



網上拍賣風險高

在網上平台競投的物品，大多是曾經使用的貨品，俗稱二手貨。通常賣主僅以文字描述或以圖片介紹物品，究竟在拍賣網上是否可以買到超值的貨品，又或容易受騙招致損失呢？以下幾個個案可讓消費者認識網上拍賣的陷阱，參與拍賣時提高警惕。本文同時提供一些有效的防範措施供參考。

個案1

相機變螺絲批

龍先生在拍賣網站競投一部相機，最後順利投得物品。賣家居於德國，龍先生按其指示電匯貨款至指定的銀行戶口。賣方收到匯款後，以電郵通知龍先生已寄出相機。可是，當龍先生收到包裹時，打開一看發現內裏只有一套螺絲批。龍先生隨即發電郵向賣家追問相機的去向，但賣家回覆稱相機及配件已放入箱內寄出，聲稱他沒有責任。在不得要領下，龍先生遂轉向拍賣網站求助，但網站回覆只能將其投訴再向賣家反映，究竟誰是誰非，他們也無法判斷，亦幫不了龍先生。最後，龍先生向本會

求助。惟本會職權只可處理本港消費買賣事宜，而此交易在兩地相隔的情況下進行，未知是否有欺詐成分，最終建議龍生先向當地警方報案要求協助。

個案啟示

若兩地之間的買賣只憑互相信任，在交收貨物與金錢這環節出現問題時，賣方在本地沒有聯絡人或代理人，兼且買賣屬於私人性質，那就追討無門。欲向賣方追究，只能越洋向當地執法機構查詢是否可以協助，能否成功則是未知之數。簡言之，這類越洋買賣並不可靠。

個案2

賣家失蹤

T先生住在美國加州，他較早前在拍賣網站以3900美元從一位自稱在香港的賣方，購得一套攝影器材，認為物超所值。同年3月，T先生向同一賣家再購入另一套攝影器材，價值2600美元。他以同樣方式電匯款項到賣家戶口，隨即透過電郵通知賣家已將款項匯出並要求寄出攝影器材。兩星期後，攝影器材仍然杳無音訊。T先生感覺不對勁，發電郵催促賣家從速付貨。可是，賣家總是不回覆他的電郵。他只好向網站求助，但網站稱賣家已失去蹤影，無法聯絡，所以無能為力。他彷徨無助，向本會尋求意見。本會經瞭

哪些貨品不能出售？

基本上，網上買賣或拍賣平台主持人，會在賣家出售物品時提醒買家細閱買賣合約的條款，一般來說，網頁公司禁止賣家出售盜版或冒牌物品，或炒賣黃牛門票（即是以高於原訂的票價在網上兜售圖利），亦不能轉售一些原件製造商（Original Equipment Manufacturer，簡稱OEM）的產品例如電腦軟件，因這些軟件多數有條件地跟隨電腦硬件一併出售，不容獨立轉讓或分拆零售給第三者，買賣雙方宜謹慎處理，否則涉及侵權行為。

追究二手貨品貨不對辦的問題

網上平台提供一個良好而方便的買賣環境供二手貨再次回流市場，且可將貨品推展至一個跨地域的國際性層面，消費者有機會將一些過時、沒有多大用途或不合用的物品張貼在全球性的網站出售，不但可收回一些成本彌補原價，又可以把物品轉讓給第三者，既不浪費亦合乎環保意識。

相信有購買二手貨經驗的消費者都對二手貨及原裝嶄新貨品的期望有分別，而《貨品售賣條例》規定貨品必須具可商售品質，所指的是在顧及貨品說明、貨價及有關情況後可合理預期者，所以二手貨的耐用性、外觀及功能損耗等，不能與全新貨品相提並論，但若賣家出售假貨、誤導或提供虛假貨品資料，買家有權追究。不過為免事後追究費時失事，購入二手貨時宜先行瞭解貨品的效能及檢查滿意後方行收貨；並應注意賣方有沒有釐訂一些退換機制，如在本地交收，切記要先行驗貨才付款。

網上購物注意事項

如未能事先檢驗物品或通過「先錢後貨」的郵寄方式購入，基本上存有一定風險。

賣方資料：如屬網上商戶，買家宜事先瞭解貨品供應商過往的信用紀錄、付款系統或電子商貿網站的註冊登記及簽發證書的機構。查看網頁有否披露公司所在地點及其他聯絡方法，或可向當地政府機構及網域登記公司核實。如買賣出現糾紛，可依據網上商店註冊國家所在地的法例加以追究。有時，個別商戶亦會因應情況，提供優惠試用期、售後服務、退款或更換貨品的服務，但買家應小心閱讀相關條文，因為此等服務大多有條件限制，宜事前小心注意。

