**消費者委員會訊：**

**粵港澳消委會首次聯發港澳居民跨境網購內地商品消費提示**

隨着粵港澳大灣區融合發展，越來越多的港澳居民通過跨境網購的方式購買內地商品，但受政策法規、物流成本、商品特性及商業策略等因素影響，部分內地商品僅面向內地銷售。為此，部分港澳消費者採取內地代收點轉運或自取的方式購買，但由於購物和運輸環節的拉長，消費風險也相應增加。近期，有不少港澳消費者在網購僅面向內地銷售的商品時，遭遇退換貨等消費糾紛。為幫助港澳消費者增強法規認識，提高維權意識，更加安心網購內地商品，澳門特別行政區政府消費者委員會聯同廣東省消費者委員會和香港消費者委員會聯合發出以下消費提示：

**一、法律標準有不同，核對商品信息需留心**

目前港澳與內地的產品標準體系尚未統一，產品標籤標注、質量指標要求等方面可能存在差異，僅面向內地銷售的商品只需符合內地法律法規和產品標準，若港澳消費者對某些特定質量指標有要求，應在購買前仔細核對產品詳情、功能描述等信息，必要時進一步查看產品執行的質量標準，看是否符合自身需求，避免收貨後引發消費糾紛。

**二、運轉環節變複雜，查驗商品狀況很重要**

跨境網購需經歷商家發貨、內地物流、代收點暫存、跨境運輸、本地配送或自取等多個環節。代收點通常只查驗外包裝完整性，不提供開箱驗貨服務，如消費者在簽收時發現商品破損等問題，容易因責任界定難而陷入多方互相推諉的困境。對此，消費者應注重中間環節的商品查驗，若購買貴重、易碎等商品時，優先選擇能提供開箱驗貨的代收點，或購買“開箱拍照”等增值服務。

**三、退換費用存爭議，提前協商確定更安心**

相對於線下購物，網購更容易產生退換貨需求，而僅面向內地銷售的商品到達代收點後，後續物流的性質屬於消費者自行安排。因此，無論是購買還是退貨，相關費用往往由消費者自行承擔，即使因商品質量問題退貨，商家也可能拒絕承擔跨境運費。消費者應優先選擇含退貨運費險的商品，對於退貨概率高或大件商品，可提前與商家協商質量問題退費方案，達成一致意見或明確預期後再行購買。

**四、清關免稅有規定，提前查詢了解避損失**

跨境網購涉及海關監管，港澳消費者在購買僅面向內地銷售的商品時，需注意商品是否屬於禁止出境或入境物品（如生鮮食品、活體動植物等），查詢免稅範圍和額度，可通過“掌上海關”APP提前查詢掌握，避免因政策不熟而產生預期外的費用或損失。香港消費者亦可查閱香港海關有關進口管制的網頁了解更多相關資訊。

**五、遭遇糾紛莫驚慌，及時投訴維權護權益**

消費者在網購時應妥善保存訂單資訊、客服溝通記錄等證據。發生消費糾紛時，可先申請電商平台介入處理，若無法解決，可向屬地消費者委員會或通過廣東消費投訴諮詢信息化綜合平台(粵港澳大灣區消費投訴轉辦平台)進行投訴。

日期：2025年7月22日