

錯收逾期罰款「本地退貨」又反口

網購投訴飆1.9倍 自提點貨物竟遺失

消委會報告

多個內地電商平台近年進軍香港市場，部分境外平台更提供跨境集運、香港本地退貨等安排，消費者趨之若鶩，惟也衍生不少亂象，消費者購物變成一肚氣。消費者委員會昨日公布，今年首七個月，接獲279宗有關網購物流服務的投訴，按年大增近1.9倍。有關投訴揭示網購提貨混亂三大痛點，包括自提點貨物堆放無人看管，導致貨件不翼而飛；消費者24小時內取貨，仍被收取逾期費用；平台標明支持「本地退貨」，消費者追討逾月後才能退貨。

消委會敦促業界改善服務，又提醒消費者網購時要與平台洽商退貨安排，和留意平台是否設有逾期取件費等額外收費。

大公報記者 易曉彤

消委會表示，去年接獲約1.7萬宗關於網購投訴，佔整體個案約四成。投訴人魯小姐表示，透過內地某電商平台，購買一部價值約人民幣1650元的電腦顯示屏，平台列明貨品支持「香港本地退」。她另付人民幣72元運費，透過平台合作的快遞公司，安排跨境直送，惟收貨後發現顯示屏故障，遂將貨品退回平台合作物流商位於炭炭的營業點，但職員稱系統故障，未能即時辦理退貨，其後更指不支持香港「本地退」。消委會介入後，平台在一個半月後，才為魯小姐辦理退貨及退款。

除了退貨有阻滯，有消費者反映取貨遇問題。杜小姐於今年1月1日中午12時27分收到速遞公司短訊，通知24小時內取件，她在限期屆滿前約13分鐘取件，但系統仍收取10元逾期費。消委會介入後才發現，平台是在上午10時47分發出訊息，但系統因技術原因，導致杜小姐實際接獲短訊的時間有所延遲，最終平台退回費用。

消委會：境外網站網購難追究

韋先生於11月初，在網購平台訂購數件總值約人民幣270元的貨品，選擇經平台合作的物流公司以「包郵」方式集運到港。他收到「貨件已送達」的短訊後，當晚即前往自提點取件，卻被告知貨件已於下午被取走。韋先生在現場見到，自提點是一間商店，與不同物流公司合作，貨件被堆放於後巷無人看管。韋先生不滿



自提點管理不善，質疑職員核對取件人身份的手續，遂向消委會投訴。該公司其後向消委會確認貨件遺失，並向事主全額賠償。

消委會署理總幹事何應富表示，若消費者在境外網站網購，出現問題時可能會較難追究。消委會建議物流公司可在通知取貨的短訊中，列明徵收逾期收費的實際時間，並設立機制處理因技術延誤或系統錯誤所引致的爭議，而自提點有責任妥善管理貨件儲存及提取流程，加強與物流公司協調，防止貨件遺失或錯誤派發。



◀消委會去年接獲的網購投訴多達1.7萬宗，涉及電商平台與自提點。圖為市民到自提點領取網購貨物。
大公報記者林良堅攝

網購物流服務投訴連升三年

2022年	260宗
2023年	226宗
2024年	364宗
2025年1至7月	279宗

資料來源：消費者委員會

◀《大公報》早前揭露，網購「爆倉」亂象，出現「爆倉」亂象。

平台擅改自提點 營業時間關門

內地某電商平台對港物流及自提服務問題頻現，大公報記者實測，網購不僅有物流信息滯後多日的問題，還有隨意變更提貨點的情況。有些自提點在營業時間內多次關門，提貨時容易「摸門釘」。

買家被迫到較遠地點取件

大公報記者早前在內地某電商平台購入商品，商品運港後，物流信息顯示「準備派送至自提點」，卻多日未更新。客服僅回應「當前包裹較多，派送速度會受到影響」。六天後，物流信息才顯示包裹已送達自提點，惟包裹到達的自提點，與記者原本選定的自提點並不相符，且有一段距離。

一個月，記者同樣經該平台購物，

選了一個方便前往的合作自提點，並在收到取件信息的當日，於自提點營業時間內前往取件，惟吃了閉門羹；同日隔了半天後，記者再去取件，該店依然沒營業。該自提點設有取件期限，購貨人需在兩天內取件，而翌日記者無暇前往取件，為免逾時取件會被罰款，只能委託他人代為取件。

