

消費者保護宣導 1 則-網路買賣糾紛頻傳

電子商務交易方興未艾，網路購物成為消費者喜愛消費模式，故而網路交易消費糾紛也是高居不下。而網路交易消費糾紛大都為消費者付款後商品未寄到、或是商品有瑕疵無法退貨、或是賣家由於個人資料保護法規定，消費者無從與賣家聯絡等情形。而往往消費者在遇有上述網路購物糾紛，只得申訴購物網站交易平台如雅虎奇摩或露天拍賣等網站負責請求賠償或退款，但由於上述網站僅係提供網路買賣雙方交易平台功能，而非出賣人地位，無法承擔有關出賣人法律義務之「瑕疵擔保」或是「解約退款」義務。而造成購物消費糾紛發生主因。

按依「消費者保護法」第 19 條規定，網路購物係屬「消費者保護法」第 2 條第 10 款規定之「郵購買賣」，消費者享有「7 日法定猶豫期契約解除權」。日前有民衆投訴經某知名購物網站跟賣家購買 DVD 影片總計 6 千元，但收到影片檢查放映後發現影片畫質不佳，民衆向賣家提出退貨還款請求後，賣家置之不理。故民衆向該知名購物網站提出請求後遭拒，憤而向新北市政府法制局消保官投訴該網站。

消保官接獲民衆投訴後經消費申訴協商後，雖然購物網站係提供網路拍賣交易平台，不介入網路買賣雙方交易過程。但發現購物網站相關交易資訊未揭示完整，造成民衆認為網路購物退貨糾紛係由網路購物網站負最後責任，故民衆投訴購物網站糾紛時常發生。消保官為保障消費者權益，使消費者了解網路購物風險與責任，命該購物網站以明顯且獨立之方式限期完成公告買賣雙方權利義務事項，

說明購物網站係提供網路拍賣交易平台，不介入網路買賣雙方交易過程之字樣，讓消費者知悉明瞭。否則將依「新北市消費者保護自治條例」處罰，以保障市民消費權益。

城鄉發展分署政風室關心您

(資料來源：新北市政府市政新聞)