

消費者宜三思跨境交易之風險

日期：110/11/26 資料來源：消費者保護處

南韓團體 MAMAMOO 本(110)年 8 月底舉辦之線上演唱會未順利播放，主辦之韓國廠商 Kavecon(下稱 K 公司)雖同意消費者退費，卻遲不退款。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)積極洽請韓國消費者院(Korea Consumer Agency, 以下簡稱 KCA)與業者協商，最終仍未獲滿意結果，行政院消保處因此公布 K 公司之處理方式，並提醒國人注意跨境交易之風險。

MAMAMOO 的 WAW 線上演唱會未順利播放，在多國造成爭議，K 公司爰公告方案，讓消費者可選擇退費。國內許多消費者申請退費後，遲未收到 K 公司退款或相關訊息，因此有 173 位粉絲提交申訴表，請行政院消保處循既有之臺韓雙邊消保合作機制向 KCA 查詢廠商之退款進度。處理過程中，K 公司向 KCA 表示，凡於重播時登入觀看演唱會之消費者，不予退費。影響所及，上述 173 位消費者中，竟有 138 位(80%)不符退費條件。

K 公司上開做法，既與公告內容不同，且未充分揭露。KCA 雖認同我方消費者訴求，一再協商的結果，K 公司依然不願改變做法，因此 KCA 表達囿於職權與法據，無法強迫業者接受調解方案，已不克繼續協助，惟仍為此案邀請行政院消保處及日本國民生活中心與 K 公司進行四方視訊會議。K 公司宣稱能藉由程式辨識消費者之網站登入足跡，據以掌握播出之影片究係正常播放或停格狀態，可證明其已提供視訊服務，是凡觀眾登入(觀看)時間達演唱會全程 70%者，即不予退費。至其他符合退費資格之粉絲，K 公司則尚需處理至本年 12 月。基於 K 公司已無意改變其做法，行政院消保處因此公布協商結果，並把退費結果個別通知 173 位送件的消費者。

行政院消保處提醒消費者審慎評估跨境交易之風險，若不幸遭遇跨境爭議，恐難確保獲致滿意結果。該處並呼籲消費者於跨國網路交易前，可先查詢業者之信譽及評價。倘發生爭議，仍須儘速尋求救濟(請參閱「跨境消費爭議之處理機制及管道」<https://cpc.ey.gov.tw/Page/80CCBC4EBF4F77C8>)，及時維護自身權益。