下訂容易退費難，跨境網購不簡單

資料來源：消費者保護處

農曆春節假期前夕，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)提醒民眾慎選海外網購交易對象，事先瞭解可能的問題與因應之道，才能降低交易風險。

行政院消保處與韓國消費者院自 108 年簽訂瞭解備忘錄以來，已協助國人處理 24 件跨境消費爭議，其中 12 件為網購糾紛，爭議態樣包括運送時受損、退運或延遲出貨等。最終這些消費者的訴求，倘非都可獲得業者妥適回應，更遑論在其他國家網購發生糾紛的結果。鑒於跨境網購風險較高，與其事後傷腦筋，不如事前審慎評估並做好防備。行政院消保處經整理案例與國際資訊，提醒欲跨海下單的民眾多加注意，並提供建議如下：

一、 認明海外交易對象：

(一) 認明廠商所在地:切忌看到中文網站或 app 就認為是國內店家，以為享有 7 日內無條件退貨規定的保障。有位民眾看到交易明細出現國際運費和關稅，才知道是跨境交易而拒絕簽收，但廠商不僅不退貨款，且要求消費者補交退貨運費。請注意，此處所稱的廠商都在國外，除非交易條款或廠商事前承諾可免費退貨，否則等出貨後才主張「無條件」退換貨，恐全看廠商態度。

(二) 避免向個人賣家購買：多數國家的消保法規只規範對業者的買賣(B2C)，不管個人間的交易(C2C)。曾有消費者向社群網友下單衍生糾紛，縱然提出申訴，也礙難受理。

(三) 詳查賣家資訊：有些商品網頁實際只負責承攬訂單，購物前一定要仔細檢視賣家評價和交易紀錄等。

(四) 慎選貨運代理商：消費者應看清楚貨運代理商或集貨商的服務項目和免責條款後，再決定運送方式。

二、 採取降低風險措施：

(一) 善用第三方支付工具：消費者確認收到商品後，第三方支付才會支付貨款，交易安全較有保障。

(二) 採用信用卡支付：可檢視信用卡是否有購物保障條款；此外，必要時可透過發卡機構協助解決爭議或取回款項。

(三) 選擇較安全運送方式：網路商城若有直運或與知名快遞合作，能

追蹤貨物位置並對貨物丟失負賠償責任者，不妨優先考慮。

三、瞭解物流運作規則：

(一) 物流程序：海外網購，一連串國際貿易作業程序難以免除，這些工作未必由購物網站代理，可能有中介的業者(如代購、代付或貨運代理商)，消費者需詳閱運送條款，積極追蹤運送進度。

(二) 進口規定：許多產品輸入受到管制，因此消費者對報關規定不可全然不知。此外，財政部之快遞收貨人實名認證制度已於 109 年上路，建議民眾應下載「EZ WAY 易利委」App，完成實名制註冊認證，以免網購包裹卡關。

(三) 退運規定：收貨時發現規格或品質不符，想退回國外換貨，外國業者未必願負擔退運費用，退貨條款是否也適用於境外買家，需特別留意。

(四)貨運遺失因應之道：商品遺失後，消費者須向購物網站或貨運代理商通報，有些購物網的條款註明，遇貨物失竊，消費者應向當地(海外)警察機關報案。

(五)溝通的語言：網購下單頁面或有中文標示，但外國網站多無中文客服人員，更別提向外國警察機關報案，僅能用外語溝通，且多數不受理線上報案。消費者若不熟悉外語而無法與當地廠商溝通，或看不懂交易條款等情形，實應謹慎考慮。

行政院消保處提醒國人，倘不幸發生跨境消費糾紛，行政消費者保護會網站提供「涉及跨境消費爭議之處理機制及管道」(https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8)等資訊，請參考運用。