

合約「陷阱」轉台或需雙重繳費 電訊投訴近半涉帳單爭拗



電訊服務合約爭拗時有出現，消費者委員會調查發現，六大電訊商對用戶的約滿月計費安排，暗藏收費陷阱，合約終日與最後截數日不同，用戶有機會多付近一個月的費用，「轉台」用戶為此而需雙重繳費，對消費者不公平。消委會表示，若有關電訊服務投訴情況惡化，不排除會促請政府立法規管。通訊業聯會表示，將在下次常規會議討論終止合約及相關收費等議題。

本報記者 張焜

消委會今年截至11月，收到6295宗關於流動電話／數據服務、家居電話、家居寬頻及收費電視四類電訊服務的投訴，收費爭拗佔逾四成（2731宗），而其中932宗有關流動電話語音的收費，600多宗涉及GPRS數據收費。

消委會早前接獲投訴指出，其電訊服務合約終日較截數日遲了5天，在預繳月費的情況下，需多付25天的服務費。消委會其後展開調查，向10間電訊及收費電視服務供應商發放問卷，就有關流動電話語音或數據、家居電話、家居寬頻及收費電視的4項固定期合約服務計劃，查詢截數日與最後一期帳單計算方法的安排。

截數日與約滿日不同

調查結果發現，6間電訊商的截數日與約滿日不同，當中包括中國移動、CSL、香港寬頻、和記（流動電話語音及數據服務除外）、電訊盈科及SmarTone。電訊服務商為配合帳單周期，當客戶最後一期的截數日與合約終止日不同，會將服務延長至合約終止日之後的截數日，消費者在合約終止後仍須繳費。若是已經「轉台」的用戶，更會雙重繳費，即是向新服務供應商支付服務費外，還要向舊供應商繼續繳付服務費。

當中，只有電訊盈科容許用戶可要求不延長服務，其他5間的用戶都會被迫為延長其服務付費。而且，只有和記及中國移動會在簽約時，向用戶說明合約終止月的費用的計算方法。調查又發現，10間電訊商的用戶如提前終止合約，都需支付合約期內剩餘月份的服務費，電訊商更可追討已送出的優惠。



▲消費者委員會調查發現，六大電訊商對用戶的約滿月計費安排，暗藏收費陷阱。（左起）楊子橋、許樹源、黃鳳嫻 本報記者杜漢生攝

現時的《電訊條例》及《電訊服務合約業界實務守則》，均無提及收費截數日與合約終止日不同的處理方法。通訊事務管理局辦公室回應稱，根據《業界守則》規定，服務供應商有責任於合約內清楚區別合約到期日與客戶可能須履行付款責任的日期。香港通訊業聯會稱，電訊商應向客戶清楚告知費用的計算方法，由於這議題與個別電訊服務供應商的有關政策有關，該會會在下一常規會議進行討論。

建議應統一計算方法

消委會宣傳及社區關係小組主席許樹源稱，電訊商應在合約文件上，提供足夠資訊包括費用計算方法，供消費者參考，並作出詳細說明。電訊商應統一計算方法，令截數日與合約服務終止日一致，若截數日與合約服務終止日無法統一，電訊商應根據合約的終止日，按比例計算最後一期的費用，並提早通知用戶有關金額。

消委會總幹事黃鳳嫻稱，若涉及電訊服務的投訴上升，將促請政府立法規管。她提醒消費者簽約時「問清問楚」，了解合約細則，避免日後出現爭拗。

消委會最近四年接獲電訊服務投訴數字

投訴類別	2009年	2010年	2011年	2012年 (去年同期)*
帳單收費	4,325	4,674	3,200	2,731 (2,974)
整體 電訊服務	9,020	9,791	7,671	6,295 (7,099)

