



直播商品享鑑賞期 客製例外

113年5月份消保宣導

嘉義市政府財政稅務局政風室

- 民眾擔憂在網路找代購或是直播帶貨購物沒有保障，消保官表示，這兩種都有**7天**鑑賞期規範。最常見爭議是在臉書或是**IG**直播，若發生消費爭議，卻沒有業者登記的地址，業者若封鎖帳號、下架影片，就難以依消費爭議程序處理。

- 什麼是直播帶貨？

- 直播帶貨（Live Streamed Shopping）又被稱作直播導購，直播帶貨活動透過直播主在鏡頭前近距離向觀眾直接展示、試穿或使用商品且即時回覆訊息，商品諮詢及觀眾互動同步，促進觀眾即時下單，將流量轉換為訂單，也就是「直播」與「電商」結合的銷售模式，利用社群高互動的直播與電商平台的導購功能，將直播流量變現。



- 代購是指消費者委由業者代為向商品銷售者或服務提供者購買商品或服務的委任關係，只要是以經銷商品或提供服務為營業，都屬於《消費者保護法》的企業經營者。如果請代購購買原本業者現有販售的商品，就適用於7天鑑賞期，若是業者為消費者指定而訂做的特殊尺寸、樣式，且事先告知消費者排除7日鑑賞期，才不適用於相關規定。



- 如果直播非偶一為之，仍屬於《消保法》上企業經營者，消費者在直播平台競標或出價時，買賣契約就已經成效，消費者原則上有**7天**鑑賞期，可不附理由要求解約退款，除非銷售商品或服務屬於主管機關明定的合理例外情事。



- 對於直播消費容易遇到糾紛行為，業者在臉書或IG經營視訊直播，若發生消費爭議，較容易發生找不到業者公司或商號登記的營業地址，業者只要封鎖、刪除帳號，或是下架影片，就難依照消費爭議程序處理。提醒民眾，業者若要在網路直播購物，務必選擇評價優良、退換貨機制清楚且有顯示聯繫方式的賣家，如蝦皮等平台，都較有保障。



消費爭議Q&A

- Q1：如果有消費糾紛該找誰主持公道？
- 可以尋求消保會或消基會

- Q2：消保會跟消基會差在哪？
- 消保會全名為行政院消費者保護會，是公家機關，首要之務是「建立法規」維護消費安全、公平。而幫忙調解與維護消費者權益的消保官也是消保會的人，消基會全名為中華民國消費者文教基金會，是民間團體，主要成立目的為增進消費者地位與保障其權益。會適時的於新聞媒體發聲，藉以督促業者或消費性政策



- Q3：消智會和消基會的差異
- 想依法行事或爭取賠償找消保會的消保官申訴比較有用；但消保官不是法官，可以幫你調解爭取權益但不能判決對錯
- 如果想為消費者發聲，讓更多有類似經驗的人一起站出來反應問題，消基會雖是民間團體，但能起到爭取媒體曝光的作用



- Q4：要怎麼找這兩個機構申訴或諮詢呢？
- 消保會有線上與紙本傳真、郵寄幾種申訴管道，也有提供消費者服務專線 1950 的電話諮詢
- 消基會則有提供線上申訴、諮詢以及電話、現場諮詢的服務，還有提供律師諮詢解答消費相關法律問題，只是要記得預約唷



嘉義市政府財政稅務局 關心您