

網路購物買家下單後可以取消訂單嗎？收到商品前可以退貨嗎？賣家可以拒絕嗎？

文:林翔緯（認證法律人）· 消費·借還錢·契約· 2023-02-24

案例

A從球鞋品牌Bike的官方網站中，使用網站中「Bike By You」的球鞋訂製功能，下單了一雙自己設計配色的球鞋，且完成付款，但在訂單處理期間，A突然看到別人設計的Bike球鞋比較好看，A此時便於Bike官方網站上通知Bike取消訂製球鞋的訂單，並請求退款，請問Bike是否可以拒絕呢^[1]？

註腳

[1] 此非實際案例，而是自大多數人的網路購物經驗中取材而設計的案例。實際上Nike允許消費者在官方網站上購買的商品，在一定條件下可在30天內辦理退貨，即便是「Nike By You」的客製化商品也有適用，讀者有興趣可自行上網參考Nike的退貨須知說明，為避免讀者誤會在此澄清。

本文

相信讀者們一定有類似的網購經驗，在思考許久向網路賣家下單以後，過沒多久竟然看到別的網路賣家賣的好像更好看或是更便宜耶，此時到底能不能取消訂單呢？

一、A無法主張撤回「非對話意思表示」取消訂單

（一）什麼時候反悔取消訂單才算數？

A下單的這個行為，在法律上是一個意思表示，A後來反悔想要取消訂單，在法律上需要把下單的意思表示「撤回」，且由於A是在網路上進行取消訂單的動作，而不是用對話或言語的方式呈現，所以在法律上叫做「非對話的意思表示」的「撤回」。依民法第95條第1項但書^[1]規定，非對話意思表示撤回的通知，必須在非對話意思表示到達相對人的「同時」或「之前」到達。也就是說，A要取消訂單，要在賣家Bike確認收到A下單的通知之前或同時，收到取消訂單的通知。

（二）小結

在本案例中，A是在賣家收到訂單後，已經開始處理訂單的期間，才發出取消訂單的通知，並不符合民法第95條第1項但書的規定，無法取消訂單。

二、消費者在收到網購商品「前」，可以主張七日鑑賞期不附理由退回商品

(一) 收到網購商品前可以主張七日鑑賞期嗎？

大家這時會有個疑問，A是在網路上購物的消費者，不是可以主張消費者保護法第19條^[2]嗎？這條規定又稱為「七日鑑賞期」，在收到商品7天內，都可以不附理由退回商品。但難道A要等到收到商品後，再跟Bike要求退貨，把商品再寄回Bike，這樣豈不是超沒效率？

當然不會如此，這部分規定在消費者保護法施行細則第18條^[3]，消費者在收受商品或接受服務前，也可以依照消費者保護法第19條第1項規定，以書面通知企業經營者解除契約（詳圖1）。也就是說，A在收到網路下單的球鞋商品之前，都可以通知賣家Bike要求取消訂單。

(二) 法院也贊同收到商品前可以主張7天鑑賞期

也有法院判決^[4]表示，消費者保護法7天鑑賞期的作用在於使消費者能在收受商品或接受服務後實際了解商品、服務內容再決定是否購買，那在尚未收到商品或接受服務之前，當然准許消費者也可以無須說明理由或負擔任何費用解除契約（舉重明輕）。而且有其他法院採取相同的見解^[5]。

(三) 例外不適用7天鑑賞期的情形

然而，要注意的是，並不是所有的網路購物商品都能夠適用7日鑑賞期的規定，通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條^[6]就規定了7種不能適用7天鑑賞期的情形（詳圖1），包括：

1.

易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。

2.

依消費者要求所為的客製化給付。

3.

報紙、期刊或雜誌。

4.

經消費者拆封的影音商品或電腦軟體。

5.

非以有形媒介提供的數位內容或一經提供即為完成的線上服務，經消費者事先同意才提供。

6.

已拆封的個人衛生用品。

7.