這些自提點有些是專營店，但部分選址較偏僻，例如位於商場戶外的角落舖位；有些是小食店、雜貨鋪兼營自提點，由於店內空間有限，貨物通常會被堆積到店外。大公報記者早前到多區的電商自提點，發現有「爆倉」亂象，不少網購貨物塞滿商場通道或街道，有市民要等候3、4小時才取得貨品，多區出現排隊取貨的人龍。

大公報記者 易曉彤

近半小學生皮鞋樣本 含有害物質可致皮疹

【大公報訊】記者賴振雄報道：距離開學日尚餘半月，不少家長準備為子女選購新的上學鞋。消費者委員會昨日公布，測試28款小學生皮鞋的結果顯示，近半含有害物質，最嚴重或會導致皮膚潰瘍。

消委會從市面不同零售點，選購288款學生鞋樣本，男女裝各佔一半，每款售價介乎198至599元。當中13款檢驗出有害物質，包括甲醛、芳香胺等，兩款鞋 Frog SHOES F4431BK 以及 no.no HOUSE BCN-9021驗出可導致肺癌的致癌物「六價鉻」，分別含4.5毫克及5毫克，超出歐盟每公斤3毫克上限，雖然兒童可穿襪再接觸皮鞋，但仍有機會導致皮疹及接觸性皮膚炎。

測試又發現，四款鞋含有具生殖毒性物質的塑化劑，其中兩款Kinghealth LCK-9183、Frog SHOES F1631BK分別也高於歐盟標準，或對性功能、生育能力及發育產生有害影響，亦有干擾內分泌的特性，可影響人體荷爾蒙水平，其中Frog SHOES F1631BK含量更超出歐盟標準86倍。

教導子女脫鞋後洗手

不過消委會指出，一般而言，塑化劑不會有效地被人體皮膚吸收，惟若有傷口或濕疹，則會增加吸收塑化劑的風險。家長亦應教導子女穿脫鞋子後清洗雙手，避免因接觸口部或食物而間接攝入塑化劑。

Kinghealth及no.no HOUSE的代理商表示，非常重視測試結果，將會作出改善；Frog SHOES的代理商表示，有關鞋款已在今年七月十五日全線



▲消委會測試28款小學生皮鞋，發現近半含有害物質。大公報記者林良堅攝

下架，向生產商追查原因後發現，F1631BK小量貨因原材料不足夠，改用現成材料，導致是次檢測結果，該公司之前自行檢測的結果，卻沒有超標。

測試的28款小學生鞋中，男女裝獲最高評分的鞋款均為DR. KONG，其中DR. KONG男裝的P2000056黑色學生鞋，獲消委會滿分5分的評級。女裝方面，有七款小學生鞋獲4.5分評分，DR. KONG P2000096黑色學生鞋（539元）和 esko me-too HK9756 Women's Casual Shoes（239元）的售價相差300元。

另外，各皮鞋樣本的耐用度測試表現亦頗為參差，兩款樣本在屈折35000次或50000次後出現裂痕，亦有樣本出現鞋面與鞋底黏合強度不足，外底耐磨能力欠佳等問題，耐用及磨蝕程度最多可相差14倍。消委會促請生產商，改善學生鞋的設計及用料，加強保護兒童腳部，讓他們健康成長。

店售「臨期食品」 有貨品過期五月

【大公報訊】記者賴振雄報道：「臨期食品」一般是已接近保質期、仍在有效期限內的食物。消費者委員會派員到五間商號共18間超市及零售點，了解各店售賣臨期食品的種類、價格及標示方式，「臨期食品」較原價便宜26.8%至71.1%，但部分貨品過期四日至最多約五個月不等，而且價格標籤所示的到期日，竟然是晚於貨品包裝所示。

消委會抽查的五間商號，共18間門市，包括：兩間連鎖式臨期貨品店FlashGreen和GreenPrice，以及三間大型連鎖超市AEON Stores、百佳超級市場（包括FUSION及TASTE）及惠康超級市場（包括Market Place）。

