

# 內地網購代收服務調查

本澳不少消費者於內地網站購物，由於網購的貨件配送服務主要集中在內地，倘運往本澳須繳付較高的運費，過往不少消費者前往珠海拱北收取網購的貨品。隨著網購風氣日漸盛行，本澳網購代收服務應運而生，商號提供的服務點亦不斷增加。根據本會投訴資料數據庫顯示，2016年與代收服務相關的個案共14宗，2017年則為11宗，個案中有不少涉及收費、貨品損壞及遺失的爭議。為此，本會有必要對代收服務進行瞭解，尤其對於貨品遺失等消保政策進行調查，並將有關資訊供消費者參考。



## 調查對象及方式

本次調查對象主要為有提供手機應用程式給消費者使用，以及有不同分店的代收店，包括螞蟻代收(以下簡稱“螞蟻”)、澳淘代收(以下簡稱“澳淘”)、eBuy易購店(以下簡稱“eBuy”)、樂淘代收(以下簡稱“樂淘”)、龍騰代收(以下簡稱“龍騰”)、窩蜂代收(以下簡稱“窩蜂”)及天地會代收(以下簡稱“天地會”)共7間代收店，調查方式則以本會人員隨機前往各代收店於全澳各區的分店進行問卷調查，此外，本次調查所涉及的各项收費僅針對最低收費之貨件。

## 調查結果

本次調查的7間代收店除了提供手機應用程式供消費者使用外，部份代收店會提供網頁及微信等平台供消費者使用，各代收店的分店數目則由2間至16間不等，營業時

間除“龍騰”及“窩蜂”固定為中午12時至晚上8時外，其餘5間代收店的分店營業時間會有所不同，消費者可自行透過該等平台查詢。

## 最低收費及準則

消費者不時看到代收店的「“首重”低至\$X」宣傳資料，普遍指代收貨件首1公斤的收費，據本次調查所得各代收店對於貨件的“首重”最低收費介乎每件4至5澳門元不等，然而消費者需要注意有關計費是由重量和體積兩個因素決定，而7間代收店共有三種計算體積的方式(見附表)。

## 資訊通知

消費者使用代收服務時，有四項資訊對消費者而言尤其重要，當中包括內地簽收貨件、貨件運抵本澳代收店、貨件的提取期限及貨件延遲運往本澳等資訊，有關資訊的

通知能讓消費者掌握收到網購貨件的時間。根據調查結果顯示，7間代收店均會將相關資料透過其提供的平台作通知。

## 存倉時間

貨件運抵本澳代收店後，普遍都有免費存倉時間限制，以及最長存放時間，當消費者超過免費存倉時間仍未提取貨件時，便須繳付額外的存倉費用。根據本次調查結果顯示，就最低收費貨件的免費存倉時間，除“龍騰”及“天地會”表示沒有相關規定外，其餘5間代收店的免費存倉時間介乎3天至7天不等，倘超過免費存倉時間仍未提取貨件，上述5間會向消費者收取每件介乎1至5澳門元不等的額外費用。

但消費者需要注意，超過免費存倉時間需要繳付額外費用，但不代表可以長期存放，就結果顯示，除“天地會”外，各代收店對已運抵

本澳的貨件都設有最長存放時間，除“eBuy”為90天，其餘5間為30天，超過代收店規定的最長存放時間，代收店會視作棄件處理。

## 一般運送時間

代收店於內地簽收貨件後，一般情況下會在1至3天運往本澳各收貨店，普遍內地大型網購平台均有提供貨件的出貨情況及物流訊息，據本次調查所得，貨件延遲運往本澳的情況較常於在農曆新年或因海關查貨時出現。

## 調貨服務

如消費者的貨件運往指定的代收店後，想將貨件調往該代收店的其他分店領取，此時消費者需留意其選擇使用的代收店有否提供調貨服務。據本次調查結果，除“龍騰”未有提供分店間的調貨服務外，其餘6間代收店均有提供，其中“eBuy”及“窩蜂”需收取每件澳門幣5元的費用，餘下的4間則免費提供。

