

網購2次都沒取貨被告！買家
罕見遭公訴求償

4大消保小常識：不取貨你會
負哪些責任

112年9月份消保宣導
嘉義市政府財政稅務局政風室

Q 網購下單後可以不取貨嗎？會不會被告？

一般網路購物，消費者有7日猶豫期，可於到貨前或取貨後7日內解約退貨，不會構成犯罪。

消費者下單後如果發現是一頁式廣告詐騙，或找到更適合產品，或單純不想買了等因素，只要沒有購買意願，都可以通知賣家解約，無須屈從賣家言詞，勉強取貨付款。如果是宅配到府，可以直接請貨運業者帶回，如果商品已經到超商，消費者可以不取貨。

Q:如果是客製化商品，可以不取貨嗎？

客製化商品、生鮮產品等依規定之特殊商品，並無7日無條件退貨的權利。

除非商品有瑕疵，否則應履行契約，若不取貨付款，則可能有違約問題，而賣家可就運費、商品價金向買家提出民事求償。（特殊商品可參考「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之規定）

Q網路賣場公告「不得棄單，否則需賠償」怎麼辦？

此違反消保法所賦予給消費者的權利，約定無效。

消費者在網路購物，一般商品均享有7日的猶豫期間，以保障消費者有檢視商品的機會，若網頁公告「下單後不得取消訂單」，「如不取貨須賠償商品價格、運費」等，已違反消保法所賦予給消費者的權利，依消保法第19條第5項規定，其約定無效。

此外，依消保法第19條，退回商品之運費應由業者負擔，所以如果業者網頁宣稱消費者應賠償運費等約定內容，亦屬無效。

Q:任意下單、多次不取貨會有什麼責任嗎？

1. 如果無購買意願仍惡意下單及棄單，可能須承擔刑事「間接毀損罪」的責任
2. 若造成廠商損失，可能須負擔民事損害賠償責任（侵權行為、債務不履行）
3. 若多次棄單違反會員條款，可能會被平台列為黑名單，無法購物

部分不肖廠商對於消費者未取貨，會以訊息傳訊警告「本賣場將以刑法355條毀棄損壞、民法234條受領遲延，對您提告」、「公司將針對您下標購買的IP和你的帳號提告詐欺、背信或毀損罪」，並且要求消費者給付和解金否則將提出告訴，這很可能是詐騙手法，民眾一定要多加留意。

網購下單後可以不取貨嗎

消保
小常識

部分不肖廠商對於消費者未取貨，會以訊息傳訊警告「本賣場將以刑法355條毀棄損壞、民法234條受領遲延，對您提告」、「公司將針對您下標購買的IP和你的帳號提告詐欺、背信或毀損罪」，並且要求消費者給付和解金，否則將提出告訴

⚠️注意⚠️這很可能是詐騙的手法！

網路購物後，可不可以不取貨呢？

一般網路購物，消費者有**7日猶豫期**，可於到貨前或取貨後7日內解約退貨，不會構成犯罪。消費者下單後如果發現是一頁式廣告詐騙、或找到更適合產品、或單純不想買了等因素，只要沒有購買意願，都可以通知賣家解約，無須屈從賣家言詞，勉強取貨付款。如果是宅配到府，可以直接請貨運業者帶回；如果商品已經到超商，消費者可以不取貨。

如果是客製化商品，可以不取貨嗎？

客製化商品、生鮮產品等依規定之特殊商品，並**無7日無條件退貨的權利**。除非商品有瑕疵，否則應履行契約，若不取貨付款，則可能有違約問題，而賣家可就運費、商品價金向買家提出民事求償。（特殊商品可參考「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之規定）

網路賣場公告「不得棄單，否則需賠償」怎麼辦？

此違反消保法所賦予給消費者的權利，**約定無效**。消費者在網路購物，一般商品均享有**7日的猶豫期間**，以保障消費者有檢視商品的機會，若網頁公告「下單後不得取消訂單」，「如不取貨須賠償商品價格、運費」等，已違反消保法所賦予給消費者的權利，依**消保法第19條第5項**規定，其約定無效。此外，依**消保法第19條**，退回商品之運費應由業者負擔，所以如果業者網頁宣稱消費者應賠償運費等約定內容，亦屬無效。

任意下單、多次不取貨會有什麼責任嗎？

- 1 如果無購買意願仍**惡意下單及棄單**，可能須承擔刑事「**間接毀損罪**」的責任
- 2 若造成廠商損失，可能須負擔**民事損害賠償責任**（侵權行為、債務不履行）
- 3 若多次棄單違反會員條款，可能會被平台**列為黑名單**，無法購物

參考條文

消費者保護法第19條、消費者保護法施行細則第18條、刑法第355條、民法第184條



臺北市府法務局消保網
Department of Legal Affairs, Taipei City Government
(Consumer Protection)





嘉義市政府財政稅務局政風室關心您

資料來源：台北市政府法務局消保網