

港網購無王管 投訴無門

訂日本景點門票疑墮陷阱 求退款遭辱罵

網購近年已成為港人漸趨普及的消費模式，購物網站五花八門，但本港法例對網上消費保障仍落後部分國家和地區，常見爭議如送貨延誤、價錢爭拗、貨品及服務質素有問題，以至付錢被走數等，消費者都投訴無門。疑誤墮網購陷阱的吳小姐，早前透過日本代購網站wmgif代買四張日本景點門票，出發前網購公司只寄出兩張門票，其餘兩張網購公司以寄漏為由，稱已寄到日本某酒店，要求吳自行取票。《大公報》發現有網上討論區指明wmgif可能是網購「黑店」，負責人開設的提貨店常「突然」關閉，令消費者難以追討。

調查報道 >>>

大公報記者 梁家鑫

吳小姐向本報投訴原定五月三至八日，到日本別府至福岡自駕遊，行程計劃到熱門景點「河內藤園」賞花，但該處不設即場售票，她為確保能順利入場，出發前在網上找到wmgif日本代購網站預訂門票。

吳指四月尾以Facebook聯絡wmgif代購四張五月六日「河內藤園」入場券（原價500日圓一張，折合約港幣35元），wmgif代購每張門票費四成，港幣50元一張，她按Facebook指示於4月28日轉帳400港幣到指定的滙豐銀行帳戶。五月一日吳到wmgif設於旺角總統商廈的分店取票時，職員只給她兩張門票。她憶述：「佢哋聲稱寄漏咗，但我五月三日要飛，但佢話會準時五月三日當晚可寄到我住的民宿住址，叫我先暫時擱住兩張票。」

代訂四張門票只收到兩張

吳小姐不滿wmgif安排，再以Facebook聯絡網購公司要求在五月二日晚之前，將未寄的兩張門票寄到她朋友下榻在福岡的酒店，讓朋友轉交給她。吳說明朋友五月三日會退房，故門票不能再延誤寄出，否則她選擇退款，但wmgif同日下午回覆表示無法寄到，並說明願意退款。

吳與wmgif代購網站一直以Facebook談判，最後達成協議，wmgif願意退回四張門票款項，吳則需交還已收到的兩張門票。五月二日晚九時正吳小姐突然收到wmgif的信息，稱已寄出門票到福岡的酒店，要求吳在五月五日簽收，吳看後極為氣忿：「首先大家一早同意咗退款，但佢哋竟然有問過我就突然寄出門票，同埋我一早講咗五月三至五日會住在別府的民宿，根本冇辦法返到福岡酒店取票。」

不少苦主稱遭同一網店欺騙

吳小姐堅持要wmgif退款，但對方堅拒，wmgif還在留言板上不斷以粗口辱罵吳，當中更涉威脅用語：「票就寄出咗，你唔攞係你的事……如果要寄到你民宿有問題，但個間民宿是無牌經營，係咪要我舉報佢地搞到釘牌呀？」wmgif把後來寄出的兩張門票拍照後傳給吳看，但票上的售出日期為五月二日，吳分析道：「好明顯係一早買漏，唔係寄漏啦，事後先補買！」

吳小姐將這次不愉快的網購經歷發文到網上討論區，希望網民引以為鑒，怎料網上有不少苦主也稱遭遇類同，有個案表示全數付款港幣1000

元給wmgif代購貨品，wmgif收款後稱要額外收取1400元運費才能寄貨；亦有個案付款後收不到貨等。

《大公報》記者調查發現wmgif代購網站卡片上顯示有三間提貨店商業登記，登記人俞卓樑以鬆弛熊館Rilakkuma Online Shop註冊，觀塘店於2011年在怡生工廈開業，其後於2013至2015年分別在同一工廈兩個單位開分店，但在2016年6月結業。2014年7月俞卓樑在旺角總統商業大廈註冊鬆弛熊館，到2016年6月結業，但同年12月同一間鬆弛熊館轉了登記人葉紋心。wmgif多年來開店轉瞬結業及易手，消費者難以追討。

