消費者在落單後一分鐘內取消訂單不獲退款。消委會促請平台提高資訊透明度，清晰界定「已接單」及「已出餐」，並設立合理時間內可退款機制。

●香港文匯報記者 張弦

●香港文匯報早前外賣實測報道。 香港文匯報PDF截圖

《選擇》月刊顯示，外賣平台投訴持續高企，取消訂單問題尤為突出。消委會數碼市場發展與資訊科技小組主席潘釋正表示，過去三年，消委會每年均接獲逾千宗外賣平台的投訴，今年首5個月則錄得971宗投訴，其中取消訂單的投訴達272宗，較去年同期47宗激增近5倍。消費者常因無法得知餐廳接單或備餐狀態，導致「取消訂單不獲退款」爭議。

他舉例，投訴人楊先生在某平台下單後才發現點錯食物，一分鐘後馬上申請取消訂單，但3分鐘後被平台以「已出餐」為由拒絕退款，且不派送食物。楊先生7分鐘後聯絡餐廳，餐廳僅建議他聯絡平台。他質疑店方能在3分鐘內成功出餐不合理，要求出餐證明，平台以「內部商業資訊」為由拒絕，並指條款規定僅未接單前可退款。

外賣平台回覆消委會查詢時強調，餐廳當時已接單並消耗食材備餐，而消費者下單前亦應確認訂單內容正確無誤，故拒絕退款。潘釋正批評，平台與餐廳資訊不透明，退款機制形同虛設。消委會與平台交涉未果，建議楊先生尋求法律意見。

潘釋正表示，消委會促請外賣平台明確界定「已接單」及「已出餐」等關鍵狀態定義，避免消費者「餐財兩失」。他建議參考內地外賣平台做法，設立合理時間內可無條件取消訂單並退款的機制，並提升資訊透明度，例如實時顯示訂單準備進度、外賣員取餐及配送位置，清晰告知能否取消訂單，確保消費者知情並保障權益。

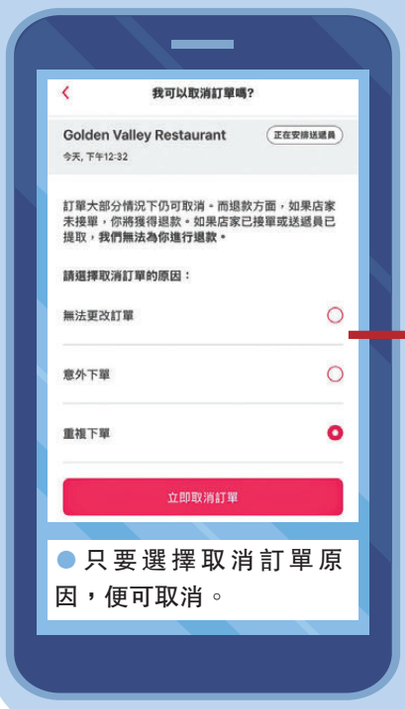
記者實測 落錯單取消不難

香港文匯報記者昨日亦進行實測，結果顯示落錯單要取消並不困難。記者分別在兩個外賣平台上點選約60元的雞排餐（不同餐廳），並在落單後約一分鐘選擇取消訂單，結果兩三分鐘內即成功取消訂單，並獲全額退款。其中，foodpanda的退款相關頁面寫明，訂單大部分情況下可取消，若店家未結單將獲得退款，當店家已結單及送遞員已提取則無法進行退款。KeeTa的條款顯示，申請退款時需要填寫申請原因，以及需要經過餐廳審核。

消委會署理總幹事何應富表示，今年971宗相關投訴中，647宗經消委會介入後獲處理，291宗已得以解決，過去三年投訴處理成功率逾八成，說明若平台認真檢視條款及個案，許多投訴可圓滿解決。消委會已向平台反映問題，雖未獲具體改善時限，但會持續監察並促請平台從源頭減少投訴，並建議消費者下單前仔細核對訂單，遇問題及時聯絡平台或消委會，並保留交易紀錄以備維權。

香港文匯報記者實測：foodpanda和KeeTa落錯單要取消不難。

●foodpanda和KeeTa宣傳告示。 香港文匯報記者涂穴 攝



●只要選擇取消訂單原因，便可取消。

●手機屏幕顯示，訂單已成功取消。

無門市竟設「外賣自取」 平台拒回水

香港文匯報訊（記者 張弦）消委會接獲與外賣平台相關的投訴當中，發現部分餐廳雖然設「外賣自取」選項，卻無實體門市，消費者無法到店取餐，退款卻困難重重。另有訂單送餐時間延誤近一小時，平台也以錯誤紀錄為由拒絕補償。消委會促請外賣平台加強餐廳資訊審核，完善送遞紀錄系統，並建議消費者下單前截圖訂單詳情，以備有問題時作出投訴。

消委會數碼市場發展與資訊科技小組主席潘釋正昨日引述個案指，投訴人溫小姐透過外賣平台點餐並選用「外賣自取」，按平台提供地址前往指定商場取餐，卻發現餐廳地址有錯，原來該店並無門市。投訴人遂致電餐廳查詢，電話號碼亦無效，向平台求助僅獲回應「無法聯絡餐廳」，並以「餐廳已接單」為由拒絕退款，僅賠償10元優惠券。溫小姐認為平台未盡責審核餐廳正確資訊，要求退款及改善服務。

