**網購無賣家地址退貨難呀!**

網路購物有不受時空限制、容易搜尋商品比價等方便性，但亦隱藏許多陷阱，例如付款後没有收到商品、或是收到的商品與網頁有落差，要退貨賣家不處理，甚至於詐騙等。消保官呼籲消費者慎選評價好的網站，交易較有保障。

桃園市政府消費者服務中心今年1月至10月受理消費爭議案件3951件，屬於網路購物者297件，大部分是收到商品後向賣家反映要退貨，賣家不處理。有消費者申訴透過網站購買商品，網站標明7日內無條件退貨，收到商品發現顔色不對，用email、線上客服、fb留言各種管道通知退貨，都没有回應；透過line購買靴子，言明7日內可退貨，通知退貨卻被封鎖帳號；在fb粉絲專頁店家購買背包，網頁註明7日內無條件退貨，通知退貨被加入黑名單等。

消費者保護法規定網路購物者可以在收到商品後7日內，以書面或退回商品方式解除契約，無須負擔任何費用。消費者服務中心收到申訴案後會發文請業者妥適處理，但若消費者只知賣家代號、匿稱，卻不知賣家姓名地址，則消費者服務中心無法協助處理。另外有些網站，雖然是中文頁面，但卻設置於國外，發生爭議時亦不適用我國消費者保護法規定。

消保官呼籲消費者，網路購物應慎選網站，避免在來路不明網站(未留業者名稱地址電話)購物，且勿購買與市價顯不相當的商品，以免受騙或買到仿冒品，亦勿私下交易(例如line、fb)，以免發生糾紛時，投訴無門。在付款方面，建議選擇較安全之付費方式，例如第三方支付或貨到付款等，才不會没享受到購物樂趣先受氣。

 聯絡人:桃園市政法務局消保官邱玉霞

 (03)3322101\*5707 0920875528