

拆包裝的網購就不能退貨？

文:曾友俞（認證法律人） · 消費·借還錢·契約 · 2022-11-21

案例

A在4月9日於網路拍賣平臺上跟賣家X購買wifi分享器與延長線一組，隔天A收到商品，然而，A在4月16日要使用分享器時才發現有問題，連接網路時手機沒辦法正常連上網站。

A當天分別在平臺及通訊軟體聯絡賣家X，要求退貨、解除買賣契約，賣家X卻說「法律規定的7天不是鑑賞期，不能使用商品，所以如果拆除包裝並使用，而且沒有包裝的話那就不能退貨。」，拒絕A退貨。雖然這樣的回覆也和網路平臺上所標示「必須要有完整包裝始可辦理退貨」的內容相同，但A認為包裝有沒有存在並不影響契約解除權的行使，應該還是可以解除契約、要求退款。

A的主張有理由嗎？7天內可不可以拆開包裝、使用網購商品？沒有原包裝的商品，消費者還可以要求退貨嗎^[1]？

註腳

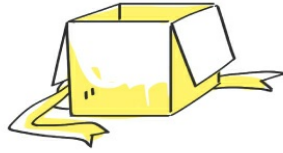
[1] 案例取材自[高雄地方法院高雄簡易庭108年度雄小字2979號民事判決](#)。

本文

若有使用過網路拍賣平臺購物，一定知道有7天的猶豫期間，無論稱為猶豫期間或鑑賞期，依照消費者保護法第19條的規定，網購在7天之內，消費者可以不附理由以及任何費用，以法定方式解除契約^[1]。如果在網購碰上像案例這樣的糾紛，要解約退回商品卻遭賣家答覆：「法律規定的7天不是鑑賞期，不能使用商品，所以如果拆除包裝並使用，而且沒有包裝的話那就不能退貨。」因為網購的金額通常都不大，許多消費者可能摸摸鼻子給個一星負評認賠，但賣家所說符合法律規定嗎？（見圖1）

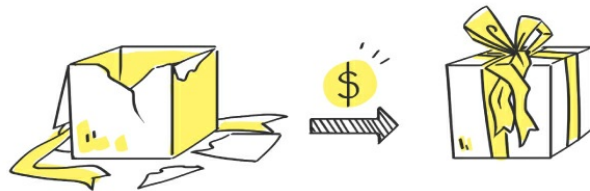
消費者在網購的 7 日鑑賞期內可以做的事？

- ① 為了檢查的必要，可以拆開包裝、使用商品



- ② 沒有原包裝（或包裝毀損）的商品，
可以退貨，但需負擔包裝費用。

必須由賣家舉證說明包裝的價額，
而非漫天開價。



法律百科
Legispedia

圖1 消費者在網購的7日鑑賞期內可以做的事？

資料來源：曾友俞 / 繪圖：Yen

一、7日鑑賞期內到底可不可以使用商品？

可以。首先，依照消費者保護法第19條規定，在特種交易的通訊交易^[2]（包括本案的網購方式）或訪問交易，消費者在收到商品或接受服務的7天內可以無條件地以書面通知或是退回商品的方式解除契約^[3]。正是因為網路購物是在收到商品之前，無法接觸商品實體的交易型態，所以賦予消費者有7天的猶豫期間（鑑賞期）檢查商品，為了檢查的必要當然可以使用商品^[4]。此外，消費者保護法施行細則第17條也有規定，為了檢查的必要，或是不可歸責於消費者自身的事由，導致商品毀損，還是可以在7天內無條件解除契約，這個權利仍然存在，並不會因此而消滅^[5]。所以賣家X「鑑賞期不可以使用商品」的說詞，並不符合法律規定。

二、如果商品沒有原包裝，消費者還可以退貨嗎？賣家是否可以因此拒絕解除契約？

商品如果沒有包裝還是可以退貨。而就包裝是否為商品之一部分或容有爭議，然就法學解釋方法而言，因為雙方交易的是商品，包裝只不過是保護商品不受外力損害而用（例如運送中搖晃），縱使包裝的設計精美，或像是名牌商品的包裝、袋子常成為有價之物，然而，即使如此也只是因為商品本身才能連帶賦予外包裝價值，而無法認為包裝就是商品的一部分，包裝的滅失也無法認為是商品的缺損。既然包裝不是商品的一部分，無法認為包裝不見屬於商品缺損而無法解除契約，退一步來說，縱使認為包裝是商品的一部分，如果為檢查的必要或

