

在百貨公司買耳環七天之內發現有瑕疵、可以要求退貨嗎

匿名（一般會員） 消費·借還錢·契約 / 一般買賣 2022-04-28 09:31

 陳琦妍（認證法律人）

讚：2 留言：0
2022-04-29 07:33

商品有瑕疵時，可以請求退貨或減價

當商店賣出的商品有瑕疵，也就是商品缺少通常交易觀念或雙方約定的價值、效用或品質時，不論是在實體店面或網路上買的，買方原則上都可以主張店家要依民法的物之瑕疵擔保責任^[1]，讓他退貨，但如果退貨會顯失公平的話，就不能退貨只能要求減價^[2]。

在實體的百貨公司店面購物沒有七日鑑賞期

相較之下，法律上的七日鑑賞期，是賦予消費者可以「不用任何理由」在收到商品或服務後7日內，解約退貨，但它只限於網購、電視購物等通訊交易或訪問交易，才可以主張^[3]。消費者如果是在百貨公司等實體店面購物，不能向店家要求依照七日鑑賞期退貨；除非店家有另外和消費者約定可以無條件退、換貨的條款，否則消費者主張要無條件退貨，店家可以拒絕。至於如果是真的有物之瑕疵，因此要求退貨，就回到前一段的說明。

相關說明，請參閱：雷皓明、張學昌（2020），《[在實體店面購物有鑑賞期可以退貨嗎？](#)》。

建議尋求諮詢

然而，耳環的瑕疵究竟是不是屬於法律上的重要瑕疵等問題，可能因為個案案情不同而有差別，也就是不能退貨這件事無法一概而論。關於消費糾紛，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^[4]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^[5]。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：

雷皓明、張學昌（2020），《[在實體店面購物有鑑賞期可以退貨嗎？](#)》、
張博洋（2021），《[物之瑕疵擔保（一）—意義、認定，並以凶宅為例](#)》、
張博洋（2019），《[物之瑕疵擔保（三）—法律效果](#)》。

- [1] [民法第354條](#)第1項：「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。」
- [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] [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。」
- [4] 行政院消費者保護會（n.d.），《[全國消費者服務專線1950](#)》。
- [5] [消費者保護法第43條](#)：「
- I 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。」

► [退貨](#)，[實體店面購物](#)，[物之瑕疵擔保](#)，[契約解除權](#)，[鑑賞期](#)
