

## 貼身衣物不適用七天鑑賞期但提供換貨？

 匿名（進階會員） 消費·借還錢·契約 / 網路購物 2020-06-13 09:25

近期在某個平台購買內衣，之前已有購買過但店家說明不提供退貨僅提供換貨！但是換貨不是一換一！是收回後轉換為購物金，店家說貼身衣物不在七天鑑賞期內不能退貨！那為什麼能換貨呢？而且還是把東西收回後轉換為購物金 我想請問這樣店家有無違法？

 王琮儀（認證法律人）

讚：3 留言：3  
2020-06-24 07:03

提問人您好，您的問題牽涉到消費者保護法（以下簡稱「消保法」）的「七日鑑賞期」相關規定，就您的問題分析如下：

已拆封的貼身衣物其實可以不提供退貨服務

按照消保法的規定<sup>[1]</sup>，通訊交易（例如網路購物、電視購物）的消費者，可以在收受商品或服務後，於7天內退回商品、解除契約。但是，有些商品因為保存、衛生問題，會有例外不能在7天內退貨的狀況，包含以下幾種<sup>[2]</sup>：

- (一) 商品易於腐敗、保存期限較短，或解約時即將逾期  
例如生鮮食品，保存期限較短，若解約後將讓店家無法再次出售，會有損失。
- (二) 客製化給付  
量身訂作的商品，例如刻有名字的印章，無法再賣給別人。
- (三) 報紙、期刊或雜誌  
具有時效的出版品，一旦時間過了，裡面的資訊就會過時。
- (四) 經消費者拆封之影音商品或電腦軟體  
消費者方便複製檔案，所以即使退實體的商品，也無法達到退還電子檔的效果。
- (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。  
例如購買付費應用程式（App），電子書，這些可以在購買後下載取得的東西，現實上很難還給商家，所以原則上不適用七日鑑賞期。

(六) 已拆封之個人衛生用品

例如刮鬍刀、貼身衣物，因為衛生考量，一旦有使用或穿著過，就不適合由店家回收後再販賣。

(七) 國際航空客運服務

由於航空業作為全球化產業，跟一般商品或服務不同，所以有另外針對航空業的法令來規範。

商家讓消費者可將貼身衣物退回，轉成購物金的機制，是否違法呢？

如前所述，由於已拆封的貼身衣物跟一般商品不同，屬於法令所規定沒有七日鑑賞期的例外。如果商家已經告知消費者，而消費者又已經拆封的話，出售貼身衣物的商家其實可以依法令拒絕讓消費者退貨並解除契約。

那這時如果商家提供換購物金的服務，其實是優於法律的規定，因為原本購買貼身衣物的消費者沒有退回商品、要求退費的權利。既然消費者取得優於法令的權利，商家就沒有違反相關法令的問題。

延伸閱讀

李昕（2020），《什麼是七日鑑賞期？哪些例外情況不適用七日鑑賞期？》。

法律百科問答：《網路購物退換貨問題》。

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。」

[2] 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。」

👉 七日鑑賞期，通訊交易，訪問交易，消費者

張淑惠（進階會員） 2022-05-10 04:11:56

● 未拆封之內衣褲為何無法退貨

王琮儀（認證法律人） 2022-05-10 04:25:40

您好，內文有提及，無法退貨的是已拆封的貼身衣物，若遇到未拆封卻在猶豫期間內拒絕解約的情形，還請您跟商家確認喔。

陳泰源 (一般會員) 2023-12-24 13:32:14

您好，我在線上訂購內褲，並且已付款，而該訂單處於未出貨的狀態，我想要取消訂單但沒有找到相關選項，請問未出貨也符合商家可以不提供退貨的權益嗎？