FlashGreen分店所檢視的108項貨品，14項（13%）已過包裝上標示的最佳食用日期，貨品的過期時間，由最少四天



▲大型連鎖超市設置「特價區」或「清貨區」，處理包括即將到期貨品。

至最多約五個月不等。在GreenPrice分店所檢視的111項貨品中，有36項（32.4%）已過包裝上標示的最佳食用日期，過期時間介乎四日至接近三個月。

至於大型連鎖超市，一般會設置「特價區」或「清貨區」，處理包括即將到期貨品。百佳分店的118項貨品，有102項（86.4%）在三個月內到期，16項則在三個月後到期，清貨貨品的售價便宜40.5%至70%；惠康分店87項貨品，有52項（59.8%）在三個月內到期，另有34項在三個月後到期，與店內找到24項相應貨品比較，清貨貨品便宜26.8%至71.1%。

百佳、惠康分別回覆消委會時，強調所有已過「此日期前最佳」或「此日期或之前食用」期限的產品，均須下架。

GreenPrice回覆消委會表示，其貨架電子價錢牌上的日期，是該公司與代理商溝通後，建議顧客在該日期後三個月內使用的資訊，並不代表產品包裝上標示的最佳食用日期。FlashGreen則未有任何回應。AEON Stores以口頭形式表示，不參與是次調查。

消委會認為，相關商戶應加強標示的準確性，以免因錯誤或不清晰的資訊，導致消費者誤購不合適的貨品，或依賴不正確的食用期限進食食品。

3款兒童汽車安全椅保護力遜色

【大公報訊】記者賴振雄報道：車內安裝及使用兒童汽車安全座椅，有助減低兒童在意外中受傷的風險。消委會昨日發表國際消費者研究及試驗組織的最新測試結果，以5分為滿分，22款在香港發售的兒童汽車安全座椅樣本，全部的安全程度均獲3.5評分或以上；但使用假人進行模擬撞擊測試時，兩款樣本的保護能力較弱，另外有一款樣本，量得受力數值較高，反映保護力遜色。

22款兒童汽車安全座椅樣本，適用年齡由初生至約12歲，售價由2380至7760元（連獨立底座），部分樣本採用ISOFIX設計，安裝通常較為方便，部分亦配備向側面旋轉的功能，方便兒童進出車廂。

測試的評審項目，包括正面及側面撞

擊、安裝設計、使用方便程度、舒適程度及有害物質測試。整體評分方面，以適用於初生至大約一歲半嬰孩的組別為例，售價最低的2380元樣本獲4.5分總評，而售價最高的7760元連獨立底座樣本，則僅獲3.5分總評，兩者售價相差逾兩倍，反映售價與表現未必成正比。

▲市面上出售的兒童汽車安全座椅。大公報記者林良堅攝

消委會小學生鞋評分（部分）

男 裝				女 裝			
牌子及型號	聲稱來源地	大約零售價（港元）	總評分（1-5★）	牌子及型號	聲稱來源地	大約零售價（港元）	總評分（1-5★）
DR. KONG P2000056 黑色學生鞋	—	\$599	★★★★★	DR. KONG P2000096 黑色學生鞋	—	\$539	★★★★★
TIMES Collection 235-2	—	\$260	★★★★★	esko me-too HK9756 Women's Casual Shoes	中國	\$249	★★★★★
XINGYUAN 8701	—	\$198	★★★★★	SANTA BARBARA POLO & RACQUET CLUB SPX12410021-B1	—	\$239	★★★★★
KAMACHI KH8098-06	—	\$319	★★★★★	TIMES Collection 9312-6	—	\$270	★★★★★
瞬足 SYUNSOKU ESJC 1114 JC-111	中國	\$380	★★★★★	瞬足 SYUNSOKU ESJC 1124 JC-112	中國	\$349	★★★★★
US MASTER 2576	中國	\$279	★★★★★	US MASTER 2186	中國	\$299	★★★★★
Frog SHOES F4431BK***	—	\$349	★	Kinghealth LCK-9183***	—	\$389	★★
no.no HOUSE BCN-9021***	—	\$298	★	Frog SHOES F1631BK***	—	\$249	★

註：***驗出含有六價鉻化合物，高出歐盟標準

註：***驗出含有塑化劑，高出歐盟標準

資料來源：消委會