《大公報》記者到旺角總統商業大廈的鬆弛熊館，雖然店舖的商業登記已轉名葉紋心，但該店仍招待wmgif網購顧客，店內職員稱只是負責交貨給持單客人，其他事一概不知情，並遞上wmgif日本代購網站卡片說：「如有問題可直接聯絡wmgif，呢度有佢電話喇！」記者依據卡片上列出另外兩間提貨店找尋負責人，發現觀塘怡生工業大廈的地址竟然是一間薰浴店，薰浴店負責人稱沒有見過同一樓層有網購提貨店；另一間在荃灣地皇廣場的店舖，更是空置多時的吉舖。

批評消委會未能提供協助

記者嘗試致電wmgif卡片上的聯絡電話，但屢屢接駁到留言服務。記者佯裝顧客再以WhatsApp聯絡，要求代購日本藥物，wmgif才以WhatsApp回覆指與鬆弛熊館只屬合作夥伴，而且訂貨及查詢也只會以WhatsApp聯絡，然後便沒有再回覆了。記者再以傳媒身份將吳小姐的投訴向wmgif查詢，卻收到WhatsApp回覆「你搞錯，我哋無幫人代買門票」。

吳小姐曾向消費者委員會投訴，但她認為消委會提供的協助有限。吳說消委會回覆「官腔」，強調他們是法定機構而非政府執法部門，沒獲賦予調查及執法權，故只能以調停方式處理消費者與本港商號產生的糾紛，消委會又建議消費者可透過其他法律途徑解決個案，例如入稟小額錢債審裁處。

消委會回覆本報，指使用代購服務前，應細閱有關條款及細則，向服務商詳細查詢交收、付款及退款的安排。部分代購服務或會以個人名義進行，未有任何註冊商號或公司登記地址等，消委會於跟進時會有難度，消費者必須慎重考慮有關風險。



▲日本代購wmgif留言承認是寄漏門票



▲wmgif日本代購網站的旺角提貨店，商業登記是鬆弛熊館 大公報調查組攝



▲觀塘怡生工廈的wmgif店是間薰浴店 大公報調查組攝



▲wmgif日本代購網站卡片上的荃灣地皇廣場的店舖是吉舖 大公報調查組攝

交易無保障 追究手續繁複 大律師：光顧實體店較安全

消委會統計今年首四個月收到958宗網上購物投訴，雖然投訴個案較去年同期的1053宗跌9%，但會方接獲的相關投訴中，只有約七成可成功調停，而不少網購投訴牽涉海外網站，若出現爭拗的確難以成功追討。大律師陸偉雄表示網上交易完全沒有保障，追究手續繁複，最好還是光顧實體店比較安全，他解釋：「對方『走佬』或諸多推搪的話，真的投訴無門，即使報警都未必受理，因為多數只當民事糾紛，未到刑事成分，加上金額較少，有不少人都認為不值得花大量時間追究，到頭來不法之徒就有機可乘了。」陸又指如果代購店收費後無法提供貨品，只能指他經營不善或沒有履行對顧客的承諾，是破壞合約精神的民事訴訟或糾紛，但有時也需要看環境證據，能否作出合理推論，才能定為詐騙類的刑事行爲。陸偉雄表示網購在現今市場上或法律上難以全面保障消費者權益，所以消費者最好不要光顧無領商業牌照的網上商店。

透視鏡

扣新聞稿事件 平機會必須交代

青年新政游蕙禎及梁頌恆去年於立法會宣誓時，將「CHINA（中國）」讀成辱華意思的「支那」。平等機會委員會主席陳章明被指「放生」游梁，涉嫌抽起譴責游梁「支那」言論的新聞稿。事件仍在發酵，陳章明仍未正面回應。關於平機會內部如何處理游梁涉嫌種族中傷投訴，外間無法清楚了解全過程，當下，只能按不同人的片隻隻語及坊間所謂「傳聞」，拼合出不完整的圖案，是否事實的全部，無人知曉。且不說平機會對游梁涉嫌種族中傷的投訴是否成立，既然游梁「支那」論已引起市民廣泛關注，同時，亦有人就此向平機會投訴，平機會理應對相關投訴處理結論，作出公開交代，而非採取拖延手法迴避問題。當前急需搞清楚的問題，是關於平機會原定會發稿公開譴責游梁言行，並已草擬好新聞稿內容，最後被平機會主席陳章明抽起的傳聞。常言道，有理走遍天下，無理寸步難行。若新聞稿真的被陳章明抽起不發，陳章明須公開解釋抽起新聞稿的理由。若非陳章明決定抽起新聞稿，那平機會相關涉事及參與決定抽起新聞稿的人，更須向公眾解釋其理據。事件發展到今日，最爭論的是關於新聞稿是否存在一事，平機會無人作出回應。沒有證實是否有新聞稿、是否有人抽起新聞稿不發布。當事人陳章明即使接受訪問，亦顧左右而言他。局外人看得像霧又像花，平機會若繼續迴避，最終受損的是平機會的形象。 蔡樹文

