

網購退大型家電可能遭收「整新費」 中市法制局呼籲民眾先做好功課

- 資料來源：臺中市政府法制局

網購退大型家電可能遭收-整新費

雙 11 網購血拼日剛過，接續還有新年及尾牙消費熱潮，臺中市政府法制局提醒，網購商品雖可在「7 天猶豫期」內無條件退貨，但洗衣機、冷氣機等大型家電經安裝後難以回復全新狀態，消費者可能被業者要求支付「整新費」，呼籲民眾購買前多做功課，做個聰明的消費者。

法制局說明，按照「7 天猶豫期」機制，消費者如果要退貨網購品，須將商品回復至商品到貨時的原始狀態，且保持完整包裝（包括商品本體、配件、贈品、保證書、原廠包裝及所有附隨文件或資料的完整性），連同贈品等隨商品附送物件，也須一併返還業者。如退還貨品無法回復成原來業者寄出的狀貌，恐面臨業者索取「整新費」。

法制局長李善植呼籲，保護自身權益，民眾除多貨比三家看價錢，也可善用網路搜尋，了解業者歷年口碑、信譽、被投訴的理由及後續解決狀況。購買大型家電，建議先測量預定擺放的空間能否容納，或到實體店面檢視商品實物狀況及功能，避免衝動購物事後想退貨，需花更多時間、精力與業者周旋，還不一定能全額退費。

法制局說明，臺中市 107 年受理電器及周邊產品類消費爭議申訴案件共 264 件，佔全年受理件數第 6 名；其中，透過網購方式有 137 件，佔案件的 52%，而大型家電有 77 件，申訴內容涉及業者加收回復原狀的整新費用有 43 件，是常見的爭議商品類型。

法制局強調，基於電器的商品性質，往往難以當場檢驗，因此電器的退貨商品是否因消費者拆封檢查，造成有難以回復原狀的情況，進而產生整新費用，須要視個案加以釐清。但如是退貨商品的例行性檢測及重新包裝，就應屬於業者營業成本範圍，不該轉嫁消費者承擔。

消費者如有任何消費上的疑慮，可在平日上班時間（每週一至週五上午 8 時至 12 時、下午 1 時至 5 時），利用市話或手機撥打全國性消費者服務專線「1950」（付費電話），或 04-22289111 分機 23800，由臺中市政府或消費者所在地縣（市）政府消費者服務中心人員為您服務，或親至臺中市政府消費者服務中心現場諮詢。