*年內1-11月數字

註：整體電訊服務包括流動電話、數據服務、家居電話、家居寬頻及收費電視

資料來源：消費者委員會

酥皮食品反式脂肪含量高

牛角酥、酥皮湯等酥皮類食品，入口酥香美味，但消費者委員會測試發現，反式脂肪含量偏高。有麵包店的牛角酥與丹麥酥，食一個所攝入的反式脂肪，已達每日攝入上限20%至40%。醫生警告，過量攝入反式脂肪可增加患冠心病的風險，建議控制進食分量。

消委會與食物安全中心合作，抽查市面84款西餅、蛋糕、蛋撻、批、酥皮類食品、麵包等測試，結果發現在早餐與下午茶常見的牛角酥和酥皮卷，平均反式脂肪含量最高，近年餐廳紛紛以特惠推廣形式供顧客在餐湯上添加的酥皮，反式脂肪含量也普遍偏高。

醫生籲控制進食分量

當中，A1 Bakery & Cafe的牛角酥的反式脂肪含量在84款食物樣本中最高，每100克含1.1克，一個牛角酥的反式脂肪為0.51克；東海堂的火腿香拿丹麥酥的反式

脂肪含量，每100克含0.92克，一個丹麥酥的含量為0.91克。

若根據世衛組織及聯合國糧食及農業組織建議，人體每天的反式脂肪攝入上限為2.2克，食一個牛角酥與丹麥酥的反式脂肪攝入量，已達每天攝入上限的23%及41%。至於酥皮湯，舉例 Oliver's Super Sandwiches的酥皮白菌忌廉湯，湯連酥皮進食一碗，反式脂肪攝入量約1克，為每日攝入上限的47%。

食安中心首席醫生楊子橋稱，與食安中心過往三次同類測試比較，今次測試發現食品的反式脂肪含量已大幅下降，由每100克平均含0.63克，降為0.3克，其中以冬甩、沙翁、老婆餅及椰絲奶油的減幅最明顯。

A1 Bakery & Cafe表示，因應測試結果，已即時與有關部門商討用其他代替品製造牛角酥，以達至標準的反式脂肪水平。



▲牛角酥和酥皮卷在所有測試食品中，反式脂肪平均含量最高。（左起）楊子橋、許樹源 本報記者杜漢生攝

8款電熱氈耐燃測試不達標

踏入冬季，不少人開始購買電熱氈，內地出售的電熱氈較便宜，吸引港人往選購，消費者委員會昨日公布測試調查結果，10款在內地與香港購買的電熱氈未能完全達標，其中8款未能通過耐熱和耐燃測試。5款在深測購買的樣本，全部未能完全達標，消委會已將測試結果透過深圳市消委會通知內地供應商。

本港消委會與深圳市消委會早前進行聯合測試，分別在香港及深圳購買10款與5款單人床墊式電熱氈，零售價由47元人民幣至1090元港幣不等，深測購買的樣本較便宜，並參考最新版的國際電工委員會標準（IEC）進行測試，而從深測購買的樣本加入國家標準（GB4）作比較參考。

測試結果顯示，8款樣本在耐熱和耐燃能力測試未完全符合要求，包括在本港購買的Sanitas、Beurer、Turbo、Silver和深測購買的裕民、彩虹、琴島、錦佩的電熱氈，均有膠料在球壓測試、灼熱線測試、針灼測試中未達標準。在防觸電保護方面，本港購買的Silver未達標準。而在香港購買百馬特Bremed、Beurer、Turbo、Silver和在深測購買的三春、彩虹等6款電熱氈，絕緣安全距離不足。

機電工程署已聯絡供應商，敦促改善產品質素。消委會稱，整體而言，今次測試的電熱氈樣本在正常情況下均可安全使用，但個別樣本有改善空間。

百馬特Bremed、Sanitas、Beurer及Turbo的代理商，分別向消委會提供安全測試報告及證書，表示產品符合標準要求。其中Sanitas及Beurer的代理商承諾加強接收物料時的檢測，改善標示說明。Turbo的代理商則不認同測試中有關絕緣距離的結果，但稱會改善所有不符合標準的項目。裕民、彩虹、琴島三間內地廠商就出示國家安全測試報告及證書，表示不認同今次測試結果及IEC對標準要求的理解。



