

通信販売やネット・オークションの場合



Q1 何が原因でトラブルになったと思う?

Q2 どうすればトラブルにならなかったと思う?

Q3 トラブルだと思ったら、どう対処する?

解説

A1 ネット通販の場合、申込ボタンをクリックし、相手から承諾の返信が来た時点で契約が成立しますから、消費者の都合で一方向的に契約解除することはできません。

A2 ネットショップは販売価格や代金の支払い方法、時期、連絡先等の重要事項のほか、返品や交換について表示するよう法律で定められています。返品の内容(返品特約)はネットショップごとに異なりますので、申込の前に必ず確認しましょう。

A3 通信販売では、クーリング・オフは使えません。ただし、返品の内容(返品特約)が記載されていない場合は、商品の到着後8日間以内であれば、送料自己負担で返品できます。トラブルに遭った時に備えて、メールや確認画面を保存し、後から確認できるようにしましょう。