

消費者於門市購買手機衍生消費爭議乙案

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 97.04.02. 消保法字第0970002871號

發文日期：民國97年4月2日

主旨：消費者於門市購買手機衍生消費爭議乙案，本會意見如說明，請查照。

說明：

一、復台端97年 5月 9日致本會電子郵件。

二、按郵購買賣依消費者保護法（以下稱消保法）第 2條第10款之規定，係指「企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。」台端來函所詢事項是否為郵購買賣，仍應就具體事實有無符合上該條款之要件認定，倘消費者如已有檢視商品之機會，即難遽論有郵購買賣之適用。

三、消費者與業者間之買賣契約，雖不符合消保法中郵購或訪問買賣規定，惟倘符合定型化契約規定，仍有消保法關於定型化契約規定之適用。消保法第11條第 1項、第12條第 2項第 1款規定，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則，如果定型化契約中的條款違反平等互惠原則時，推定顯失公平，該條款即屬無效。當貨物有瑕疵時，業者所訂之「貨物出門，概不退換」之定型化條款，排除顧客之瑕疵擔保請求權使顧客支付之價款和其獲得之物品失去「對價上之平等」，顯然該條款違反平等互惠原則，推定顯失公平，依消費者保護法規定，應屬無效。是以，「貨物出門，概不退換」之條款，剝奪顧客之瑕疵擔保權利，並導致契約之目的難以達成，依上開規定顯失公平，係屬無效。故如消費者與業者間之買賣契約中所用之條款倘涉有違反誠信原則或平等互惠原則時，消費者自得依消保法第11條、第12條規定主張權利。惟有無違反誠信或平等原則，仍應由司法機關視具體個案作最終判斷。

四、消費者如認權利受有損害，擬向有關機關申訴時，得依消費者保護法第43條規定，向企業經營者、消費者保護團體或直轄市、縣（市）政府消費者服務中心或其分中心申訴，或打1950全國消費者服務專線電話申訴及諮詢；如未獲妥適處理，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴；消費者於申訴未獲妥適處理時，亦得依消費者保護法第44條向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。