

## 分析上半年接案總體情況

### 需加強消費法律諮詢服務

消委會2010年上半年接案總數有4,801宗，投訴個案有1,785宗；查詢個案有2,961宗，市民共提供了55個建議。

#### 非凡航空停航事件的投訴個案最多

一千多宗的投訴中，有近七成個案是關係於公共交通的服務，當中有1,227宗是涉及非凡航空停航事件的投訴個案，申訴消費總金額超過六百萬，其他的投訴個案包括計程車與巴士的服務。

近三千宗查詢個案，以查詢公共交通服務最多，仍是集中於非凡航空停航事件的問題，共有1,014宗。

非凡航空停航事件上已進入法律程序，鑒於消委會不能代表消費者進行索償，消委會在事件發生之初，已竭力為受影響人士提供可以掌握的資訊，希望讓消費者及時知悉，保有追討權利。

#### 電訊服務投訴個案仍然居多

互聯網、國際長途電話、手機及電話卡等電訊服務一直是較多的投訴個案，當中有47宗是涉及手機月費收費帳目不清等問題。

消委會發現，隨著手機功能不斷增加，甚至被視為一部小型個人電腦，消費者透過手機進行上網或數據下載等活動，當中就衍生不少費用上的爭議，消委會除透過資訊提醒消費者如何正確認識這類服務外，亦希望提供服務的電訊機構多作宣傳，能夠更清楚地讓消費者明白這類收費的方式及項目。

#### 以誤導手法推銷高清電視機頂盒

電器投訴個案除涉及各類電器的品質及售後服務的投訴外，增加的投訴個案主要是由於上半年出現懷疑不法之徒，以不誠實手法推銷高清電視機頂盒，消委會已將有關情況以“消費警示”形式，提醒消費者注意外，亦已依法通報相關部門跟進。

#### 關注衣履皮革與家居裝修投訴個案

近年，衣履皮革與家居裝修投訴個案有較明顯的增加，與去年上半年比較，分別增加了百份之十五及百分之二十六。

來自遊客投訴衣履皮革的個案，不乏涉及一些國際品牌，作為旅遊購物城市，消委會除思考是否關係消費文化差異外，亦需檢視整個衣履皮革零售的質素是否存在問題，向相關行業提出改善措施，例如合理的退貨程序、完善的售後服務等。

#### 家居裝修投訴個案

近年家居裝修工程質素及營商手法有所增加，為此，消委會建議消費者與工程公司簽定修裝合同；如何保證材料品質，以及付款方式提供了一些提示，未來，除繼續執行這類宣教工作外，並會邀請專業人士協助提供更多有效自我保護方式給消費者參考。

#### 加強法律的查詢服務

上半年涉及公共部門的服務與手續，以及法律範疇的投訴與查詢個案共605宗，綜觀近年趨勢，市民對這類服務需求上升，為此，消委會將致力加強市民法律諮詢方面的服務，期望能夠達到預先防範消費者權益受損的情況發生。