

網購才有「七天鑑賞期」

購物後不喜歡，可退嗎？

文·張育綾（律宇國際商務法律事務所執業律師）

小哀與小諷都是標準果迷，每次蘋果公司出了新型號的手機，兩人一定會加入搶購的行列。這次蘋果公司推iPhone 6s、6s Plus，小哀選擇用門號續約的方式到電信門市續約購機；小諷則是直接到蘋果官網搶購新機。沒想到不久爆發台積電vs.三星的CPU爭議事件，小哀與小諷拿到的新手機不幸都是裝載了三星CPU！但此時小諷順利的退貨後重新下訂，幸運換到裝載台積電CPU的iPhone 6s，小哀卻只能被迫接受裝載三星CPU的”iGalaxy S6s”。為什麼會這樣呢？（本文案例純屬虛構）

網路購物的七天鑑賞期

按我國現行有效之《消費者保護法》第19條規定：

郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，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。

其中「郵購買賣」，參照《消費者保護法》第2條第10款規定：

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。

可以知道「郵購買賣」其實包含了各種型態的「非實體店面」虛擬通路銷售管道，針對原條文字義的限縮，該條也已經在通

過修正但尚未施行的新法中以「通訊交易」取代「郵購」，在文義上更貼近時下無實體店面之購物型態。

至於消費者保護法第19條針對「郵購買賣（通訊交易）」，為什麼要保障消費者享有七天「鑑賞期」或「猶豫期」呢？因為透過非實體店面的虛擬通路銷售管道購買商品，消費者無法親自接觸到商品實品，無法確認商品是否符合所需。所以「七天鑑賞期（猶豫期）」就是為了讓消費者可以在七天內，猶豫要不要留下商品，如果消費者買了商品卻後悔，可以無條件退回，不用說明退貨理由。

哪裡買有關係

正因為享有七天鑑賞期的郵購買賣受到保障的意旨在於「未能檢視商品」，如果



消費者是在實體店面購買商品，可以實際檢視商品的外觀、尺寸，由店員說明材質、功能，甚至實際試穿、試用或檢測，當然就沒有七天鑑賞期（猶豫期）的適用了。

但是消費者們也不用太過於擔心，從實體店面購入的商品，雖然沒有七天鑑賞期「無條件退貨」的保障，但如果買回家後發現有瑕疵的情形，還是可以根據民法第354條，向店家主張換貨或退貨退款，只是這時候就不是無條件的退貨了，而是必須要有瑕疵存在。

從上面的案例看來：小諷之所以能夠順利退貨就是因為蘋果公司的官網就是虛擬的網路購物平台，依照我國法律必須提供七天以上的鑑賞期（猶豫期），在期間內小諷都可以無條件退貨，所以不管是搭載三星的CPU，或是玫瑰金實品顏色看起來太娘……等等千奇百怪的理由，蘋果公司都必須要無條件接受退貨。

而小哀因為是在電信門市續約購機，電信門市服務人員都會依規定在消費者面前拆封測試，當場與消費者核對確認手機型號正確、功能正常，小哀可以實際檢視、測試商品，事後就不能在手機沒有瑕疵的情形下要求退貨。至於搭載三星的CPU是

否能算是瑕疵呢？因為目前蘋果公司提供出來的性能數據顯示，搭載三星或是台積電的CPU兩個版本的實際電池續航力差異僅僅只有3%，屬可以接受而不能認定為瑕疵的範圍，因此不接受以搭載三星CPU為理由主張瑕疵退貨。

《消費者保護法》是最低限度的標準

看到這裡可能有些讀者會覺得疑惑……

常見疑惑一：蘋果公司提供的是14天的鑑賞期，而不是7天耶！

常見疑惑二：我在百貨公司/知名賣場購買的商品，也是可以在一段期間內退换货耶！

其實《消費者保護法》是透過法律規定給予消費者最低限度的保障，如果企業經營者願意提供給消費者更好的購物條件，累積品牌信譽、提升商品買氣，那政府當然不會多加干涉。所以蘋果公司提供了比《消費者保護法》第19條規定的7天多了一倍的14天鑑賞期，百貨公司/知名賣場願意讓消費者在實體店面購物後仍然可以有一段猶豫期間，這些比法律規範更好的購物條件，消費者當然可以妥善利用囉！❤