

遭硬銷買550次美容療程 七旬婦要用逾20年

消委會揭「銀髮天仙局」事主豪花逾30萬元有效期剩兩年

踏入人生下半場，長者擁有很多時間享受生活，為保健、消閒、娛樂等行業開拓無限商機，形成龐大的銀髮經濟。然而，長者在釋放樂齡消費力的同時，也面臨着不同的消費疑難，甚至誤墮消費陷阱。昨日消委會發布的最新一期《選擇》月刊指出，過去3年消委會每年接獲2,000多至近4,000宗涉及55歲或以上人士、樂齡消費者的投訴。其中一名70多歲患深度近視及老花的老婦，在美容院職員持續推銷下，花超過30萬元購買550次療程，若每兩周使用一次，亦要超20年才用得完，惟療程有效期僅剩兩年。

●香港文匯報記者 崔灝

70多歲的投訴人吳女士身體機能衰退，容易出現頭暈及疲勞，又患有深近視及老花，閱讀細小文字時會感到吃力，難以在短時間內閱讀及理解複雜的合約條款，必須依賴職員的口頭講解。她自2022年起經常光顧一間美容院，職員經常向她硬銷新療程，如她拒絕購買新療程，預約下次療程時職員便訛稱有關檔期「滿額」，答應購買療程才可預約服務，2022年至2023年間吳女士多次購買美容療程，累積消費超過30萬元。

美容院僅取消2.6萬元未繳餘額

吳女士在去年2月使用療程時，要求美容院整理她尚未使用的療程，職員才以手寫方式簡單列出療程名稱、剩餘次數及到期日，吳女士此時才發現尚有超過550次療程尚未使用，即使按每兩星期使用一次療程計算，亦需要超過20年才能用完所有療程，然而療程的有效期卻只剩兩年。

美容院回應堅稱職員於銷售過程中已清楚講解療程內容、金額及條款，包括不可退款條款，而列明有關條款的收據亦獲投訴人簽署確認，因此在消委會調停下，只願意取消投訴人尚未清繳2.6萬元餘額。然而，投訴人不接受方案，消委會已建議她可以考慮諮詢法律意見，或申請消委會的「消費者訴訟基金」。

另一宗涉及長者消費糾紛的個案涉及一位80多歲長者，他用一萬多元購買內置串流平台的智能電視，購買時店員明確指出會示範基本操作，確保顧客明白如何使用串流平台，但負責安裝電視的技術人員沒有按承諾教導投訴人如何使用，亦沒有提供操作指引。在消委會調停下，代理商免費派人上門教導使用電視有關功能。

第三宗個案中，投訴人預算用2,000元購買一副漸進眼鏡，但眼鏡店先以優惠套餐作招徠，驗眼之後再以鏡片不適合為由，推介貴價的鏡片和鏡架，投訴人最終選擇1,600元的鏡片並選購900元鏡架，然而職員卻開出一張價值3,100元的發票。投訴人細閱收據時才發現職員之前的口頭報價是一塊鏡片的原價，兩塊鏡片折扣後仍需支付2,200元，但職員推銷時亦未有說明報價是以一枚鏡片為單位，涉嫌誤導。在消委會調停下，眼鏡店提出將鏡片免費升級至具備變色功能的漸進鏡片，獲投訴人接受。

建議商戶勿向「老友記」過分推銷

消委會總幹事沈朝暉向商戶提出多項建議，包括將心比心，設身處地考慮樂齡消費者的需要及能力，推介合適的產品或服務，切勿過分推銷，以免得物無所用。同時，在推廣優惠時，提供清晰、具體及完整的收費說明，若消費者未能享用優惠，亦應清楚講解不適用的原因。

消委會建議商戶在服務樂齡消費者時宜深入淺出講解複雜合約條款內容，並放大印刷合約條款字體以供較年長消費者閱讀，依據客戶實際需要推薦，避免過度推銷。市民消費時應主動查詢細節並按自身需要審慎決定；同時需留意跨境消費與長者合約的潛在成本，透過事前了解與事後跟進來保障權益。



