

# 消費者保護宣導資料~

## 貨到付款商品不符! 宅配業者應啟動退款機制



- ✘ 網路購物消費爭議層出不窮，106年1至4月，消基會已接獲逾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。

### ✘ 一、臉書找無人 宅配寄件人也空白

- ✘ 舉例來說，陳小姐於2月底在一個臉書粉絲團看到一件西裝外套，賣家於臉書上廣告說，「支持貨到付款!先驗貨，再付款!」，她下定並以貨到付款方式付給宅配業者1388元，然而打開包裹後發現衣服有嚴重破損，便以email和發送臉書訊息聯繫賣家，但遲遲等不到回應，之後她甚至還被賣家踢出社團，氣憤之餘，她想從宅急便寄件人資料上尋找賣家，但發現寄件人一欄僅有「\*\*\*快遞」字樣，並無記載寄件人聯絡資訊，讓她覺得宅配業者幫助賣家隱匿資訊，聯合詐騙她。

- ✘ 吳小姐也有相同遭遇，她在臉書上訂購一雙1380元的義大利羊皮高跟鞋，貨到付款後，卻發現實體與網路上照片落差太大，因賣家沒留下電話，她只能寫email退貨，但等待數日皆無人回覆，而宅急便上也未留寄件人聯繫電話，賣家自此人間蒸發，她只能認賠。





- ✘ 許多網購族以為「貨到付款」最安全，下訂後無須立即付款，只待商品抵達再付現，如此則可避免商品遲遲未送達的風險；但本會申訴案例顯示，「貨到付款」已儼然成為詐欺集團的溫床，惡質賣家掌握了消費者的心態，紛紛主打貨到付款，然後再透過宅配業者代收款項的服務，讓消費者先付款、再開箱，一旦發生商品不符或毀損時，宅配業者不會退款也不會透露賣家（寄件人）資訊，消費者必須自行聯繫賣家退換貨事宜，此時若賣家神隱、靜待宅配業者匯款入帳，即可現金入袋且逃避追索。
- ✘ 消基會認為，宅配業者只負責配送貨品及收款，卻對寄件人身份、寄送物品概不負責的營運方式，已被惡質賣家所利用，大大損害了消費者權益。



## × 二、宅配退款機制比一比

× 為了進一步了解宅配業者在「代收貨款」方面的規定，本會對郵局、新竹物流、黑貓宅急便，以及台灣宅配通進行調查。本會檢視4家宅配業者在「代收貨款的結帳方式」、「寄件人資料填寫」，以及「商品不符的處理方式」的差異。

× 本會發現，郵局在「寄件人資料揭露」、「退還貨款」方面，較其它業者保護收件人權益。郵局不僅完整揭露寄件人資訊，且收件人若透過郵局「貨到付款」服務收到包裹，發現並未訂購或內容物不符，可在收貨當天持貨品前往郵局，辦理退貨取得退款。

× 在「代收貨款的結帳方式」上，宅配業者與特約客戶（寄件人）可採日結、周結、月結等形式，其中郵局最短，採日結，其餘業者多為週結或月結，也就是說，業者代收款項後並不會將款項立即交付給特約客戶（寄件人），而是等待一周或一個月後才結清。以黑貓宅急便為例，其代收貨款結帳方式分為週結、月結兩種，「週結」的付款日是每周五，結算期間為上週一至日所收進的貨款；「月結」則是每月5日，結算期間為上月的1日至月底。





✘ 由此看來，宅配業者代寄件人收取貨款後，這些貨款仍會在宅配業者手上保留一段時日，若收件人即時發現並反應商品內容有誤，宅配業者應有足夠時間退回款項。

✘ 在「寄件人資料填寫」方面，郵局的「代收貨價託運單」載明，寄件人須填寫地址、姓名、電話、存簿儲金局號、帳號、劃撥帳號、代收金額等，且寄件人須證明所填資料屬實；至於其它宅配業者的代收貨款託運單則未對外公布，本會以消費者身份致電詢問，新竹物流、黑貓宅急便、台灣宅配通等業者則表示，若特約客戶要求，他們可以隱匿寄件人資訊，以特約戶代碼方式呈現，不對收件人公開。

✘ 本會認為，宅配業者為了方便特約客戶需求，對收件人隱藏寄件人資訊，無形中阻斷了消費者向惡質賣家主張退換貨權益的管道，已成為侵害消費權益的一大幫兇。

✘ 另外，在「商品不符的處理方式」方面，郵局在託運單上寫明，「如收件人認為未訂購或內件不符，而貨款尚在郵局者，郵局得應其要求退還貨款。」且郵局日前也透過媒體指出，若民眾透過郵局「貨到付款」服務收到包裹，發現內容物不符或是認為遭到詐騙，收貨當天之內都可以持貨品前往郵局，把錢追回來。

✘ 反觀其它業者，當發生商品不符情況時，則要求收件人自行聯絡賣家，或是請寄件人聯繫收件人，業者不處理退款事宜。

✘ 業者應啟動退款機制杜絕惡質賣家

✘ 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、代收款項之業務內容，已聯繫經營者之款項，除原本單純貨物運送人之角色外，因為出賣人與出賣人之代理人，即企業者代收貨款，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不為資格或物之性質者，表意人得將其意思表示撤銷之。」第2項規定「其表示時，倘因錯誤，致對於出賣人（寄件人）之代理處，有誤認之虞，而購買人（收件人）之代理處，亦因此誤認，而向出賣人（寄件人）之代理處，購買該物者，其錯誤，視為意思表示不自由之原因，得撤銷其買賣契約。」第3項規定「前二項之規定，於因錯誤而購買已交付之貨物者，不適用之。」









# 全國消費者服務專線:1950~



- × 消服中心地址：苗栗縣府前路1號
- × 消服中心電話：037-364724/320716
- × 苗栗縣政府衛生局政風室關心您~ 提醒您~