

網購不取貨有罪?中市消保官:消費者可於到貨前退訂

中市法制局近日接到消費者反映，因誤入一頁式網站購物，到貨前要求取消訂單，卻遭賣家傳訊揚言若不取貨會提告詐欺、背信及毀損，警告消費者不得拒收，消保官表示，一般網路購物，消費者本有7日猶豫期，可於到貨前或取貨後7日內解約退貨。

法制局表示，依消費者保護法第19條規定，一般網路購物，除生鮮食品、已拆封的個人衛生用品等特殊商品外，消費者在收到商品後7日內都可解約退貨。

同樣地，收到商品前亦能取消訂單，而且無須說明理由。至於網路購物退訂、退貨可能衍生運費負擔或商品整新費等問題，均屬民事糾紛，不會涉及刑事責任，買賣雙方若有爭議，消費者可向各縣市政府消費者服務中心申訴處理。

法制局長李善植表示，不良網購賣家會以提告詐欺、背信或毀損罪等似是而非的法律用語，迫使消費者取貨付款。事實上，消費者若只是單純忘記取貨，或下單後改變心意而解約退貨，都不會構成犯罪。所以，消費者下單後如無購買意願，可通知賣家解約，無須迫於賣家的言語壓力，勉強取貨付款，讓自己承擔貨物瑕疵或遭詐騙的風險。

消保官何怡萱說，雖然消保法規定，網路購物有7日猶豫期，消費者通常不至於因退訂退貨而承擔刑事責任，但可能衍生的民事爭議、處理糾紛耗費的成本、或被賣家列入黑名單而拒絕往來等問題，對消費者而言也並非全無影響。建議消費者下單前，應先查明賣家及商品資訊，確認需求再購買，才能買得開心又安心。

消保官表示，消費者如有消費糾紛或對賣家的說詞有疑問，可以手機或市話撥打1950洽詢各縣市政府消費者服務中心，切勿片面聽從賣家要求，就倉促付款取貨或轉帳匯款，讓辛苦的血汗錢成為詐騙集團的年終獎金。

資料來源：自由時報電子報

雲林縣莿桐鄉公所政風室關心您