

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

網上購物 陷阱重重?



網上
購物的
投訴增加
230%

當60年代互聯網初被構想出來的時候，大概沒有人想到，它會為人類帶來如此翻天覆地的改變。今天，互聯網除了提供方便豐富的資訊外，更改變了我們的消費模式。如今購物不再局限於在商場、街市或商舖中，我們已經可以在家中、辦公室或交通工具中，只消動幾下指頭，便完成整個購物過程。

據A. C. Nielsen 2008年的統計，有86%網民曾於互聯網上購物，較其2006年的調查高出40%。而本會於2010年亦接獲439宗網上購物的投訴，較2009年的132宗增加了230%! 這顯示了這個革命性的改變，並沒有放緩，而是繼續在深化中。

互聯網固然帶給了我們一個無疆界、無時限、跨民族、跨文化的購物環境。但是，亦是這種跨國界的因素，令到我們消費時，當遇上交易糾紛時，可能無法解決。今期且讓我們透過幾個真實個案，來說明一下這個問題。

提供的公司地址，獲回覆謂該地址並沒有X公司的存在，懷疑地址被盜用。由於沒有其他方法聯絡該公司，投訴主任只好將情況通知投訴人，並建議投訴人報警處理。

跟進結果

本會接到投訴後，發信到該公司查詢交貨情況，然後進行調解。該公司回覆謂，根據紀錄，貨品已送達投訴人，送貨單上亦有簽收式樣。本會就該公司的回覆聯絡投訴人，但投訴人否認已收貨品。其後在本會要求下，該公司提供了速遞公司的單據紀錄及簽收文件，並建議投訴人報警處理。投訴人獲知回覆後，稱速遞公司誤將其貨品送去了她的舊地址，而她也早於送貨日前兩星期傳真更改送貨地址。但速遞公司否認收到投訴人更改送貨地址之傳真。投訴人隨後報警處理，警方經調查後，因未能確定涉案嫌疑人物身份，故此未有進一步執行檢控行動，只建議投訴人自行向賣家或速遞公司民事追討。最後，投訴人表示會自行循法律途徑追討，本會遂將小額錢債審裁處的資料及表格交予投訴人。

網上購物提示

消費者於網上購物，應對賣方公司有充份瞭解，並且避免作大額交易，亦不應直接交付貨款於賣方戶口。特別是購買價值不菲的東西時，務須經由有信譽之第三者中介付款公司付款，以獲得多一重保障。

網上購物提示

網上購物，往往是以郵寄或速遞收貨。兩者皆有發生錯誤的可能。消費者要保護自身權益，必須謹慎填報送貨地址，如有更改，必須獲得對方回覆作實。亦要嚴選收貨方式、地點及時間。郵寄可選擇掛號，速遞應在家中或其他安全地點如辦公室等，並且留意送遞時間，避免送貨時

個案一：利用他人地址騙財

投訴人A先生經一大型購物網向X公司越洋訂購了一部割草機，他照指示交付了約港幣二萬元到該公司指定的戶口後，卻一直收不到貨。他聯絡該公司得不到回覆，然後聯絡了購物網站要求協助。但該購物網站只將該公司除名，拒絕繼續跟進或賠償。投訴人最後唯有到本會投訴。

個案二：更改送貨地址後貨物被冒領

投訴人B於Y公司網站訂購了3部手提電話。付款後遲遲未能收貨，經催促賣方公司不得要領，遂到本會投訴。

跟進結果

本會接到該投訴後，發信到投訴人



結論

互聯網固然是機遇處處，但同時也可以是陷阱重重。網上購物，我們可享有足不出戶，而萬千選擇在眼前的好處。但同時亦應明白這種「隔山買牛」的購物方式，會衍生不少問題。當遇到糾紛時，不同地區不同法制，令追討更形困難。所以消費者於網上購物，必須對賣方作出深入瞭解。

