

網購賣家要求開箱要全程錄影，否則概不負責，合法嗎？

文：黃蓮瑛（認證法律人）、江宛庭（認證法律人） · 消費·借還錢·契約 · 2024-01-05

案例

某天A在網購平臺看到有賣家在賣全球限量50雙的名牌球鞋，便立刻於網購平臺付款下單。在一個禮拜之後，A心心念念的名牌球鞋終於宅配到家中。A因為過於興奮，不顧包裝上「開箱請全程錄影，否則概不負責」的字樣，便將包裝拆開。然而，在打開包裝後，鞋盒裡裝的卻不是全球限量50雙的名牌球鞋，而是一雙藍白拖，A憤而向賣家要求退貨及退款。不料，賣家卻說包裝上有聲明開箱要全程錄影，A如果無法提供開箱影片，就不能要求退貨及退款。請問賣家的主張合理嗎？A該怎麼辦？

本文

一、網購賣家要求開箱全程錄影，有效嗎？（見圖1）

網購賣家要求開箱要全程錄影，否則概不負責，合法嗎？

<p>賣家的標示可能屬於定型化契約， 一方當事人（賣家）預先在契約中擬定條款，他方（買家） 沒有商量餘地，必須接受，會被認定為「定型化契約」。 如果定型化契約記載減輕或免除賣方責任、加重消費者責任、 違反平等互惠原則，而顯失公平，這類條款會被認定無效。 民法 § 247 之 1、消費者保護法 § 12</p> <p>但網購賣家如果向消費者表示「商品退貨應提供完整開 箱錄影檔為依據」或「開箱請全程錄影，否則概不負責」 等類似的要求，這類條款是無效的。</p>

狀況	買家可以主張的權利
收到的商品有瑕疵	可以主張賣家應負物之瑕疵擔保責 任、解除契約（退貨）或減少價金 民法 § 354、359
收到的商品不是當初 約定要買的東西	買家可以要求賣家 交付約定的商品
買家使用網路購物	可在收受商品或接受服務的 7 天內， 不說明理由、不負擔費用，解除契 約。但「客製化商品」、「已拆封個 人衛生用品」、「生鮮食品」與「報 章雜誌」等，例外不適用 7 天猶豫期 * 推薦參考文章 《什麼是七日鑑賞期？哪些 例外情況不適用七日鑑賞期？》 消費者保護法 § 2 ⑩、19 I 通訊交易解除權合理例外情事適用準則 § 2

法律百科
Legispedia

圖1 網購賣家要求開箱要全程錄影，否則概不負責，合法嗎？

資料來源：黃蓮瑛、江宛庭 / 繪圖：Yen

（一）賣家的標示可能屬於定型化契約

有些網路購物的賣家會在賣場的網頁上或是包裹上標註「開箱請全程錄影，否則概不負責」，要求買家開箱時必須全程錄影，否則不能退貨。這樣的標示與記載大都可能被認定為「定型化契約」，也就是一方當事人預先在契約中擬定的條款，他方沒有商量的餘地，必須接受^[1]。

(二) 無效的定型化契約條款

為了保護無法議約、交易較弱勢的一方，例如消費者在面對經營網購的賣家，雙方交易過程的地位顯然不對等，如果定型化契約的記載減輕或免除賣方的責任、加重消費者的責任、違反平等互惠原則，而顯失公平，這類條款依據民法、消費者保護法（下稱消保法）會被認為無效^[2]。

網購賣方如果向消費者表示「商品退貨應提供完整開箱錄影檔為依據」或「開箱請全程錄影，否則概不負責」等類似的要求，就會有法院認為，這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^[3]。

二、買家可以主張哪些權利？

除了賣家要求買家必須全程錄影的定型化契約條款無效，網路購物的買家依法還可以主張以下權利：

(一) 買家可以主張物之瑕疵擔保、債務不履行等民法權利

常見的例如收到的商品有瑕疵，買家可以依據民法主張賣方應負物之瑕疵擔保責任^[4]，解除契約（退貨）或減少價金^[5]。但如果收到的商品根本不是網購時約定要買的東西，像案例中雙方約定要買的是全球限量50雙的名牌球鞋，賣家卻寄來一雙藍白拖，這就不是交付的標的物有瑕疵，而是賣家根本還不算依約交付商品，所以買家可以依照契約繼續請求賣家交付約定的限量名牌球鞋。

(二) 網購消費者可以主張7天猶豫期（鑑賞期）

其次，民眾利用網路購物時，是在「未能檢視商品或服務」的情況下，向賣方購買商品並訂立買賣契約，符合消保法對「通訊交易」的定義^[6]。又因為在消費者未能親眼檢查商品便訂立契約的情形下，必須承受購買的商品與想像差距過大的風險，基於保護網路購物消費者的目的，消保法便賦予網路購物的買家「7天猶豫期」的權利，使消費者可以在收受商品或接受服務後的7天之內，不用說明任何理由，也不用負擔任何費用，透過退回商品或書面通知的方式，解除網路購物的買賣契約^[7]。

換言之，網路購物的買家在收到商品後，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，都可以單方面透過退貨或是書面通知，解除買賣契約。相較於民法規定收到的商品有瑕疵、商品與約定不同等情形才可以主張解約或減價，消保法7天猶豫期就沒有這方面的限制；並且因為消費者不用為此負擔任何費用，所以如果是選擇以退回商品解除契約，則退回商品的運費也應該由賣家自行吸收，而不得要求消費者負擔。

三、7天猶豫期的例外情形

但請注意，上述7天猶豫期的規定，在特定的商品或服務存在「合理例外情事」時，還是可能被排除適用的。參考通訊交易解除權合理例外情事適用準則的規定，例外不適用7天猶豫期的情形，大多為商品退回後，賣家難以再將商品轉賣給別人，例如客製化的商品、已拆封的個人衛生用品，又或是商品退回後可能已經腐敗或已逾時效性，例如生鮮食品、報章雜誌^[8]。在這些情況，為了避免賣方必須負擔過高的經營成本以及消費者濫用

消保法所賦予的權利，在賣方已經告知消費者的前提下，便會例外不適用7天猶豫期的規定，以平衡賣家與消費者之間的權利。

四、結論

賣方要求開箱全程錄影的條款無效，因為這種條款屬於減輕自己的責任、違反平等互惠，對消費者顯失公平，所以即便A沒有全程錄影，賣方也不得以A開箱時未全程錄影而剝奪A解除契約的權利。而且消費者網路購物有受到7天猶豫期保障，A購買的球鞋也非例外不適用猶豫期的商品，因此建議A在收到商品的7天之內向賣家退回商品並要求退款，這樣可以不用說明任何理由，也不用負擔退貨運費等任何費用。

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。」

[3] [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。」

[4] [民法第354條](#)：「

I 物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。

II 出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。」

[5] **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。」

[6] **消費者保護法第2條**第10款：「本法所用名詞定義如下：……十、通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。」

[7] **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。」

[8] **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。」

延伸閱讀

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？》。

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？》。

標籤

► 網購，開箱錄影，定型化契約，猶豫期，鑑賞期