

ネット通販で購入、返品できる？

2010年6月21日号

「インターネット通販で購入したセーターが、思ったような色ではない、クーリング・オフしたい」「モバイル通販で買った靴のサイズが合わないので、サイズ交換したい」最近こういった相談が増えています。

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の販売方法で購入した際、消費者が冷静に考え直す機会を得て、一定期間内に無条件で契約を解除できる制度です。

カタログやインターネットで商品を確認できる通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。通信販売事業者がそれぞれ独自に定めている返品特約に従います。返品特約は、「10日間返品可能」「不良品以外一切返品交換不可」など事業者により異なります。

返品の定めの記事が無い場合は、平成21年12月1日に特定商取引法が改正され、届いてから8日以内に消費者が送料を負担して返品できるようになりましたが、事業者の返品特約の有無や、返品特約の内容を必ず確かめ購入しましょう。