●沈朝暉(右)向商戶提出多項建議，包括將心比心，設身處地考慮樂齡消費者的需要及能力，推介合適的產品或服務，切勿過分推銷，以免得物無所用。香港文匯報記者涂穴 摄



●過去3年消委會每年接獲2,000多至近4,000宗涉及55歲或以上人士、樂齡消費者的投訴。香港文匯報記者涂穴 摄

各地長者消費權益保障比較	比較項目	香港	日本	德國
銀髮產業規模與政策	政府30項措施提升銀色消費、保護權益	產業規模全球最大，長者持72%資產	價值3,160億歐元	
法定冷靜期/取消權	無強制，依賴《商品說明條例》保障	強制8天至20天冷靜期（預付/上門銷售適用），《特定商取引法》保護長者	歐盟統一14天撤銷權，針對認知衰退長者額外保護	
針對長者專門條款/措施	消委會「銀髮經濟諮詢小組」+「Smart Seniors Consumer eHub」(今年推出)	「適合性原則」評估認知能力；銀髮產品需大字體/簡單操作	「易受影響消費者」條款，規定無施壓，必須額外說明	
產品/服務認證與教育資源	「香港Q 嘍銀色產品」認證；社區大使教育	高齡者約章，長者友善服務	GS標誌+世代友善測試，標準化ICT產品。	

資料來源：各地政府/機構、官方網站、國際研究機構報告、媒體與行業分析網站

議員倡商品說明例「加碼」 保障長者消費權益

香港文匯報訊 立法會議員陳學鋒接受香港文匯報訪問時強調，在推動銀髮經濟的同時，必須加強對長者消費權益的保障。他指出，銀髮經濟對



●陳學鋒強調，在推動銀髮經濟的同時，必須加強對長者消費權益的保障。圖為長者在眼鏡店驗眼。

香港文匯報記者曾興偉 摄

香港乃至全球未來經濟增長均具推動引擎作用，保障長者的消費權益同樣重要，因為許多長者沒有穩定收入來源，一旦被騙，往往失去全部或大部分生活費，嚴重影響日常生活，甚至導致經濟困境，建議政府在現有《商品說明條例》等法律框架上「加碼」，為長者提供針對性更強的保護措施。

針對長者欺詐應加重刑罰

陳學鋒建議，執法部門如警方、海關等，應與時並進提升罰則阻嚇力。凡銷售行為涉及欺詐成分，尤其是針對長者的欺詐，應視為最嚴重罪行，考慮加重刑罰。雖然不少長者身體健康、思維清晰，但整體而言，長者屬弱勢群體，理應獲更多保障，正如保護兒童的專門法例一樣，長者消費亦需類似特別機制。

對於消費前的「前置條件」，議員認為需分情況處理。高風險類別如金融產品、高額消費、重複性購買、預繳式交費等，長者較易墮入陷阱。若引入適當第三方陪同或確認機制，例如大額消費前由親人電話核實或至少通知家人，將有助減低風險。

然而，亦要平衡長者的自主權及私隱。不少長者完全有能力獨立判斷，或希望某些消費不讓家人知悉。因此，制定相關條件時需因應不同情況討論，避免「過度保護」變成限制自由。

陳學鋒最後表示，近期社會就長者消費保障議題掀起積極討論，是良好方向。有賴消委會等機構持續曝光個案、公眾關注及業界自律，加上政府及立法會跟進立法或執法優化，方能讓銀髮經濟在健康軌道上蓬勃發展，讓長者安心消費、安享晚年。

同一平台租「尿袋」價格竟差逾倍

香港文匯報訊（記者崔灝）智能手機逐漸成為日常生活不可或缺的一部分，但外出時電量不足成為不少人的煩惱，近幾年興起的共享流動充電器租借服務，緩解了不少人外出時手機電源的問題。消委會抽取香港市面8個主要租借服務平台進行測試，涵蓋平日及周末、不同時段及多個地區，發現平台收費透明度不足，僅兩個在操作頁面預先顯示站點收費；部分平台採用站點特定收費，同一區域，甚至僅數個舖位之隔的站點，已有不同收費，令消費者難以在前往站點前作比較。

