

1060804 消保文宣

臉書直播拍賣歪風 逾半數無視消保法規

資料來源：中華民國消費者文教基金會

網路直播當道，透過視訊互動，消費者動動手指，便能以低於市價的價格買到各種商品，從 3C 商品到首飾服飾，從生鮮食品到寵物植物；再加上名人或網紅魅力，搭配業者「降價出清」、「零元競標」、「下殺半價僅限今天」等強力促銷用語，實在讓人難以抵擋。

一、直播現場熱鬧哄哄，網頁上卻寫明「概不退換貨」

消基會接獲投訴，民眾在臉書直播中，用競標喊價的方式以 22,000 元購得一只玉鐲，事後業者卻告知該商品原售價為 55,000 元，故僅能以 5 萬元售出，要求民眾匯款 5 萬元才能取得商品；而民眾決定取消此交易後，業者卻說拍賣當下都有告知「低價競標拍賣商品，售出後不退換」的標語，催促該民眾儘快付款；民眾欲找出直播影片對業者提出證明時，發現影片早已下架，毫無資料可舉證。

另一投訴民眾在擁有 7,500 名粉絲以上的知名臉書專頁直播中看到業者標榜商品為烏拉圭出產的純天然水晶，不經過任何加工，一時心動，而購得二件商品，因業者提供面交取貨，該消費者請朋友幫忙至該公司取貨，朋友現場略看商品外觀無誤後，便付款取貨，待消費者取得商品後細看，發現其一商品有加工過的裂痕，且商品皆無檢附產地證書、標示來源，便向業者要求退貨，業者卻告知取貨時有看過產品才付款取貨，已屬現場交易而非通訊交易，故無 7 天猶豫期，拒絕消費者退換貨。

消基會指出，消費者在直播平台上競標或出價就業者銷售特定之商品數量及價格已互相同意時，依法買賣契約即因而成立生效，此交易即為通訊交易所要規範的範圍，應適用「消費者保護法」第 19 條通訊交易之規定，消費者原則上享有 7 天猶豫期，可不附理由要求解約退款，除非銷售之商品或服務屬於主管機關明定之合理例外情事，故消費者當然可在取貨後享有 7 天猶豫期，不因取貨方式而有所不同，業者企圖以面交取貨規避 7 天猶豫期，顯然徒勞無功。

所以，消費者關注臉書直播現場時，應特別留意銷售之商品是否屬於上開合理例外的商品或服務，無法享有 7 天猶豫期，千萬不要因為名人或網紅推薦熱銷商品，腦中一熱，便刷卡消費，待清醒冷靜後，發現自己並不需要，而向業者要求退貨時，立刻爆發爭議，卻又投訴無門。

二、直播影片肆意下架，消費者無從舉證有苦難言

消基會調查發現，直播業者會請買到商品的消費者另以私訊方式提供個資並限期匯款，待業者確認收到款項後才將商品寄出；然而，直播結束，業者隨即將影片刪除，而消費者收到商品後，不僅無從比對商品內容，也毫無相關資料能夠舉證，只能自認理虧。

本會提醒消費者，以私訊方式傳送個資，實是非常危險的動作，因為駭客極易入侵，抓取個人資料，增加消費者被詐騙的機會，消費者要特別當心。

關於留證，消基會建議，在購物當下應同步用手機錄影，或以截圖方式記錄產品相關訊息，更要在下標前了解業者聯繫方式、有無提供退貨服務、是否開立發票。因為臉書帳號申請無障礙，又不必實名登錄，往往一個人就有多個帳號，對業者來說，一個帳號發生紛爭，關掉該帳號，另起爐灶，就可以另行銷售，沒有任何限制，但消費者若未事前確定業者資訊，後續欲退款或退貨，往往求助無門。

消基會提醒民眾，參與網路購物，一定要慎選評價優良、退換貨機制清楚且有顯示聯繫方式的賣家，以確保消費權益。尤其，目前臉書、LINE 已成詐騙溫床，本會欲詢問臉書業者時發現，臉書並沒有設置客服電話，與官方聯繫的方式也只有該社群內建的申訴表單或意見表單。甚至，本會致電去臉書所在統一國際大樓 27 樓的櫃台，委婉告知本會想與臉書聯繫討論其平台頻傳的直播買賣事件，櫃台小姐也不願意提供該樓分公司的電話，可想而知消費者更是孤立無助。主管機關實有必要針對臉書已遭有心人士利用為詐騙工具之情形，嚴加關注。

針對網路直播拍賣亂象，消基會呼籲：

對政府

1. 主管機關應成立專案，稽查直播現場的網頁標示內容、商品品質等項目進行調查與取締，以導正市場秩序。
2. 主管機關應全面檢視現行「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」對於臉書直播賣家之規範力度是否充分完整，如有必要，應加以修訂，以保障消費者權益。

對業者

1. 明訂交易流程，讓交易公開透明化，消費者才能買得安心、放心。
2. 應依消保法第 19 條規定，建立明確退換貨機制。
3. 應依「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」規定，落實直播網路業者應有的標示，例如企業經營者之名稱、負責人、電話、電子郵件信箱及營業所所在地地址等資訊，以增進消費者信賴度。

對消費者

1. 盡量避免在剛成立或無評價的賣場購物，應選擇賣家身份、聯繫方式完整、商譽良好及退換貨規則清楚的賣場。

2. 消費者應留意網路上銷售之商品是否屬於通訊交易中合理例外的商品或服務，以免下單購買後無法享有 7 日猶豫期權利。
3. 消費者向直播賣家購物前，應留意賣家有關取貨方式、退換貨、運費負擔等規定，且應避免以私訊提供個資，以免個資外洩增加遭詐騙風險。
4. 如遇網路購物糾紛，應詳細記錄網頁訊息，如截圖或以手機錄影，並提供付款憑證，向消基會或各縣市政府消保官投訴，以爭取合法權益。