

一頁式廣告網購發生爭議，貨運、超商可協助退款

資料來源：臺中市政府法制局消保園地

國內嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情持續緊繃，帶動宅經濟熱潮，也使一頁式廣告貨到付款爭議遽增。為確保消費者權益，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)及相關機關已協調貨運及超商業者建立貨到付款爭議協處機制，消費者收到境外爭議包裹無法聯繫賣家或託運人，或遭置之不理時，可尋求代收貨款之貨運或超商業者提供直接退貨退款或相關協助。

行政院消保處表示，近來受疫情影響，網購需求大增，社群或入口網站上之一頁式廣告可說有增無減，甚至疑似有不肖業者搭上防疫熱潮，以誇大不實廣告，銷售號稱國外進口指夾脈搏血氧機、防護面罩、防護服及國產口罩等產品，吸引消費者購買。一旦消費者發現商品不符或明顯瑕疵欲退貨，業者卻電話不通、已讀不回或消極拖延，類似爭議屢見不鮮。經統計，自本(110)年5月19日全國疫情警戒提升至第三級起至6月6日止，各縣市政府受理一頁式廣告相關消費爭議申訴達201件。

有鑒於一頁式廣告多屬跨境包裹，賣家位處境外，加上其國內代理人良莠不齊，往往退款不易。為確保消費者權益，去(109)年間行政院消保處及相關機關已促請各貨運業者應依規定落實於包裹上提供託運人(即國內代理人)資訊，供消費者識別；此外，更協調貨運及超商業者強化貨到付款爭議協處機制並充分揭露，業者均善盡企業責任配合辦理，其中就規模較大之業者作法略述如下：

一、貨運業部分：

- (一) 新竹物流、統一速達：收貨7天內可直接退貨退款，超過則轉知託運人處理。
- (二) 台灣宅配通：1. 未訂購者，收貨3日內可協助轉知託運人處理；如7日內未獲回復，則逕行退款。2. 有訂購，但內容不一致者，則轉知託運人處理。

二、超商部分：統一超商(0800-008711)、全家超商(03-2550119)提供客服專線，由專人受理立案後，轉知託運人處理。

最後，行政院消保處提醒消費者：

- 一、一頁式廣告吸客手法，不外乎：強調貨到付款、售價明顯低於市場行情、標榜7天鑑賞期、限時限量促銷，且未提供實體聯絡電話及地址等(詳附圖)。消費者在購物前要特別留意，且盡量不要透過社群網站購物，避免上當。
- 二、如已付款取貨，儘速拆封驗貨。若商品不符或瑕疵，可聯絡託運單上之託運人要求退貨退款；如無法取得聯繫或其態度消極，可儘速向貨運或超商業者反映，請其協助處理退貨退款。
- 三、如仍無法解決消費爭議，可上行政院消費者保護會網站(<https://cpc.ey.gov.tw>)進行線上申訴，以維護權益。