

企業經營者網站可否規定「不提供 7 日無條件退貨」？

資料來源：消費者保護處

- 一、依消費者保護法第 19 條第 1 項及第 2 項規定：「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 7 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。前項但書合理例外情事，由行政院定之」。網路交易為通訊交易之一種類型，消費者於網路購物，依消費者保護法第 19 條第 1 項本文規定，原則上仍享有 7 日無條件退貨解約之權利，但是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，企業經營者即可在網站告知消費者，該等商品「不提供 7 日無條件退貨」之情形。
- 二、「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」自 105 年 1 月 1 日開始施行，該準則就部分性質特殊之商品或服務，規定作為不適用消費者保護法第 19 條第 1 項前段之合理例外情事，以平衡企業經營者和消費者間之權益。準則第 3 條規定，通訊交易，經中央主管機關公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。另準則第 2 條規定，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消保法第 19 條第 1 項規定解除權之適用者，屬排除 7 日解除權之合理例外情事：
 - 1、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
 - 2、依消費者要求所為之客製化給付。
 - 3、報紙、期刊或雜誌。
 - 4、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
 - 5、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。
 - 6、已拆封之個人衛生用品。
 - 7、國際航空客運服務。

資料來源：消保消費者保護處

