

「網路」購買年菜的教戰守則

農曆春節是國人最重視的節日，業者因應國人團圓圍爐及親友餐聚的需要，大肆行銷應景年菜，近年來網路年菜的行銷，更是盛行。行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）為防範網購年菜可能發生的爭議，特彙整教戰守則。

有鑑於網購年菜省時方便，甚至更便宜，但是消費者如何確保消費權益？行政院消保會邀集專家學者、主管機關等召開會議，並隨機抽樣調查彙整相關態樣及教戰守則如下：

一、態樣現況：

（一）業者廣告陷阱：

網路賣家在網路平台的廣告加註說明，例如「圖片是僅供參考，實際菜色以文字與出貨為準」；或者圖片與文字不符但「提醒」消費者，文字註明的年菜內容物就不附等，但事實上消費者往往是看到琳琅滿目的圖片就下單訂購。

（二）信用評價：

消費者多參考網路上揭露的賣家評價作為選擇的依據，但賣家信用評價普遍存在灌水的現象。

（三）私房料理：

部份賣家係以私房料理、媽媽廚房等為名促銷，但可能因無實體店鋪，且係家庭式的賣家，其製造場所及食品的衛生安全無從掌握，存在較高的風險。

二、消保教戰手則：

（一）下單購買前：

- 1.除選擇信譽良好或有實體通路的網路賣家外，清楚標明食品品名、內容物、重量、數量、食用方法、使用期限、工廠登記證、消費者服務專線或工廠專線、注意事項、配送方式、產品責任險等資訊者，也可作為選購賣家的參考，消費者切勿單以賣家信用評價高低作為選購的依據。

- 2.對於賣家提供的消費者服務專線或工廠專線，建議消費者去電查證，確認是否屬實。

(二) 宅配到府後：

- 1.消費者收到的年菜，如屬於食品衛生管理法規定的包裝食品，應確認是否依同法第 17 條規定標示【標明食品品名、內容物名稱、重量、數量（或容量）、食品添加物名稱、廠商資料、有效日期（製造日期、保存條件）等】。
- 2.檢視年菜內容物與網路廣告內容是否相符。

(三) 消費者權益：

- 1.網購收受後 7 日內，依消保法第 19 條規定，消費者於收受年菜之次日起 7 日內，可不附理由及負擔任何費用或價款，退回年菜或以書面通知企業經營者解除買賣契約。
- 2.倘年菜內容與網路廣告不符，消費者仍可依消保法第 22 條及食品衛生管理法第 19 條規定申訴，主管機關將視個案具體情況協助處理。
- 3.賣家如違反食品衛生管理法第 17 條的標示規定，消費者可向地方主管單位檢舉，依同法第 29 條規定，賣家應限期賣家改正，未改正者，主管機關則應予以沒入銷毀。

資料來源：行政院消費者保護委員會