

消保會提供網拍安全小撇步：查、問、談、付

現今網路相當便利，可以說是「什麼都賣」，而且 24 小時全年無休，許多人就因為怕出門塞車，甚至天冷不想出門購物，寧願選擇在家上網滿足「瞎拼」的樂趣。行政院消費者保護委員會（下稱行政院消保會）提醒消費者，享受網路購物便利性的同時，更應注意交易安全，尤其網拍平台上賣家眾多，服務品質良莠不齊，更不乏存心詐騙者，為免破財、受氣影響購物心情，提醒消費者於網拍交易時，切記「查、問、談、付」四字訣：

一、查：

檢視過去所有買家對該賣家的信用評價紀錄，是最基本的指標，除瞭解其成交紀錄外，亦可得知過去賣家主要銷售的產品為何。例如過去均銷售公仔的賣家，現在突然賣起多款最新手機且低價銷售，消費者應合理懷疑賣家的拍賣帳號是否遭盜用？疑慮無法釐清時，不妨另找他人購買。其次，消費者最好挑選經網拍平台業者身分認證通過的「安心賣家」進行交易，除能確保賣家之真實性外，其帳號密碼也會有防盜保護機制，交易較為安全。

二、問：

除了應詳閱商品規格資訊及交易條款外，對於商品的功能、特性、來源如有疑問，不妨直接上網留言問賣家；有些涉及主觀認定的新舊或外觀差異，更是需要事先確認清楚，以免收到貨之後，才發現與預期有落差。其次，賣家對網路留言的回復內容也可參考，如無法清楚描述商品，是否來路不明或有貨可賣則需存疑；如對買家的詢問敷衍了事，其售後服務品質亦可想而知。此外，也要注意商品價格與市價是否相當，若差距過大，風險可能較高。

三、談：

拍賣成交後，賣家通常會在得標信件裡說明付款方式等相關資訊，建議買家可透過電話或電子郵件進一步與賣家聯繫或確認，如果沒有真實聯絡資料，或一直聯繫不上，不必急著付款。倘屬高價品，最好能夠親自查驗商品品質，不過仍應注意人身安全。

四、付：

付款方式很多，以貨到付款、便利商店取貨付款、網拍平台建置之金流系統（如輕鬆付）等較為安全，其次為實體或網路銀行匯款、ATM 轉帳，這些付款方式因有留下交易紀錄，一旦遭到詐騙，不致求償無門（已有網拍平台提供保障方案）或無從追查。另外，匯款或轉帳前，也可多加利用 165 反詐騙專線，查證欲匯往之帳號是否已遭通報警示。

行政院消保會進一步表示，消費者於收到網拍商品後，應儘速檢視並確認是否符合所需，如不願買受，可依消保法第 19 條規定，於收受商品後 7 日內退回商品或以書面通知賣家解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。如遇消費糾紛，可上該會網站提出線上申訴，或在上班時間撥打 1950，各地消保官及消費者服務中心將提供協助。

資料來源：行政院消費者保護委員會