

新式購物

香港現時有超過30個團購網站，團購的模式也趨多元化，由最初團購網公司設立的網站，轉為通過電郵、社交網站(如facebook)召集群眾購物，以大量購入貨品或服務來獲得優惠折扣。在內地，團購的銷售產品範圍更擴至包括裝修建材、汽車、房屋、家電、電腦等各個領域。

很多消費者都認為網上團購提供了便利的購物平台，商戶和團購網公司也認為網上團購還有很多發展空間，極具商機。同時，近年網上團購掀起了不少爭議，讓人關注其衍生的問題，例如網購陷阱。本專題將會探討不同持份者，包括團購網公司、商戶和消費者對網上團購的看法，以及消費者需要注意的事項。

余慕帆 前線通識教育科教師

# 缺監管有風險

# 網購尿袋竟爆炸



### 新聞背景

## 突結業甩底難追 貨源成疑

首先，讓我們從近年一些有關網上團購的集體事故和真實個案，了解網上購物的風險和陷阱。

#### 2011年

有網民在情人節前團購花束，不少顧客收貨後發現花的品質與網購推廣的不同，例如花瓣爛掉、心意卡內容有誤、甚至有人收不到貨，最後該網上團購公司為不滿的顧客全數退款。

這次事件中，提供貨品的商戶影響與其合作的網上團購公司的信譽，也反映出網上團購貨品或服務的質素可能低劣，貨不對辦，損害消費者的權益。

巨龍船務公司在清盤前在團購網向旅行社和船公司櫃位售出大約20萬張的船票，當中通過網上團購平台售出的船票有16萬張。

此次事件讓人擔心網上購物缺乏監管，讓有意結束業務或未能提供貨品或服務的商戶通過網上銷售平台，售賣不可兌現的貨品或服務。在網上團購平台預先繳款的消費者缺乏保障，要承受未能兌現已購買貨品或服務或獲得應有賠償的風險。

#### 2012年

消費者委員會的月刊報道常見團購投訴個案。有一位男士在網購平台買入餐飲優惠券後，聯絡餐廳打算預約並使用優惠券，但後來團購公司聲稱要重組業務，已購買的餐飲優惠券將可繼續使用。往後李先生再聯絡餐廳並打算預約使用優惠券，這次，餐廳拒絕兌換優惠券，因為餐廳未收到團購公司的付款。該男士向網購公司及其平台追討不果，於是向消費者委員會尋求協助，最終獲得賠償。

事件反映出網上團購平台要求消費者預先繳款的消費者模式，令消費者需要承受因任何原因，包括商戶未收到團購公司的付款，而未能兌現已購買貨品或服務或獲得應有賠償的風險。

某女士以大約9,000元向網上團購公司購買包括一項美容注射服務的美容優惠券。購買後該女士因知道只有接受過相關訓練及獲頒發認證的醫生才可提供美容注射服務，於是聯絡並要求美容公司

提供負責美容注射服務的相關醫生的資料，但遭該公司拒絕。該女士因自行向網購公司及其平台追討不果，向消費者委員會尋求協助，認為美容公司及網上團購公司沒有提及醫生的專業資格等資料，以及消費者所需要承受的風險，最終獲得全數退款項。

事件反映出在網上購物平台售賣的貨品或服務未必提供詳細或完整的內容和細則，又或商戶所售賣的貨品或服務質素未符合預期，消費者需要事先了解團購貨品或服務的詳細內容和細則。

#### 2014年

很多消費者在某網上團購平台團購聲稱是某內地品牌、電容量高達10,400mAh的「尿袋」(流動充電器)，其後有網民指出充電池在未使用的情況下忽然着火和爆炸，其中一粒電芯更炸至飛脫，飛到家中的沙發引致起火。有關人員上門驗證後發出聲明，他們沒有給該網上團購公司供貨，證實該網上團購公司之商戶所售賣的是山寨貨。

事件反映網上團購貨品有可能是山寨貨，消費者在購買時無從得知，直接損害消費者的利益。

#### 2015年

有港人從某社交群組團購24件原味洪瑞珍三文治後於旺角取貨，翌日進食後出現腸胃炎病徵。該群組負責人回應指，該網站曾轉載其他團購網站的瑞珍三文治發佈，但沒有銷售、儲存和處理洪瑞珍三文治。

