

主旨：為保障消費者權益，凡商場上所將「貨物出門，概不退換」之告示，均應予以制止，請即宣導并改正之。

發文機關：經濟部

發文字號：經濟部 84.10.16. 經（八四）商字第84221996號函

發文日期：民國84年10月16日

主旨：為保障消費者權益，凡商場上所將「貨物出門，概不退換」之告示，均應予以制止，請即宣導并改正之。

說明：

- 一、依民法第三百五十四條以下規定，顧客買到瑕疵品，可以要求解除契約或減少價金，或另行交付無瑕疵之物，此乃顧客之瑕疵擔保請求權，業者片面宣稱「貨物出門，概不退換」，事先排除顧客之瑕疵擔保請求權，顯然違反民法規定。
- 二、復查消費者保護法施行細則第九條規定：「本法所稱定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示或其他方法表示者，亦屬之」，是以，業者所張貼之「貨物出門，概不退換」係屬「定型化契約條款」。為保障消費者權益，「消費者保護法第十一條第一項、第十二條第二項第一款規定，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。又，消費者保護法第十二條第二項第三款規定，契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者，推定顯失公平，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。