

網購境外商品慎選賣家，發生爭議及時處理

日期：107-03-19 資料來源：消費者保護處

為處理消費者以「貨到付款」方式網購境外商品而衍生的消費爭議，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)指派消保官會同公路總局，至國內 4 大業者實地查核 29 件託運單，業者均落實「運輸業管理規則」第 118 條規定，正確記載託運人相關資料，並協助消費者處理相關爭議。

去(106)年消費者經由社群網站(臉書及 LINE)廣告，以「貨到付款」方式網購境外商品，因賣家位於境外而無法有效處理的消費爭議案，計有 986 件。為此，行政院消保處召開多次會議，要求主管機關公路總局督促國內運輸業者，落實「運輸業管理規則」第 118 條規定，正確記載託運人相關資料(1.姓名 2.詳細住址 3.電話)，讓消費者能夠即時向託運人請求暫緩將款項支付境外業者，以減少損失。

行政院消保處並指派消保官會同公路總局，至國內 4 大運輸業者(宅配通、統一速達、新竹物流及嘉里大榮)的境外貨物處理場所進行實地查核，查核內容包括「貨物託運單有無依規定記載」及「運輸業有無協助處理消費爭議」。查核結果如下：(詳附表)

一、貨物商品託運單，共 29 件，記載內容全部合格：

(一) 宅配通：5 件託運單，託運人同為 1 家(由託運人彙裝境外同一網站之商品，交運至各地消費者)。

(二) 統一速達、新竹物流及嘉里大榮：共查核 24 件商品之託運單，全部符合前揭規定。

二、協助消費者處理爭議：

(一) 統一速達與託運人訂有處理消費爭議之約定。

(二) 新竹物流及嘉里大榮則以通知託運人方式，協助處理退貨退款。

(三) 宅配通僅送貨未經手貨款(去年申訴案件，並無宅配通)。

行政院消保處呼籲消費者，在網路上購買境外商品時，應注意下列事項：

一、慎選賣家，選擇有信譽的賣家，跨境爭議案件實務上處理不易。

二、注意廣告內容，商品售價異常低廉，無法確認賣家身分，商品品質與規格不明確，均應特別留意。

三、考慮選擇以第三方支付方式付款之賣家。

四、發生爭議時，應立即向託運人(國內清關行)及運輸業者反映及申訴，讓業者掌握時效，協助處理或暫緩付款給境外公司。