## 貨件運往本澳出現損壞／遺失時之處理方式

倘代收店遺失或損壞貨件時，代收店會按以下兩種情況處理。

- 代收店原因：代收店普遍以現金賠償方式處理，金額方面除“螞蟻”及“天地會”表示視貨件價值或視情況而定外，其餘5間最高賠償金額則由100至300澳門元不等，7間代收店申請賠償手續均需向代收店客服提交單據，待審批後再通知收取賠款。
- 不可抗力因素(如自然災害等)：據調查結果顯示，除“eBuy”表

示不會作出賠償外，其餘6間代收店以視情況而定或交由客服的方式處理。

## 消費提示

- 消費者於內地網購時，如使用代收服務時須按代收店的要求輸入內地代收點的地址及收件人等資料，倘消費者輸入的資料有誤可能導致貨件未能送達，故消費者於輸入相關資料時需加倍留意，如有疑問應向代收店查詢；
- 消費者於使用代收服務前，應先細閱相關服務協議；
- 消費者於網購時一般不會知道所購物品的包裝大小，故代收貨件的收費，是由代收店收貨後，經量度體積而計算出來，消費者前往領件時才能看到貨件實際大小，倘出現對收費存有疑問的情況應立即向代收店員工查詢。
- 倘貨件的價值較高時，建議消費者要求網購平台將貨件直接運送到本澳。
- 本澳及內地海關均有列明哪些貨品不能運送(即禁運品)，據本次調查結果所有代收店均有於其提供之平台列出禁運品清單，消費者於使用代收服務前應多加留意。
- 消費者於代收店領取貨件時，應點清貨件才離開；
- 消費者領取貨件時，建議應檢查貨件是否完整，倘若有損壞時應立即向代收店反映；
- 消費者進行網購後，應留意貨件的物流狀況，以便掌握貨件的簽收及運抵本澳代收店的時間。倘網購平台顯示貨件已簽

收，但代收店平台遲遲仍未顯示相關收貨資訊，消費者應向代收店查詢以及透過網購平台索取貨件的簽收證明，以保障自身的權益。

- 由於各代收店的計算準則不同，消費者使用有關服務時，應先行瞭解有關收費準則。
- 消費者應留意其代收貨件的到貨通知，避免逾時繳付額外費用。

## 對業界的建議

- 由於店方可能因應營運需求而調整收費，建議倘店方若要調整收費，應儘早於其平台發佈訊息，以及更新相關資料，讓消費者能及早知悉避免因收費而產生糾紛。
- 由於貨件包裝及重量影響著有關收費，店方應謹慎量度貨件的體積及重量。
- 倘出現或預見貨件延運的情況，應儘快透過平台通知消費者。①

小貼士：手機應用程式於安裝時會向使用者確認是否需要推送通知，如安裝時選擇不要推送通知，當應用程式有資訊通知時便不會主動在手機上顯示通知，使用者便須進入手機應用程式才能查看，建議消費者使用代收服務的應用程式，應開啓該程式的訊息推送功能，以免錯過相關的訊息。



## 內地網購代收服務調查結果

Resultado da investigação sobre os serviços de recepção de encomendas adquiridas nas lojas online do Interior da China

