

つくばみらい 相談事例

テレビショッピング

★テレビショッピングで、簡単に腹筋が鍛えられるという商品を注文し試したところ、思うようにできませんでした。返品を申し出たところ、断られてしまいました。なぜですか。

テレビショッピングは、**通信販売**に該当します。通信販売では、消費者が広告などの情報を元に自由に商品を選び自ら申し込むため、**クーリング・オフ制度の適用はありません**。

消費者が返品する場合は、販売業者が決めた返品制度に従うことになります。返品制度は、原則販売業者が自由に決めることができますので、「**返品不可**」と表示されていれば**返品はできません**。

販売業者が返品制度について広告などに表示をしていない場合には、商品到着後 8 日間は、**送料消費者負担**で返品することができます。ただし、開封した商品、通電した家電製品などは返品できない場合がありますので、**注文前に必ず確認**しましょう。

テレビショッピングでは、返品制度などの「**契約条件**」の表示時間が短く分かりにくいことがあります。テレビ画面で確認できない場合は、電話などで申し込む際に説明を求め、**納得してから注文**してください。