

解密賣家話術，「沒錄影，不能退」，咁有影？

收到瑕疵商品 「沒錄影不能退」



近年來網路購物盛行，不論是購物網站下單或是直播拍賣，待消費者收到商品後，紙箱上或在賣家提醒下經常會看到「開箱請全程錄影，如果沒錄影，遇缺貨或寄錯等問題就不負責。」，然而這樣的標示，是否真正有法律效益，消費者是否就得吃這個悶虧。

在 111 年 10 月號 498 期《消費者報導雜誌》及 10 月 27 日的線上影音諮詢，我們邀請到梁家瑜律師來向消費者說明相關法規。梁律師從消保法的「7 日鑑賞期」規定之適用說明切入，包含網路購物是否適用「7 日鑑賞期」之規定，哪些商品條件屬於《消保法》第 19 條第 1 項規定之「合理例外情事」之規定，讓消費者更瞭解自身的權益以及碰到相關消費爭議時該如何主張。

梁律師更深入的提到《民法》與《消保法》對退換貨之見解，以本次主題為例，倘若網路賣家要求消費者應於收受商品開箱過程中全程錄影始能退貨，這樣的預告屬於加重買家之責任而讓賣家自身法律責任減輕，有違反誠信原則及造成顯失公平之情形，於司法實務上可能會遭法院認定為無效條款，而認為買家不受該條款之拘束。所以，買家的「7日鑑賞期」資格不應受到開箱是否錄影而影響。

但梁律師也呼籲，對於網路購物雖法律上有相關規定來保護消費者，但以消費者自我保護為主的角度以及依照我國《民事訴訟法》上舉證責任分配原則來看，仍建議消費者應於開箱過程中全程錄影，倘與賣家發生消費爭議而走入司法程序時，開錄影即可成為證據。梁律師也提到，有些買家會以相片作為佐證，但因相片爭議較大，在過去處理的個案經驗上看來，錄影相較拍照存證也更具說服力及可信度，更能確實保障消費者自身權益不受侵害。