

# くらしの安心情報

## 情報ファイル NO.78

平成 21 年 12 月 10 日

通信販売でカーテンを購入したらイメージが違いすぎたので、返品したいのですが.....。

### 相談内容

【相談者 20代 女性】

インターネット通販でカーテンを購入しました。3日後に商品が届きましたが、あまりにも商品のイメージが違っていました。返品したいのですが、広告には返品について何も書かれていません。返品できるでしょうか...？

### 対処方法

通信販売は、法律で広告に返品や解約に関するルールの表示を事業者<sup>1</sup>に義務付けていましたが、返品等のトラブルが多発していたため、「商品の返品の可否・条件・送料の負担を広告に表示していない場合は、受け取った日から8日以内に、送料消費者負担で返品(契約の解除)が可能」となりました。(H21年12月1日「改正特定商取引法」施行)

- ・ 相談者には、広告に返品についての表示がないので、商品を受取った日から8日以内に相談者が送料を負担し、返品することができることを助言しました。
- ・ 通信販売は、いったん契約すると、返品については事業者の設けたルールによることになるので、契約の際には返品できるかどうかを必ず確認しましょう。
- ・ なお、返品についての表示には、「パッケージを開封してしまったら返品できない」「商品到着後 日以内」「商品に欠陥があれば返品できる」等、様々な条件がついていることがあるので、確認することが大切です。
- ・ 困ったら、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターにご相談ください。

イメージ違いすぎ！



発行：くらしの安心ネットとやま（事務局：富山県消費生活センター）

ご相談は...

TEL：076 - 432 - 9233（消費生活相談）

076 - 433 - 3252（消費者金融・多重債務相談）

高岡支所 0766-25-2777（消費生活相談、消費者金融・多重債務相談）