

跨海網購韓國商品 糾紛案例報你知

110-07-07

行政院消費者保護處

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)自與韓國消費者院(Korea Consumer Agency, 以下簡稱 KCA)簽署瞭解備忘錄以來, 受理多件臺韓間跨境消費爭議。因此, 行政院消保處特別彙整受理案例概況暨韓方提供之消費資訊, 提醒消費者注意。

據行政院消保處統計, 去(109)年 1 月至本(110)年 3 月間計受理臺韓間跨境爭議 27 件, 其中以網路購物 13 件(佔 43%)最多, 其他尚包括線上遊戲(10 件)、旅遊購物退費(1 件)、民宿(1 件)及交友軟體(1 件)糾紛。分析 13 件網路購物糾紛內容, 又以韓國流行音樂(K-pop)周邊商品佔 8 件最多, 其餘為服飾、皮包、鞋類及食品, 而其中約 60%(8 件)案件經與韓方接洽後獲得妥處, 至未能妥處的案件, 多為韓國業者拒不回應之故。尤其, 部分消費者提不出確切之賣家資訊, 致 KCA 無從聯繫賣家, 此外, 若賣家並非在韓國註冊登記之企業, 或只知其社群帳號, 韓方亦無法協助處理。

行政院消保處提醒, 韓國 K-pop 偶像商品已形成銷售熱潮, 不僅居我國與韓國間跨境網購糾紛之冠, 在其他國家之愛好者亦頗眾多, 因此 KCA 收到不少來自境外的申訴案件。KCA 基於臺韓雙方合作關係, 特於日前致函該處, 提醒我國消費者注意網購 K-pop 商品之權益。KCA 表示, 當業者交付遲延過久, 消費者最好能主動追蹤並詢問業者(賣方)之貨運狀況。如遇品項不符或破損時, 應蒐集具體之證據(如往來信件、截圖、照片或影片)證明業者(賣家)造成之損害; 如果雙方無法達成協議時, 則應儘快申訴。

最後, 行政院消保處再次提醒消費者, 如欲進行跨國網路交易時, 應有風險意識, 即下單前務必上網檢視業者所處之國家及其網頁揭示之規定、業者之信譽及評價後, 選擇安全付款之方式, 並保存一切交易資訊與溝通內容等完整紀錄。一旦交易發生狀況, 應立即洽

請業者處理，倘業者未回應訴求時，消費者應儘速提出申訴(請參閱「[跨境消費爭議之處理機制及管道](https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8)」

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8>)，及時維護自身權益。