

過去五年消費者委員會接獲有關透過網上平台銷售和服務的  
投訴數字

	二〇一三年	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
投訴 (宗)	3 202	5 442	3 466	3 202	3 928

過去五年消費者委員會接獲有關透過網上平台銷售和服務的  
投訴數字  
(按投訴性質分類)

	二〇一三年	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
銷售手法	272	1 943	375	199	434
送貨延誤	1 358	1 748	877	1 043	999
價格 / 收費爭拗	454	568	643	700	893
貨品質素	301	229	231	236	343
服務質素	307	461	588	599	568
維修及保養服務	28	28	25	43	50
更改 / 終止合約	98	145	377	74	320
懷疑假貨	27	37	66	41	110
過期產品	75	43	38	42	36
錯誤型號	78	69	101	41	50
禮品派送 / 折扣商品	37	26	57	78	72
店鋪結業	37	22	23	62	6
其他	130	123	65	44	47

過去五年海關接獲有關網上購物的投訴數字

	二〇一三年 (七月十九日起)	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
投訴 (宗)	131	487	296	586	1 227

過去五年海關接獲有關網上購物的投訴數字  
(按投訴性質分類)

	二〇一三年 (七月十九日起)	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
虛假商品說明	76	260	215	451	1 188
誤導性遺漏	20	56	28	7	2
餌誘式廣告宣傳	10	18	5	0	0
先誘後轉銷售手法	2	3	1	0	1
具威嚇性的營業行為	0	7	0	1	0
不當地接受付款	21	137	45	125	36
其他(如純屬商業糾紛)	2	6	2	2	0

過去五年通訊事務管理局就《商品說明條例》下接獲有關網購的投訴數字

	二〇一三年 (7月19日起)	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
投訴(宗)	2	9	8	5	17

過去五年通訊事務管理局就《商品說明條例》下接獲有關網購的投訴數字  
(按投訴性質分類)

	二〇一三年 (七月十九日起)	二〇一四年	二〇一五年	二〇一六年	二〇一七年
虛假商品說明	1	5	3	4	13
誤導性遺漏	1	4	5	3	6
餌誘式廣告宣傳	1	2	0	0	0

先誘後轉銷售手法	0	0	0	0	0
具威嚇性的營業行為	0	0	0	0	0
不當地接受付款	0	0	1	0	1
其他（如不屬《商品說明條例》範疇的指控）	0	1	2	0	0

註：由於通訊事務管理局接獲的部分投訴，涉及多於一項涉嫌違反《商品說明條例》的指控，因此按涉及罪行分類的總數，較接獲的投訴總數為多。