▲10款在內地與香港購買的電熱氈未能完全達標，其中8款未能通過耐熱和耐燃測試 本報記者杜漢生攝

賓館環境「恐怖」嚇怕旅客

聖誕與元旦假期將至，訪港遊客料將增加，但賓館房間質素「恐怖」，分分鐘嚇走遊客！消費者委員會昨日公布，今年首11個月接獲45宗投訴，較去年同期大幅增加超過一倍。有旅客在網上預訂油尖旺區的賓館並全數支付房租後，來港卻發現沒有房間供應，有賓館房間又臭兼有虱。消委會呼籲旅客選擇有口碑的持牌賓館。

消委會於最近三年，接獲有關本地賓館的投訴數字持續上升，2010年有13宗，去年升至24宗，今年首11個月已接獲45宗，超越去年全年總數，較去年同期的21宗，大幅上升1.1倍。有關投訴主要涉及房間質不對辦，賓館超額接受預定房間以致無房供應，坐地起價等。

貨不對辦要求退款被拒

來自德國的舒密特先生，網上預訂尖沙咀區一間賓館房間，以信用卡全數支付兩星期房費，折合每晚房租約600港元。但他抵達後發現房間冷氣機漏水、熱水供應時有時無、坐廁損壞、房內有臭味、床舖被褥污穢，他更被虱子咬傷，換房後情況也無改善，他要求退款但被拒，遂向消委會投訴，經調解後只能就未使用房費部分獲半

價賠償。

旅客史密夫先生7月來港旅遊，網上預定尖沙咀區一間賓館一晚房間，並支付全額855港元房租。抵港當天，他下午5時到達旅館，職員稱房間未清潔，他食飯後於凌晨12時回賓館卻發現已爆滿，被職員帶往附近聲稱屬同一賓館的住宿地點，並要再付房租，但房間與床舖都甚為污穢，他幾經交涉只獲退回680元，更難離的是要凌晨1時另覓賓館。

旅客白小姐與家人10月來港旅遊，下榻旺角區一間賓館，有一天返賓館時發現被換房，物品被職員擅自搬往另一房間期間無人看管，有日用品損毀。

旅客關先生入住油麻地一間賓館，行程最後一天早上回房時竟發現陌生人，原來賓館單方面為他退房並收拾行李，他不滿投訴，賓館不道歉，反催促他交還房費。

消委會表示賓館的一些經營手法，可能已觸犯明年實施的商品說明（不良經營手法）修訂條例，可構成刑事罪行。民政事務總署今年首11個月接獲1,334宗涉及無牌旅館的投訴，較去年全年696宗增91.7%。

賓館常見不良經營手法

- 房間質素與網上預訂時顯示資料及圖片有很大出入，例如房間面積、房內設施、衛浴設備等
- 讓旅客入住質素差劣房間，例如殘舊、陰暗、不潔淨及設施損壞等，旅客若不滿意要求取消訂房或提早退房時，卻不獲退款
- 超額接受預訂導致無法如期供應房間，未經旅客同意便將他們轉到其他環境較差的旅店
- 藉詞清潔房間或以其他理由拖延登記入住時間，旅客入夜後回到賓館時難作調動，被迫接受較差或無牌賓館房間
- 臨時加價、多收房間費用或藉詞升級房間等級等，收取額外費用
- 未經旅客同意，擅自移動旅客物品，或旅客未結帳便將房間騰出給其他客人入住
- 要求旅客先付款才可視察房間，旅客視察後不滿質素卻被拒退款
- 賓館員工服務差劣及經常辱罵旅客，令旅客難堪

資料來源：消費者委員會