

網絡購物賣家不予退換貨

 LU0000513 (一般會員) 消費·借還錢·契約 / 網路購物 2018-12-27 12:21

我在網路上購買了一些衣服，結果賣家寄送了尺寸顏色完全不同的商品給我，我向賣家反應並要求退換貨，但賣家表示他賣得很便宜，我們不該要求退換貨。我想知道我該依什麼樣的法律獲得救濟？



法律百科 (認證法律人)

讚：2 留言：4

2018-12-28 11:09

依據消費者保護法第19條^[1]，您享有俗稱「7日鑑賞期」的權利，因此只要在7日內將商品退還，並依照消保法第19條之2^[2]或民法第259條請求退還貨款^[3]，即使對方主張「賣得很便宜」，您在法律上仍是站得住腳的。

但必須特別注意的是，如果賣家並不是消保法所規定的企業經營者，只是偶然出售物品的一般民眾，並不適用消保法的規定^[4]，您無法主張消費者保護法第19條向對方表示解除契約。

延伸閱讀請參考法律百科文章：[〈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：「I 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。……IV 消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。」

[2] 消費者保護法第19條之2：「I 消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。II 企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。……」

[3] 民法第259條：「契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：

一、由他方所受領之給付物，應返還之。

二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。

三、受領之給付為勞務或為物之使用者，應照受領時之價額，以金錢償還之。四、受領之給付物生有孳息者，應返還之。

五、就返還之物，已支出必要或有益之費用，得於他方受返還時所得利益之限度內，請求其返還。
六、應返還之物有毀損、滅失或因其他事由，致不能返還者，應償還其價額。」

[4] 行政院消費者保護委員會消保法字0960009076號函釋（2007/10/3）：「若網路拍賣之出賣人係一般民眾，且屬偶一為之，或係將自己不需之用品透過網路拍賣之方式出售給他人且非以此為業者，則該出賣人似非屬消保法所規範之企業經營者，從而若與拍定人發生爭議，應無消費者保護法之適用。」

► 消費者保護法， 企業經營者， 消費者， 鑑賞期， 網路購物

黃淑禎（進階會員） 2020-12-11 05:52:30

我在奇摩拍賣 購買一條手鍊， 因為 尺寸太小 要退款 退貨， 他不肯， 態度惡劣惡言相向， 我不

知道他是企業還是個人 刊登廣告， 但有買賣行為， 是否 合乎消費法

王琮儀（認證法律人） 2020-12-14 01:50:20

如果奇摩拍賣上的該名賣家是經常在賣場上賣東西， 不管是企業還是個人都適用消費者保護法。

如果7天內主張解約退貨， 而賣家不願意的話， 建議截圖存證， 向消費者保護機構申訴。 例如

<https://appeal.cpc.ey.gov.tw/WWW/Default.aspx>

匿名（進階會員） 2021-03-25 07:55:12

你好， 我跟賣家申請退貨， 中間賣家態度差， 處理也很消極， 直到第15日才退款給我， 但退貨商

品有三件， 賣家只退了一件的金額， 請問可以提出告訴嗎？

匿名（一般會員） 2023-02-06 21:44:50

如果賣家在解除契約後還不還錢請問能怎麼處理