


網路購物7日鑑賞期內部分退貨要收取原運費

 匿名 (進階會員) 消費·借還錢·契約 / 網路購物 2021-10-26 03:57

在某有實體店的連鎖服飾品牌，於網路購物平台消費，總共買了5件，其中2件衣服因沒問題已剪標，而另外3件因版型或顏色等考量想要退換貨（未剪標且包裝完整）

該公司表示，實體店不收取退貨，但可以於30天內換貨成等值商品，我提出能否用兩件價格相加換取另一件較貴的商品，或是透過補差額的方式換其他商品，但該公司之客服說都不行

於是我提出消保法鑑賞期7天內可無條件退貨的部分，對方卻說全退不用負擔任何運費，反而我部分退貨需要收取原運費，請問這樣合理嗎？

麻煩各位幫幫我，謝謝☺☺

 王琮儀 (認證法律人)

讚：2 留言：2

2021-11-17 07:16

如果是一般網購，消費者可以退貨

在符合消費者保護法（俗稱的消保法）的前提下，如果是經營網路賣場（不論規模），是消保法所說的企業經營者，則跟這樣的賣場進行網路交易，屬於消保法所說的「通訊交易」，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^[1]。

之所以會有這樣的規定，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。而法律上並沒有特別限制說只能一次全部退、而不能退一部份，所以應該還是可以退貨的。

運費該由誰負擔？

消保法關於7日鑑賞期的規定中，明確說明消費者「無須說明理由及負擔任何費用或對價」，所以運費理論上是要由賣家負擔的。附帶一提，消費者在包裝毀損的時候，可能由賣家舉證說明包裝的合理價額，而由消費者負擔。但重新包裝的費用（俗稱整新費）不會影響到消費者退貨的權利。

至於提問中使用了「原運費」一語，有點不太確定是什麼意思、是否跟運費不同。不過額外補充，關於退部分商品之後，如果該部分商品達不到免運門檻，而且商家事先在契約中就已經跟消費者約定好，未達免運門檻時運費要由消費者負擔，那麼消費者還是可能需要付運費。不過如果商家未事先說明，或標示不清楚，等到消費者想退貨時才說明是不行的，必須由商家負擔運費^[2]。

建議向消保單位尋求協助

如果跟店家主張未果，可以撥打1950全國性消費者服務專線，或到各地方政府的消費者服務中心洽

詢^[3]。

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？](#)》。

曾友俞（2020），《[拆包裝的網購就不能退貨？](#)》。

法律百科問答，《[網路購物退貨運費該由誰負擔？](#)》。

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。」

必須注意有一些例外，例如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。

可見[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] 參考臺北市府（2021），《[消保官教你識破網購退貨話術](#)》。

[3] 行政院消費者保護會，《[如果有消費爭議問題要諮詢，可撥打那些服務電話或至何處詢問？](#)》。

👉 [退貨](#)，[換貨](#)，[七日鑑賞期](#)，[運費](#)，[消保單位](#)

匿名（進階會員） 2021-11-17 09:25:59

原運費是指我這筆訂單有達免運門檻，如果部分退貨導致未達免運，該運費由我負擔，但如果全部退貨我是不用負擔運費，所以對這部分感到疑惑，而且我有提出線上等價換貨的部分，我並非惡意退貨想要賺取運費，但該公司主張線上只有退貨，換貨要去實體門市為由表示無法處理，所



以想了解法律有沒有相關的規範

王琮儀（認證法律人） 2021-11-17 09:49:54

您好，承內文的說明，如果商家事前有明確針對原運費及未達免運部分向消費者說明，依據臺北市消保官的說法，是由買家負擔，這部分應是實務上的習慣。但若商家沒有事先說明清楚，則依據消保法的規定，運費仍應由商家負擔，這部分若商家堅持，則建議向消保機關求助，謝謝您。