

「自取」卻不設門市 客人餐財兩失 外賣平台投訴倍增 首五個月971宗



消委會報告

近年外賣平台盛行，市民足不出戶便可以留家享用美食。消費者委員會於今年首五個月，接獲971宗外賣平台相關投訴。有消費者揀選外賣自取後，到達取外賣時竟發現餐廳根本不存在，食物與點餐費均損失。有外賣平台送餐混亂，延誤一小時才送抵食物。消委會促請平台改善系統資訊透明度，參考內地經營外賣平台的模式，界定已接單及已出餐的定義，避免消費者「餐財兩失」。

大公報記者 賴振雄（文）、蔡文豪（圖）

消委會去年接獲涉外賣平台的投訴，多達1146宗，較前年上升8%，今年截至五月，收到971宗與相關投訴，比去年同期多逾500宗，當中涉及不同形式的投訴，包括遲送、漏送、送錯食物、食物倒瀉等問題，也有接獲平台未有發放送餐延誤補償。

下單1分鐘內取消訂單被拒
楊先生經外賣平台B點餐後，因為點錯食物，一分鐘內取消訂單，卻被平台以「餐廳已出餐」為理由拒絕退款，亦不會為已取消的訂單安排送餐，雙方最後未能達成共識。消委會建議投訴人諮詢法律意見後，再決定是否作追討。
溫小姐經外賣平台C點餐，選擇外賣自取，但抵達餐廳列明所在的商場地址後，發現並非該餐廳，向商場查詢，獲告知沒有該餐廳。溫小姐向外賣平台求助後，僅獲回覆稱無法聯絡該餐廳，又稱餐廳已接單，故無法就事件退款，只能賠償10元優惠券。

消委會介入後，該餐廳稱不設門市，只作線上經營。該餐廳更正其聯絡電話號碼，並要求外賣平台C移除「自取」選項。最終外賣平台C全額退款予投訴人。
呂小姐透過外賣平台A點餐，按平台顯示，預計20至30分鐘後送到，但45分鐘過去她仍未收到食物，平台上卻顯示訂單已完成送遞。她查詢後發現，送遞員疑似送錯餐，外賣平台則聲稱食物仍未送出，安排另一外賣員送遞，最終她在預計送達時間的一小時後才收到食物。按照外賣平台延誤補償條款，她應獲120元優惠券賠償，但平台指外賣食物是在指定時間內送達，不符合延誤補償機制，她最終只獲25元優惠券作補償。
消委會分析，投訴上升的主要原因，與平台競爭越來越激烈，加上市民使用外賣服務情況普及有關，今年的投訴個案中，以送餐延誤或無法送餐佔比最多，佔近三成，升幅最多的是取消訂單的投訴，今年已錄得272宗，去年同期僅47宗。

消委會表示，近年接獲不少投訴，消費者反映於下單後極短時間內取消訂單，仍被平台以餐廳已接單為由拒絕退款，而訂單一經取消就無法恢復和安排送餐，使消費者「餐財兩失」，訂單取消及退款機制形同虛設。
消委會籲分清「接單」「出餐」
消委會署理總幹事何應富指出，消費者是否獲得退款，一般取決於餐廳是否已接單，但現在平台的資訊上，消費者一般也無從得知。參考內地及其他地區經營外賣平台的應用程式，一般將餐廳是否已接單的情況顯示在平台介面，消委會建議本港業界可以參考類似做法。
消委會提醒消費者，落單前應截圖記錄，作為憑據，之後要不時檢視訂單狀況，若然遇到送錯、送漏，或者食物倒瀉，消費者應拍照及保留收據，盡快聯絡平台及提供證明。

