

在實體店面購物有鑑賞期可以退貨嗎？

文:雷皓明（認證法律人）、張學昌（認證法律人）· 消費·借還錢·契約· 2025-01-07

本文

一、

鑑賞期，是指消費者購買商品或服務後，可以在一定期限內退貨的權利。鑑賞期可分為法定鑑賞期與契約約定的鑑賞期：（見圖1）



圖1 鑑賞期有哪幾種？

資料來源：雷皓明、張學昌 / 繪圖：Yen

（一）法定鑑賞期

依照消費者保護法19條^[1]規定，通訊交易或訪問交易的消費者可以在收到商品或服務後7日內，不需要理由與負擔退貨費用解除契約（退貨）。

（二）契約約定的鑑賞期

依照店家與消費者之間的契約，使消費者可以依照約定的條件解除契約（退貨）或是換貨的權利。

可以退貨

購買的商品、服務有瑕疵，
可以依照民法「物之瑕疵擔保責任」要求退貨。

不可以退貨、只可以減價

個案中，如果退貨顯失公平，那麼就算有瑕疵，
消費者也只能要求降價，不能要求退貨。

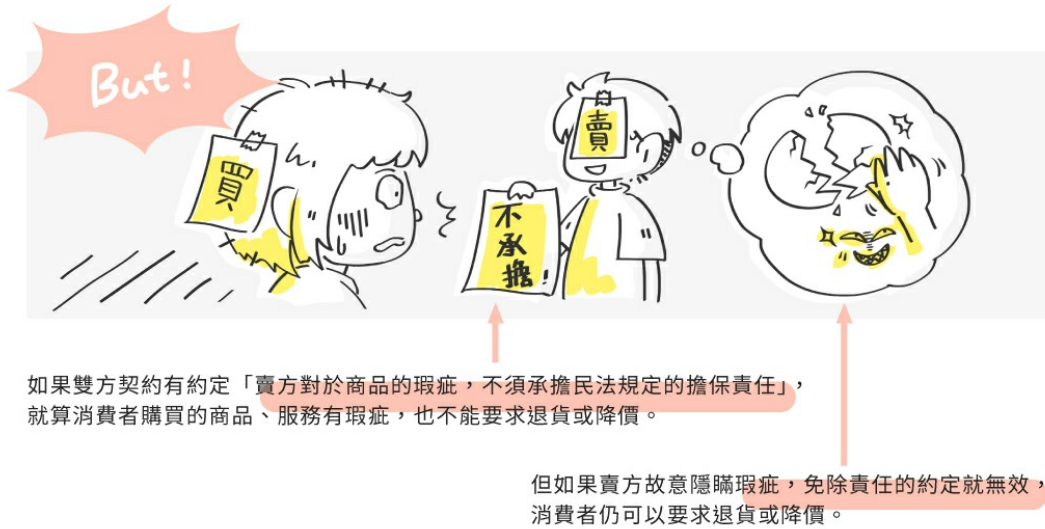


圖2 實體店面購物能退貨嗎？

資料來源：雷皓明、張學昌 / 繪圖：Yen

二、

在實體店面購物不屬於通訊交易或訪問交易，因此在實體店面購買商品、服務的消費者，不能向店家要求依照法定鑑賞期的規定退貨，只能依照雙方契約約定的鑑賞期進行退換貨。也就是說，實體店面購物不受法定鑑賞期的拘束，是依雙方契約，約定是否可以進行退換貨。（見圖2）

三、

如果實體店面購物雙方契約沒有約定鑑賞期，只有在購買的商品、服務具有瑕疵的情況下，才可以依照民法物之瑕疵擔保責任的規定要求退貨。在個案中如果退貨顯失公平的話，那麼就算有瑕疵，消費者也只能要求降價，不能要求退貨。

例如，購買房屋後發現有漏水、滲水的瑕疵，但經土木技師公會鑑定後認為漏水問題規模不大、可以修復，且修復費用相較於房屋整體買賣價格而言花費相差甚遠。在可以修復的情況下允許解除契約，就屬於顯失公平。

要特別注意，我國法院認為物之瑕疵擔保的規定可以透過特約免除^[2]。

如果雙方契約有約定「賣方對於商品的瑕疵，不須承擔民法規定的擔保責任」或類似的規定，就算消費者購買

的商品、服務有瑕疵，也不能要求退貨或降價。

例如Dell戴爾股份有限公司在其銷售條款約定，「……標準保證取代所有法令、普通法、貿易慣例、交易習慣所規範之擔保、保證、條件、條款、承諾及義務等等，包含銷售保證或條件、達成特定目的、滿足品質要求及／或與標示相符之各種保證，均於法律許可之範圍內全部排除。」

四、

但是，如果賣方有故意隱瞞、不告知買方商品、服務具有瑕疵，就算雙方契約有特約免除賣方的物之瑕疵擔保責任，買方買到有瑕疵的商品、服務，依照民法第366條^[3]規定，仍可以要求退貨或降價。

註腳

- [1] **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。」
- [2] **最高法院104年度台上字第550號民事判決**：「民法關於買賣瑕疵擔保之規定，並非強行規定，當事人得以特約免除、限制或加重之；基於契約自由原則，當事人關於瑕疵擔保責任，另有特約者，原則上自應從其特約。」
- [3] **民法第366條**：「以特約免除或限制出賣人關於權利或物之瑕疵擔保義務者，如出賣人故意不告知其瑕疵，其特約為無效。」

延伸閱讀

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

🔖 鑑賞期，退貨，換貨，物之瑕疵擔保，實體店面退貨