

常見消費糾紛案例 – 網路購物

案例：

陳先生於電腦上網瀏覽時，看到一則販賣優惠手機之廣告，由於價格確實較市場同類型產品低廉，於是依廣告上之聯絡電話與對方接洽，並依對方提供之指定郵局劃撥帳號匯款，惟自此之後，除僅收到郵件收據外，過相當時日仍未收到商品，經電話聯絡對方，亦遭推托。

說明：

隨著電腦使用之普及和網際網路之發展，帶給人類生活形態之重大衝擊及革命，企業經營者積極架構電子商務系統，網路購物必然成為人類未來消費之重要趨勢，此種網路購物交易過程中，消費者大多無法檢視商品，且非直接與交易對象接觸，難以確定交易對象之可信度，消費者勢將處於較弱勢之地位。

建議：

(一)消費者網路購物應注意事項消費者在進行網路購物時應注意以下的事項，以避免網路購物所可能產生的風險，並充分享受網路購物的所帶來的好處：

- 1.查證業者身分：在購物前應充分瞭解業者的相關資訊，包括是否為合法的業者，業者的名字、地址、電話、傳真及電子郵件等聯絡管道，

以及業者是否加入相關自律組織，對於上述的各項資訊，消費者應該進行必要的查證工作。

2.瞭解所欲購買的商品或服務：由於消費者無法事先檢視所欲購買的產品，因此消費者在購物前應充分瞭解商品或服務的規格及品質等各項資訊，並向業者進行必要的查詢，以確定產品或服務符合您的需求。

3.詳讀交易各項條款：消費者應仔細閱讀合約的條文，瞭解交易的各項費用，包括稅費及運送費用、貨物遞送或送達的時間、付款的方式、使用的貨幣種類、產品的保證及保固、退貨及取消合約的方式及發生消費爭議時如何處理等。

4.保障個人隱私權：消費者應仔細閱讀業者的隱私權政策，瞭解業者蒐集那些個人資料及如何運用。在提供個人私密及財務資料時應特別小心，並避免提供非交易所必需的資料。

5.選擇安全付款方式：消費者應注意業者是否提供安全網路付款機制等安全交易措施，選擇安全且易於使用付款方式，或採取貨到付款的方式。

6.保存交易的資料：對於交易的各項資料如合約條款或交易完成等資料應以電子檔的方式儲存，或列印書面文件保存，以為爾後如發生消費爭議時處理的重要憑證。

7.消費爭議之處理：應注意業者是否有供快速、有效、公平且易於取得的消費爭議處理管道及程序，以便在消費爭議發生時，得以循此管道保障自己的權益。

8.小心網路詐欺行為：對於下列的網路上的情形應特別注意，以避免受騙。

- (1) 交易的條件太好。
- (2) 在交易完成前要求你提供個人或財務的資訊。
- (3) 高額誘人的抽獎或贈品活動。
- (4) 須先寄送金錢以取得特別的交易。
- (5) 高報酬率之投資機會。
- (6) 誇大功效的醫療或保健產品。

消費者在進行網路購物時，如能注意以上的事項，當能大幅降低網路購物可能產生的風險，並充分享受網路購物所帶來的各項好處。

(二) 消費者網路購物檢核表依據上述的注意事項，消費者可依據以下檢核清單作為進行網路購物時的評估依據：

(三) 如業者係為自己不法之所有，以網路廣告為詐欺手段使消費者交付其財物者，應為刑法第 339 條普通詐欺罪，受害人可向主管機關內政部警政署，或各縣市政府警察局、派出所檢舉報案。消費者網路購物檢核表

- 1.是否提供充分業者本身相關資訊及聯絡方式，特別是位於國外的電子商務業者？
- 2.是否提供充分有關商品或服務的規格及品質等資訊？
- 3.是否詳列交易所有費用，除了商品及服務本身的費用外，其他諸如安裝、處理、遞送、貨物稅、關稅及保險等各項費用以及使用的貨幣種類？
- 4.是否有交易上的限制，如銷售地區、銷售期限或交易需取得監護人或經父母同意？
- 5.是否提供產品品質保證及保固等售後服務？
- 6.是否告知何時可以收到貨品，及如何退、換貨？
- 7.是否提供安全的付款方式保障你個人財務資料？
- 8.是否有完善的隱私權政策保護你的個人資料？
- 9.是否可將交易資料予以存檔或列印保存？
- 10.是否提供公平、有效且易於取得的消費爭議處理方式？