

保證書，「保證」讓消費者吃虧

案情：

本人於 95 年 12 月 23 日到家福股份有限公司台中中清店（以下稱家樂福），購買由 A 公司製造、具有 DVD 播放功能的點唱機一台。然於使用過程中卻發現無法讀取 DVD，乃於 96 年 4 月間，將機器及保證書送回家樂福，請求維修。

詎料，家樂福於同年 4 月 19 日表示，廠商報價需收取新臺幣（以下同）4,000 元的維修費。本人以為商品從購買至送修，尚在保證書所記載「自購買日起免費保固一年」的期限內，廠商要求支付維修費用並不合理，故請消基會中區分會代為協調。

消基會處理：

消基會受理申訴後，即去函 A 公司，A 公司於回函中表示：

1. 送修的點唱機經檢測，係為 DVD 托盤不讀碟，且硬碟轉速慢，經查此台機器為 94 年 1 月 10 日出貨給台北市金門音響。
2. A 公司稱保固分為二種情形：(1)保證卡未寄回，依出廠日期保證一年三個月。(2)保證卡有寄回，依購買日期保證一年。
3. 本案消費者購買機器後並未寄回保證卡，且該機器距出廠日期已 2 年 3 個月；消費者又未能提出購買證明的發票，故報價更換。
4. 廠商表示，願加贈歌曲至 212 集、價值 4,500 元的補償方式解決此一爭議案，但為消費者所拒。因雙方認知差距頗大，現仍由消基會介入協調中。經進一步協調，業者同意免費為消費者更換 DVD 托盤，並加贈 16G 硬碟，雙方達成和解。

消基會說明與建議：

本案爭議在於，保證書有關商品保證期限條款的契約解釋及其法律效力問題。

按依《消費者保護法》第十一條第二項規定，「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。」同法第十四條亦規定，「定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。」

此外，企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書，保證書應載明：1. 商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。2. 保證之內容。3. 保證期間及其起算方法。4. 製造商之名稱、地址。5. 由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。6. 交易日期。此為《消費者保護法》第二十五條所課予企業經營者應作為之義務，不得藉故免除之。

再依《消費者保護法施行細則》第二十六條，如有未出具保證書或有保證書未記載上開應記載事項之情事，仍不能免除其保證責任。

本案消費者購入該點唱機的時間在 95 年 12 月 23 日，已經有經銷商家樂福在保證書上經銷商欄位內蓋章確認，並填具安裝日期，其證明方法不以提出發票為限。雖消費者未將此保證書寄回廠商，然商品保證書保證範圍說明已載明「本產品在正常使用下自購買日起免費保固一年」，足見其保證期限係自購買日起算，而非自產品出廠日起算。

雖該商品保證書另有記載「請務必將本商品保證書之註冊聯填妥寄回本公司」，但此並非保證期限條款之約定，且該保證書未寄回公司之效果如何，也未載明於保證書內。廠商所稱未寄回保證書者，保證期限依出廠日期保證一年三個月，既非消費者所得預見，即不得主張構成契約的內容。

再者，廠商雖於保證書內記載「保證書之註冊聯未寄回本公司者，本公司不負保證責任」或「保證責任自產品出廠日起算」等內容，唯依前揭條文的規定，縱使其所出具之保證書的內容與《消保法》第二十五條之規定不符，仍應對消費者負起品質保證之責任。

因此，本案消費者將商品送請維修時，尚未逾保證期限，廠商仍應履行免費修復之義務，建請廠商勿拘泥於公司內部規定，保證責任仍應依憑保證書之記載，以免徒增糾紛，影響商譽。

又經銷商在本案中仍與廠商負連帶責任。依《民法》第三百六十條，屬商品之出賣人，消費者如因商品缺少其所保證之品質而受到損害，縱使已逾保證書所載的保固期限，仍得據此請求經銷商賠償。

此項損害賠償請求權的法律性質，屬債務不履行損害賠償請求權，依《民法》第一百二十五條，其請求權時效為 15 年，消費者得請求回復原狀（本案即請求修復），如經消費者定相當期限催告後，業者逾期仍不修復時，消費者得請求金錢賠償。故呼籲業者應站在消費者立場，積極保障消費者的權益。

基隆地檢署政風室 關心您