


## 我在實體店面預購鞋子，拿到商品和預期不符，可以退貨嗎？訂金可以拿回來嗎？

 匿名（一般會員） 消費·借還錢·契約 / 一般買賣 2018-11-13 08:07

在實體店面試穿的鞋子，鞋底包滿膠帶，看不到鞋底。預購之後，拿到商品才發現，鞋底完全是平的、沒有止滑紋路。跟店員反應，店員表示本來就是這樣。我可以要求退貨，取回訂金嗎？而且他們在網路上的圖片或影片，都沒有拍到鞋底，這樣算欺騙顧客嗎？



法律百科（認證法律人）

讚：3 留言：1

2018-11-28 05:55

看敘述，購買的步驟應該是：

- 1.先網路上看到鞋子的圖片與影片，但沒有表示鞋底品質，
- 2.接著在實體店面試穿，看不到鞋底，
- 3.心中決定要買這雙鞋子，向實體店家表示要預購，並且付了一筆訂金，
- 4.到實體店面取貨，向店員反應鞋底沒有止滑紋路，店員表示鞋子的品質本來就是沒有止滑紋路。
- 5.把鞋子帶回家，想退回鞋子並取回訂金。

以上順序如果有誤，再麻煩告知。可能會影響判斷結果。

首先要釐清的問題是，這樣的購買過程，屬於消費者保護法第19條的7日內可以無條件退貨的通訊交易？消費者保護法第19條的立法目的，是為了保護沒有辦法實際檢查商品的消費者，賦予真正看到貨品後可以事後不附理由解除契約的權利。

從以上整理出來的購買過程，部分發生在實體店面中，應該可以認為，不是單純的通訊交易，您曾經實際看到同款鞋子本身，因此不能適用消費者保護法第19條不附理由解除契約。

店家沒有讓消費者看到鞋底，是不是隱瞞重大品質問題，因此可以解除契約？

(一) 店家網頁上標示是否不實？

店家在網頁上，並未對鞋底特別說明或保證，也沒有照片。

法令上應該沒有強制網路賣鞋的賣家，一律保證鞋底防滑的要求。

而依通常交易習慣，應該也可以認為，賣鞋子的店家，並沒有一定要把鞋底拍照並說明或保證品質的義務。如果消費者特別擔心，應該是消費者要詢問，再看賣家有沒有誠實回答來決定是不是欺騙消費者。因此我自己認為，在這個階段，還無法認為店家事有意不告知，或甚至是詐欺的程度。

## (二)

實體店面試穿鞋子，卻看不到完整鞋子本體，可能算是有意隱瞞

一般來說，在實體店面試穿鞋子，會看到除去包裝後的鞋子本體，並且穿著走幾步路判斷是否合腳。

您提到的例子是，實體店面試穿時，鞋底包滿膠帶，看不到鞋底，與一般交易習慣上，試穿鞋子會看到完整鞋子本體不一致。不知道店家是出於什麼原因，在客人試穿的時候，把鞋底貼滿膠帶。這點是我自己覺得比較奇怪的地方。

而鞋底是否防滑這點，應可認為是影響鞋子的使用上的重要品質。我自己會認為，鞋底不防滑，直接導致整雙鞋子無法使用，屬於物之瑕疵<sup>[1]</sup>，您可以依據民法第359條<sup>[2]</sup>，請求減少鞋子的金額，或是請求解除契約，返還當初給的訂金。

附帶一提，東西買回家後要早點檢查是否有瑕疵，並及早通知賣家。如果不是出賣人故意不告知的瑕疵，自己又怠惰沒有立刻通知賣家的話，法律上會視為買方承認這個瑕疵而失去要賣方附物之瑕疵擔保的責任<sup>[3]</sup>。這點需要消費者特別留意。

以上回答或許還有疏漏，歡迎不同意見，謝謝。

### 註腳

[1] 民法第354條。

[2] 民法第359條：「買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。」

[3] 民法第356條。

## ► 買賣，物之瑕疵，解除契約，消費者

匿名（一般會員） 2020-12-17 12:01:47

請問，本人在寵物實體店面經銷售人員介紹狗飼料，因此購買，但是銷售人員推薦一次購買二包第二包有75折，折扣，因此一次購買二包，可惜，我家的狗狗並不吃這款飼料，因此隔天要求退貨第二包飼料，商家拒絕退貨，重點是，他們並未告知，下次購買同款飼料就有75折，折扣，如果有告知，我當下根本不用一次購買二包，我可以等確定狗寶貝願意吃，我下次再買同款即可，



所以，請問，商家是否可以拒絕我的退貨。