


## 請問網路預購商品是否適用七天預購商品是否適用七天鑑賞期

 王承暘（進階會員） 消費·借還錢·契約 / 網路購物 2020-05-18 07:09

你好

我最近在網路上預購一條國外某品牌皮帶，商店只是幫忙訂購商品，網路上顯示預購商品兩到三週到貨，目前屬於訂購後第五天，商家未出貨的狀態。

想請問這類型的預購商品是否屬於客製化商品，以及適不適用七天鑑賞期的保障呢？以及賣家未出貨的情況下是否可以取消訂單。

謝謝



陳琦妍（認證法律人）

讚：1 留言：0

2022-10-27 07:26

### 什麼是客製化的商品？

因為客製化商品有退貨後不易再出售的特質，所以如果業者事前告知消費者這是客製化商品，要排除鑑賞期，這確實七日鑑賞期的例外<sup>[1]</sup>。

但什麼才算是「客製化」商品呢？實務見解認為，必須是業者根據不同消費者的個別需求，所進行的個人化製作，也就是幫特定消費者量身打造的商品，才算是客製化的商品<sup>[2]</sup>；相反地，如果商品是由消費者從業者網站上列出的既有品項、規格加以指定或選擇，而不是賣家在消費者下訂之後，才向廠商訂購的話，就不能算是量身打造的客製化商品<sup>[3]</sup>，業者也就不能主張排除鑑賞期。

因此，消費者究竟可不可以主張適用七日鑑賞期的保障，還是必須從個案來認定預購的商品是否屬於客製化商品；此外，即使是客製化商品，如果賣家沒有事先告知消費者會排除七日鑑賞期，消費者還是可以主張在7天內取消訂單或退貨。

### 未出貨前是否可以取消訂單

接續前一段的說明，如果預購的商品確實不是客製化商品，或賣家也沒有事先告知消費者這是客製化商品要排除七日鑑賞期，消費者就可以主張適用七日鑑賞期。雖然稱為「七日鑑賞期」，好像是收到商品後7日才能取消訂單，但如果要取消訂單，不用等到收到商品，依照消費者保護法施行細則第18條<sup>[4]</sup>規定，消費者在收受商品或接受服務「前」，就可以依照消費者保護法第19條第1項，以書面通知企業經營者解除契約，也就是賣家未出貨前，消費者就可以書面通知取消訂單。

建議尋求諮詢

以上回答僅供參考，每個個案都有它的獨特性，網購的消費糾紛問題，建議您可以撥打行政院消保會的「1950」全國性消費者服務專線<sup>[5]</sup>進一步諮詢。

後續如果發生糾紛需要申訴，可以先找業者、消保團體（例如消費者文教基金會等）或各縣市政府的消費者服務中心或分中心<sup>[6]</sup>。消費爭議的申訴方式，可以另外參考：《發生消費糾紛要怎麼申訴？》。

延伸閱讀：

匿名（2022），《[網路上請人代購，適用七日鑑賞期嗎？](#)》。

林翔緯（2022），《[網路購物買家下單後可以取消訂單嗎？收到商品前可以退貨嗎？賣家可以拒絕嗎？](#)》。

#### 註腳

[1] [消費者保護法第19條](#)第1項：「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七日內，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。」

[通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條](#)：「本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：

- 一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
- 二、依消費者要求所為之客製化給付。
- 三、報紙、期刊或雜誌。
- 四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
- 五、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。
- 六、已拆封之個人衛生用品。
- 七、國際航空客運服務。」

[2] [臺灣臺中地方法院豐原簡易庭110年度豐消小字第1號民事判決](#)：「所謂客製化商品，衡諸一般交易通念，應係指企業經營者根據不同消費者之獨特需求所進行之個人化製作，故該商品本質上應有為消費者專門量身打造之性質。」

[3] [桃園簡易庭107年度桃小字第1257號民事判決](#)：「被告雖辯稱系爭商品屬代購型商品，惟未提出原告下訂後其始向國外訂購並運送抵臺之相關海外商品購買憑證，況觀諸原告於105年5月26日向被告訂購系爭商品後，隨即於同年月29日收受系爭商品，益徵系爭商品並非被告因原告訂購後始向國外廠商購買，難謂有何客製化情事，此外此種交易方式亦不符合前揭條文揭示之其他排除解除權情形，自無從排除消保法第19條第1項解除權之適用，是被告前揭所辯，於原告法定解除權之行使無影響，系爭商品買賣自應適用消保法第19條第1項之解除權規定。」

[4] [消費者保護法施行細則第18條](#)：「消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。」

[5] 行政院消費者保護會（n.d.），《[全國消費者服務專線1950](#)》。

[6] [消費者保護法第43條](#)：「

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

II 企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

III 消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」

◆ 鑑賞期，網購，預購，客製化，網路購物

---