

港人愛網購

屢遇不快經歷

多涉及貨不對辦 民建聯倡加強規管電商

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，逾六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、貨品瑕疵等問題。民建聯認為，香港目前沒有專門為網購訂立的規管法例，建議政府制定清晰及針對性的法例，加強電商規管，亦建議廣泛宣傳跨境消費投訴網站及加強宣傳防騙錦囊，多管齊下保障消費者權益。

◆香港文匯報記者 唐文

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元至1,000元(佔22%)。網購貨品種類的首三位依次為日用品或家雜貨(56.1%)、食品(10.8%)以及服飾(10.2%)。至於選擇網購的最主要原因，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鈺分析指，疫情過去，市民可重回實體店購物，網購仍十分受市民歡迎，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。

賣家「潛水」消費者追討無門

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，植潔鈺引述，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援助，導致一些不法商戶逍遙法外。他建議，特區政府應制定網購方面的專門法例，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。

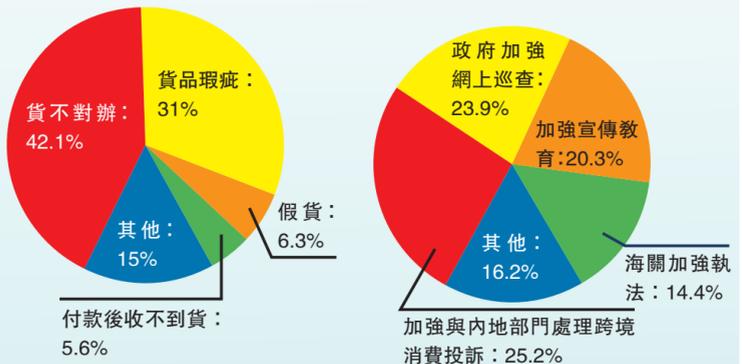


◆民建聯一項調查顯示，逾六成受訪港人有網購習慣，當中四成曾有不愉快的網購經歷，大部分涉及貨不對辦、貨品瑕疵等問題。

香港文匯報記者萬霜靈攝

民建聯網購調查

會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？



資料來源：民建聯網購陷阱調查

製圖：香港文匯報

客服錯判出錯貨 商家「已讀不回」

香港文匯報訊(記者 唐文)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。香港文匯報昨日收到一名讀者曾先生的投訴，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，則準備入稟小額錢債審裁處索償。

曾先生認為，網絡平台的客服屬於商戶員工，其銷售承諾應與實體店一樣具約束力，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。

曾先生今年3月在Facebook上向一家車行查詢訂購車輪的卡鉗套裝配件，當時客服人员要求他按指定方式提供一張車輛合金鈺照片。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，無

需加裝任何墊片等，以符合政府驗車標準。因相信客服的專業判斷，曾先生其後透過轉數快預付了5,000元訂金。

客服推諉 反怪買家

經過逾兩個月等候，曾先生訂購的卡鉗套裝終於到貨，他遂到荃灣門市進行安裝，然而車行維修師傅卻告知他卡鉗規格與車輪不符，無法直接安裝。曾先生將情況反饋給Facebook客服，但無論現場師傅和網絡客服，都採取推諉態度，稱曾先生提供的照片，以及照片中用卷度數據的間尺有誤差，才導致無法安裝。「我當時誤以為自己有部分責任，只好當下繳付了4,600元尾數，搬走貨品，但回家冷靜下來思考才發現，我的照片並不存在任何工具誤差，此前我也是完全依據Facebook客服指示拍攝。」

曾先生認為，涉事車行在進行銷售時或許沒有存心欺騙，但Facebook客服的主觀判斷錯誤引



◆曾先生訂購的車輪卡鉗套裝。

發後續結果，令商家不能兌現銷售承諾，既然商戶貨不對辦，顧客自然有權要求退款，他願意退還訂購的卡鉗配件。他早前已將訴求透過Facebook messenger及電郵反饋給涉事車行，惟對方一直不作任何回應，「他們可能是想拖到不了了之，但這對消費者不公平。」除向消委會提出投訴，曾先生亦會採取法律手段追討合共9,600元的消費款項。

後備系統「沒交接」 機管局需全面測試

香港文匯報訊(記者 蕭景源)香港國際機場前日電腦系統出現故障，航班資料更新系統一度受影響，機管局表示經過昨日凌晨的全面檢查，機場所有電子屏幕、網站及手機應用程式My HKG的航班資訊均已正常運作。機管局董事會成員、立法會議員陳仲尼認為，局方事發後啟動的後備系統，未能立即替代原有系統功能，他將於董事會會議繼續跟進，並應對因故障而錯過航班的旅客作出適當補償。

陳仲尼昨日在電台節目表示，據知機管局前日上午7時許發現問題後，已立即啟動後備系統，但未能取代原有功能做到「無縫交接」，即啟用後無法全面發揮運作，需要出動白板展示航班資訊，他將在董事局上跟進。他建議局方檢視後備系統啟動時，是否與原有系統100%銜接，以及對所有系統進行全面、深入測試，確保其運作滴水不漏，防範事故再次發生。

他續指，機管局前日中午12時已掌握航班資料顯示系統的狀況，但經過專家和風險評

估，決定繼續使用後備系統，待入夜修復原本系統，避免太大調動造成其他影響。他質疑啟動後備系統後，為何仍有行李堆積，不理解該系統發揮了什麼功能。

陳仲尼：應補償受影響旅客

至於部分旅客因系統故障無法登機，需另購機票更改行程或需租住酒店，他認為局方應作出適當補償，以展示機管局的負責及待客之道，相信數量不會太多。

立法會交通事務委員會主席陳恒鑽亦表示，機管局自去年3月後，15個月內二度出現運作問題，而今次事故中局方在啟用後備系統時，始發現格式與原系統不同，甚至無法投射至機場屏幕。他舉例，過往接觸得最多這類電腦系統就是港鐵，當港鐵原有系統出問題時，都有一套可正常運作、與平日無異的後備系統，但機管局並未擁有一套完整、大型的後備系統，而是每部分都有備用，因此建議局方平時無事發生時要「練好兵」、多做些預案。

