

社群媒體購物，請留意事先確認賣家身分

越來越多的消費者喜歡透過社群媒體購物，只要看直播展示然後點擊滑鼠就可以購買商品。這樣的購物方式看起來非常方便，但可能導致其他問題，行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)提醒消費者務必要仔細查證賣家相關資訊，以避免消費糾紛，聰明網購過好年。依據行政院消保處消費申訴資料庫統計，去(106)年1月至12月間，民眾利用社群媒體購物發生之申訴案累計為510件，其中以透過臉書而滋生之申訴案最多達488件，其次Line為22件。最常見的交易糾紛類型為：退貨問題、退款問題、商品瑕疵、廣告不實或仿冒等。為避免交易後接踵而來的問題，在購物之前確認賣家身分以及是否能真正聯繫到賣家顯得非常重要。

為減少消費者在社群媒體衝動購物之後，若發生消費糾紛不易處理之狀況，行政院消保處參考國外消保機關之作法，建議消費者注意下列事項：

瞭解賣家是誰，是否值得信賴

- 1、在提供個人資料及付款前，先查詢業者或賣家的基本資料。
- 2、善用網路搜尋引擎，輸入賣家(業者)名稱加上”申訴”或”糾紛”等關鍵字，瞭解該業者是否曾經被投訴。
- 3、試著參考賣家之網路評價或評語。
- 4、不妨至經濟部商業司「全國商工行政服務入口網(<https://gcis.nat.gov.tw/mainNew/classNAction.do?method=list&pkGcisClassN=4>)」查詢業者有無公司、商業、工廠登記。
- 5、瀏覽「警政署165全民防騙網(www.165.gov.tw)」，該網站除受理民眾檢舉外，每週彙報高風險賣場名單提醒民眾注意。

找出賣家的聯繫資訊並儲存

- 1、賣家有沒有提供實際地址？可以使用網路地圖工具，查尋該地址的位置，或賣家地址有無問題。記得保存業者的地址及聯繫方式，以便訂單有問題時可以找到業者。

2、賣家是否提供電話號碼或電子郵件地址？能否透過電話或電子郵件聯繫到賣家？試著瞭解電話是否有人接聽，賣家是否回應電子郵件。

付款後買方的保障為何

賣家只能提供事先付款的選項嗎？不熟悉的賣家若要求提前付款須特別當心。此外，上面所提到的幾個注意事項，是否都一一確認過了？行政院消保處表示，利用社群媒體購物是一種全新的消費體驗，消費者可能被社群媒體廣告所吸引，一時衝動倉促間就下決定。該處有鑑於春節假期間可能有不少消費者於網路上購買年貨，特別提醒消費者，若產品價格明顯低於市價太多者，該項交易恐怕含有極高之風險，購物前請多加確認相關訊息是否完整，以避免相關困擾；萬一發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站

(<http://www.cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，以保障自身權益。

〈林務局農林航空測量所政風室摘錄〉

資料來源：行政院消費者保護會