

## 透過 Facebook 粉絲頁或 LINE 群組購物，當心退貨無門！

資料來源：新北市政府法制局

消費者保護法第 19 條雖然賦予網路購物之消費者 7 日內得不附理由解約的權利，但相關消費爭議仍然層出不窮。新北市政府法制局消費者保護官(以下簡稱消保官)表示，常有民眾反映透過 Facebook 粉絲頁或 LINE 群組購物，消費者想依法主張解約退貨權利，卻找不到賣家的真實姓名及住址，不知道向誰主張權利。因此消費者應該慎選充分揭露交易資訊且信用良好的網路賣家，千萬不要以為有法律保障就可以放心在網路上購物，以免上當又受氣。

以消保官最近接獲的申訴案件為例，家住三重的陳小姐日前透過一個「商務包專賣」的 Facebook 粉絲專頁購買包包，收到貨品後發現並非真皮製作，立即在粉絲頁留言並寄出 e-mail 請求解約退貨，2 日後發現留言竟遭到業者刪除，寄出的 e-mail 也都石沈大海。陳小姐當天就向新北市消保官作線上申訴，但被要求補正店家名稱及地址等必要填寫資訊，陳小姐找出包裹，才發現郵件並沒有留下寄件人資料。消保官無奈表示，本案的 Facebook 粉絲頁並未記載業者的名稱與地址，陳小姐收到貨後也發現郵件並沒有留下寄件人資料，故無論想寄發存證信函、找消保官申訴或去法院訴訟，都只是一場空。

消保官進一步分析指出，像這樣的申訴案件已是新北市今年接獲的第 9 起，因 Facebook 粉絲頁或 LINE 群組並不像拍賣平台會對賣家作基本的身分查證，容易成為網購詐欺的溫床。此外，不少網路拍賣平台的人氣賣家還會要求消費者以 FB 或 LINE 訊息進行私下交易，表面上的理由是為了規避

交易手續費，但實際上如發生消費糾紛，網路拍賣平台會強調私下交易與其無關，不會介入處理或提供賣家連絡資訊，賣家在拍賣平台上的良好評價也不會受到影響，所以對於在拍賣平台具有良好評價卻又要求私下交易的賣家，消費者應該特別提高警覺。

消保官鄭重呼籲，消費者在享受網路購物的便利時，一定要注意業者的網頁是否有依照消保法第 18 條規定完整揭露通訊資料，倘網路賣家並未依據消保法第 18 條規定提供消費者清楚完整的企業經營者名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等通訊資料，消費者就應該拒絕下單，切勿因一時貪小便宜而冒大風險，否則退貨無門又申訴困難，賠了金錢又受氣。

**法務部矯正署臺南監獄政風室關心您**