


網路購物退貨運費該由誰負擔？

 匿名（進階會員） 消費·借還錢·契約 / 網路購物 2021-05-21 14:27

收到商品或接受服務後七天內，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：

想請教，若非商品瑕疵問題，單純為買家不滿意想退貨，運費是否該由買家負擔呢？謝謝

 林希庭（認證法律人）

讚：5 留言：6

2021-06-01 02:56

網路購物的消費者可以在收到商品7天內退貨並取回款項

依照消費者保護法第19條第1項^[1]的規定，網路購物的消費者在收到商品7天內，可以不附理由、不負擔任何費用，與賣家解除契約。

不附理由就是說，即使商品完好無瑕疵，消費者也可以退貨。會有這樣的規定是因為網路購物的特性，消費者在網站下訂單時只能參考網站畫面、資訊，沒辦法實際體驗商品，因此消費者保護法特別規定消費者有七日鑑賞期，如果消費者實際收到商品跟預想的有落差，可以不附理由退貨。

哪些商品不適用七日鑑賞期

消費者保護法相關規定^[2]有規列舉例外情況，像是：時效期限短的生鮮蔬果、報紙、客製化商品、貼身內衣褲，這三種商品分別因為時效性短、已經針對消費者客製化、衛生安全考量，消費者網購這些商品就無法享有七日鑑賞期。

回到本題

如果購買的商品不是法令^[3]列舉的例外商品，消費者因為享有七日鑑賞期，即使商品沒有瑕疵，可以在收到商品7天內不附理由退貨，且運費應該要由賣家負擔。

延伸閱讀

1. 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？》。
2. 曾友俞（2020），《拆包裝的網購就不能退貨？》。

[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] 消費者保護法第19條第1項但書：「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。」

[3] 同註2。

► 網路購物，七日鑑賞期，鑑賞期，退貨，消費者保護法

LU0009219 (一般會員) 2021-10-28 09:38:02

你好，我在網路上購買東西，賣家在賣出之前說收到商品無法退貨，只能換商品尺寸，但我實際拿到發現不喜歡，這樣可以叫賣家退費處理麻？

匿名 (一般會員) 2021-11-10 01:34:52

收到商品或接受服務後七天內，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：想請教 如果買家下單前詢問賣家依照他的身材尺寸 賣家建議購買S 買家依樣購買

M 收到後卻要更換回S 運費是否該由買家負擔呢？謝謝

林秀珊 (進階會員) 2021-11-23 02:01:37

網購英國製蠟筆，到貨卻是劣質陸製品，向賣方於鑑賞期內申訴請求退貨退款，隔日賣方請宅配收回（忘了拍攝到貨時照片），過了鑑賞期後賣方回電貨品毀損只拍攝同品項毀損影片不予以退款，並聲稱如要回商品必需自付運費取回，買方這方只能任由賣方惡意詐欺還是？

Jason (進階會員) 2022-06-24 05:42:37

店家-(寄送費)>買家退貨-(退貨費)>店家 請問購買時免運費(寄送費)，但退貨後，要賣家要求負擔(寄送費)，請問這是可以的嗎？

匿名 (一般會員) 2022-12-08 07:08:01

請問購買時免運費(寄送費)，但退貨後，要賣家要求負擔(寄送費)，請問這是可以的嗎？

匿名 (進階會員) 2024-05-16 17:35:25

我購買物品有達免運，但網站上說明若為個人因素退貨，退回金額將扣除寄出時的運費，這樣合理嗎？