



Facebook



P.2 跨境電巴首航 慶回歸免費搭

P.14 韓鋰電廠大火 22死 18為華工



部分收假嘢賣家失蹤 民記倡制訂針對性法規

網購中伏谷氣 42%貨不對辦

網絡購物已成為現代人生活的一部分，惟政府監管有待完善，在出現不愉快網購經歷時，不少消費者追討無門。民建聯一項調查顯示，近七成受訪港人有網購習慣，當中四成人曾有不愉快的網購經歷，大部分涉及貨不對辦、貨品有瑕疵等問題，更有人收到假貨。民建聯認為，香港目前並無專門為網購訂立的規管法例，導致一些不法商戶逍遙法外，建議政府制訂清晰及針對性的法規，加強電商規管。



民建聯今年3月進行電話隨機抽樣調查，訪問305名市民，當中有67%受訪者表示有網購習慣，58%受訪者最常使用內地網購平台，大多數(62.3%)受訪者每月網購開支在500元以下，其次是500至100元(佔22%)。網購貨品種類的首三位依次為日用品或家品雜貨(56.1%)、食品(10.8%)以及服飾(10.2%)。至於選擇網購的主要原因，受訪市民指價錢平(31.5%)、商品選擇多(26.2%)、可以送貨(22.3%)等。

民建聯東區區議員植潔鈴分析指，疫情過後市民已可重回實體店購物，但網購仍十分受歡迎，此外由於內地和香港距離較近，加上內地網購平台價格大多較本地為低，運費支出有限，故較受歡迎。

盼加強宣傳跨境消費投訴平台

惟隨着網購普及，網購相關投訴亦增加。調查顯示，網購未有對消費者提供足夠保障，41.3%受訪者曾有不愉快網購經驗，最多情況是貨不對辦(42.1%)，亦有部分貨品有瑕疵(31%)，甚至收到假貨(6.3%)，還有個別商戶只收錢不辦事。植潔鈴引述，疫情期間有多名消費者上網訂購口罩，賣家起初要求延期交貨，最後直接消失，由於平台和商戶都在境外，消費者追討無門。

民建聯立法會議員顏汶羽表示，香港現時並無專門為規管網購立法，假如消費者遇到無良網店，只能根據《商品說明條例》、《貨品售賣條例》等一般消費者保障法例維權，然而普通消費者未必能獲得適當法律支援，導致一些不法商戶逍遙法外。他建議，特區政府應制訂網購方面的專門法規，規管網購的三個階段，即售前、銷售及售後。

民建聯亦建議政府加強宣傳跨境消費投訴平台，包括宣傳「廣東消費投訴諮詢信息化綜合平台」，讓中招的消費者透過該平台追討損失，民建聯並建議海關及政府部門加強網上巡查和執法，本地、內地及海外的執法機關應保持緊密聯繫，以打擊跨境網上騙案。



調查指近七成港人有網購習慣。

部分網購消費涉及定製產品，一旦出錯，消費者無法使用，商家亦難進行二次銷售，令退貨退款更為困難。本報昨日收到一名讀者曾先生投訴，指其透過社交平台Facebook訂購的一款車輪零件，因客服判斷錯誤，最終無法安裝，事發後商家採取已讀不回的冷處理態度，企圖讓消費者承擔近萬港元的損失。曾先生已向消委會提出投訴，若調解不成功會入稟小額錢債審裁處索償。

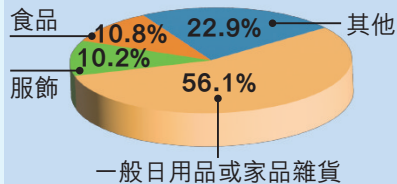
曾先生今年3月在Fb向荃灣一家車行查詢訂購車輪的卡鉗套裝配件，當時客服人員要求他按指定方式提供一張車輪合金鈴照片。根據照片，客服表示可向境外廠家定製卡鉗，亦承諾貨品可直接安裝，曾先生於是先後支付9,600元。

惟當收貨後到荃灣門市進行安裝時，車行維修師傅卻告知卡鉗規格與車輪不符，無法直接安裝，明顯貨不對辦。他希望特區政府能夠加強網購監管，成立專門部門，針對不良網購手法進行執法。

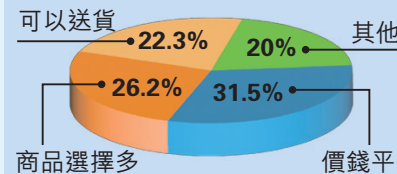
定製零件出錯 商家拒負責

民建聯 網購調查

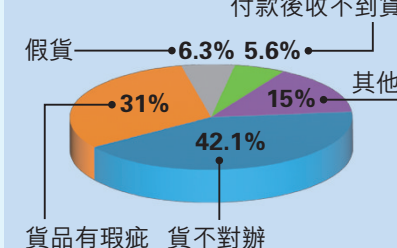
你最多網購的貨品是什麼？



選擇網購的主要原因



曾遇到不愉快的網購經驗主要是？



哪一項措施，能夠最有效保障消費者？

