



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

陳瑜勇

2020年7月2日

疫情期間本澳內地網購消費權益難以得到保障

隨着本澳電子支付的越漸普及，網購已成為本澳居民日常購物的一部分，再加上近內地多間電商平台的線上購物節，隨處可見居民在代收店前大排長龍領取快遞，網購在本澳已越變普遍。在疫情前，居民在內地電商平台進行購物，不少居民是透過拱北一帶的代收店或珠海兩地通的代收服務點，先行代收後，再將商品以自携或代運的方式取回本澳。此種方式的消費權益，可按照內地的退貨形式，進行後續的購物退貨保障。居民可自携商品返回拱北進行寄回或透過本地提供相關服務的商家進行代運回內地進行退貨寄返，雖然費時且成本也高昂，但最基本的網購保障還是有的。但自疫情發生後，受兩地疫情通關措施的影響，居民自携商品返回珠海寄送或找代運寄送都產生相當大的不便，大多數以往可提供代運的商家也受影響而不能再提供相關服務，同時因為退貨保障有一定的時限性，居民的消費權益也因通關的不便受到影響。有見及此，本人提出以下建議：

1. 在疫情通關措施中將本澳通往珠海的小型貨運正常化。
2. 推出物流業幫扶政策，鼓勵物流業開展兩地便民化及利民化的快遞服務，長遠令本澳物流能更好地融入內地貨運物流網。
3. 建議消費者委員會多作網購權益宣傳，令居民更了解自身權益同時，也避免往後產生更多的網購消費爭議。