香港商報
Hong Kong Commercial Daily
中國政府特許在內地發行之報刊
在商言商 香港報章
2025年 9月 16 星期二
今天出版1疊共12版
1952年創刊 第26150號
香港政府指定刊登法律廣告有效刊物
港澳台及海外每份零售12元港幣
廣東省外每份零售5元人民幣
廣東省每份零售4元人民幣

消委會新任總幹事沈朝暉首見記者強調

全力保障跨境消費者權益

個案一

「兩變錢」故伎重演

投訴人（新加坡遊客）原打算在A藥妝店購買潔面產品，惟店員不斷推銷其他藥材包括奶薊草。店員在銷售期間沒有提及計價單位，當時在量秤上顯示重量為0.85，投訴人聲稱見標價為每「両」380元，估算整筆交易金額約為300元，遂同意購買。店員在未有清楚說明計價單位及總價情況下，便已將藥材研磨成粉，然後要求投訴人支付30400元。投訴人不滿店員未有事前說明就安排磨粉，但他息事寧人先行付款，然後向海關投訴，並向消委會求助，要求退款。經消委會多番調停，A藥妝店最終同意全額退款退貨。

個案二

1盒6瓶裝扮「12瓶」

投訴人（內地遊客）於C藥妝店購買1盒6瓶裝藿香正氣水及其他藥品，結帳時共付款305元。離港後檢查收據時發現列出的藿香正氣水為1盒12瓶裝，售價為170元，惟實際收到的貨品盒上標示為6瓶裝。投訴人遂聯絡商戶反映，但C藥妝店拒絕退款，遂向消委會求助，要求退回多收款項。經消委會再次調停，C藥妝店同意透過電子支付平台退回一半貨款，個案得以解決。

沈朝暉（右）上任後首次見記者，提到加入消委會就不只當是一份工作，絕對是一個使命。左為鍾志勇。 記者 蔡啓文攝

【香港商報訊】記者唐信恒報道：昨日，消費者委員會（消委會）舉行最新一期《選擇》月刊記者會，新一任消委會總幹事沈朝暉上任後首次見記者。她表示，加入消委會不只當是一份工作，絕對是一個使命，希望盡量可以利用以前在公營機構工作的經驗去繼續回饋社會，在消費者權益上作一番努力。另一方面，隨着內地十一國慶黃金周假期即將來臨，本港藥房及藥店預料會再次成為消費熱點，「斤變両」「両變錢」的投訴或會繼續發生，沈朝暉建議消費者謹記保留收據，讓消委會更容易跟進。

消委會研引入AI改進投訴系統

沈朝暉表示，面對經濟環境、消費模式的改變，加上政府財政情況，必須有創新思維迎接新挑戰。她介紹，到任後幾個星期來與團隊了解消委會內部運作和營運資源，看到有些可優化的空間，希望重新制定一份策略計劃，更明確有幾方面都可有革新空間，首先是科技與宣傳策略改革，如在資源許可下，希望盡量利用AI和科技去革新運作，如籌備很久的網上投訴調解平台，亦希望改革用了很多年的投訴管理系統，希望用更多元化、貼地、更有認受性的宣傳策略，突破既有《選擇》月刊的宣傳框架。

沈朝暉更希望加強跨界協作，尤其是內地和國際消費組織，希望利用互相的資源，造成協同效應，強化整個消費者保護網絡，也希望會強化政策影響力，與政府部門加強合作，讓政府部門在制定不同新政策的同時，消費者權益可獲得充分考慮和保障。最後，她希望可以善用資源、開源節流。

港人北上購物已成顯著趨勢。沈朝暉透露，未來將重點聚焦這一消費場景，進一步加強與內地消費組織合作，全力保障跨境消費者權益。她介紹，消委會已聯合內地各省市消委會及澳門消委會發布聯合提示，針對跨境電商中的外銷產品，圍繞法律差異、退貨流程、售後服務等關鍵問題，爲消費者提供資訊支持與風險提醒。目前，消委會已與內地30個省（市）消委會簽訂合作協議，並與友好省份消費組織共建跨境投訴處理平台，助力消費者在投訴處理過程中獲得更及時的保障。後續將持續深化此類合作，讓港人北上購物更安心。

