

境外消費糾紛難解 交易前請審慎評估

近年受到疫情的影響，宅經濟成為消費趨勢主流，跨境爭議亦明顯增加。行政院消費者保護處特別針對常見的境外網購，研析相關案例，提供消費者可採行措施，以降低跨境消費風險。

行政院消保處提醒消費者，目前跨境消費爭議雖可透過該處或我國民間消保團體與少數外國消保機構的合作關係，商請外國消保機構介入協調，但跨境本質上存在著「管轄權」、「法規適用」及「文化差異」等問題，不僅處理費時，且大多難以達到預期結果。

境外網購：

- (一)購物前，請認明合法商家，避免在網路社群或可疑網址(一頁式網站)交易，以免日後找不到賣家或遭到詐騙，消費者可仔細檢查商家所在國家和聯絡資訊、銷售、運輸條款、投訴管道、退換貨政策及網路評價等。
- (二)留存商品頁面、交易資訊與契約條款，以利主張權益。
- (三)跨境網購需要支付的關稅、運輸或快遞費以及其他服務費等多項費用，下單網頁未必有顯示。
- (四)遇商品瑕疵，或有品項、顏色、尺寸錯誤等狀況，消費者如欲主張業者自行負擔退貨運費或無條件解約，多會遭到境外業者拒絕，除非已訂在其契約條款中。
- (五)交易關係如不是企業與消費者之間(B2C)，而是個人之間(C2C)之交易糾紛，或業者間之糾紛(B2B)，多不受各國消保法規保護，亦即消保機構並不受理類似申訴。