

網購食品慎選商家 網頁截圖遇爭議利舉證

發布單位：臺中市政府法制局

現代人生活忙碌，以網路訂購年節應景食品，送禮、自用，兩相宜。但臺中市政府提醒您，下單前，應慎選有信譽的商家，並務必保留食品網頁的廣告資料，若遇到網購爭議，日後才有利於舉證之用。收貨後，也要盡快檢查網購食品的品質。另外，要注意，若在網路上購買的是保存期限短的生鮮食品，無法依消保法主張7日猶豫期無條件解約的權利。

臺中市政府法制局局長李善植說，在網路上進行交易的消費者，除了要確認商品的規格、口味、樣式是否符合需求外，一定要留意業者提供的通訊資料是否確實可聯繫上，例如：真實的業者名稱、統一編號、有效的連絡電話及我國境內真實的營業地址等；尤其，以營業地址最重要。因為消費者可藉此確認實際交易相對人確實存在，以及營業所在地確實位於我國境內。一旦發生消費爭議，消保單位才能連絡到業者，以便後續處理爭議。同時，也要留意常發生網購糾紛的「一頁式購物網頁」——也就是切勿點選您原本瀏覽網頁時，瞬間跳出、且吸睛的促銷商品圖片；而點選進去後，所有商品及賣家聯繫資訊僅在一頁中呈現出來，而無商品種類及聯繫方式……等多層目錄，可供點選。這種「一頁式網路購物」所產生的糾紛類型，常為商家並不位於國內，所以，消保官僅能透過代收貨款的物流業或超商，協助聯繫廠商處理，且無法要求境外業者遵守我國法規。

法制局李善植局長也特別提醒，消費者利用網路購買食品時，往往只能透過網頁的介紹以瞭解商品內容。而不少業者卻常置入餡多又飽滿的商品圖片，以吸引消費者

目光，並僅在商品圖片不明顯處，加註「圖片僅供參考」字樣。待消費者實際收到商品後，經比對廣告圖片，才發現差距甚大，以致衍生不少爭議。

事實上，業者應對其商品廣告負責，除了有消保法第 22 條規範外，衛生福利部更於「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」中明確要求，企業經營者應確保廣告內容之真實，不得為不實、誇張、易生誤解或涉及醫療效能之食品標示、宣傳或廣告。所以，消費者利用網路購買食品時，一定要記得保留業者所有廣告文宣品（含網頁截圖），以免收到與廣告內容不合的食品時，陷於無法舉證的窘境。

另外，消費者對於買受商品也負有檢查通知義務。意即，消費者收到業者寄送的食品後，應盡速檢查包裝是否完整、內容物是否短少或發生腐敗情形，即時錄影或拍照存證。如果發現有應由企業經營者負擔保責任之瑕疵時，應立即通知企業經營者。

李善植局長同時提醒消費者，在網路購買生鮮、水果、粽子、熟食等易腐敗或保存期限短的生鮮食品，原則上，無法依消保法第 19 條規定，向業者主張收受商品後 7 日內無條件解約的權利。

最後，法制局建議消費者，透過網路訂購食品時，必須慎選有信用的商家或網購平臺，例如選擇有參加臺中購物節的優惠商家（請上活動網站 <https://funtaichung.tw/2020shopping> 或下載 APP 查詢），以避免發生消費糾紛時，求助無門。同時，也呼籲各業者，應將消費資訊充分揭露，並確實履行「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」的規定。

倘若契約內容違反該規定，經主管機關令限期改正而屆期不改正者，主管機關即可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。端午節、中元節等民俗節慶將至，台中市政府法制局再次提醒民眾，以網路選購節慶或日常食品，細節多留意、商家需慎選，並記得留存網頁截圖保權益

