110年1月份消費者保護
一頁式廣告網購踩雷，貨運業者提供爭議協處機制

一頁式廣告詐騙屢見不鮮，為確保消費者權益，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)除請交通部公路總局督導各貨運業者落實於包裹上記載託運人姓名、住址及電話，供消費者識別外，該處並協調各貨運業者強化貨到付款爭議協處機制，協助消費者收到境外爭議包裹時，得以順利退回款項。

行政院消保處表示，社群或入口網站常見一頁式廣告，以誇大不實廣告或擷取臺灣正版業者、名人肖像，吸引消費者購買，一旦消費者發現商品不符或明顯瑕疵欲退貨，業者卻已讀不回或消極拖延。更疑似有不肖業者以貨到付款方式亂槍打鳥寄送包裹，利用被害者不慎簽收後，因貨款不多而自認倒楣的心理，而進行隨機詐騙。



臺灣橋頭地方法院政風室提醒消費者：

一、一頁式廣告吸客手法，不外乎：強調貨到付款；售價明顯低於市場行情；標榜7天鑑賞期，不滿意可退費；限時限量促銷，而且有永遠倒數不完的結束時間；網址拼音奇特；出現大陸用語；未提供實體聯絡電話及地址等（詳附圖）。消費者在購物前要特別留意，也可上網搜尋賣場評價，避免上當。

二、跨境爭議實務處理不易，社群網站內容更是五花八門，不必然安全可靠。在網路購物時，宜盡量選擇國內知名或商譽良好的購物網站，並選擇以第三方支付方式付款，較有保障。

三、收到貨到付款包裹，儘速拆封驗貨。若商品不符或瑕疵，可聯絡託運單上之寄件人要求退貨退款，或可向貨運業者反映，請其協助處理退貨退款事宜。

四、如仍無法解決消費爭議，可上行政院消費者保護會網站（https://cpc.ey.gov.tw）進行線上申訴，以維護權益。

資料來源>>https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/e0409979-2fc3-4c59-b429-22fe51d55d77

附表 貨運業者提供之貨到付款爭議協處機制

109.11.27

序號	業者名稱	客服專線	協處作法	後續規劃	公告網址
1	新竹物流股份有限公司	(02)412-8866	收貨7天內可直接退貨退款，超過則轉知託運人處理		https://www.hct.com.tw/Allocation/allocation_CBECservice.aspx
2	通盈通運股份有限公司	(02)8295-6668	收貨7天內可直接退貨退款，超過則轉知託運人處理		http://www.tong-ying.com.tw/index.php/component/content/article/8-2019new/12-2019-01-18-13-26-09.html
3	全球快遞股份有限公司	(02)449-8856	收件後7天內可來電反映，經確認後將約定取退貨時間並退款		https://www.global-business.com.tw/faq.php?act=list&cid=10
4	統一速達股份有限公司	(02)412-8888	收貨當天可退款；若隔天才反映，會要求託運人3天內退款，如仍未退款，則強制代退給消費者 (109.9.9於行政院消保處會議中之說明)	預計於110.1.1起，修正為收貨7天內可直接退貨退款，並將一併修正網站資訊	https://www.t-cat.com.tw/news/BulletinDetail.aspx?BType=100&ID=1275