

## 聰明網拍 慎選賣家！

數位市場的安全性及公平性，近年來已為世界各國所關注，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）有鑑於網路拍賣平台業者遭消費者申訴的案件量逐年增加，遂持續邀集相關主管機關經濟部、內政部警政署、縣(市)政府消保官及大型網路平台業者就如何降低網路平台消費爭議案件召開會議，並定期追蹤網路平台業者之改善情形。

行政院消保處統計去(106)年度各直轄市、縣(市)政府受理三大網路拍賣平台業者因消費爭議被申訴量(第一次申訴之案件)合計 2,429 件，較 105 年增加 309 件。其中，樂購蝦皮有限公司 1,412 件(較 105 年增加 653 件)；露天市集國際資訊股份有限公司 615 件(較 105 年減少 199 件)；香港商雅虎資訊股份有限公司 402 件(較 105 年減少 145 件)，彙整三大網路拍賣平台業者被申訴之爭議類型及商品類別最多之前 3 項分別如下：

### 一、爭議類型前 3 名：

- (一)不遵守 7 天猶豫期:749(占 30.8%)。
- (二)瑕疵品:465 件(占 19.1%)。
- (三)仿冒品(或不同商品):166 件(占 6.8%)。

### 二、商品類別前 3 名：

- 服飾、皮件及鞋類:495 件(占 20.4%)。
- 通訊及周邊商品:216 件(占 8.9%)。
- 電器及周邊商品:177 件(占 7.3%)。

如前所述，106 年三大網路拍賣平台業者被申訴量較 105 年成長 14.5%，特別是樂購蝦皮有限公司的申訴量竟暴增 86%，高達 1,412 件(超過第 2 名及第 3 名的總和)，因此行政院消保處已要求樂購蝦皮有限公司針對其被申訴最多的爭議類型(不遵守 7 天猶豫期)，提出有效的解決方法，並於 3 個月後即回報其改善情形。另外，行政院消保處也促請各網路拍賣平台業者負起管理及教育賣家及買家遵守消保法等法規的責任，以減少消費糾紛不斷發生。

行政院消保處呼籲消費者，在網路上購買商品或服務時應注意賣家及交易平台的信譽。除有消費者保護法「合理例外情事」外，買家可於收受商品或接受服務後 7 天內向企業經營者(包括反覆從事銷售行為的個人賣家)主張無條件解除契約，且不需負擔任何費用(例如解約後運送費用)。

不要與網路平台上賣家私下交易，如衍生糾紛，可能增加處理困難度。

最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站（<http://www.cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，以保障自身權益。行線上申訴，以保障自身權益。