經消委會調停，餐廳承認僅線上經營，已更新聯絡電話並要求平台移除「外賣自取」選項。外賣平台最終全額退款，個案得以解決。

潘釋正建議，消費者下單前應仔細核對訂單詳情，包括食物、價格及自取地點，截圖點餐內容、預計送達時間等作為憑證。遇送錯、漏送或食物傾瀉等問題，應拍照留證，保留收據及對話紀錄，盡快聯絡平台。

如平台無熱線，可透過線上客服或電郵聯繫，交涉無果可向消委會求助。

送餐時間延誤 系統錯指「已完成送遞」

另一投訴個案中，呂小姐在某外賣平台點餐，預計20分鐘至30分鐘送達，卻等候逾一小時。平台系統錯誤顯示「已完成送遞」，送遞員提供的送餐照片亦非呂小姐大廈。客服後稱食物仍在餐廳，安排另一送遞員，訂單狀態隨後更新為「已完成」。

呂小姐按平台延誤補償條款應獲120元優惠券，惟平台以系統紀錄「未超時」為由拒絕。

呂小姐提供對話及來電紀錄證明送餐延誤一小時，但系統紀錄有誤，平台仍稱無法調查，僅願補償25元優惠券。呂小姐要求終止會員合約被拒，遂向消委會求助。

潘釋正批評，平台送遞紀錄系統漏洞及客服處理欠透明，損害消費者權益。他促請平台完善系統，確保送遞狀態準確，嚴格按補償條款處理延誤投訴，並建議消費者遇延誤時要求平台提供送遞證明，核對補償資格。

沈朝暉成新任消委會總幹事熱門人選

香港文匯報訊 香港消費者委員會總幹事一職懸空逾一個月，新任人選即將揭曉。消委會昨日表示，將於本周內公布新任總幹事誰屬。據悉，職業訓練局副執行幹事沈朝暉為潛在繼任者的熱門人選，招聘程序已進入商討聘用條件的階段。

●沈朝暉 職訓局圖片

消委會去年12月在官網刊登總幹事的招聘廣告，要求具消費者或非牟利機構高層管理經驗，及駕馭複雜政治社會環境的能力。據了解，新任總幹事合約期兩年半，薪酬達公務員首長級薪級表第四級（D4），月薪約25.6萬元至27.2萬元，較前任高約3萬元。

有消息人士指，沈朝暉擁有豐富高層管理經驗，曾任機場管理局貨運總經理，後轉任職訓局高層，近年推動與HKTV及天貓合作培訓「直播帶貨」人才，顯示其與消費相關領域的涉獵。雖然其消費者事務經驗相對較少，但前任總幹事黃鳳嫺上任前亦主要在旅發局工作，顯示消費相關經驗背景並非最關鍵的考慮因素。

3款泥膠及黏土玩具驗出防腐劑超標

香港文匯報訊（記者 王僖）泥膠及黏土玩具是不少家長訓練幼童創造力及手部協調的熱門玩具，但消委會最新測試揭示，部分玩具產品存在安全隱憂。消委會測試市面15款泥膠及黏土玩具樣本，3款被驗出含有超標可致敏防腐劑CMIT和MIT，測試結果已交海關跟進。

消委會提醒家長，長時間接觸這些防腐劑或未徹底清潔雙手，可能引發皮膚過敏，甚至其他健康風險。

其中一款泥膠品牌「Creation Nation」進口商回覆消委會查詢時表示，現時本港未有限制玩具的CMIT和MIT含量，指產品完全符合本地玩具安全要求及其公司的內部要求，強調產品已在市場上銷售數年，其間並沒有發生過任何問題。

海關則表示，在香港供應的玩具受《玩具及兒童產品安全條例》等規管，製造商、進口商及供應商在出售玩具時均須符合條例定明的標準。海關已收到消委會報告，將作出適切跟進行動。

另外，消委會檢測市面上25款眼影筆、眼影霜和眼影液樣本，發現全部樣本均含微量鉛，當中兩款更檢出砷。逾八成樣本檢出可能致敏的重金屬，當中兩款超出建議水平，包括smashbox的「ALWAYS ON CREAM SHADOW」，和CHANTECAILLE的「Mermaid閃爍防水眼影」。消委會呼籲對金屬有過敏反應者小心使用。

●3款泥膠及黏土玩具驗出含有超標可致敏防腐劑。 香港文匯報記者涂穴 攝

16米長伊斯蘭地毯明起亮相港故宮館

香港文匯報訊（記者 張茗）香港故宮文化博物館與卡塔爾多哈伊斯蘭藝術博物館攜手呈獻的全新特展「天方奇毯——伊斯蘭與世界文明的交織」，將由明日（18日）起至今年10月6日於香港故宮文化博物館展廳9公開展出，成人票價150元，特惠票價為75元。今次是香港首個全面展示伊斯蘭藝術的展覽，匯聚薩法維、莫臥兒及鄂圖曼三大王朝的90件珍品，其中77件來自多哈伊斯蘭藝術博物館的藏品，不少是首度在該館外展出。香港故宮文化博物館館長吳志華昨日表示，展覽能讓市民了解更多伊斯蘭文化，預計可吸引8萬至10萬人次訪客進場。

