

# 境外消費糾紛難解 交易前請審慎評估

資料來源：消費者保護處

受到疫情的影響，宅經濟成為消費趨勢主流，不僅國內消費爭議案件量連續 2 年突破 7 萬件，跨境爭議亦明顯增加。行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處) 特別針對常見的境外網購及線上遊戲，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。

行政院消保處以臺韓跨境爭議為例，去(110)年共收到 271 件申訴，其中 183 件為網路購物爭議，僅 38 件獲得妥處(20.8%)；另 88 件為線上遊戲爭議，只有 3 件(3.4%)因獲 Apple 或 Google 平臺退款而告妥處。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。

因此，行政院消保處研析跨境爭議案例，提供以下建議，幫助消費者維護自身權益：

## 一、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。

## 二、線上遊戲：

- (一) 玩家勿因遊戲為中文介面而誤認其為國內業者，可至「數位娛樂軟體分級查詢網」查詢。如與未在國內登記或營運之遊戲業者發生糾紛，即屬跨境爭議。
- (二) 其他國家並無如同我國定型化契約應記載及不得記載事項等具強制力之契約規範，以玩家遭停權為例，如欲要求業者出示電磁紀錄或證據等訴求，外國業者常以業務機密為由拒絕。基於此原因，迄今尚未有韓國遊戲業者同意國內消費者申請退款或解除停權之成功案例。
- (三) 透過 Google Play 商店或蘋果 App Store 等支付平臺付費之交易，遇爭議可試著同時向平臺與遊戲客服申請退款。
- (四) 玩家儲值或進行遊戲內之交易，請評估爾後倘不幸發生跨境糾紛之風險，嚴控消費額度。