商號名稱 <sup>[1]</sup> Empresa de recepção de encomendas <sup>[1]</sup>	中文 Designação em chinês		螞蟻代收	澳淘代收	eBuy易購店	
	外文 Designação em língua estrangeira		Antmacau	Auto Collection Company Ltd.	eBuy	
基本資訊 Informações básicas	提供平台 <sup>[2]</sup> Plataformas oferecidas <sup>[2]</sup>		A	A	A、B、C	
	分店數目(間) N.º de sucursais		5 (不包括加盟店) 5 (excluindo as lojas de franquia)	2	14	
	各分店營業時間 <sup>[3]</sup> Horário de funcionamento de cada sucursal <sup>[3]</sup>		D	D	D	
收費準則 <sup>[5]</sup> Critérios de Cobrança <sup>[5]</sup>	首重之最低收費(MOP/件) Consumo mínimo - Preço do primeiro quilo (MOP/peça)		\$ 5	\$ 5 <sup>[4]</sup>	\$ 5	
	首重最低收費之計算方法(重量<1公斤) Forma de cálculo do preço do primeiro quilo (peso <1 kg)		長x寬x高 <10 x10 x10 cm comprimento x largura x altura < 10 x10 x10 cm	長+寬+高 <30 cm comprimento + largura + altura < 30 cm	長+寬+高 <30 cm comprimento + largura + altura < 30 cm	
	免費存倉時間(天) Taxa adicional aplicada ao levantamento em atraso (MOP/peça)		5	5	6	
	逾時未取之額外收費(MOP/件) Taxa adicional aplicada ao levantamento em atraso (MOP/peça)		\$ 2	\$ 2	\$ 1	
	內地簽收貨件後通知 Aviso após a recepção de encomenda pela empresa no Interior da China		✓	✓	✓	
服務內容 Serviços prestados	平台發放訊息 Aviso por plataforma	貨件運抵本澳之代收店通知 Aviso para o levantamento de encomenda na loja de recepção em Macau	✓	✓	✓	
		提取期限通知 Aviso sobre o prazo de levantamento	✓	✓	✓	
		分店間調貨服務 Serviço de transferência de encomenda entre sucursais	提供 É disponível	✓	✓	✓
		收費 <sup>[5]</sup> (MOP/件) Taxa <sup>[5]</sup> (MOP/peça)	×	×	\$ 5	
	已運抵本澳之貨件最長的存放時間(天) Prazo máximo de armazenamento de encomenda que tenha chegado a Macau (dias)		30	30	90	
	超過最長存放時間的處理方式 <sup>[6]</sup> Forma de tratamento das encomendas em caso de não levantamento dentro do prazo máximo de armazenamento <sup>[6]</sup>		i	ii	i	
	簽收貨件後,一般情況下運抵澳門時間(天) Tempo para reencaminhamento da encomenda para Macau após ser recebida no Interior da China (dias)		2-3	1-2	1-2	
	出現貨件延遲情況 <sup>[7]</sup> Atraso de encomenda <sup>[7]</sup>		a、b	a、b、c	a、b	
	列出禁運品清單 Aviso dos artigos proibidos		✓	✓	✓	
	預見或已出現貨件延遲之通知 Aviso de previsão ou ocorrência de atraso na entrega de encomenda		✓	✓	✓	
消費者的保護政策 Políticas de defesa do consumidor	內地簽收貨件後,貨件遺失或損壞時之賠償方式 Forma de indemnização ao caso de perda ou dano após a recepção no Interior da China	因公司原因導致 por culpa da empresa	賠償金額 <sup>[8]</sup> (MOP) Valor da indemnização <sup>[8]</sup> (MOP)	I	最高 \$ 300.0 no máximo de \$ 300	會員 \$ 200.0 非會員 \$ 100.0 Associado \$ 200 não-associado \$ 100
		因不可抗力因素(如自然災害/海關扣查等)而導致 por motivo de força maior (desastre natural ou detenção na alfândega)	申請手續 Formalidades de pedido	須向客服提交單據 É necessária a apresentação de comprovativo de aquisição ao centro de apoio ao cliente.	II	---
		賠償金額 <sup>[8]</sup> Valor de indemnização <sup>[8]</sup>	I	II	×	
		申請手續 Formalidades de pedido	須向客服提交單據 É necessária a apresentação de comprovativo de aquisição ao centro de apoio ao cliente.	---	---	
消費者對收費存疑之查詢 Dúvidas dos consumidores sobre as taxas cobradas					聯絡客 Os consumidores podem recorrer ao ser	

