

貨品延誤或遺失 集運服務出錯多



網購發展迅速，消費者足不出戶便可透過世界各地網站搜羅心頭好。由於從購物網單次運貨到港的運費成本較高，消費者或會選擇將購自不同網站的貨品先送往指定的中轉倉，並由集運公司代為簽收，待集齊所有貨品後才合併貨件運送往香港。2018年本會錄得243宗有關集運服務的投訴，今年首6個月有76宗，當中以投訴貨件延誤或遺失佔最多。如托運貨件未能按時送達，或於運送過程中遺失或損壞，不僅令消費者不滿，更可能因而蒙受損失。

個案一：無故加收體積過大貨件附加費

梁先生早前委託A集運公司托運貨品回港，他按指示輸入收件人資料，並額外支付送貨上門費用(\$20)，總運費合共\$173.7，當時付款亦順利完成。翌日，梁先生接到A公司職員來電，職員指他的貨件長度達203cm，超出公司規定的一般寄貨體積標準(200cm)，要求他必須支付\$200附加費，否則將貨件退回內地賣方，同時要收取退件手續費。梁先生感到懷疑並與A公司職員理論，他不滿付款時為何沒有說明要多付\$200，而且只是A公司單方面說

貨件過大，惜對方解釋是系統處理，不清楚詳情，只負責按公司指示致電提醒他付款。梁先生有感騎虎難下，亦急於取貨，只好先答應付款再作打算。梁先生隨即向本會投訴，認為A公司收費欠清晰及附加費不合理，要求本會協助退款。

跟進

梁先生作出投訴後數天接收貨件，他隨即自行量度貨件長度，發現根本不足200cm。梁先生於是拍下照片並將照片傳送予A公司，以及通知對方已向本會投訴，A公司隨即回覆安排於兩天內退還附加費

\$200。梁先生通知本會有關進展後，未有要求進一步跟進，個案得以解決。

個案二：派遞過程出岔子貨件久未到港

李小姐3月初於美國購物網站訂購兩件貨物，她按指示完成網上付款，並選擇將貨件送往B集運公司設於美國之中轉倉，再集合其他貨件一併運送回港。李小姐並非首次使用B公司的服務，據過往經驗，網上系統一般於一至兩天已顯示貨件送抵中轉倉，是次卻等候近一星期仍未有顯示。李小姐透過網上訊息聯絡B公司。B公司初時只

回覆盡快跟進，其後經李小姐多次追問，B公司才追查到貨件被派送往另一個非B公司直屬的中轉倉。李小姐感到不滿，重申當日網購時輸入的送件地址，乃按照B公司網站列出的美國中轉倉地址填寫，故此不可能填錯，同時亦不明白為何另一個中轉倉會簽收了非該倉的貨件，惟B公司未有正面回應，只表示會盡快與該倉庫聯絡及跟進。但李小姐等至3月下旬，B公司仍未給予明確答覆，因擔心貨件去向，李小姐決定向本會投訴。

跟進

本會就個案與B公司交涉近兩個月，6月初，李小姐通知本會接到B公司的跟進來電，要求她提供購物證明以取回貨件，但她提供資料後，B公司便沒有回音。本會於是再次介入，B公司解釋經調查後，發現購物網站委託的速遞公司誤將李小姐的貨件送往另一個中轉倉。B公司已向相關單位提供購物證明，現正等候貨件送回B公司中轉倉，再安排運送回港。

輾轉耽誤超過三個月，李小姐於6月下旬終於收到貨件，她同時告知本會，發現B公司最近於網頁更新了其美國中轉倉的地址，明顯知道地址或不準確導致投遞錯誤的情況發生，要求本會記錄在案。

