

台端函詢買東西超過 7 日後才發現有瑕疵，是否可以向店家換貨一案

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 97.07.29. 消保法字第0970006612號

發文日期：民國97年7月29日

主旨：台端函詢買東西超過 7 日後才發現有瑕疵，是否可以向店家換貨一案，復如說明，請參考。

說明：

一、台端97年 7月27日電子郵件敬悉。

二、按「郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後 7 日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。」為消費者保護法（以下簡稱消保法）第19條第 1項所明定，上開規範賦予消費者得在 7 日內行使法定解除權之立法目的，係為平衡消費者在購買前無法獲得足夠之資訊，或無充足之時間加以選擇，特別採取將判斷時間延後之猶豫期間制，以供消費者仔細之考慮，倘交易型態符合「郵購買賣」或「訪問買賣」之要件，消費者向業者主張解約退貨，並不需要有任何理由，合先敘明。

三、次按物之出賣人依民法第 354條規定，應擔保買賣標的物無瑕疵。買受人依同法第 356條第 1項規定，應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物，如發現有應由出賣人負擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人。買賣標的物若有瑕疵，依其實際情形，買受人得解除契約、請求減少價金或請求另行交付無瑕疵之物（同法第 359條、第 360條及第 364條參照），相關權利行使之期限為買受人依第 356條規定為通知後 6 個月內或自物品交付時起 5年內（同法第365 條第 1項參照）。本案依來函所述，所購買之物品具有瑕疵，台端可參照上開民法相關規定行使權利。

四、依消保法第43條規定「消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、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 1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」，台端若遇有消費爭議可依上開規定進行申訴，或撥打全國性消費者服務專線電話「1950」進行諮詢。