市民使用外賣平台



▲飲食外賣平台普及，競爭激烈，外賣員送餐要準時。

- 遞交訂單前仔細核對訂單資料，包括所點選的食物、數量和價格，外送或自取的地點和時間
- 留意優惠券的生效日期
- 下單前截圖，記錄點餐內容、預計送達時間等資料，以作憑據
- 下單後，不時檢視訂單狀況，如果訂單顯示「已完成」，但仍未收取食物，應立即聯絡查詢
- 若取消訂單，一旦餐廳已經接單，可能不獲退款
- 如遇到送錯或遺漏餐點、食物傾瀉等問題，應拍照及保留收據作紀錄，盡快聯絡外賣平台

資料來源：消委會

保障消費權益須注意：

化妝小心

亮麗的眼影近年備受歡迎，不少宣稱可以令妝容更加閃亮動人。消委會測試25款標榜持久不脫妝的眼影化妝用品，結果發現逾八成樣本檢出致敏重金屬，有機會刺激皮膚或致敏，若然使用後出現痕癢、紅腫，甚至脫皮，應該立即卸妝及停用。

最貴樣本亦超標

測試的25款眼影筆、眼影霜及眼影液樣本，全部標榜具持妝效果，可以維持數小時至24小時不等，售價由每支60元至360元不等，若以每克（或毫升）計算，售價相差達13倍，當中又以筆狀樣本售價最高，每克平均約160元。
鑒於海外曾經有眼影產品，檢出過量重金屬需要回收，消委會在測試中，特別檢測四種與安全較為相關的金屬元素，即砷、鎘、鉛及水銀。檢測結果顯示，全部樣本均檢出少量鉛，含量介乎0.063mg/kg至2.2mg/kg，不過遠低於內地標準的10mg/kg規定上限，也亦未超出德國相關檢測部門的5mg/kg建議限值1，所以符合規定。
砷測試方面，兩款眼影筆有檢出微量砷，含量分別為0.15mg/kg及0.28mg/kg，同樣未超出內地及德國的建議限值；至於鎘及水銀，則未有於任何樣本中檢出。



▲使用眼影筆時，如扭出的筆芯過長，容易因為施力不當而令筆尖折斷。

另外，消委會同時檢測可能刺激皮膚或可致敏的金屬元素，結果發現，八成樣本（20款）檢出鉛，含量0.13mg/kg至1.6mg/kg，其中一款更加驗出5.4mg/kg的鎘，超過建議限值，19款樣本檢出鎘，含量1.0mg/kg至5.4mg/kg。
消委會引述丹麥一篇評論文章，提及的鎘含量可接受水平，其中兩款樣本檢出的鎘及鉛皆高於有關水平，包括所有樣本中最貴、售價360元的一款樣本。
眼睛紅腫即停用
消委會指出，常見敏感徵狀，包括眼睛周圍痕癢，出現紅腫，更嚴重是脫皮，建議消費者如果用後出現不適，應該立即停止使用並盡快卸妝，若然情況嚴重立即求醫。
消委會稱，檢測結果顯示，其中三款樣本完全沒有使用致敏的金屬成分，顯示生產過程可以避免使用。消委會呼籲生產商跟從生產規範，盡量減少使用，並清晰列出產品資訊保障消費者，市民選購時可留意成分和有效期。

大公報記者 賴振雄

3款泥膠黏土玩具 致敏防腐劑超標

潛伏危機

消委會測試15款泥膠或黏土玩具樣本，發現三款含有可致敏防腐劑，最多一款超出歐盟建議標準11倍，可能導致皮膚過敏，消委會已將個案轉交海關跟進。消委會建議，廠商參考歐盟相關標準上限改良配方。

最高超標11倍

泥膠及黏土生產時，部分廠商為了避免微生物感染加入防腐劑。消委會在市面上購買15款泥膠及黏土樣本，包括六款小麥泥膠、三款米泥膠及六款黏土，售價介乎12元至128元，發現其中三款加入超標劑量的致敏性防腐劑，超出歐盟上限約3.1倍至10.3倍。



▲泥膠玩具對象是兒童，材料成分要確保安全。

超標最多是一款小麥泥膠玩具，驗出兩種可致敏防腐劑甲基異噻唑啉酮（CMIT）和甲基異噻唑啉酮（MIT），其中CMIT每公斤有8.5毫克，超出歐盟建議三歲以下兒童水性玩具標準11倍，另外兩款驗出CMIT的黏

