

遇網路購物糾紛或遭詐騙如何處理？

- 解答

一、網路商機無窮，消費者成了詐騙集團眼中待宰的肥羊，在享受方便購物的同時，若不懂得保護自己，就有可能受騙上當，賠上金錢。其實發生在拍賣平台上的詐騙手法與詐騙集團慣用的一樣，只是通路不同罷了，如詐騙電話變成了詐騙 e-mail，基本上詐騙金錢的本質不變。一般拍賣平台上常見的詐騙手法有下列：

(一)、透過釣魚、騙人轉寄名單、病毒等方式得到買家 e-mail，然後寄發得標信，通知買家匯款到某帳號，賣家會強調幾天內將出國，若想拿到心愛商品，請盡快匯款。

(二)、貨品還沒結標，買家就接到賣家的電話，強調急需現金周轉，還給了買家宅配的編號，買家匯款後，根本未收到貨品。

(三)、賣家堅稱只接受轉帳，而不願當面交付，若要其出面交付，則要求須先付訂金，因此一般騙徒皆不會貿然現身，且親自交貨給買家。

二、網拍交易安全小撇步：

(一)、「查」：網拍平台上，過去所有買家對該賣家的信用評價紀錄，是最基本指標，除瞭解其成交紀錄外，亦可得知過去賣家主要銷售的產品為何。

(二)、「問」：對商品的功能、特性、來源有疑問，不妨直接上網留言問賣家。賣家對網路留言的回復內容也可參考，賣家如回答：「東西不是他的(受人託售)」、「要問老闆」、「來電(店)詳談」，如果沒辦法清楚描述商品，是否來路不明或真有貨可賣，都需存疑。另拍賣成交後，即需透過電話或電子郵件與商家聯繫，如果沒有真實聯絡資料，或一直聯繫不上，不必急著匯款，倘屬高價品，儘可能當面交易，親自查驗商品品質。

(三)、「付」：付款方式很多，還是一手交錢一手交貨最安全。另外，網拍商家多接受消費券，請記得消費券不可使用平信交寄，消費券更不屬於「印刷品」類之郵件，而應使用現金袋寄交。不要為省郵資而心存僥倖，一旦遺失時就得不償失了。

三、發生糾紛時的因應之道：

(一)、瞭解法律規定，維護自身權益：消保法已考量網路購物之消費者，在購買前無法獲得足夠之資訊，或無充足之時間加以選擇，故訂有商品交付7天內無條件解約退貨之機制。消費者如向經常以網路銷售營利的賣家(企業經營者)購買商品，即有消保法之適用，不論產品瑕疵或廣告不實，消費者均可依據消保法第19條，在收受商品之後7日內，以退回商品或以書面通知企業經營者的方式，解除買賣契約，無須說明

理由及負擔任何費用或價款。如超過 7 日，而確有瑕疵之商品，消費者則仍可根據民法有關物之瑕疵擔保相關規定，主張權益。

(二)、善用消費申訴管道：如遇網拍專業賣家對消費糾紛不作適當處理，消費者可上行政院消費者保護委員會網站提出線上申訴，或在上班時間撥打 1950，各地消保官及消費者服務中心將積極給予協助。

(三)、透過「165」查證，並「報警」終止歹徒犯行：目前網路詐騙手法是「千騙、萬騙，不離 ATM！」請務必注意，各大購物網站，或是網路賣家不會主動要求購買者更改結帳方式或提供個人資料，更不會要求您去操作 ATM，若接到類似電話，可直接撥打 165 反詐欺專線查證，如發現遭詐騙應立即向警察機關報案。