



**網購少「4原則」會掉坑！**  
**特別注意「通訊交易解約權」**

113年4月份消保宣導  
嘉義市政府財政稅務局政風室

- 許多消費者會上網挑選商品，但網路訂購商品無法預先檢視，有可能出現品質落差情形，消費者該如何買得開心又放心，行政院消費者保護處提供「**網購4原則**」，其中特別強調「通訊交易解約權」，若該網店不能完整施行通訊交易解約權，確保消費者能於買到瑕疵品時退貨，建議消費者避開購買，以避免掉入可能的陷阱

# 原則一

- 消保處建議第一原則是向「值得信賴的對象」購買。知名品牌的官方網站，或信譽良好的線上購物平臺，通常會充分揭露商品、廠商、售後服務，或爭議處理時所需資訊。反之，查詢不到「賣家聯絡資訊」的一頁式網站，或社群貼文、短訊，則有高度風險。
- 此外，消費者須提防偽冒的知名品牌、購物網的粉絲專頁或社團，可選擇其他安全的購物管道。如果在綜合型電商平臺上交易，請先仔細檢視「賣家資訊」、「商品銷售紀錄」和「消費者評價」，口碑是呈現賣家信譽的重要資訊。

## 原則二

- 原則二，對「低價促銷」提高警覺。不符行情的超低價，有時可能是詐騙，或是偽劣假貨，或是賣家會「任意自訂拒絕退貨」等不公平條款，最後會讓買家得不償失。遇到可疑促銷短訊、彈跳視窗或郵件時，千萬不要點開瀏覽，以免資料遭竊，或裝置被入侵，成為詐騙集團的下手目標。

廣告

### 當心網路詐騙! 保護你的購物安全

**三假** 假買/賣家、假客服、假金融機構人員

**三不** 不點連結加LINE、不掃QR code加好友、不操作ATM、網路銀行

別輕信限時限量、超低價、免費贈品、免手續費!  
網購詐騙多藏身於 LINE、FB 群組交易!  
慎選正規平台，用第三方支付功能  
保障你的消費權益。

有疑慮可撥打 165 反詐騙諮詢專線 刑事警察局 關心您

## 原則三

- 原則三，選擇「安全付款方式」。線上交易應考量付款安全性，以及當「賣方債務不履行時，獲得退款」的可能性。例如以信用卡交易，當消費者遇到「問題交易」時，可聯絡發卡機構，請其協助處理爭議款項，及「請求暫停支付」。線上付款時，建議不要把「信用卡號」直接儲存在購物網站，或是存在行動裝置的應用程式（APP）上，登入行動裝置也要設定加密機制，才能避免遭誤刷、盜刷風險。

## 原則四

- 原則四，必須清楚瞭解「通訊交易的解約權」能否在此實施。網路購物屬於通訊交易，依《消費者保護法》第19條第1項規定，消費者可在收到商品或服務後7日內，以退回商品，或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用。



## 不要隨意在網頁下單交易

- 消保處提醒，若是該網站無法確保「通訊交易解約權」能否實施，例如對方一旦收到匯款，網頁可以突然下架，然後找不到對方，也無法得知對方地址與聯絡方式接續求償下，就不要在該網頁下單與交易。



- 消保處提醒，這項規定是為了保障通訊交易的消費者，在未能實際見到商品的情況下交易，仍可在收貨後，充分檢視商品，並視需要決定是否解除契約，以保障消費者權益，但也要注意的，如屬於「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」所規定的商品，例如已拆封的個人衛生用品，當企業經營者已告知消費者該商品無法提供7日無條件退貨下，就無法適用。



# 網購前多留意 減少消費爭議

嘉義市政府財政稅務局 關心您

資料來源：雅虎奇摩