


網購要求提供開箱錄影，否則有問題不處理，合法嗎？

 匿名（一般會員） 消費·借還錢·契約 / 網路購物 2023-04-19 13:31

前幾天收到網購的面膜，結果拆開後才發現原本訂20片，賣家只送來10片。
和賣家反映時，賣家要求我提供開箱時的錄影佐證，但我沒有錄到。
結果賣家回覆我，商品紙箱上的封條有註明：「開箱請全程錄影，否則概不負責」，不願意補件給我。
請問賣家這樣的規定是合法的嗎？我只能認賠嗎？我該怎麼保障自己的權益呢？謝謝



陳琦妍（認證法律人）

讚：2 留言：0

2023-10-26 15:41

商品紙箱上封條註明「開箱請全程錄影，否則概不負責」可能是無效的定型化契約

網購賣家在商品紙箱上的封條註明「開箱請全程錄影，否則概不負責」，要求買家要全程錄影，否則不補件或不接受退貨等，是一種賣家預先擬定的契約條款，作為消費者的買家沒有商量餘地，這樣的標示可能被認為是「定型化契約^[1]」。

而網購賣家如果向消費者表示「開箱請全程錄影，否則概不負責」，曾有法院認為類似的的要求無疑是讓賣家減輕自己的責任並違反平等互惠原則，對消費者顯失公平，這類條款是無效的^[2]。所以買家可以主張全程錄影的定型化契約條款無效。

消費者如何保障自己的權利？

（一）買家可以主張民法債務不履行

如果雙方當初約定買賣的面膜是20片，賣家卻只寄來10片，則賣家還沒有依約交付全數的商品，所以買家可以依照契約請求賣家繼續交付約定數量的面膜。

（二）網購消費者可以主張7天猶豫期（鑑賞期）

如果是透過網路購物的消費者，消費者保護法賦予網購消費者「7天猶豫期」的權利，在收到商品後，不論是認為商品有瑕疵、商品寄錯，或只是單純對商品不滿意，消費者都可以單方面透過退貨或是書面通知，解除買賣契約，不用說明任何理由，也不用負擔退貨運費等任何費用^[3]。

遇到賣家要求開箱全程錄影的網購消費者，可以參考以下文章，保障自身權益：黃蓮瑛、江宛庭（2023），

《網購賣家要求開箱要全程錄影，否則概不負責，合法嗎？》。

消費爭議可以諮詢消保會

關於網購的消費糾紛，建議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：

李昕（2023），《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] 關於定型化契約的定義與說明，請參閱：詹森林（2022），《什麼是定型化契約？定型化契約的內容一律有效嗎？》。

[2] 民法第247條之1：「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：

- 一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。
- 二、加重他方當事人之責任者。
- 三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。
- 四、其他於他方當事人有重大不利益者。」

消費者保護法第12條：「

I 定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

II 定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」

臺灣新竹地方法院竹北簡易庭（含竹東）109年度竹北小字第559號民事判決：「惟查，上開購物政策為被告單方面擬定之定型化契約，惟該定型化契約條款限制消費者須全程錄影始得退貨部分，已加重消費者拆封商品之責任，且消費者倘未全程錄影即不得退換貨，亦已違反消費者保護法所定平等互惠原則，而有減輕被告責任之嫌；……是該購物政策中關於限制消費者全程錄影始得退貨部分及刮痕接縫痕非屬商品瑕疵部分，依民法第247條之1及消費者保護法第12條規定，均已違反交易雙方平等互惠原則，無端加重原告之義務，且事前解免被告之責任，已顯失公平，應歸於無效。」

[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。」

► 網購，開箱錄影，定型化契約，猶豫期，消費糾紛
