



退貨糾紛多，消費者購物前應三思！

「奇怪！爲什麼購物七日內想要退貨，業者卻拒絕同意退貨呢？」，行政院消費者保護委員會（簡稱行政院消保會）統計農曆春節6天假期，共接到77通電話諮詢，發現春節期間購物退貨糾紛案件最多，竟高達36件，其中有24件是詢問購物後七日內可否無條件退貨。

行政院消保會認爲農曆春節，消費者可能受到年節氣氛及業者促銷影響下而倉促購物，當消費者發現購買物商品不符自己需要，向業者表示要辦理退貨還錢，卻遭業者拒絕，引發消費者抱怨認爲，依照消費者保護法（簡稱消保法）規定，消費者應有七日期間可以辦理退貨，而業者卻拒絕退貨，似有違反消保法之規定。

行政院消保會表示，多數消費者在詢問退貨問題，都誤認消費者購物後，都有七日退貨保障規定適用，然而依據消保法第19條第1項規定，只限於「郵購買賣」或「訪問買賣」之消費者，才能享有購物後，不用說明理由及負擔任何費用或價款，對於所買受的商品，如果有不想購買，在收到商品後七日內，以退回商品或以書面通知企業經營者方式，達到解約退款目的。

換言之，消保法規定消費者可以七日內無條件退貨的交易方式，僅限於「郵購買賣」和「訪問買賣」二種交易型態。所謂「郵購買賣」，依據消保法第2條第10款規定，僅限於企業經營者是以廣播、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，讓消費者未能檢視商品而與企業經營者所成立之買賣。另外所謂「訪問買賣」，係指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所成立之買賣。故一般到賣場或實體商店購物，消費者都沒有消保法有關七日內無條件退貨的權利。

行政院消保會提醒消費者，購物前應三思，不要受到業者促銷利誘而倉促購物，另外在一般賣場及實體商店購物，消費者並沒有消保法第19條第1項規定，可以無條件在七日內退貨權利，消費者如因而發生消費糾紛，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至1950.gov.tw網站線上申訴，以保障自身權益。

