

網購有保障 平台要慎選

民建聯早前進行的市民網購調查結果顯示，在逾千名受訪者中，有37%的受訪者在過去一年有網購習慣，卻有54.1%的受訪者曾有不愉快的網購經歷，問題包括貨不對辦（48.3%）、貨品有瑕疵（25.3%），以及付款後收不到貨（11.6%）等問題。對於消費者來說，究竟怎樣的網購平台才有保障？網購有什麼安全貼士？近年興起的直播帶貨又有什麼風險？本文一一為大家解說。



怎樣的網購平台才有保障？

網購有什麼安全貼士？

- 檢視對方賬戶：進行交易前，先檢視對方的用戶檔案。如發現該賬戶的評價欠佳，或是屬於「空白」的新建賬戶，應衡量有關交易風險。
- 保持溝通：買賣雙方應有充分的溝通，確保商品狀況和交易細節都符合彼此的期望。
- 審視真偽：購買名牌服飾等貴重商品時，應向賣家索取相關證明，如有需要亦可使用第三方鑑定服務以分辨貨品真偽。
- 保護個人私隱：切勿隨便透露個人、財務，或信用卡資料予第三方。
- 防範釣魚網站：部分騙徒會訛稱或要求使用平台的安全交易功能，藉此騙取受害人的信用卡資料。消費者收到不明的網頁連結時，切勿隨意打開或填寫任何資料，並應立即停止交易及與平台聯絡，以防資料被盜用。
- 當面交收：盡可能選擇當面交收，以便即時檢查物品狀況。交收時宜選擇人流較多的公眾場所，確保自身安全。
- 掛號投遞：如須使用郵寄服務，建議選擇掛號投遞，以便追蹤包裹位置。
- 保留證據：保留交易和交談紀錄，萬一出現交易糾紛亦可作為證據之用。
- 向平台舉報：不論交易方式為買賣、換物，或饋贈，如對其他用戶或物品來源感到可疑，應善用平台的舉報功能，以助職員作出調查。

1. 賬號驗證

網上交易平台設有賬號驗證的話，將有助辨認用戶身份，減低消費者遇上假賬號的機會。例如平台指明只有已完成電話驗證的賣家方能出售物品，買家亦須通過電話驗證後才可出價或與賣家聯絡；另外平台會為已完成賬號驗證的用戶作出標示，以資識別。

2. 用戶評價功能

用戶評價系統可讓買家與賣家以公開方式為對方評分。這有助消費者了解其他用戶的交易歷史和可信程度。

3. 檢舉功能

檢舉功能可讓用戶舉報疑似違反平台守則的物品或用戶，以協助平台維持交易安全。

4. 假貨審查機制

實行假貨審查機制的平台在賣家刊登物品前，會預先審視貨品真偽，以減低買家購入假貨的機會。

5. 自動偵測詐騙行為

部分平台或會使用不同科技自動偵

測詐騙行為，務求於較早階段阻截騙案發生。如在網頁中提到會利用第三方工具，透過其詐騙數據網絡及實時機器學習等方法以偵測詐騙行為。

6. 於交易或貨品頁面展示安全資訊

平台於交易或貨品頁面的當眼處列出交易安全資訊，有助消費者對網上騙案保持警惕。如提醒用戶切勿於平台以外進行交易對話、交換聯絡方式或隱藏安全風險、買賣奢侈品時須分外小心等。

7. 調解糾紛機制

若買賣雙方之間出現交易糾紛，平台的調解機制或可幫助用戶排解紛爭。如平台可為交易爭議提供協助，並就實際情況向違規用戶作出必要的處分措施，包括禁言甚至永久停權等處分。

8. 退貨保障

假若買家收到的物品不符合刊登的商品描述時，退貨保障或可幫助用戶換貨或退款，從而保障消費者權益。

9. 其他交易保障措施

平台可利用「爭議橫額」標示有潛在交易問題的用戶，以提醒其他會員與該用戶交易的風險。

直播帶貨隱藏風險？

原本在香港較遲起步的網紅、俗稱KOL直播帶貨銷售模式，近年突然冒起頭來，由於直播帶貨能較立體展示貨品和互動感；加上賣方往往在直播期間提供限定時間折扣優惠，營造出「搶秒殺」的氛圍，不難令消費者「蠢蠢欲動」，趕快下單。對此，消委會建議市民網購下單盡量以信用卡交易，不要以個人戶口過數，萬一有金錢損失，可向信用卡公司的退款機制求助。

至於直播網紅則有責任為消費者好好把關。無論自己的角色屬代言抑或代售，事前須小心選擇具商譽的商家合作，對貨品的真偽、質素和整個交易配套有確切了解，並要知悉其法律責任。否則，若不慎觸犯法律，便會有機會受到法律懲處。直播帶貨與線下宣傳無異，受到相關法例包括《商品說明條例》規管。



有調查顯示，近五成半受訪者曾發生不愉快的網購經歷。