事件反映網上團購貨品質素可能幾經轉折，危害消費者。



2011年，巨龍船務突然宣佈終止營運，在清盤前卻仍然在網上售票，惹來爭議。資料圖片

### 小知識

### 夠人即「成團」

網上團購是指團購網公司與商戶議定優惠後，在限定的時間內，在團購網公司設立的網站上推出優惠，消費者須以信用卡或預先向團購網公司購買的積分或代幣付款，只要消費者的數目達到成團的數量，便可成功以優惠價購買商戶的貨品或服務；相反，若人數或訂單數量達不到最低數量，團購網公司就會向已付款的消費者退還款項。

## 靠抽佣獲利 消費者願捱

網上團購問題的集體事故和真實個案反映出不同的風險和陷阱，但為何消費者仍然熱衷於網購？網上購物的市場為何仍然高速增長？以下是不同持份者，包括團購網公司、商戶和消費者，對網上購物的看法：

團購網公司	商戶	消費者
利：我們可以通过網上平台和電郵宣傳，增加網站知名度，設立會員制，吸引更多訂購貨品或服務，每次成功組團都可向合作商戶抽取佣金，賺取利潤。 弊：若合作商戶的產品與服務質量未獲得消費者滿意，會影響我們的信譽，影響客源穩定性。	利：我們借助團購網公司的平台售賣或宣傳自己的貨品或服務，節省經營成本，如零售商舖的租金和廣告費用。 弊：每次成功組團，我們要向團購網公司繳交佣金，當作提供銷售平台和宣傳的中間人費用，所賺取的利潤在扣去以優惠價售出的貨品或服務和佣金後，可能會大大下降。	利：網上團購平台提供貨品和服務種類繁多，我們可選擇比較，以優惠價購物。此外，網上團購讓我們享有不受地域和時間限制的購物經驗，讓購物更便利。 弊：網上團購平台提供的貨品和服務質量參差，可能會出現貨不對辦的問題。若團購網公司結業，我們亦可能要承受難以追討已繳交款項的風險。

## 畀錢前「停一停、諗一諗」

既然網上購物陷阱及問題屢見不鮮，消費者網購時，應該怎樣履行消費者的責任，保障自己？特區政府面對網上購物陷阱及問題時又可採取什麼措施？

消費者：	特區政府：
一、了解清楚團購貨品或服務的使用細則和內容，例如團購券的生效時間和使用限制，要留意條款有沒有不清晰。如懷疑商戶在細則中增加了一些隱性條款，要主動聯絡商戶，了解清楚後才購買。購買後注意使用期限，盡量提早預約換取或兌現貨品和服務，以免招致不必要的損失。 二、在購買後應妥善保存付款的單據，以及貨品或服務的細則和條款的資料。若不幸出現貨不對辦或遇到商業欺詐行為，都可以從有效途徑投訴或追討。 三、避免衝動消費。大多數的團購設有限時，不要急於以優惠價購買貨品和服務而衝動地預先付款，進行預繳式消費。	一、特區政府可加強立法監管網上團購等商業活動；禁止網上預繳式消費，要求商戶或網上購物平台只可以在消費者成功兌現貨品或服務後才能收取款項。 二、設立網站認證制度。要求網上交易平台以實名認證模式運作，讓消費者可核實商戶身份，提高網上購物平台的安全。

### 延伸閱讀

- 《網購藥半假貨 想減肥食到失常》，香港《文匯報》，2015年10月16日，<http://paper.wenweipo.com/2015/10/16/HK1510160024.htm>
- 《網購生鮮執法難 當局研檢討修例》，香港《文匯報》，2015年8月31日，<http://paper.wenweipo.com/2015/08/31/YO1508310002.htm>
- 《「洪瑞珍」揭露進口食品漏洞》，香港《文匯報》，2015年8月15日，<http://paper.wenweipo.com/2015/08/15/PL1508150004.htm>

早前有人食用網購的洪瑞珍三文治後出現腸胃炎病徵。資料圖片

### 想一想

- 網上團購有何利弊？試從團購網公司、商戶和消費者的角度論述之。
- 特區政府能採取什麼措施加強規管網上購物公司和合作商戶？
- 你認為特區政府規管網絡團購活動可行嗎？

### 答題指引

- 可指出團購網公司較容易宣傳和抽佣取利，但合作商戶的產品未必可靠；商戶可節省廣告費用，但利潤不一定高；消費者可選擇比較，但有風險。
- 可指出特區政府可立法禁止網上預繳式消費、設立網站認證制度、要求網購平台必須提供服務的細則和條款等資料。
- 開放型問題，同學可指出規管是否可行，關鍵在於能否平衡各持份者的利益，如網購平台、合作商戶、消費者等。

### 概念圖