7平台地圖或失準 有機會歸還延誤

此次調查亦發現，8個平台雖然全部具備定位及連接第三方地圖作導航功能，但其中7個平台在使用特定地圖時出現不同程度的失準，5個平台站點資料不完整，有機會令消費者在歸還時因延誤而付額外租金。

消委會測試結果顯示，有兩個平台採用固定收費模式，所有站點金額一致，計費方式較易掌握，其

餘6個則按站點位置或合作商戶釐定收費，同一平台30分鐘租金可差近1.3倍、即3元至6.8元，而每日封頂金額同一平台可差逾2.3倍、即24元至80元。

不少站點均設於店舖內，實試發現兩個平台的兩個站點營業時間標示不準確，平台顯示站點營業至深夜，但實試員在營業時間結束前約1小時抵達，發現店舖已關門，最終由客服協助延長租用時間，才能在其他站點完成歸還。

有平台標示的營業時間亦較籠統，例如「24小時營業」或只顯示平日的營業時段，未註明周末或特殊休息時間。

建議服務商確保站點資訊準確

除租金外，全部平台要求消費者在租借前繳付按金，由99元至198元不等，當中4個平台提供免按金選項，例如綁定信用卡或使用指定支付方式，但歸還後退回按金的方式及速度不一，部分則需手動申請。



●消委會抽取港8個主要租借服務平台進行測試，發現平台收費透明度不足。香港文匯報記者涂穴 摄

消委會建議服務商必須確保站點資訊準確且及時更新，並整合不同地圖服務的坐標，以免誤導消費者。同時，應在操作頁面上清晰顯示價格，讓消費者在使用前能充分掌握費用。消委會亦提醒消費者在租借共享服務前，宜預先規劃後備站點，並善用免費時段檢查設備功能，以確保順利使用；歸還後務必確認計費停止並主動追蹤退款流程，若遇異常狀況應即時保留證據並聯繫客服處理。

港漂墮「假官員」騙案 騙上騙當「特務」被捕

香港文匯報訊（記者蕭景源）警方西區警區和油尖警區針對「假冒官員」電話騙案展開行動，偵破17宗騙案涉款867萬元，分別拘捕在騙案中充當「特務調查人員」向受害人派假文件和收取騙款的女大學生，其中一人是來港讀書的港漂學生，疑早前誤墮「假冒官員」騙案後，再被詐騙集團招攬協助進行詐騙，假冒執法人員接觸受害人收取「保證金」，警方呼籲港漂學生及校方提高警覺，提防「騙上騙」式詐騙手法。

騙徒聲稱完成任務可收回款項

涉及首宗案件的22歲女生，由內地來港讀大學，涉去年10月至12月期間紅磡、旺角、西區、

11名市民報案，他們俱報稱接獲一名不明來歷的男騙徒電話，對方自稱是內地執法人員，並訛稱這些受害人在內地涉經濟犯罪，要求他們提供個人銀行戶口資料及交出資金予以調查。

騙徒其後指示受害人前往指定地點與一名女「特務調查人員」會面及交付現金。其中有8名受害人共向女子交付378萬港元現金，另外又把209萬港元資金轉入至騙徒指定的戶口。至於其餘3名受害人及時發現有詐，拒絕交付現金或轉賬。案件受害人合共損失港幣587萬元。

警方翻查大量閉路電視，包括警方「銳眼計劃」下安裝的閉路電視，迅速鎖定女疑犯身份，相信她在上述11宗案件中負責與受害人見面，向受害人出



●油尖警區刑事部科技及財富罪案組高級督察陸智灝，講述「假冒官員」電話騙案案情。

示委任證及保密令，再指示受害人簽署保密令及交付現金。前日（14日）探員在黃大仙拘捕女疑犯，並檢獲偽造的公安證件、假拘捕令、電話、影印機、9,000港元現金及被捕人犯案時所穿的衣服。