

# 消費者網拍購物， 究竟有沒有七天猶豫期？

## 一、案情概述：

宅經濟正夯，網路購物商品多又方便，已經成為現代人的重要購物管道。林小姐在某拍賣網站上看到一件國民品牌的服飾，起標價 100 元，網頁標明該商品是全新品，原價 600 元，因為賣家不合穿所以轉賣，林小姐覺得衣服設計的不錯，而且與官網價差 500 元，於是心動下標。到貨後，林小姐發覺衣服穿起來尺寸不合，便透過留言板向賣家要求退貨，沒想到賣家說自己只是個人賣家，不同意退貨。林小姐難以接受，先透過拍賣平台業者申訴無效，於是向臺北市政府提起申訴。

## 二、申訴處理經過：

消保官請買家、賣家及拍賣平台業者三方出席協調，林小姐表示，她先前多次在網路上買衣服，只要不合穿，都可以在 7 日內退貨，但此賣家居然拒絕退貨，而且向拍賣平台業者申訴也無效，根本罔顧消費者權益。賣家則表示，自己只是個人賣家，並非專業賣場，既然已經在頁面上標明是轉賣自己不穿的商品，也都有註明衣服材質、尺寸等，買家不能因為自己不合穿而要求退貨。拍賣平台業者則提供該賣家的交易記錄，顯示賣家全部評價約 40 筆，均為購買商品的評價，以往確實沒有出售商品的紀錄。

## 三、問題研析：

依據消保法，在網路上買東西，只要是 B2C 就享有 7 日內退貨權利，因為消保法規範的「消費關係」，指的是「消費者」與「企業經營者」間因商品或服務產生的法律關係，所以只要對方是「企業經營者」（例如賣家為 B2C 型式的「網路商城」），消費者就可以主張於 7 日內解約。但如果交易對方只是偶一為之的販售行為，例如賣家僅偶爾販賣自己買過的二手商品，就可能不是企業經營者，消費者跟這類賣家交易，就無法要求 7 日內無條件退貨；相對的，如果消費者自己去販售自己的二手商品，買方也不能主張要 7 日內解約。經過協調，林小姐同意該賣家不是消保法的「企業經營者」，因此不適用消保法的 7 日內無條件退貨。消保官另外提醒林小姐，縱然消費者沒有消保法 7 天內退貨的權利，但如果商品有瑕疵，仍然可以透過民法瑕疵擔保的規定，要求業者負起責任。林小姐當場檢查商品後，確認沒有瑕疵，同意收受商品。

消保官指出，B2C 才有消保法的適用，C2C 適用消保法！但究竟是個人賣家還是專業賣場，並不是賣家自己說了算，還是要客觀檢視賣家的評價，及成交的筆數，或其他資料來判定，像有些網路商店的賣家硬凹「本賣場是個人賣家，不受消保法七天無條件退貨的約束」，其實依照消保法，只要是提供商品或服務為營業的廠商業者，不論該業者為公司、團體或個人，只要是「營業」之人，均為企業經營者。

消保官最後也提醒，自 105 年 1 月 1 日起，消費者在網路購物，所購買之物品如果是屬於「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」所規定之特殊商品（例如生鮮產品、期刊等），且賣家在網站清楚告知消費者，就算賣家屬於企業經營者，也可能排除消保法 7 日無條件退貨的權利，消費者購物時務必注意。

#### 四、參考法條：

1. 消費者保護法第 2 條第 3 款：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。
2. 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。
3. 通訊交易解除權合理例外情事適用準則(自 105 年 1 月 1 日施行)第 2 條：本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：
  - 一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
  - 二、依消費者要求所為之客製化給付。
  - 三、報紙、期刊或雜誌。
  - 四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
  - 五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
  - 六、已拆封之個人衛生用品。
  - 七、國際航空客運服務。

資料來源:臺北市政府法務局

資料日期:110/04/16