冀通過跨境投訴機制破難題

在昨日記者會上，消委會表示，近月接獲多宗涉及藥房及藥店的投訴，當中有商戶在銷售過程中仍採取具爭議的手法。消委會提醒藥房及藥店營運者，若有出售藥材或蔘茸海味等貨物，應清晰標示價格及計價單位，並於交易前主動說明，以減少爭議。若消費者已明確指出心儀品牌及貨品，商戶應如實提供，並於交易前清楚列明貨品來源及價格。商戶亦有責任確保收據上的交易資料準確無誤，因該等資料是處理消費爭議時的關鍵憑證。消委會敦促零售業界摒棄誤導性銷售手法，誠實經營，提升自律水平，共同維護香港購物天堂的美譽。

沈朝暉指出，旅客方面特別容易「中招」，有理由顯示可能因爲言語不通，因爲一些中藥成分店舖，如果不是一個中國人更容易有混淆，尤其是「斤變両」「両變錢」。消委會非常希望幫助旅客解決糾紛，亦都與很多不同地方建立了跨境投訴處理機制，內地有好幾個，國外如韓國、泰國、日本等都有做，顯示消委會知道旅客在言語溝通上有難度，理解「斤變両」「両變錢」問題特別難處理，希望可通過跨境互換投訴機制解決；之前成功解決過（爭議或糾紛），並希望盡量不再發生這類事情，更建議消費者如果有心儀品牌，最好去看一下中成藥註冊編號，知道品牌號碼基本上就不會買錯。

上月548宗藥店投訴遊客佔七成

記者會上，消委會研究及試驗小組主席鍾志勇還特別介紹了兩個投訴個案，分別涉及「両變錢」及包裝數量糾紛（**見表**）。

據介紹，消委會上個月共接獲548宗藥房及藥妝店投訴。當被問及投訴數字中佔多少百分比是旅客、多少百分比是本地消費者，消委會投訴及諮詢總監馮子茵稱，根據資料，71%是來港旅客，29%屬於本地消費者。

近九成半私營兒童疫苗計劃需全額預繳

【香港商報訊】記者唐信恒報道：目前特區政府「兒童免疫接種計劃」爲合資格初生至小六兒童提供免費疫苗接種服務，覆蓋12種對公共衛生有重要影響的疾病如麻疹、水痘及乙型肝炎等，也有不少私營醫療機構提供疫苗接種服務。消委會比較19個非政府資助兒童疫苗計劃後發現，九成半即有18個計劃均要求消費者在接種前全數預繳款項，只有1間容許按針繳付，並設有7天冷靜期。

部分網站資訊含糊

今年7至8月份，消委會從9間私營醫療機構的網站收集到19個「兒童免疫接種計劃」以外的兒童疫苗計劃服務收費和資料，其收費由3000元至14680元，差距甚大。消委會稱，部分機構/集團在網站交代的資訊有欠清晰，易令消費者混淆。有3間機構在調查過程中明確表示，消費者若要在購買前諮詢醫生意見，需額外繳費。

調查發現，9間機構/集團中有8間（共18個計劃）均要求消費者全數預繳款項，只有1間可選擇按針繳付。有機構/集團表示，要求消費者全數預繳是因所有疫苗均需提前向藥廠預訂，並可能受「最少預訂量」限制，預繳安排可讓機構/集團提前將訂購的疫苗存倉及安排一次過運送，有助減省成本，整體價格會較單次購買爲低。

不過，消委會指出，疫苗接種計劃收費由數千元至過萬元不等，若消費者的個人生活規劃（例如移民）或子女健康狀況有變、甚或機構/集團突然結業等，可能會蒙受損失，建議相關機構/集團應在付款安排上給予更大彈性，以保障消費者權益。

一般消費者未必能充分了解各種疫苗的實際功效、是否適合子女需要、甚至會否產生副作用等，因此在接種疫苗前諮詢醫生的專業意見相當重要。消委會建議消費者應自行諮詢兒科醫生或家庭醫生的意見，選擇最合適的疫苗計劃，免卻之後的退款程序和避免爭拗。