個案三：貨件於運送過程中損壞

張女士早前將網上訂購的貨品運到C集運公司的內地中轉倉，再集合其他貨件

運送到香港的收貨地址。一星期後張女士的貨件按時抵港，她回家拆開包裝並逐一檢查貨件時，發現其中一件自行組裝的木衣架斷裂，配件亦損壞。張女士非常不滿，即時拍下照片並將照片傳送予C公司，要求C公司按其條款作出賠償。然而，C公司聲稱要與內地中轉倉收貨時所拍的照片作出比對，才知道貨件損壞的責任誰屬，惜張女士等候數天，C公司仍然找不到內地中轉倉簽收貨件時的照片。張女士向本會表示，C公司早前聯絡她提及可以安排賠償，但要求她先退回已損壞的貨件。張女士無助地告知本會，C公司一直不積極跟進，事發距今已三星期，經已將該破爛木衣架丟掉，要求本會協助尋求解決方案。

跟進

C公司發電郵回覆本會，堅持需要張女士退回貨件才會安排賠償，然而張女士不同意，重申收貨後已立刻傳送損壞實物的照片予C公司，理應足夠讓C公司跟進，職員亦不曾提示要保留貨件。本會其後嘗試再作交涉，惟C公司數月來不作回應，本會最後提醒張女士或需考慮透過民事途徑追討。

總結

集運服務費一般按公司條款，以貨件實際重量或體積重量計算，而不少集運公司對托運貨件設有重量及尺寸限制。正如個案一的事主被告知貨件長度超出規定而需要支付附加費，由於消費者不能親

身核實貨件大小的真確性，為免耽誤亦只好按指示付款，故此，集運公司應提高貨件包裝的透明度，讓消費者及早獲取更多資訊以評估額外收費是否合理。第二宗個案的事主雖然正確填妥中轉倉的地址，但貨件仍然錯誤送往另一個中轉倉，最終導致嚴重延誤。由於使用集運涉及兩程物流運輸，分別是貨件從網購賣方送往中轉倉暫存，再由集運公司於中轉倉合併貨件托運到港，當中牽涉的風險包括貨件能否準確送往中轉倉，以及於中轉倉合併貨件時有否遺漏等。另一方面，正因集運服務涉及多方的交收流程，集運公司應採取必要的措施，減低出錯的機會及不必要的送貨延誤。

最後一宗個案涉及托運貨件損壞的賠償。一般而言，若然委託網購商單次直接寄送貨件，倘若貨件損壞或遺失，消費者可以直接與網購商交涉及要求對方跟進。如選用集運服務，集運公司負責代為簽收由網購商寄送的貨件，並按消費者的指示於中轉倉合併所有貨件一次性托運回港，集運公司未必會檢查個別貨件的狀態。倘若收貨後發現貨件已損壞，消費者亦較難追查貨件何時及如何損壞，從而判斷責任誰屬，即使經調查後證實貨件損壞與集運服務有關，集運公司亦可能只按照賠償條款作出有限度的補償。雖然集運服務能減省運費，但物流過程亦有風險，如須托運較為昂貴或容易損壞的貨件，則應謹慎衡量選用的運送方法及風險。

消費提示

- **瞭解貨件體積及尺寸規定：**集運服務的收費主要按貨件的重量、體積及收件方式而定，亦可能會以貨件的實際重量或體積重量再比較運費。由於貨件的體積愈大，佔用的空間也愈大，因此集運公司一般會比較貨件的實際重量和體積重量，再以兩者中較大的數值計算運費，故此，消費者宜瞭解集運公司計算運費的詳細條款。如預計要托運體積較大或較重的貨件，可考慮先向網購賣方查詢貨件的包裝、重量及大小，以免貨件超出集運公司的規定而影響運費。
- **寄運易損壞貨件需格外謹慎：**根據集運公司的條款，貨件遺失或受損的賠償可能以實際貨件價格或以運費計算，賠償額一般設有上限。故此，消費者如要托運較為昂貴或易損壞的貨件，或需考慮購買額外物流保障計劃，亦可向網購商查詢，確保有足夠的保護包裝，以及要求於包裝上貼上「小心處理易碎物品」等提示標籤。消費者接到托運貨件後，應盡快拆開包裝檢查貨件，如發現貨件已損壞，應拍照作為憑證，並連同購買單據及交易證明，盡快通知集運公司，並且盡可能保留已損壞的貨件。如實際情況未必適合保留貨件，則應先通知集運公司查詢進一步安排。