

附件

K-pop 網購爭議如何救濟（摘譯）

本資訊由韓國消費者院提供

過去一年中，韓國消費者院(KCA)收到了許多外國消費者對 Weverse Shop 提出的投訴，該業者專門出售各種韓國流行音樂 (K pop) 偶像商品。實際上，2020 年 1 月至 2021 年 3 月期間，有 11 名外國消費者在 KCA 的跨境交易消費者入口網站對 Weverse Shop 提出申訴。(註：Weverse Shop 網址是 <https://weverse.io/> 係韓國的線上平臺，透過手機 app 銷售 K-pop 偶像商品，包括防彈少年團 BTS、GFRIEND 和 TREASURE 等。)

我們的分析顯示，運送問題 (4 起，占總數的 33.3%) 是 Weverse 被投訴的首要問題，其次是訂單取消/退款/換貨糾紛 (3 起，占 25.0%)，未履行契約 (2 起，占 16.7%) 和品質問題 (2 起，占 16.7%)。由於 KCA 介入調解，所有外國消費者對 Weverse 的申訴都得到了解決。

KCA 建議臺灣消費者，不要只是等待和觀望，應該主動詢問賣方的貨運狀況，以避免商品交付遲延過久。如果交易遇有品項不符及破損等問題，務必要蒐集具體的證據 (如截圖、照片或影片) 來證明賣家過失造成的損害。消費者整理這些證據後，便可透過電子郵件、社群媒體、線上公告平台等各種可能溝通管道，要求廠商為交易問題提供具體解決方案。

如果業者無法提出適當解決方案或雙方沒有達成協議的可能性，臺灣的消費者可以向行政院消費者保護處 (DCP) 提出對韓國廠商的申訴，DCP 會將申訴案連同證明韓國廠商過失的事證，翻譯後寄交給 KCA 處理。此外，臺灣消費者也可以用電子郵件 (crossborder@kca.go.kr) 向 KCA 投訴韓國業者。當 KCA 收到消費者的投訴，將盡力解決爭議，調處結果可能透過 DCP 轉達，或由直接回信給消費者。

臺灣消費者可以在 KCA 跨境交易消費入口網站 <https://crossborder.kca.go.kr> 找到各種有用的提示和資訊。為服務外國消費者，跨境交易消費入口網站提供英文、簡體中文及日文的網頁自動翻譯服務。

案例 1：因業者未出貨而要求退費

2020 年 1 月，1 名外國消費者透過 Weverse Shop 加入為期

1 年的 BTS 付費會員資格，並支付了運費。這是一組歡迎禮包，但她訂購的禮包卻從未交貨。當消費者向 KCA 投訴後，KCA 建議韓國賣家為這個有問題訂單提出具體解決方案。最後，外國消費者終於收到了禮包。歡迎禮包是一套收藏品或商品，包括會員卡、照片卡、海報或筆等。新加入的 BTS 會員，如果願意支付運費，就可以免費獲得歡迎禮包。然而，到了 2020 年 8 月 14 日，業者免費提供歡迎禮包活動早已結束，Weverse Shop 開始出售新的會員禮包。

案例 2：收到損壞商品而要求業者重寄

2019 年 7 月，1 名外國消費者透過 Weverse 商店加入 BTS 付費會員。然而，隨會員卡一起寄來的歡迎禮包商品卻已損壞。Weverse 商店承諾，他們將在 2 月份再重新發送禮包，但遲未發貨。KCA 調解後，消費者才得以在 2020 年 12 月收到另一個歡迎禮包商品。

案例 3：因商品寄送錯誤而要求業者退還補寄的運費

2020 年 11 月，1 名外國消費者透過 Weverse Shop 購買了男團 NU'EST 的日曆，她收到了錯誤的商品，因此將該商品退還韓國業者。與消費者協調退貨的過程中，Weverse Shop 原本表示願意退還退貨的運費，但後來卻拒絕退還款項。在 KCA 的協助下，消費者終於收到了退費。

跨境消費糾紛的提示：

1. 運送遲延：在下訂單之前，消費者需查看運送流程追蹤表。如果延誤已久，消費者應立即向賣方詢問大概的到貨日期，可以主張退款或繼續履行契約。
2. 商品誤寄或有損壞：消費者應蒐集一切可能的證據，來證明賣方的不當行為，並要求他們提供解決方案以彌補損害。
3. 賣方無意採取適當措施：如果與韓國註冊的賣家發生爭議，外國消費者可找本國的消費者保護機構或向 KCA 的跨境交易消費者入口網直接申訴。