部分大型購物網站會提供賣方公司交易紀錄及其信用指數，消費者可作參考，惟仍應避免作大額交易。網上購物，消費者應謹記切勿直接將貨款寄送賣家或過戶到賣家銀行戶口。經由有信用的第三者中介付款機構付款，可以有更多一點的保障，這樣除了可不必披露信用卡資料予各賣家之外，亦可有更多一點時間檢查貨品質素，但亦應留意該等中介公司的條款，當遇到糾紛要求取消買賣或賠償時，可能需要提供專家報告或公證報告等資料以協助該公司判斷，惟勝訴與否仍視乎該公司的決定。消費者宜於交易前與賣方斟酌，就退貨及退回維修的運費責任、收貨方式及地點時間等，預先達成協議，避免其後發生問題時造成損失，難以追討。本會亦建議速遞公司加設記錄及核實收貨人資料的機制，以確保雙方利益。

本會收到的網上購物投訴中，約半數因為牽涉公司非為本港註冊，或是在拍賣網私人之間的交易，本會礙於職權範圍所限，未能處理此等個案。倘消費者與海外公司有交易糾紛時，須聯絡當地有關機構協助解決。

部分地區如歐盟國家，於遠程銷售如網上購物等，皆有法例保障消費者。例如規定賣方必須提供清晰資料包括貨品詳情、送貨及付款安排等。並設有冷靜期讓消費者於指定期間可無償地取消買賣。香港亦可考慮效法此等國家，研究制定相關法例以減少糾紛，從而保障消費者。

不在場，導致退貨或被他人有機可乘冒領貨品。此外，消費者亦可要求速遞公司記錄收貨人資料如身份證號碼，必要時作追究之用。

期，送貨地址亦應清楚無誤，避免退回貨品要負擔運費。另外，購物前亦應事前向賣家查詢及就退貨或退回維修時誰負責運費預先達成協議，避免日後出現問題時，難以追討。

個案三：買衣服送錯碼

消費者反要負責寄回的運費？

投訴人C於一大型購物網站向Z公司訂購了一件衣服，送貨的時候正值聖誕假期，投訴人舉家外出旅遊，致令沒人收貨，貨品最終退回賣家。投訴人其後需另付約200港元運費要求再送貨。但收貨後，投訴人發覺衣物尺碼不對，於是通知賣家公司。該公司要求投訴人寄回貨品，但拒絕負責運費。投訴人認為貨品尺碼錯誤是公司責任，公司理應負責運費。雙方就運費爭持不下。貨品其後退回賣家公司，但賣家一直表示未有收到退貨。事件拖延四個多月，投訴人遂向本會作出投訴。

跟進結果

本會收到投訴後聯絡相關公司。該公司負責人不大合作，只重複要求提供退貨郵遞紀錄。本會欲再聯絡該公司時，發覺該公司已停止了其電郵帳戶，以電話聯絡該公司不果，遂以郵寄方式再嘗試聯絡。約一個月後，收到投訴人通知，稱已收到尺碼正確之衣物，但表示仍希望追討運費約300港元。本會再就運費問題聯絡該公司，但該公司態度強硬，拒絕賠償運費予投訴人。本會就該公司的回覆轉告投訴人後，投訴人因身處外國，恐民事追討費時失事，只好放棄追討。

網上購物提示

消費者於網上購物，有時運費也是個不小的支出，所以購物後宜留意送貨日

個案四：取消酒店預訂被扣費 境外交易未能處理

投訴人D經S公司網站預訂了曼谷的酒店房間。完成所有預訂程序並交付所需費用後，才發覺該預訂並不包早餐，遂立刻在網站取消預訂，其後並獲S公司電郵回覆確認接受取消。惟該確認並沒提及所付費用不會退回。投訴人以為預訂已取消可獲退回費用，便在其他公司網站再預訂包早餐的酒店房間。但其後發現S公司在其信用卡扣取了酒店房間費用。投訴人認為S公司確認取消預訂的電郵沒有提醒消費者預訂費用不獲退回，令消費者墮入陷阱，因此到本會投訴。

跟進結果

本會接到投訴，經研究後，發覺被投訴的S公司並非為本港境內註冊公司，該個案已超越本會職權範圍，所以未能處理。將情況通知投訴人後，投訴人表示理解。

網上購物提示

香港消費者委員會乃按香港《消費者委員會條例》成立，專職處理於香港境內發生之消費者事宜。與境外公司之消費糾紛，或個人之間相互交易之糾紛，皆在本會職權範圍之外，本會未能處理。