

通信販売で買ったものの問題点

は・・・

これはよいと思って通信販売の商品の購入を申し込んでも、それが届かなかったりとか、届いても実は粗悪品であったとか商品が壊れていたなどという問題があるときがあります。

こういうときはどうしたらよいのでしょうか。



まず、通信販売ではいつ契約が成立するのでしょうか。これを考える必要があります。

契約が成立していなければ、まだ買ったことになっておらず

したがって解約の問題は生じません。

他方、契約が成立していれば、もう買っていることになりますから、改めてこれを解約できるかどうかを考えなくてはなりません。

◇契約の成立時期

一般に契約は、「申込み」とこれに対する「承諾」があったときに成立します。通信販売では、購入者が購入を申し込んだことが「申込み」に該当し、販売業者からメールなどで注文を受け付けたことの連絡があったときに「承諾」があり、契約が成立したことになります。

なお、事前の連絡がなく商品が届いたときは、原則として商品が届いたときに契約が成立しますが、インターネット通信販売の場合、利用規約に商品を発送したときに契約が成立したものとみなすと記載されていることが多いので、注意が必要です。

◇申込みの撤回をするには

契約が成立してしまうと、原則として申込みをキャンセルすることはできません。

したがって、商品はもういらないということであれば、契約が成立する前に、最初にあなたがした購入の「申込み」を「撤回」をしておく必要があります。

まずは取り急ぎ、電話やメールでキャンセルの連絡をするようにしましょう。

後日証拠を残しておくため、電話やメールでキャンセルをした日時を記録するとともに、改めて注文を撤回することを記載した配達証明付きの内容証明郵便を送っておくとよいでしょう。

◇商品が壊れていたとき

運送の途中で、梱包や運送業者の取扱いが悪かったことなどが原因で商品が壊れることはままあることです。



この場合は、発送されているので、契約は成立しています。問題は、商品が壊れたことの責任を販売業者に問えるかという点にあります。

一般に通信販売においては、販売業者において商品を購入者のもとまで届けることが契約の内容になっています。これを持参債務といえます。

持参債務の場合には、業者は壊れていないものを購入者に届けて初めて契約を守ったことになるのです。したがって、届く前に商品が壊れていた場合は、販売業者は契約を守っていないことになり、購入者としては、壊れていない商品を改めて届けるよう請求することができます。これに販売業者が応じないときは、契約を解除することができます。壊れた原因が販売業者にあるうが、運送業者にあるうがこれは変わりません。

◇商品が粗悪品であった場合

通信販売では、購入者がカタログや広告で商品の購入を決定するのが一般的です。したがって、契約をすればこのカタログなどの記載があるのと同様の商品を販売業者は届けなければなりません。実際の商品がカタログなどと異なり、粗悪品であるということであれば、販売業者はこの義務を果たしていないことになりますので、購入者は改めてカタログや広告どおりの商品を届けることを請求できます。これに販売業者が応じないときは契約を解除できます。

ただし、商品がカタログや広告より少々安っぽいという程度の違いだけでは、いまだ義務を果たしていないとはいえないでしょう。通信販売では気をつけなくてはならないところです。

《参考となる法令など》

民法522条、97条1項、527条

実際にお困りのことなどございましたら、お問い合わせください。

専門家を紹介いたします。