調查的9間機構/集團中只有1間容許消費者在購買計劃7天內取消並退款，但仍需支付5%手續費；6間表示如醫生證明不適合接種等特殊情況下，可退回差額，惟部分機構/集團須扣除診症費150元至350元及/或3.5%至5%手續費，當中2間容許消費者將整套疫苗計劃轉讓予他人，惟需留意期限；1間表示不設退款安排，但款項可用於同機構/集團的其他計劃或項目。

付款簽約前宜清楚了解條款細則

消委會研究及試驗小組主席鍾志勇提醒消費者在付款及簽署合約前需清楚了解條款細則，減低金錢損失的風險及日後發生爭拗的機會，家長亦應妥善保存接種疫苗紀錄及收據，若醫療機構/集團在計劃中途突然結業，應盡快聯絡其他醫療機構/集團安排補種。

消委會總幹事沈朝暉認爲兒童疫苗計劃的投訴數字的確比較多，由2022年開始計算有525宗，2025年直至8月爲止有512宗個案，因有一個單一的醫療機構倒閉，佔了511宗投訴，顯示正常情況下風險不高。

30款泥狀清潔面膜逾九成含重金屬

消委會測試30款泥狀清潔面膜樣本，結果發現逾九成樣本檢出至少1種重金屬。 記者 蔡啓文攝

【香港商報訊】記者唐信恒報道：消委會早前測試30款泥狀清潔面膜樣本，售價由每瓶/支79至610元，測試結果發現逾九成樣本檢出至少1種重金屬。22款樣本檢出砷，28款樣本檢出鉛，當中1款樣本的砷含量超標。測試結果及樣本資料已轉交海關跟進。

長期接觸類雌激素產品或誘發癌症

不少護膚品會添加香料成分以增加產品吸引力，惟某些香料物質可引致過敏性接觸性皮炎。四成樣本（12款）檢出1至5種香料致敏物質。以檢出的香料致敏物質種類計算，1款樣本檢出5種，另1款檢出3種，有4款和6款分別檢出2種和1種，當中以芳樟醇及檸檬烯最爲常見。根據歐盟《化妝品條例》對沖洗型產品的要求，若此類產品中香料致敏物質的濃度超過0.01%（以每種計），須於成分列表中標示該香料致敏物質。有4款樣本檢出的香料致敏物質中有1至4種的單一濃度超過0.01%，全部均有按歐盟有關要求，於成分列表中標示相關物質，有助消費者作選擇。

對羥基苯甲酸酯類防腐劑因效能顯著而且成本低，常被廣泛使用於個人護理產品中，惟有海外研究指出，這類成分可能具有類似雌激素的作用，或會影響生殖系統，甚至與乳癌的誘發有關。有2款樣本檢出對羥基苯甲酸甲酯，當中1款同時檢出對羥基苯甲酸丙酯，檢出量均符合內地及歐盟的相關要求。

今次樣本與測試表現都不算太差

產品標示方面，有3款樣本未有以中文或英文標示詳細成分列表。若成分未清楚列明，患有濕疹或曾對香料、防腐劑過敏的人士便難以避開含有相關成分的產品。消委會研究及試驗小組主席鍾志勇稱，消費者應留意泥狀清潔面膜建議的駐留時間，駐留時間太長可能令皮膚過度乾燥，甚至增加過敏風險及即使屬油性肌膚亦應避免過度清潔，每星期使用1至2次泥狀清潔面膜已足夠，日常早晚則應以溫和洗面產品潔面。

消委會總幹事沈朝暉稱，大致上看今次樣本與測試表現都不算太差，19款樣本都有獲4.5分以上標準，整體安全表現都很好。

香港商報APP 香港商報官網 香港商報微信

4 892246 888889

碼上看

【一周港藝】
香港藝術館新展
沉浸式把玩文物珍品
掃碼睇片

2025中國企業500強發布
15家年營業收入超萬億
掃碼睇圖文

全球最大實體書城
「灣區之眼」9·26深圳開幕
掃碼睇圖文

承印人：香港商報有限公司 地址：香港九龍觀塘道332號香港商報大廈 總機：25640768 傳真：25655456 廣告部：25905305 傳真：25905553 發行部：25905385 傳真：25635437 深圳廣告電話：86-755-83881358 傳真：86-755-83516512 深圳發行電話：86-755-83518737 傳真：86-755-83518513