

全家便利商店 推出 Fun 心取爭議包裹退貨申請平臺

113.04 消費者保護

什麼是一頁式廣告跨境包裹詐騙?

詐騙集團利用社群平臺創立假粉絲專頁投放廣告，以低於市場行情之價格促銷各類商品，吸引民眾目光，且此類廣告以「貨到付款」方式取信民眾，等到消費者收貨付款後卻發現商品與介紹不符，品質低劣。

那...付出去的錢怎麼拿回來?!

全家便利商店於今年 7 月初推出爭議包裹退貨申請平臺服務，民眾線上申請後，帶著原包裹到任一家全家超商印單退貨。廠商收到退貨後，進行退貨包裹內容確認，確認後將於 10 日內完成退款，期降低民眾自行聯繫之困擾。

申請平臺及詳細說明：<https://returns.com.tw/web/index.php>

全家平臺可接受處理的『詐騙包裹』定義如下：

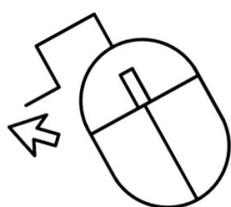
- 1、消費者並未下單，卻收到到貨簡訊並至全家店舖完成繳費取貨。
- 2、消費者取貨後發現為空包裹，並提供相關資料佐證。

3、其他問題將視為『消費糾紛』，將依申訴內容受理，但不保障退款，該平台會協助通知廠商處理。

最重要的，還是認明一頁式廣告特徵，才可以免除後續困擾！

全家便利商店 Fun心取爭議包裹退貨申請平臺

線上提出申請



收到包裹**7日內**提出申請
核對資料於**2日內**收到簡訊
取得退貨編號

攜帶包裹至店鋪



收到簡訊**5日內**至全家
任一店鋪之FamiPort
列印退貨單

審核完成確認退款



物流回收\確認包裹
審核通過**10日內**
完成退款

資料來源：內政部警政署 165 全民防騙網