

網購 7 日內無條件解約？合理例外情事有範圍

(新北市政府法制局)

近年來網路購物盛行，消費者對於消費者保護法第 19 條，收受商品後 7 日內得無條件解除契約，無須說明理由及負擔任何費用的規定也大多有概念。但是對於「通訊交易解除權合理例外情事」的相關內容，則時常有爭議。曾有消費者於網路購買貓砂盆，於 7 日內欲解約退款，但業者卻以「貓砂盆是毛小孩的便盆，屬於衛生用品，若已拆封就不能退貨」為由，拒絕退貨的個案，形成爭議。

新北市政府法制局局長黃怡騰指出，依據「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條第 6 款規定，已拆封之個人衛生用品，經企業經營者告知消費者，將排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權之適用，但狗、貓等寵物，屬於「物」，不發生「個『人』衛生」之問題，也因此無從適用「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，業者不應執此為由，拒絕消費者之退貨要求。

新北市消費者保護官(下稱消保官)表示，「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」成立要件是「企業經營者告知消費者」因此除了商品為易於腐敗商品、依消費者要求所為之客製化給付、已拆封之影音商品或已拆封之個人衛生用品等外，企業經營者也必須清楚註明，告知消費者該商品不適用 7 日解除權，否則仍應回歸消費者保護法第 19 條辦理。

消保官進一步指出，特殊性質之商品或服務，經企業經營者告知消費者後，雖不適用 7 日解除權之規定，但不影響消費者依民法或其他法規規定可主張之權利，例如商品如果有瑕疵，消費者仍可向企業經營者主張物之瑕疵擔保責任，請求更換新品、減少價金或解除契約等。消費者若發生消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線電話諮詢，保障自身消費權益。

〈林務局農林航空測量所政風室摘錄〉

資料來源：行政院消費者保護會