國際航空客運服務^[7]。

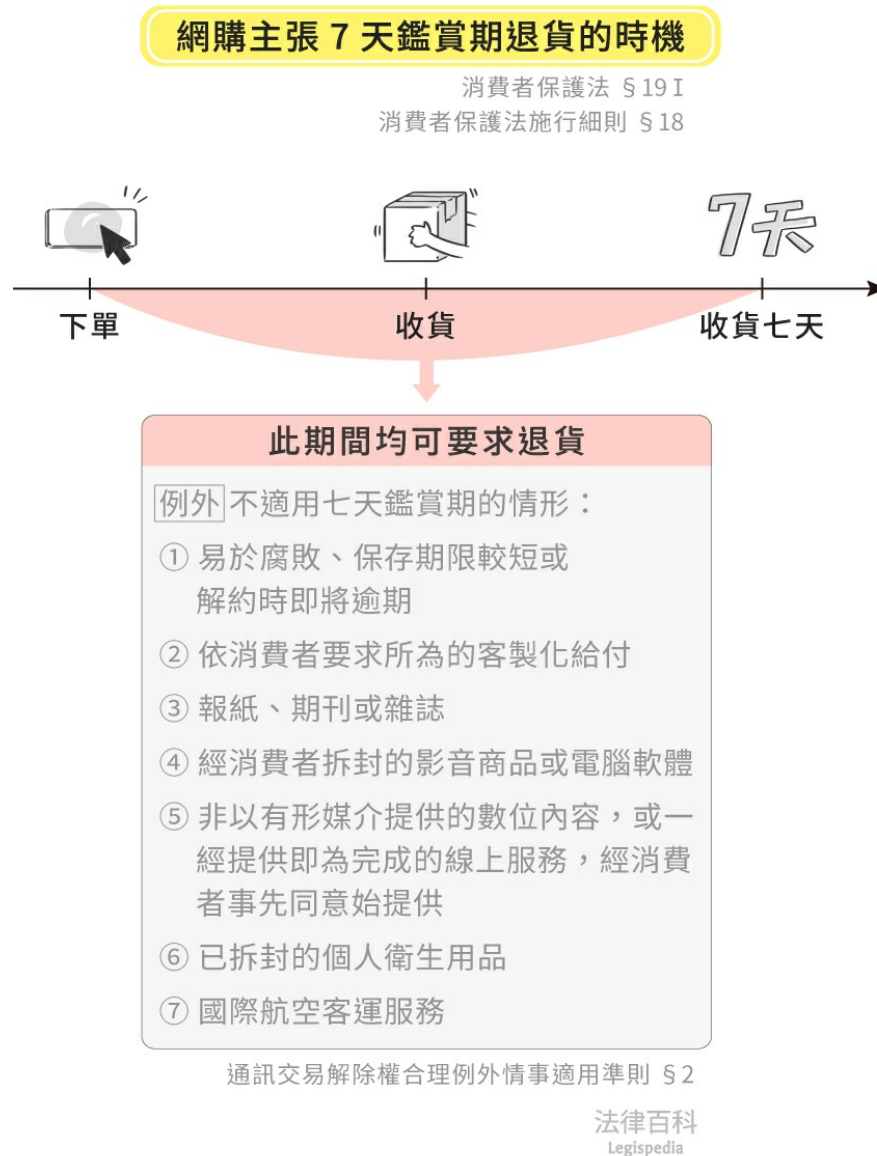


圖1 網購主張7天鑑賞期退貨的時機

資料來源：林翔緯 / 繪圖：Yen

(四) 小結

看到這裡想必大家也就清楚了，很不巧的是，A在網路上購買的是「Bike By You」客製化球鞋，屬於通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第2款所規定的「依消費者要求所為之客製化給付」，不能適用7天鑑賞期。

三、結論

在本案例中，A要依照民法撤回意思表示，必須讓賣家在收到訂單前或收到訂單同時，就收到取消訂單的通知，等賣家收到訂單後才通知取消是無效的；而且即使A真的在時限內通知賣家取消，也無法主張消費者保護法的七日鑑賞期，因為A在網路下訂的是客製化商品，屬於七日鑑賞期的例外，無法退貨。因此，賣家Bike可以拒絕A的要求。

註腳

- [1] **民法第95條第1項**：「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。但撤回之通知，同時或先時到達者，不在此限。」
- [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] **消費者保護法施行細則第18條**：「消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。」
- [4] **臺灣臺中地方法院臺中簡易庭110年度中小字第4864號小額民事判決**：「……賦予消費者得於7日之猶豫期間內行使法定解除權之立法目的，係為平衡消費者在購買前無法獲得足夠之資訊，或無充足之時間加以選擇，難以對於買受之商品或服務為完全之認識，特別採取將判斷時間延後之猶豫期間制，以供消費者仔細考慮，使消費者得於收受商品或接受服務後實際了解買受商品、服務內容以決定是否購買。準此，若消費者尚未收受買受之商品或服務，依舉重以明輕之法理，自應准許消費者無須說明理由或負擔任何費用解除契約。」
- [5] **臺灣高雄地方法院111年度訴字第401號民事判決**：「又按消費者於收受商品或接受服務前，亦得依消費者保護法第19條第1項規定，以書面通知企業經營者解除契約，消費者保護法施行細則第18條規定甚明。準此，消費者自得在前開所定交易類型，於收受商品前，無須說明理由即可以書面通知方式向企業經營者解除契約，且應解釋得以『電子方式』為之（臺灣高等法院暨所屬法院108年法律座談會民事類提案第6號）。」
- [6] **通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條**：「本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：
 - 一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
 - 二、依消費者要求所為之客製化給付。
 - 三、報紙、期刊或雜誌。
 - 四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
 - 五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
 - 六、已拆封之個人衛生用品。
 - 七、國際航空客運服務。」

[7] 關於消費者保護法第19條「七日鑑賞期」的介紹及說明，可參見李昕（2020），《[什麼是七日鑑賞期？](#) [哪些例外情況不適用七日鑑賞期？](#)》。

標籤

➤ 鑑賞期，網購，退貨，意思表示撤回，客製化