


請問實體店購買之商品，在標籤未撕除也未有瑕疵的情況下要求退貨嗎？

 匿名（進階會員） 消費·借還錢·契約 / 一般買賣 2022-11-11 03:18

請問實體店購買之商品，在標籤未撕除、未有瑕疵，但有使用過且超過店家30天契約退貨期的情況下要求退貨嗎？這樣屬於惡意解約嗎？



陳琦妍（認證法律人）

讚：2 留言：0

2023-05-05 11:04

實體店面能不能主張鑑賞期？

我國法律目前規定可以不附任何理由退貨的鑑賞期（猶豫期），只限於網購、電視購物等通訊交易或訪問交易，而且期限只有7日^[1]。

但實體店面，法律並沒有要求店家必須提供鑑賞期，但基於契約自由，店家可以跟消費者另外用契約約定鑑賞期（口頭或書面都可以），讓消費者在符合特定條件下，在一定期限內退換貨。所以如果店家另外提供30天的契約鑑賞期，消費者在時限內提出符合契約條件的退貨請求，店家就必須依約踐行；相反地，如果消費者的解約要求不符合契約條件，例如已逾約定期限、不符合約定的退貨形式等，店家當然可以拒絕。

至於提問人提到「惡意解約」，民法並沒有區分解約是惡意或善意，所以並不會因為一方的想法、態度，造成法律上不同的效果；而對於消費者不符合契約定、法律規定卻要求解約退貨，店家就是可以主張不同意解約退貨、不返還款項。

有瑕疵的商品，買方還是可以依法主張解約

在實體店面的買賣即使已經超過約定鑑賞期、或雙方沒有約定鑑賞期，但如果商品有瑕疵，買方原則上都可以依民法規定要求退貨或減價^[2]。接下來可能發生的問題就是買方覺得有瑕疵可退貨、賣方覺得沒瑕疵不可退貨，如果雙方爭執不下，無法私下或透過和解、調解解決，那有沒有瑕疵、能不能退貨也就不是任一方說了算，必須交由法院判斷。

相關說明，請參閱：雷皓明、張學昌（2022），《[在實體店面購物有鑑賞期可以退貨嗎？](#)》。

延伸閱讀：

李昕（2022），《什麼是七日鑑賞期？哪些例外情況不適用七日鑑賞期？》。

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] 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。」

► 實體店面購物，退貨，鑑賞期，解約，物之瑕疵擔保
