

「申訴人李○○君與○○電信股份有限公司之消費爭議事件，『保固期間』應如何適用」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 97.03.21. 消保法字第0970002673號

發文日期：民國97年3月21日

主旨：貴府函詢「申訴人李○○君與○○電信股份有限公司之消費爭議事件，『保固期間』應如何適用」一案，本會意見如說明，請查照。說明：

一、復貴府97年 3月26日南市行消字第 09726509390號函。

二、前揭來函說明一意旨陳稱：「申訴人李○藩君向○○電信股份有限公司購買之『手機充電器』故障，而該公司則表示：『欲更換新品，所更換後新品之保固期仍自第一次購買時起算，更換次數僅以一次為限』，申訴人請求向本會請釋。」部分。本會認為：倘若○○電信股份有限公司販售電器產品，為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，針對「保固期間之瑕疵擔保責任」及「保固期間之瑕疵品更換責任」等定型化契約條款（消費者保護法第 2條第 7款），縮短民法第 365條所訂之瑕疵擔保期間及減免民法第 354條、第359 條應負之瑕疵擔保責任，係將風險透過定型化契約條款移轉給消費者承擔，此時即有違反消費者保護法第12條所示之平等互惠原則，該定型化契約條款無效。

三、復查，『保固』並非屬民事法律用語，而「保固一詞係源自建築界或工程界，乃承攬人於完工驗收後，於瑕疵擔保責任外，另以自己工料費用為工作物改善或修補之行為，以維持原預定之效用」（臺灣高等法院94年度上易字第 290號判決參照）。來函說明三所詢「『保固期間』應自何時開始起算」部分，本會認為：目前實務上所通稱之「保固」，參照前揭法院判決意旨，應包括「瑕疵擔保責任」及「維持預定效用責任」，準此，倘若企業經營者與消費者間就「商品保固期間起算時點」之定型化契約條款解釋有疑義，即應探求契約雙方當事人真意，於具體個案中為有利於消費者之解釋（消費者保護法第11條參照），又倘消費者因使用震○電信股份有限公司所出售之「手機充電器」造成損害，除非該公司能舉證證明「手機充電器」，業符合目前科技所要求者外，否則即應依消費者保護法第 7條規定負損害賠償責任。惟前揭說明之適用仍應就具體個案事實有無符合前揭法條要件加以認定。