

## 網路購物退換貨問題

 林湘綺（一般會員） 消費·借還錢·契約／網路購物 2019-01-12 15:13

現在很多網拍商城為了防範奧客，都會有各自的小規定要消費者遵守，而我曾看過有賣場規定退貨後的貨款，只能轉成購物金，供下次在他們網站購物時使用，不能退現金，請問這是合法的嗎？



林希庭（認證法律人）

讚：4 留言：6

2020-10-26 06:50

### 網路購物7日鑑賞期內，消費者可以解除契約

消費者保護法有規定，網路購物（通訊交易的一種，例如電視購物也是）時，原則上消費者可以在收到商品、服務後7天內，與賣家解除契約。例外不行的像是購買生鮮商品、客製化商品、個人衛生用品等情況<sup>[1]</sup>。

這裡提到的解除契約，可以用書面通知、直接退回商品的方式；消費者不需要說明理由，退貨費用是由賣家負擔<sup>[2]</sup>。

### 解除契約後，賣家、消費者要互收回復原狀

消費者保護法也提到，賣家應該在收回商品、收到消費者解約通知的隔天起算15天內，將商品價金還給消費者<sup>[3]</sup>。賣家跟消費者之間關於「契約解除後回復原狀的方式」，最少也要符合民法的規定。如果以消費者立場來看，約定回復原狀的方式比民法第259條規定更不利時，賣家跟消費者之間的約定就無效。依照民法第259條<sup>[4]</sup>規定，契約解除後，賣家、消費者要互收回復原狀，也就是賣家要返還價金、消費者要返還商品。因此賣家返還價金時，可以提供消費者退還購物金、退還現金等多種選項，讓消費者自由決定；但不能強迫消費者一定要接受退還購物金。

### 賣家約定退貨只能換購物金是違法的

除非是沒有7日鑑賞期的情況，否則如果賣家約定退貨只能換購物金，而沒有給與退還現金的選項，會違反《零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項》第10條<sup>[5]</sup>規定，賣家會被罰3萬元以上、30萬元以下的罰鍰，如果主管機關限期改善但賣家沒有改善，會增加罰款金額，變成5萬元以上50萬元以下，而且可以處罰多次，直到賣家改善為止<sup>[6]</sup>。

### 延伸閱讀

1. 李昕（2018），《什麼是七日鑑賞期？哪些例外情況不適用七日鑑賞期？》

2. 曾友俞（2020），《拆包裝的網購就不能退貨？》
3. 行政院全球資訊網（2016），《零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項》
4. 法律百科問答：《貼身衣物不適用七天鑑賞期但提供換貨？》。

#### 註腳

- [1] 行政院消費者保護會（2015），《通訊交易7日解除權例外規定》提到，消費者保護法第19條第2項授權訂定「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，並於2016年1月1日施行（最後瀏覽日：2020/10/23）。
- [2] **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。」
- [3] **消費者保護法第19條之2**第1項：「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。」
- [4] **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。」
- [5] **零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項**第10條：「消費者得依消費者保護法第十九條第一項行使相關權利。」
- [6] **消費者保護法第56條之1**：「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」

#### ◆ 網路購物，通訊交易，消費者保護法，鑑賞期，解除契約

黃大吉（一般會員） 2021-07-05 02:33:25

購買人退貨與退貨人名字不同能否退貨

匿名（進階會員） 2021-10-28 09:01:13

在fb直播購買內褲7件，收到貨試穿對品質不滿意，隔天連絡賣家要退掉其餘6件未拆封的內褲，

賣家以“內褲是衛生用品不管有沒有拆封，絕對是不能退貨的”為由不予退貨。請問這合理嗎？

匿名 (進階會員) 2022-03-27 13:04:08

近期退了一雙鞋子，我收到後就只有試穿就馬上辦理退貨、商品也包好，結果店家收到後說鞋子裡面有髒污，我鞋子拿出來後也沒有檢查就直接試穿太小就辦理退貨我現在該怎麼辦，現在要我付1200的整理費那我幫理退貨，或鞋子寄回來給我，但重點是我為什麼要吸收這1200或者是要

● 拿回這一雙有問題的鞋子，我現在沒有任何的證明我鞋子本身就有問題，我該怎麼辦

蔡艾珊 (進階會員) 2023-06-29 13:27:57

網路購物的鑑賞期，指的是顧客取件日起算7天內提出書面申請或是寄回商品 若是在取件日起算  
● 第7天提出申請，第13天寄回商品，店家是否需要退款？

蔣小姐 (一般會員) 2024-09-13 21:55:10

9/9在Fb上購買減重產品花費3000，之後服務人員有提到，這個減重是有分階段進行，之後需要再付費用，貨品在9/12晚間領回，在今天9/13跟聯絡窗口說到，我不需要這項產品，因為完全  
● 沒拆封，所以打算退回商品，並要求退款，但對方語帶威脅的口吻，讓我感到非常的不安及恐慌

匿名 (一般會員) 2025-02-26 17:03:40

我想請問在網上訂了東西，送來後卻不是我訂的，傳訊息給客服人員，他卻是消失了，那這樣是  
● 不是就無法退貨