

消費者保護宣導

網路購物退貨案例

政風室主任王裕民

111年6月1日

★ 案例 ★

大雄於 110 年 6 月 9 日在某網際網路的購物平台購買 1 件衣服約新臺幣 1,000 元，採貨到付款方式。同年 6 月 10 日賣家出貨，同年 6 月 13 日物流公司宅配貨品送達，並經大雄簽收。但大雄取貨後即發現衣服外觀有明顯瑕疵，大雄最遲要在何時退貨及行使解約權利？

法令解析

★ 消費者保護法第 19 條第 1 項規定，網路購物屬於消保法第 2 條第 10 款所稱「通訊交易」，原則上賦予消費者享有「7 日解除權」，亦即俗稱「7 天鑑賞期」。

★ 第 19 條第 1 項規定，係以退回商品或書面通知方式解除契約，實務上常見民眾以寄發存證信函向企業經營者行使解除權。

★ 第 19 條之 2 第 1 項規定，應在賣家取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起 15 日內完成。有關退款之方式，原則上應依民法第 259 條回復原狀之規定處理，即賣家應退還消費者當初所支付之對價 1000 元。

消費者保護法第 19 條第 1 項及第 2 項
規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，
得於收受商品或接受服務後 7 日內，以
退回商品或書面通知方式解除契約，無
須說明理由及負擔任何費用或對價。但
通訊交易有合理例外情事者，不在此限。
前項但書合理例外情事，由行政院定
之」。

「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」：

排除 7 日解除權之合理例外情事：

- 1、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
- 2、依消費者要求所為之客製化給付。
- 3、報紙、期刊或雜誌。
- 4、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
- 5、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
- 6、已拆封之個人衛生用品。
- 7、國際航空客運服務。

消費者保護宣導

► 網路購物退貨案例影片 (1:38)

https://youtu.be/DveUUp_Eitw

