

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。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

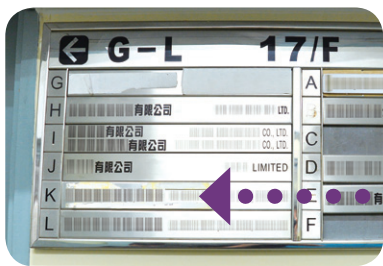
首次點名譴責不良銷售網店

近年，網上購物發展急速，各類消費糾紛相繼出現，消費者委員會一直高度關注，並不時提醒消費者網上購物的風險。今年首6個月，本會收到1,683宗涉及網上購物的投訴，比去年同期上升16%；當中不少投訴有關延誤送貨或所訂貨物未獲送達，或者營商手法不公允。

今年7月，消費者委員會點名公布一家售賣嬰兒產品的網上商店，涉及以「不當地接受付款」及「先誘後轉銷售」的手法經營。這是本會首次公開譴責網上商店的不良營商手法，在社會上引起不少回響。



「寶庫購物網」的網站



水牌顯示的K室並不是「寶庫購物網」

被點名的網上商店的資料

登記名稱：寶庫企業（中國）有限公司

營業名稱：birth.hk 寶庫購物網

網址：www.birthe.hk

登記證地址：新界葵涌大連排道182-190號金龍工業中心4座17樓K室（由2014年5月19日起生效，原有登記地址為荃灣海盛路11號 ONE MIDTOWN 7樓17號）

投訴涉及未能送貨或送貨延誤

有關該網店的投訴，主要涉及：

- 未能提供網上訂購的嬰兒配方奶粉；
- 送貨延誤，或只能送遞部分訂購的配方奶粉；
- 未能履行承諾，退回訂購嬰兒配方奶粉之款項，或延遲退款；
- 以「先誘後轉銷售」的推銷技倆，在收到訂購費用後，再游說顧客轉購較不暢銷的品牌。

典型投訴個案

當中一個典型的投訴例子，是投訴人於2013年付款港幣\$8,640訂購36罐奶粉後，至今只收到2罐奶粉，其兒子亦已超過飲用奶粉的年齡，但網店對其退款要求一直置之不理；另有投訴人付款訂購24罐奶粉後，未獲送貨，透過電話及電郵均未能聯絡該網店。

2013年5月至2014年6月期間，本會共接獲91宗與該網店相關的投訴個案，涉及金額達港幣\$285,000。儘管本會已竭力調停，大部分個案（69宗）仍未獲解決。本會遂發信該網店要求會面，尋求解決方案，惟該網店一直拒絕會面，且難於聯絡。其後，本會發出最後通牒，嚴厲警告該網店須立即停止網上訂購嬰兒配方奶粉的服務，並在十天內妥善解決所有未獲跟進的投訴個案，但最後通牒發出後，該網店依舊運作，亦未有妥善解決有關個案。

因此，本會決定點名譴責，藉以告誡網上經營者切勿效法，同時亦提醒其他屬意網購的消費者。

消費提示

本會忠告消費者，在網上購物交易，須留意以下各點：

- 弄清楚交易對象；網上商店也應提供適當聯絡細節，包括商戶名稱、商業登記或營業地址、聯絡電話、電郵等。
- 諮詢曾訂購同類服務及物品的朋輩及親戚，確保商店有良好商譽。
- 細閱並小心不公平交易條款，選用提供安全網上付款服務的網店。為獲得較佳保障，應透過可信賴的付款渠道或信用卡付款。倘若遇上糾紛，消費者向該等平台申訴，他們或有退款政策可給予協助。應小心那些只接受銀行過戶付款的網店。
- 選用提供完善退款或換貨政策，以及有保護私隱政策的網店。
- 網上購物及跨境購物均存在逾越司法管轄區域的法律問題，問題在排解紛爭時更難避免。
- 保留交易收據及相關文本，備作申訴的基本資料。

網店經營不受地域限制，不少內地居民透過該網店訂購奶粉，故是次點名公布已向內地及澳門的消保組織通報，讓各地消費者有所警惕，留意網購風險。