

交通部民用航空局 函

地址：台北市敦化北路340號
傳真：(02)2349-6050
聯絡人：王玉樹
聯絡電話：(02)2349-6310
電子郵件：arthur@mail.caa.gov.tw

受文者：台北市航空貨運承攬商業同業公會

發文日期：中華民國108年10月15日
發文字號：空運管字第1085005189號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文(退貨退款處理原則)(1085005189-0-0.doc)

主旨：為建立航空貨運承攬業對於貨到付款消費爭議之退貨退款處理原則，請惠依說明協助辦理，請查照。

說明：

- 一、鑒於近年跨境電商貨物蓬勃發展，部分航空貨運承攬業者主要從事電商貨物之進出口相關作業並提供國內消費者貨到付款服務，然因部分消費者於收到所訂購之國外商品後，發現商品內容與當初賣家網站或臉書等管道揭露之內容差異甚大，欲辦理退貨退款時，因無法直接聯繫賣方而求助無門，亦甚有網路詐騙事件。
- 二、查貴公會前基於維護國內消費者權益及支持政府杜絕非法詐騙行為，於臺北市政府法務局召會討論相關消費爭議案時，以107年1月3日航武字第10701001函表示將請相關業者正視問題澄清委託內容與責任，建置操作程序並應與貨主訂立契約，內容包括(1)符合政府7天內退款之規定(2)若買

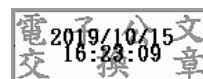
主表示貨物有任何瑕疵，得暫時凍結該筆匯款，以便履行7天內退款之規定(3)遇有法律糾紛應提供貨主名單及相關資訊。

三、考量本局仍有接獲消費者陳情擬向代收貨款之航空貨運承攬業業者申請退貨退款遭拒絕之消費爭議案件，為使消費者瞭解此類消費爭議案件之處理機制，本局參考貴會107年1月3日函所建議之內容、操作程序擬定「航空貨運承攬業協助處理消費爭議之退貨退款處理原則」，爰商請貴會協助轉知所屬會員，如有辦理貨到付款服務者，請其參照前述處理原則，擬訂相關退貨退款機制原則，並公告週知，俾利未來消費者可依循業者公告之機制提出退貨退款申請。

四、副請高雄市航空貨運承攬商業同業公會轉知所屬會員，如有辦理貨到付款服務者，請其參照說明二、三辦理，至紉公誼。

正本：台北市航空貨運承攬商業同業公會

副本：高雄市航空貨運承攬商業同業公會（含附件）



航空貨運承攬業對於「貨到付款」消費爭議之退貨退款處理原則

- 一、航空貨運承攬業如提供跨境電商貨到付款服務，基於維護國內消費者權益，協助處理跨境電商相關消費爭議，應訂定退貨退款處理機制，並以適當方式揭露。
- 二、航空貨運承攬業若提供貨到付款服務，應提供予消費者之退貨退款處理機制資訊至少應包含（但不限於）以下項目：
 - （一）申請退貨退款之適用對象（如跨境電商貨物之收件人或代理人）
 - （二）申請期限（建議至少可於貨物送達7日內提出申請）
 - （三）申請人應檢附之資料或物品（如原包裝貨品、身分證明文件、退款帳戶、委託代理人辦理應檢附授權書及代理人身分證明文件）
 - （四）其他資訊（如處理流程、退款所需作業時間及提供貨主名單原則等）。