是跟消費者無關的原因導致包裝不見，仍然可以解除契約^[6]。再說，消費者對商品做必要檢查，導致包裝毀損或不見，不應該被認為是可歸責於消費者事由，消費者仍然可以行使契約的解除權。

而法律上解除權的行使是形成權，也就是無需雙方的合意，僅需有權利的一方為意思表示通知即可，所以A可以主張解約退貨，賣家X的拒絕於法律上是沒有效力的^[7]。

三、若原包裝已毀損，消費者退貨是否需負擔包裝的費用（俗稱整新費）？

如果原包裝已經毀損，消費者要負擔包裝的費用。雖然依照消費者保護法第19條第1項規定，解除契約確實不需要負擔任何費用，但是，綜合參照消費者保護法第19條之2退回商品的規定^[8]，解除契約後還是有必須回復原狀而會產生費用。在原包裝毀損、遺失的情形，就會依照民法第259條第6款規定，因為消費者應返還的包裝有毀損、滅失或因其他事由，導致不能返還，應償還包裝的價額^[9]。所以包裝多少錢，消費者A就必須償還一定的金額給賣家X；當然，也必須由賣家舉證說明包裝的價額，而非漫天開價。

四、其他：書面解除契約的方式包括使用通訊軟體

此外，什麼方式屬於消費者保護法第19條規定7日法定期間解除契約的「書面通知方式」？有實務認為「以通訊軟體對話」的方式表示解除契約的意思^[10]，即屬於合法解除契約的書面通知，而不僅限於（存證）信函的方式，這樣的見解也值得注意。

五、結論

實務認為商品的包裝狀態與賣家寄出時的狀態不同，只需要討論消費者是否應該依民法第259條第6款償還價額的問題，而不影響行使解除契約的權利。回歸消費者保護法的設立，就是為了平衡交易秩序中企業經營者與消費者間不平衡的地位；而在具體案件的法律適用上，司法也確立消費者權利的正當行使，與契約解除後的法律狀態回復中，雙方所必須擔負的責任。透過如此的法律實踐，法律的實效性（effectiveness）方得確保。

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。
- II 前項但書合理例外情事，由行政院定之。
- III 企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。
- 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。
- V 通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」

[2] 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。」

[3] 消費者保護法第19條第1項。

[4] 臺灣基隆地方法院基隆簡易庭102年度基小字第1666號民事判決、臺灣臺中地方法院豐原簡易庭102年度豐小字第284號民事判決。

[5] 消費者保護法施行細則第17條：「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。」

[6] 行政院消費者保護委員會消保法字第1000004336號（2011/5/17）：「郵購買賣之消費者於收受商品後7日內，依消費者保護法第19條第1項規定得行使解除權，消費者於收受商品後，若因檢查之必要而拆開包裝或使用商品者，依同法施行細則第17條規定：『消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其所受領之商品有毀損、滅失或變更者，本法第19條第1項規定之解除權不消滅』。消費者拆開包裝或使用商品是否屬於檢查所必要，宜依個案加以判斷。消費者依消費者保護法施行細則第17條規定，其解除權雖不消滅，然商品若有毀損或滅失之情形，消費者於行使解除權時，對於企業經營者仍應依民法第259條第6款規定，就商品之毀損或滅損而減少之價值，按比例償還其價額。」

[7] 臺灣新竹地方法院新竹簡易庭105年度竹小字第328號民事判決也認為企業經營者主張「包裝皆須完整」，屬於不當設限，主張無理由。

[8] 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。

III 契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。」

[9] 民法第259條第6款：「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：……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。」

[10] 高雄地方法院高雄簡易庭108年度雄小字2979號民事判決：「原告於108年4月15日就已透過網站向被告表示其欲將系爭分享器退貨，並於同年月16日以通訊軟體對話此書面方式告知被告欲解除系爭契約，有兩造對話紀錄為憑（見本院卷第17頁至第25頁），是原告既依消保法第19條第1項，於收受系爭分享器7日內，以書面方式解除系爭契約，當認該契約業已合法解除。」

標籤

◆ 退貨，通訊交易，網購，鑑賞期，整新費