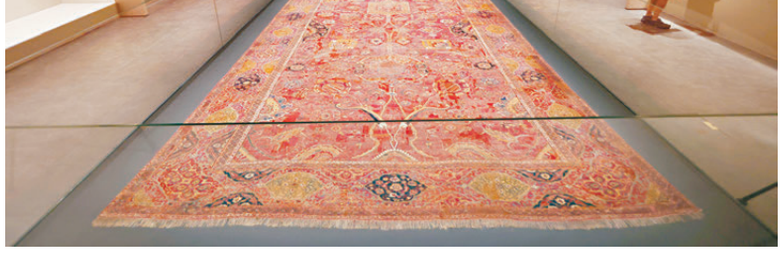
伊斯蘭藝術展分為四單元

是次展覽劃分為中國與伊斯蘭世界的文化交流、薩法維王朝（1501年至1736年）、莫臥兒王朝（1526年至1857年）及鄂圖曼王朝（1299年至1923年）四個單元（見表），90件珍貴展品包括地毯、瓷器、金屬工藝品、彩繪手稿、玉器等。展覽內的15件地毯珍品，包括具450年歷史、薩法維君主贈予威尼斯總督的「打獵」圖地毯，毯的開光紋內有一個池塘，以及水中游弋的鴨子。池塘四周蓮花盛開，樹木環繞，鳥兒翩翩。

印度海得拉巴蘇丹宮殿編織的「海得拉巴凱沃基安地毯」完成於十七世紀，在波斯的藝術文化中，描繪天堂的手法往往包含對稱花園圖像、幾何形狀、魚、植物紋飾。地毯中央是一個開光紋魚池，邊框裝飾則與同期彩繪手抄本的裝飾相似，體現了跨文化藝術交流及往昔的宏偉氣勢。

香港故宮文化博物館副研究員楊悅庭透露，「海得拉巴凱沃基安地毯」長約16米，是目前全球博物館藏品中最長的伊斯蘭地毯之一。由於尺寸過大，難有足夠空間展示，她對是次展覽能鋪開展出，讓訪客得見地毯全貌感到榮幸。十八世紀中葉的「生命之樹」地毯亦屬重點展品之一，它是最早的印度製全絲綢樣品之一，毯中描繪了鳥、魚、豹、猴、山羊等不同形態。

除地毯以外，木箱亦極具可觀賞性。楊悅庭介紹，薩法維和鄂圖曼兩個王朝經常因為領土和貿易問題爆發衝突，但彼此亦會通過外交改善關係，「王朝互送禮物，包括紅寶石、封面鑲有寶石的歷史書、金繡花布的帳篷、地毯、絲綢等，這些禮品一般會放在豪華的箱子內。」展覽中精美的「獅子圖花卉紋木箱」、「鑲嵌木箱」就是其一。



●海得拉巴凱沃基安地毯 香港文匯報記者黃艾力 攝

數碼技術重現大馬士革廳場景

為提升觀展體驗，博物館以數碼技術將大馬士革廳場景重現，又設AR飛龍互動裝置，訪客可與之合影，同時亦可利用手機啟動AR飛龍互動裝置。親子觀眾亦可參與貫穿整個展覽的魔毯大冒險路線，並可於地毯工坊體驗紡織設計。

吳志華表示，香港故宮文化博物館去年的訪客人數呈現跌幅，訪客中逾70%為非本地訪客，主要來自內地，其餘來自日本、韓國及東南亞等地。

他透露，下半年會有兩個有關伊斯蘭文化的展覽，亦有與英國和埃及合作的展覽，細節將於稍後陸續公布。

掃碼睇片

●左起：乾隆款水煙瓶、薩茲葉中的神獸、白地黑花雲鳳紋罐。 香港文匯報記者黃艾力 攝

展覽詳情

展期：6月18日至10月6日

時間：星期一、三、四、日 10:00至18:00
星期五、六及公眾假期 10:00至20:00
星期二休館（公眾假期除外）

地點：香港故宮文化博物館展廳9

價格：成人門票：150元；特惠門票：75元

展覽單元劃分	件數	部分重點展品
單元一：中國與伊斯蘭世界的文化交流	16件（包括1幅地毯）	阿爾達比勒——薩爾動物地毯
單元二：薩法維王朝（1501年至1736年）	36件（包括5幅地毯）	羅斯柴爾德開光紋地毯
單元三：莫臥兒王朝（1526年至1857年）	22件（包括7幅地毯）	海得拉巴凱沃基安地毯
單元四：鄂圖曼王朝（1299年至1923年）	16件（包括2幅地毯）	如意寶珠禮拜毯
	合共：90件	

整理：香港文匯報記者 張茗 資料來源：香港故宮文化博物館