浸大生參加「海上學府」學識包容

【大公報訊】記者楊州報導：許多大學生有海外交流經歷，但到郵輪交流未必人人有機會。浸大大學財務學四年級生蔡文健今年初到名為「海上學府」的郵輪交流四個月，他坦言旅程讓內斂的自己，大膽地認識更多陌生人，學會包容與自身文化相異的同學，「自己不是他，並不知道他所經歷的事」。他計劃11月報考公務員，把義工經驗，運用於香港社會。23歲的蔡文健獲學系教授推薦，成功獲董浩雲獎學金頒發兩萬美元，今年一月在「海上學府」交流了105天，除海上學習外，還有到不同國家進行實地考察等活動。喜歡旅遊學習的文健說，離開香港獨自生活，能夠學到一些新東西，曾在德國交流一年，感受到別人與自己的閱歷不一樣，在大學生活臨近尾聲，報讀「海上學府」了解世界。在途中，他修讀了中美關係、環球研究、人際關係等科目，亦旁聽了一門「性別心理學」，他說，對心理學感興趣。

獲「痴心」男友不離不棄鼓勵打氣 多發性硬化症少女立志做作家

【大公報訊】記者湯凌瑛報導：手腳持續麻木，視覺突然模糊不清，可能患上多發性硬化症，惟該病症無法根治，只能靠藥物緩解。有調查顯示，病人年齡低至14歲，近三成患者有自殺念頭。有19歲患者一度失禁，自尊心受到重創，幸得男友不離不棄，助她重拾信心，努力「與病共存」，學會享受生活。19歲的寶琦，15歲時突然發病，左手持續麻痺，其後疼痛蔓延至右邊身，左眼只看到黑白影像，同年確診患多發性硬化症。「痴心」男友家皓未被嚇走，反而上網搜集病症相關信息，並不斷鼓勵寶琦，「總會解決辦法」。寶琦接受治療後，八成症狀受控。寶琦感謝家皓，讓她明白病症無礙其戀愛、生活、追夢，「我想成爲一個作家，寫自己的故事，鼓勵其他病患，好好生活」。29歲從事文職的鎂均，七、八年前首次病發，手腳無力持續大半個月，治療後情況舒緩，現正積極練水，籌備人生首個渡海泳。「如果沒有這個病，我可能只會繼續朝九晚五上班，不會想自己可以做什麼」，鎂均稱，右腳活動機能漸差，難再急步行或跑步，「若再不準備，將來身體更差，就做不到」。香港多發性硬化症學會及香港肌健協會昨日公布調查結果，過去兩個月訪門106位患者中，七成半是女性，主要是年齡20至50歲。調查指，近六成受訪者症狀嚴重至失禁或排尿困難，七成受訪者長時間感到擔憂，一成患者因病出現自殺或自毀行爲。香港多發性硬化症學會副主席、腦科醫生李梓強稱，多發性硬化症雖無法根治，但可通過治療控制病症，鼓勵病人「與病共存」。他又指，多發性硬化症有機會影響腦部負責控制情緒的區域，導致患者出現負面情緒，建議病人若情緒持續受困，應主動告訴醫生，有需要可獲轉介至精神科，透過藥物改善情況。



▲19歲的寶琦（右二）與27歲的鎂均（中）鼓勵所有病患積極接受治療，「與病共存」，好好生活 大公報記者湯凌瑛攝