樂淘代收	龍騰代收	窩蜂代收	天地會代收	
Lok Tao	Long Teng Dai Shou	Renabee	Tdaso	
A	A、B、C	A、B、C	A、C	註：上述資訊由本會人員於本年8月上旬前往代收店收集所得。
7	3	16	10	[1]: 表中之順序按商號外文名稱字母A-Z排列， "---"表示不適用、 "✓"表示"有"或"是"、 "X"表示"沒有"或"不會"。
D	12:00 - 20:00	12:00- 20:00	D	[2]: 平台種類 A: 手機應用程式、B: 網頁、C: 微信。
\$ 5	\$ 4	\$ 5	\$ 5	[3]: D: 各分店的營業時間不同，須透過公司平台查詢。
長+寬+高 < 40 cm comprimento + largura + altura < 40 cm	厚度 < 5 cm 及最 長邊長 < 20 cm Espessura < 5 cm e o comprimento lateral mais longo < 20 cm	厚度 < 5 cm 及最 長邊長 < 15 cm Espessura < 5 cm e o comprimento lateral mais longo < 15 cm	長x寬x高 < 10 x10 x10 cm comprimento + largura + altura < 10 x10 x10 cm	[4]: 該代收店透過其平台發佈訊息表示於2018/9/1上調收費，首重1公斤由4澳門元上調至5澳門元。
3	沒有規定 Não especificado	7	無期限(暫時) Indeterminado (temporariamente)	[5]: 是次調查的相關收費僅為最低收費之貨件。
\$ 2	---	\$ 5	---	[6]: i: 會視作棄件並由公司自行處理、 ii: 先通知顧客，不回覆便會視作棄件並由公司自行處理、 iii: 先存放倉庫及再通知顧客，如仍未取貨便由公司自行處理、 iv: 退回黑沙環總店並由公司自行處理。
✓	✓	✓	✓	[7]: a: 農曆新年、b: 海關查貨、c: 國慶假期。
✓	✓	✓	✓	[8]: I: 視貨件價值而定、 II: 視情況而定、 III: 須交由客服處理、 IV: 退回黑沙環總店並由公司自行處理。
✓	---	✓	---	[9]: 透過代收店提供之平台聯絡客服。
✓	x	✓	✓	Notas: As informações acima foram recolhidas pessoalmente pelos trabalhadores do CC nas lojas de recepção de encomendas na primeira metade de Agosto deste ano.
x	---	\$ 5	x	[1]: As empresas são enumeradas por ordem alfabética. '---' refere-se a 'não aplicável', '✓' a 'sim' e 'X' a 'não'.
30	30	30	無期限 Indeterminado	[2]: Tipo de plataforma: A: aplicação informática, B: página electrónica; C: WeChat.
i	iii	iv	---	[3]: D - Cada sucursal tem horário de funcionamento diferente que pode ser consultado na plataforma da empresa.
1-3	1-2	1-2	1-2	[4]: Esta empresa publicou na sua plataforma um aviso sobre a subida do preço a partir de 2018/9/1, sendo que o preço do primeiro quilo aumentou de 4 para 5 patacas.
a、b	a、b	b	a、b	[5]: O preço verificado nesta investigação só se refere às encomendas cujas despesas de transporte não sejam superiores ao consumo mínimo.
✓	✓	✓	✓	[6]: i - A encomenda será enviada para refugio e o seu tratamento ficará a critério da empresa; ii: O cliente será notificado primeiro. Em caso de não resposta, a encomenda será enviada para refugio e o seu tratamento ficará a critério da empresa; iii: A empresa guardará a encomenda no armazém e avisará o cliente. Em caso de não levantamento após o aviso, o tratamento da encomenda ficará a critério da empresa; iv: A encomenda será enviada para a sede na Areia Preta e o seu tratamento ficará a critério da empresa.
最高\$ 200.0 no máximo de \$ 200	最高\$ 100.0 / I no máximo de \$ 100/I	最高 \$ 100.0 no máximo de \$ 100	II	[7]: a: Ano Novo Chinês, b: Inspeção aduaneira, c: feriados do Dia Nacional.
交單據，待審批後通知收取賠款。 o de apoio ao cliente, a que cabe aprovar e avisar o cliente para pagamento da indemnização.				[8]: I: depende do valor da encomenda, II: depende do caso, III: o caso deve ser tratado pelo centro de apoio ao cliente, IV: O caso é encaminhado à sede da empresa na Areia Preta.
III	II	III	II	[9]: É preciso contactar com o serviço do apoio ao cliente disponível na plataforma da empresa.
---	---	---	---	

客處理<sup>[9]</sup>、向店員工查詢

服務中心或向客戶服務中心[9]; ou informar-se junto do pessoal da loja