

消費者一定要知道的權益

買錯、買到壞商品 全都可以退

文·律宇國際商務法律事務所 林佳萱律師

唐小妮與方曉德是一對交往剛滿一年的男女朋友，為慶祝方曉德的生日，唐小妮二天一夜未闔眼的在網上搶購到「哀瘋6」，想送給號稱是3C達人的方曉德當作生日禮物。萬萬沒想到，她如此辛苦買到的「哀瘋6」竟然是「機王」，好強的她氣炸了，決定去跟賣家討個公道……

貨品不符合期待要怎麼退？

隨著商業型態的改變，基於節省時間及努力的考量，有大多數人是透過網路、郵購、電視購物，經由簡單幾個動作，消費者就可以在家輕輕鬆鬆地享有貨送到府的服務，然而，如此方便之下卻隱藏著許多的問題。

舉例而言，經常有人因個人對於顏色、樣式喜好不同，購買後欲更換顏色、樣式，但遭到業者拒絕退換，更甚者，有人收到後發現物品有瑕疵，因而要求退貨。諸如此類之消費糾紛層出不窮，消費者究竟於法律上可以主張什麼權利？

消費者要好好把握「七日鑑賞期」

所謂郵購買賣：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，使消

費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣；至於訪問買賣則是指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。

因此，前述網購、郵購、電視購物等新型購物型態，因屬於企業經營者以電視、電話、傳真、型錄、網際網路或其他類似之方法，使消費者在購買時均未能檢視商品，故屬於上開的郵購買賣。

一、郵購或訪問買賣之消費者，不論個人喜好或商品瑕疵問題，均可於7日內解約退款：

依消費者保護法第19條第1項規定，郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後7日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契

約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。

又依消費者保護法施行細則第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，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，前開規定之解除權不消滅。故而，除非消費者有超過檢查之必要行為或具有可歸責於自己之事由，造成商品有毀損、滅失或變更之情形，此時消費者方喪失7日內無條件退貨解除權外，賣家如果不許消費者退貨，則與前揭施行細則第17條規定有違。

因此，從事郵購或訪問買賣之企業經營者，如於定型化契約條款僅訂定「只有到貨當天」才可以換貨，或「拆了包裝即不能退」等之條款，即與前揭規定不符。

二、「七日鑑賞期」之起算時點

依照民法第120條第2項規定，以日定期間者，其始日不算入。因此，「七日鑑賞期」的起算應自買賣契約成立，即消費者收受商品後的第二天開始起算。又依消費者保護法施行細則第19條規定，消費者以

書面通知或退回商品的方式解除契約，其商品的交運或書面通知的發出，只要在「七日鑑賞期」內為之，即可算是遵守猶豫期間的規定。

以本件案例而言，如果唐小妮是在12月1日收到「哀瘋6」的話，計算日期則12月2日開始計算為第一天，以此類推計算「七日鑑賞期」，所以，唐小妮最遲應該在12月8日晚間12點前，以書面通知或退回商品的方式解除該買賣契約。

三、「七日鑑賞期」內退貨，運費應由賣家負擔

依消費者保護法第19條第1項規定，郵購或訪問買賣之消費者，於「七日鑑賞期」內既得無須說明理由及負擔任何費用或價款退回商品或解除買賣契約，則自無需負擔運費或手續費。

且依消費者保護法第19條第2項規定，企業經營者為郵購買賣或訪問買賣時，如果約定不得退回商品、以書面通知解除買賣契約或應扣手續費始得解除契約的話，此約定無效。故消費者仍可以行使前開契約解除權。

唐小妮可換得新的「哀瘋6」

依消費者保護法第19條第1項規定，唐小妮自得於收到「哀瘋6」隔日起算7日內，向賣家主張換發新「哀瘋6」或解除買賣契約，且無需負擔任何運費或手續費。💕

