

有關消費者於網路上購物，於 7 日內主張退費之範圍及其效力乙案

發文機關：行政院消費者保護委員會

發文字號：行政院消費者保護委員會 96.07.05. 消保法字第0960005992號

發文日期：民國96年7月5日

主旨：有關消費者於網路上購物，於 7 日內主張退費之範圍及其效力乙案，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴公司96年 7月 3日來函。

二、按「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。」、「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。」、「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。郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。契約經解除者，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 259條之規定不利者，無效。」、「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19條第 1項規定之解除權不消滅。」分別為消費者保護法（以下簡稱消保法）第 2條第10款、第12條第 1項、第19條及同法施行細則第17條所明定，合先說明。

三、貴公司來函所詢消費者經由貴公司網站購買相關產品，倘於購物前未能檢視全部商品或服務，即符合前揭消保法第 2條第10款郵購買賣之定義；其次，消費者因郵購買賣而享有 7日之猶豫期間，係屬法定之權利，企業經營者自行訂立「一經拆封，不得退換」或「一旦購買後則無法換貨」之定型化契約條款，排除消費者檢查商品之權利，即有違誠信及平等互惠原則，對消費者顯失公平，依消保法第12條規定，應屬無效之條款。

四、有關貴公司之退貨規定，請儘速依上開消保法相關規定修正，以維護消費者權益；並感謝貴公司對消保法規認知之重視。