

首頁 > 消費資警訊 > 新聞稿

新聞稿

疫情期間網路購買食品要注意

日期：110/06/28

資料來源：消費者保護處

國內嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情嚴峻，全國正式發布疫情三級警戒，民眾為避免到市場或賣場採購造成群聚，多改以網路購買食品。行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)特別提醒消費者，上網採購食品應慎選有信譽的賣家及平台，收到貨品後應踐行檢查程序，如有瑕疵或過期應拍照存證，以保障自身權益。

行政院消保處表示，消費者網購食品除應瞭解網站或網頁有無依照食品安全衛生管理法的規定，標示食品的品名、製造廠商、內容物、淨重、添加物及有效日期等資訊外，也應注意下列事項：

一、收貨後立即檢查有無瑕疵

消費者收到網購的食品時，應立即檢視食品是否有瑕疵或過期，如有問題應即時錄影或拍照存證，並保留食品網頁的廣告資料，發生爭議時才有利舉證。

二、注意保存方式避免食品腐敗

疫情期間出貨量大增，容易造成物流塞車，購買冷藏(凍)食品應特別留意，如發現冷凍食品有脫水狀態，或冷藏食品送達時溫度不足，因而造成毀損情形，均可向業者要求退貨、退款或重寄商品。

三、注意生鮮食品沒有7日無條件退貨的權益

通訊交易依消費者保護法規定享有7日無條件退貨的權利，但易於腐敗、保存期限較短的生鮮食品，屬於合理例外情事，如經業者於網站告知，則排除猶豫期的適用，無法享有7日無條件退貨的權利。

四、慎選賣家保障權益

透過網路訂購食品時，建議消費者應慎選安全有信譽的賣家與平台，避免買到過期、斤兩不足、來源不明或標示不清的商品，如發生消費糾紛，也不致於求償無門。

行政院消保處再次提醒，消費者倘於網路購買食品發生消費爭議，如與業者溝通協調仍未獲退費或妥適處理者，可至行政院消費者保護會網站(<https://cpc.ey.gov.tw/>)進行

線上申訴。如欲了解更多疫情相關之退費處理原則，可參閱行政院消費者保護會網站「C O V I D - 1 9 消 費 資 訊 專 區」（網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/759189AEA1644E51>）。