中電故障頻生 議員倡立法保基建

香港文匯報訊(記者 蕭景源)中華電力有限公司接二連三發生供電系統事故，引起社會關注。立法會議員江玉歡認為政府應從多角度看待風險，除對個別事故調查，還要盡快定下對維護基礎設施的策略及法例，釐訂關鍵基礎設施、風險管理責任、事故報告機制等，不應單靠懲罰及責罵。另有工程師指出，中電實施的中期措施包括加裝防水閘、避雷裝置等，應立優先次序，並在雨季來臨前加快落實以減低風險。

江玉歡昨日在社交平台帖文指，停電、資訊系統被入侵及系統故障，確實令人憂慮。無論原因是天災、機件故障或人為均不可輕視。她指中國政府在2021年8月已制定《關鍵信息基礎設施安全保護條例》，以保障關鍵信息基礎設施安全，維護網絡安全。其他地方也有類似的法例。在法例以外，較重要的是建立就提升及保護基礎設施抗風險能力及韌性的策略。政府要找出根源及原因，協助基礎設施擁有人制定管理政策及應急方案。此外，有地方更設立跨界別的關鍵設施小組，方便管理層就風險訊息及應對方法交換資訊及意見。

建議設置儲電系統

立法會環境事務委員會主席、民建聯立法會議員劉國勳昨日亦在一電台節目指，中電一而再發生電壓驟降情況不理想，導致困頓等事故，建議中電及早規劃

在重要地方及設施設置儲電系統，當發生電壓驟降時可減少斷電情況。他亦建議未來北部都會區，將電纜建於地底。

出席同一節目的中電輸電及供電業務部高級總監張寶中表示，中電早在20年前已在戶外電力設施安裝避雷器，是參考了天文台有關雷擊率高的數據。但隨着氣候變化影響，這類形雷擊的情況愈來愈頻密，所以會因應相關情況對高、中、低風險的地方加設避雷設施，希望未來兩三年在風險的地方加裝，進一步減低受雷擊的影響。

逾700變電站已裝防水閘

張寶中續指，目前已在超過700個變電站安裝了防水閘，雨季前亦會在另外60多個變電站加裝水閘。至於會否就停電事故向客戶補償。他指現時應聚焦在最近電力事故，減低發生機會，並盡快修復。另外中電一向有技術團隊與大廈物業公司商討如何調校電力保護裝置，減低敏感裝置跳掣的機會。

資深電機及屋宇裝備工程師何永業建議，中電應為中期措施加裝避雷設施時定出優先次序，例如山頂被雷擊中率高地地方。他說，現時全港有7萬部升降機，當中僅約1萬多部有裝設「緩解過渡裝置」及「自動拯救裝置」，建議機電署要求未來每部新安裝的升降機均需加設此類安全保護裝置。

裝卸區鋼管鬆脫 撲頭擊斃工人

香港文匯報訊(記者 蕭景源)本港8天內發生兩宗奪命工業意外。一名男工人昨日在新油麻地貨物裝卸區協助吊運一批大型鋼管時，突被鬆脫墜下的鋼管擊中，當場頭部重傷陷入昏迷，急送廣華醫院搶救無效不治，警方及勞工處正調查事故原因，「若調查發現有違例事項，定會依法處理。」

現場為大角咀海輝道8號油麻地公眾碼頭卸貨區。昨日下午2時15分，一名姓吳(55歲)男工人協助吊運一批大型鋼管時，貨車上其中一捆約2噸重、共3條各6米長的鐵管突然鬆脫滾下。事主走避不及被擊中倒地，頭部重傷昏迷。工人見狀立即報警，事主隨後被送往廣華醫院搶救，其間需以自動心肺壓機急救，惜最終不治。據悉死者從事吊運行業20多年，在現時的公司工作約5年多。



◆姓吳(55歲)男工人在裝卸區被6米長的鋼管擊中，送院後證實不治。

事發後警方圍封現場調查，並檢走事主的私人物品。現場可見意外後地面遺留一攤血漬，鋼管鐵管的索帶斷開散在地上，卸貨區亦有張貼告示，警告場內人士「貨場重地，小心貨物塌下」。

對於在意外中有工友身故，勞工處表示十分難過，並對其家屬致以深切慰問。勞工處已向有關僱主及處所佔用人發出「暫停停工通知書」，停止其在該裝卸區進行處理金屬管的工作。勞工處表示，正全速進行調查，以確定意外成因，查找出有關持責者的法律責任，以及提出改善措施。

元朗蠟尾新村路上一宗(17日)亦曾發生奪命工業意外，地盤工人李坤(60歲)在協助吊運一捆工字鐵期間，被3支共重4.5噸的工字鐵擊中，左大腿重創大量出血，送院搶救後證實不治。



一名任職解款員、有行山習慣的56歲曾姓男子，前日(23日)獨自前往西貢清水灣郊野公園龍蝦灣一帶行山，其後失去聯絡。警方、消防及民安隊等部門經過約13小時大規模搜索後，昨晨在刀片脊附近一處叢林將他尋獲。他獲救時已陷入昏迷，有中暑跡象，呼吸脈搏微弱，由政府飛行服務隊直升機吊起急送東區醫院救治，延至昨晚7時25分不治。搜救期間，一名民安隊隊員亦疑難抵酷熱天氣出現熱衰竭不適送院。

◆香港文匯報記者 蕭景源