

賣場中之專櫃人員找客人以做問卷為名而進行兜售之實是否屬於訪問買賣等問題一案

發文機關：行政院消費者保護委員會

發文字號：行政院消費者保護委員會 95.03.03. 消保法字第0950001887號

發文日期：民國95年3月3日

主旨：有關台端詢問賣場中之專櫃人員找客人以做問卷為名而進行兜售之實是否屬於訪問買賣等問題一案，復如說明，請 查照。

說明：

一、台端94年 2月27日電子郵件敬悉。

二、有關台端所詢案例，依消費者保護法（以下簡稱消保法）第 2條第11款規定，「訪問買賣：指企業經營者，未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，而發生之買賣。」，買賣方式若符合上開定義，消費者即有同法第19條七日內無條件解約權之適用。次依本會91年 5月10日消保法字第0910000504號函釋意旨「訪問買賣除應檢視契約成立之處所、邀約之過程外，尚應斟酌契約成立時，消費者有無同類商品之比較機會及是否無心理準備等因素決定之。如企業經營者未經消費者邀約，即誘使前往其營業處所，並趁機推銷商品；契約成立之時，亦無同類商品可供比較，消費者在無心理準備下所生之交易行為，可認為有消保法第19條有關特種買賣規定之適用。」

三、消保法施行細則第17條規定「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第19條第 1項規定之解除權不消滅。」，企業經營者倘以定型化契約條款約定「拆封後不予退回」，有違平等互惠及誠信原則，對消費者顯失公平，係屬無效條款；其次，有關解約通知寄送處所，依民法第29條規定，法人以其主事務所所在地為住所，惟實務上對於總公司與分店之關係究為同一法律主體或加盟關係往往無從以外觀斷定，為避免爭議，建議可將其同時列為正本及副本收受者。

四、依消保法第43條規定「消費者與經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起15日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。」，台端若有消費爭議可依上開規定進行申訴，或撥打全國性消費服務專線電話「1950」。