所詢高雄市政府受理之消費爭議申訴協調案中，涉及消費者保護法第19條第 1項適用疑義一案

發文機關：行政院消費者保護處

發文字號：行政院消費者保護處 101.12.24. 院臺消保字第1010081769號

發文日期：民國101年12月24日

主旨：所詢貴府受理之消費爭議申訴協調案中，涉及消費者保護法第19條第 1項適用疑義一案，復如說明，請參考。

說明：

- 一、復貴府 101年12月19日高市府秘消字第 10130811600號函。
- 二、按「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，所為之買賣。」、「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。」分別為消費者保護法（以下簡稱消保法）第 2條第11款及第19條第 1項所明定。另行政院消費者保護委員會93年 4月29日消保法字第0930001055號函說明：「訪問買賣之買賣標的物以分期給付方式交付者，其有關 7日猶豫期間之計算，仍應就分期給付之給付標的物依契約內容與目的、交易習慣與前後期產品牽連關係等因素，依具體個案判斷之」，合先敘明。
- 三、所詢申訴人主張於 101年10月27日在某夜市向業者推銷人員購買教學商品，10月30日收到商品，惟於11月 2日21時始完成電腦安裝，然「十萬題庫」內容闕如；對前揭事實究以「教學商品」有體物收受或「電腦安裝完成」之翌日方起算其 7日一節。按訪問買賣賦予消費者 7日猶豫期間之立法目的，係為讓消費者有充分之時間判斷所購買之商品是否適用，倘教學商品分次給付，而各項商品間具有牽連關係，於消費者僅收到部分商品而無法判斷整體契約是否符合需求之情形下即開始起算猶豫期間者，難謂符合前述立法目的。
- 四、有關消費訴訟，實務判決有依個案情節引用外國立法例作為法理者。依歐盟2011/83/EU指令第 9條第 2項第 2款第 1目規定，在一筆訂單訂購多數商品而分別送達之情形，以消費者實質持有該最後一項商品之日為猶豫期間之起算日（the withdrawal period referred to in paragraph 1 of this Article shall expire after 14 days from: ……in the case of multiple goods ordered by the consumer in one order and delivered separately, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last good. ）。
- 五、我國實務相關判決，以臺灣臺中地方法院臺中簡易庭98年中小字第2072號小額民事判決為例，其案例事實略以，原告（消費者）主張於風景區遊玩時，經被告公司之業務員推銷，訂購兒童數位學習機，其中「USB搖桿」至同年 5月12日始收到，經使用後發現不適用，原告乃於同年月15日寄發存證信函，通知被告解除買賣契約。被告則主張原告已於98年 4月28日收到被告寄運之全部商品，被告於同年 5月 1日派工程師到原告指定處所安裝並開通課程， 5月12日收到「USB搖桿」係屬贈品，原告解約已逾 7日期間。法院判決理由指明：「縱使本案搖桿係屬贈品，……搖桿之功用是在輔助年齡較小的朋友操作電腦，則原告自應待收到搖桿後，始能判斷系爭產品是否適用，而原告係於98年 5月12日始收到搖桿，經使用後發現不適用，原告乃於同年月15日以存證信函通知被告解除買賣契約，該信函業經被告收受，並未逾 7日之猶豫期間。

」錄供參考。