

消保法第19條相關疑義一事

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 99.06.02. 消保法字第0990005144號

發文日期：民國99年6月2日

主旨：台端詢問消保法第19條相關疑義一事，復如說明，請 查照。

說明：

一、復 台端2010年 5月26日電子郵件。

二、查「消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。」、「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、「消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」「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。」、「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。（第 1項）郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。（第 2項）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。（第 3項）」、「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（以下稱本法）第 2條第 1款、第 2款、第 3款、第10款、第19條及其施行細則第 17條所明定，合先說明。

三、台端函詢事項，本會認為：依前揭說明，倘消費者透過網際網路向企業經營者購買商品或服務，即屬郵購買賣，此際消費者即擁有收受商品後 7日內無條件退貨解約之權利。前述意見，台端可參考援用，據此向業者主張權益；至於所陳稱「Y0000和露○詢問退貨事宜…賣家表示不可退貨…」一節，本會認為：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，前述業者若不許消費者退貨，則與前揭施行細則第17條規定有違。惟因台端並未提供更具體之資料供本會判斷，因此本案適用上仍應視個案的具體情形予以處理。

四、台端倘因此受有損害致生消費爭議，欲諮詢或申訴，除可直接撥打（1950）全國消費者服務專線電話接縣（市）政府消費者服務中心或各分中心詢問外，亦可備具書面證據資料直接向直轄市、各縣（市）政府消費者保護官請求協助。