

臉書一頁式廣告誘消費 退貨把握四步驟

- 資料來源：臺中市政府法制局

防疫在家減少群聚，滑 Facebook (臉書) 與親朋好友聯絡感情，小心滑進一頁式誘騙廣告陷阱。臺中市政府法制局調查 110 年上半年一頁式購物糾紛申訴案件，發現居然有高達 7 成 5 的消費者是在臉書上看到一頁式網站廣告後而受騙購買，建議民眾如有網購需求，請循在臺合法登記之業者或電商平臺等管道購買，切勿輕信來源不明的商品廣告，否則貨到付款後發現商品有問題，卻找不到賣家退款。

臺中市政府法制局統計，今(110)年上半年度，「一頁式」網站購物糾紛申訴案，共計 379 件；幾乎等同去(109)年全年度受理的案件數(380 件)，申訴量翻倍成長，此類消費詐騙趨勢值得注意！經調查消費者購買流程，有高達 75%的消費者表示，是在滑臉書時，看到臉書廣告引誘，而點選連結一頁式網站，進而購買了問題商品。此外，亦有消費者是在 IG、Line、瀏覽新聞網或玩手機遊戲、APP 時，接觸到一頁式網站廣告。

臺中市政府法制局說，一頁式網站真正賣家大多來自海外，並透過國內報關行或集貨業，以「貨到付款」方式代為寄送商品及代收貨款。若不小心下單購物，得通知賣方解約並拒絕付款領貨；如領貨後想解約，請於 7 日內把握以下四步驟，向「寄件人」、「物流」或「超商」申請退款：

- 1.拍照：請將貨箱上「託運單」拍照存檔，以利後續退貨使用。
- 2.通知：通知託運單上的「寄件人」，並視商品寄送方式，如果是宅配到家，請通知配送的物流業者辦理退貨；如果是超商取貨，請連絡超商客服協助處理。
- 3.退貨：持包裹送回物流指定的配送站所，或由寄件人通知物流業者到府取貨。
- 4.退款：臨櫃退貨取回現金或銀行匯款。因個案狀況不一，請消費者依照寄件人、物流業或超商說明的方式辦理。

臺中市政府法制局局長李善植指出，中市府處理一頁式網站申訴案件，常見無法成功退款的原因有二：

- 1.託運單已丟棄，致難以得知寄件人或物流業者為何。
- 2.僅向一頁式網站賣家要求退貨，而未聯繫託運單上的寄件人、物流業或超商。

臺中市政府法制局局長李善植說，由於一頁式網站購物多採「貨到付款」方式，消費者取貨並付款給物流或超商後，如果只向一頁式網站賣家聯繫退款，因賣家多無退貨意願，常以各種話術，如：要求高額運費或假意承諾退換貨等理由，藉故拖延辦理時程。等到消費者發現上當而提出消費申訴時，該筆貨款多已由國內寄件人轉出予境外集貨商，而難以追回貨款。

近年來，一頁式購物網站廣告屢見於各大社交平臺及搜尋網站，但該類賣家多在境外架設網站。而 FB、IG、Line 網站經營者也都是外國公司，以致政府公權力在管制上有界限，目前尚難從源頭禁止網站經營業者刊登此類廣告。因此，建議民眾在使用網際網路時，勿點選來路不明的網頁連結，以免誤入不良廠商的誘騙購物陷阱。若不慎購買了一頁式網站商品，請盡快依前述四步驟辦理退貨。若無法聯繫寄件人，可檢附「託運單影像檔」至行政院消費者保護會線上申訴系統，提出消費申訴。



一頁式購物網站退貨四步驟