交收貨品：不過，若貨品是經過網上拍賣投得，最好能在檢查物品後才付款作實。拍賣網站的買賣大多屬於買家及賣主的私人交易，而且多數是二手貨品，交易完成後，才向失約的一方追討，實在頗為困難。

個人資料：應小心挑選值得信賴的拍賣網站或安全的網上平台，例如網站是否有安全設施來保障用家的個人資料外洩、付款機制的保密程度、是否有查核電子商貿網站保安設施例如SSL等，網站是否設有購物保障（或保險）的服務，或者利用加密技術來保障公共網絡及互聯網上進行的資訊互換。

賣家評分：拍賣網站一般都附帶「賣家評分」，是由曾經與賣家進行交易的買家的評語，這是一個頗為重要的指標，幫助買家事先推敲賣家的「商譽」。

儲存交易紀錄：所有買賣條文和交易紀錄務須謹慎儲存及列印，以便將來發生糾紛作為追索的依據。盡量要求賣方臚列交易條文及提供確認買賣的單據，可能情況下，將廣告、貨品圖片、產品或服務的陳述、承諾、售後服務及跟進方法的詳細內容記下備案，以作不時之需。

貨比三家：網上拍賣並不保證價格便宜，要充份利用網上的搜索器發掘貨品資料、比較價格、附加費及運輸費用、服務準則和標準，再與市面上非網上商店所提供的產品比照，方為妥善。

網上購物保險：買家亦可利用個別網上結算公司提供的網上購物保險，或要求賣家代為購入郵遞保險以減少運送遺失的風險，但事先要確切瞭解其承保範圍。

安全地點交收：交易地點亦應考慮在人流較多的公共場所進行，以減低在偏僻地方出現人身安全或發生罪案的風險。

解後，發覺幸好他仍留下賣家的銀行戶口號碼及手提電話，而且他還有一位相熟的朋友在香港，可以作為他的聯絡人。基於以上的條件及本會的提點，T先生成功聯絡上賣家，最後賣家答應於兩星期內送貨。

個案啟示

雖然此個案得到圓滿解決。但是，倘若賣家是個騙子，先以廉價出售一些貨品，繼而利用買家的信任及貪便宜心理，收取貨款後去如黃鶴，損失可就不少。拍賣者需要知道網站的營運商只是一個中介者，提供買賣雙方一個交易平台。歸根究底，網站並不代表任何一方，在發生買賣糾紛後要求網站的營運商負上責任是不可能的。

個案3

私下協議買賣招損失

鄭小姐在網站的拍賣平台看中一部手提電話，網上清楚列明該貨品是「行貨」有保養服務，保養期尚未完結，於是與賣方在競投過程中私底下互通訊息協議交易價錢。雙方約定時間及地點交收。當天，賣方展示手機並在鄭小姐面前測試證實手機功能正常。隨即鄭小姐點算所有跟機的附件、保用證及售賣單據。一切妥當後方才交收。

可是，當鄭小姐攜同貨品及單據，向總代理查證是否已登記保養服務的「行貨」，才發覺單上的出售日期模糊不清。代理商表示手機並沒有向維修部登記保養，而購買日期又難以辨認，故有理由相信此機可能已過了登記時間或已過了保用期，建議鄭小姐與賣家或銷售商聯絡，先證明出售日期才可決定保養服務。由於賣方音訊已杳，而網站營運商亦表示他們未有此競投成交紀錄，鄭小姐的投訴不受理。

個案啟示

這交易並不如一般在商店內的情況，店員會當面寫上單據，而是次交易鄭小姐拿到的是賣方之前購物的單據，在交收時又大

意沒有留意單據上的購買日期。

鄭小姐犯了兩個錯處。首先，她私底下與賣方討價還價，違反了網站的規則，干擾了網站對買賣雙方行為的監察與規管，既對其他競投買家不公平，更令網站營運商的收益受損。其次，私下協議讓不誠實的賣家有機可乘，破壞網上的承諾後，逃之夭夭。

結語

消費者進行網上買賣往往有貨不對辦、數量不符及賣家收取貨款後不知去向等情況。在現行法例下，每當涉及跨境買

賣的交易，實在難於處理。本會在接獲類似的情況時，往往都要尋求警方的協助，就算找出賣家，在不同的司法制度下進行訴訟，索償程序及追討所須付出的成本等，都會令索償人甚為煩惱。消費者應知拍賣網站只是提供平台方便買賣雙方達成交易，有關交易出現的問題，買賣雙方須自行處理。

雖說有些網站存有買家過往對賣家的評分紀錄，但先前的交易妥善亦未必能保證下次百分之百無誤。所以，消費者進行此類拍賣活動須提高警惕及提防陷阱。👉