

1060601 消保文宣

貨到付款商品不符！宅配業者應啟動退款機制

資料來源：中華民國消費者文教基金會

網路購物消費爭議層出不窮，今年1至4月，本會已接獲逾200位消費者申訴，他們以「貨到付款」方式支付網路購物商品，拆封後發現商品不符，欲退換貨卻遍尋不著賣家，宅配業者也不願處理，且多數案件都是在臉書、Line遇到購物陷阱，吃下悶虧。

在電子商務發達的時代，消費者採取網路購物之比例日益增加，宅配業者雖非商品銷售者，但其運送商品、代收款項的業務內容，已聯繫、帶動了買賣雙方的消費關係。宅配業者居於消費者與出賣人即企業經營者之間，除原本單純貨物運送人之角色外，因出賣人另委任宅配業者代收貨款，依理應認宅配業者就代收貨款權限內，為出賣人之代理人。

則依民法第88條第1項規定「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。」第2項規定「當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯

誤。」當消費者發現宅配業者所配送之物與原先購買商品不符時，得對於出賣人(寄件人)撤銷買賣之意思表示，並請求返還已交付之貨款。倘因消費者事實上可能缺乏出賣人(寄件人)的資訊，而宅配業者為出賣人(寄件人)代收貨款，法律關係上可認為宅配業者係出賣人(寄件人)之代理人，因此，消費者逕向出賣人(寄件人)之代理人，也就是宅配業者撤銷買賣之意思表示，要求代理人將已代收之貨款退還消費者，法律層面的處理上應該是依法有據。

本會呼籲，宅配業者應全面比照郵局，完整、清楚的揭露寄件人資料，讓買賣雙方的資訊揭露處於平等位置，降低消費糾紛的發生；此外，受託代收貨款之宅配業者也應建置退款機制，當收件人發現商品不符，只要貨款還在宅配業者手中、尚未匯給特約客戶（寄件人），都應接受辦理退款，如此才能有效遏止惡質賣家、詐騙集團以「貨到付款」獲取不法利益，還給消費者安全的消費環境。

消基會呼籲

對業者

1. 宅配業者應於宅配運送單上，完整、清楚的揭露寄件人資料，讓買賣雙方的資訊揭露處於平等位置，降低消費糾紛的發生。
2. 受託代收貨款之宅配業者應啟動退款機制，當收件人發現商品不符，只要貨款尚未匯給特約客戶（寄件人），都應接受辦理退款。

對消費者

1. 避免在臉書粉絲團、Line 上購物，應選擇商譽良好、退換貨規則清楚，賣家身份、聯繫方式完整的賣場。