土超標四至五倍，消委會已經將個案轉交海關跟進。
海關表示，國際上大部分廠商已經不再加入防腐劑，一般在香港供應的玩具受《玩具及兒童產品安全條例》等規管，根據條例，製造商、進口商及供應商在出售玩具時均符合條例定明的標準。海關稱，現正研究相關檢測報告，並將作出適切跟進行動。
消委會指出，長時間接觸該類防腐劑會增加皮膚致敏風險，若未徹底清潔雙手就觸碰眼睛和嘴，也可能產生過敏反應，部分產品標籤資料十分簡短，例如未有注意事項，或提醒玩泥膠前後要洗手。

大公報記者 賴振雄

母乳庫五個月收集量接近一年目標 120嬰受惠

【大公報訊】記者賴振雄報道：行政長官在《2023年施政報告》中提出成立母乳庫及建立母乳捐贈機制。設於兒童醫院的「香港母乳庫」，主要為極早產及患危疾的嬰兒提供捐贈母乳，投入服務至今不足六個月，已經收到接近一年的目標收集量，約120名有臨床需要的嬰兒受惠。醫務衛生局局長盧龍茂昨日在「香港母乳庫」開幕禮上表示，感謝各位無私捐出母乳的媽媽，鼓勵更多媽媽加入捐贈行列。

受惠嬰兒多是極早產及有危疾

「我第一眼看到嬰兒時，忍不住大哭，因為他們實在太小了，身上綁着很多維生儀器，我真的覺得很不容易，嬰兒很努力，我也告訴自己要努力些。」唐媽媽早產誕下一對孖生女兒，她憶述當時懷孕僅32周，女兒出生後，一度要送入深切治療部。她最初對接受由其他人捐贈母乳，一度感到疑惑，丈夫也擔心衛生問題，但最後決定一試。後來發現，一對寶寶喝母乳消化更好，感謝捐贈者的無私奉獻，讓早產嬰兒接受母乳。

醫務衛生局局長盧龍茂表示，最初目標是一年收集約1000公升母乳，截至上周一，已有逾230名母親登記，收集共900公升母乳，不到半年已經接近目標，「這些受惠的嬰兒一般都是極早產及有危疾，每一滴母乳，都可能幫他們回復健康，甚至救他們一命。」



▲醫管局香港母乳庫昨日（16日）舉行開幕禮，醫衛局局長盧龍茂（中）等嘉賓出席。



▲嬰兒家長在台上感謝捐贈母乳者的無私奉獻。

引進來 走出去



透視鏡

蔡樹文
國務院公布的《河套深港科技創新合作區深圳園區發展規劃》提出香港與深圳「一區兩園」協同發展，共同推動先進生物醫藥技術創新應用。行政長官李家超於2023年及2024年施政報告中提出發展香港成為國際醫療創新樞紐。醫衛局局長盧龍茂昨日與長春市政協主席高志國會面，就兩地生物醫藥及中醫藥發展進行深入探討。

盧龍茂表示，特區政府堅持充分發揮香港特區「一國兩制」的制度優勢及醫療衛生的專業優勢，全力發展香港成為國際醫療創新樞紐，助力創新醫藥技術「引進來、走出去」，推動生物醫藥領域新質生產力。
生物醫藥涉及巨額投資，研發及回收期相當長。香港作為國際金融中心，善用「一區兩園」及「一國兩制」優勢，對外來投資者具有吸引力，只要解決資金鏈問題，能吸引有實力的醫藥研發及製藥公司入園。長春醫藥產業無論在科研能力及產業鏈方面，具備實力。河套區若吸引內地及海外有實力的醫藥機構落戶，實現「引進來、走出去」的目標，可以創造雙贏。當前要務是採取一切措施，做好配套，盡早將香港建成國際醫療創新樞紐。