

附表

消費者委員會（消委會）在過去三年接獲有關網購的投訴宗數
（按投訴性質分類）

投訴性質	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年 (一月至十月)
銷售手法	1 943	375	199	353
送貨延誤	1 748	877	1 043	742
價格/收費爭拗	568	643	700	694
貨品質素	229	231	236	294
服務質素	461	588	599	464
維修及保養服務	28	25	43	38
更改/終止合約	145	377	74	247
懷疑假貨	37	66	41	84
過期產品	43	38	42	26
錯誤型號	69	101	41	41
禮品派送 / 折扣商品	26	57	78	59
店舖結業	22	23	62	5
其他	123	65	44	31
總計 (佔消委會 接獲的投訴 總數的 比例)	5 442 (17.5%)	3 466 (12.7%)	3 202 (12.8%)	3 078 (15%)