

漏水惡夢

消費者稱因業者到府裝設冷氣機時，排水孔施工不當，每遇颱風或大雨，即從冷氣機滲水，屢修不復數年之久，向消基會申訴後，業者卻主張是消費者家中牆壁原本即有瑕疵才會漏水。因雙方歧見過大，本案最後無法達成和解。

案情：

本人於民國 88 至 89 年間入住新屋，向孫先生經營的聯 x 公司購買冷氣機數台及電器一批。其中一台主臥室冷氣機，於裝設時不知何故，業者在牆上鑽了四個孔，然後並未妥善處理，導致每遇颱風、大雨即飽受漏水之苦。孫先生雖多次派員修復，但多年來一再舊事重演，雙方均不堪其擾。

之後孫先生覺得補漏工程非其專業，因此於今年農曆年前，同意本人自行請水泥工修復，並由其付費來結束此一惱人惡夢，未料事後本人向孫先生請款新臺幣 1 萬 1 千元（以下同）時，對方卻表示僅願支付一半的維修經費，與之理論數次卻未獲回應。

多年來，由於此一漏水疏失，破壞本人生活品質與房屋裝潢，造成極大的不便，如今卻遭如此對待，實忍無可忍，因此向消基會申訴，要求損害賠償及精神賠償，共計 10 萬元整。

消基會處理：

消基會接獲消費者申訴後，根據消費者提供之孫先生的服務電話，查出公司名稱及地址為聯 Y 電器公司，於 96 年 5 月 22 日發文該聯 Y 電器公司，96 年 5 月 31 日收到其回函稱：「……損害賠償請求權……已罹於時效，相對人請求賠償系爭價金，於法不合。又相對人自承於 88、89 年間向聯 x 公司購買商品，惟向聲明人（聯 Y 公司）主張顯非妥適。」因雙方未能達成共識，消基會於 96 年 7 月 5 日召開協調會，孫先生本人並未出席，而由其代理人張先生出席。內容如下：

1. 張先生主張，因消費者家中牆壁本身即有瑕疵，才會於裝置冷氣機後發生漏水現象，應找建設公司理論才對，屬非可歸責於已知原因，因此不認為有賠償之必要；但消費者認為該代理人從未實際走訪現場，僅憑空想像即認定責任歸屬於建設公司。此外，孫先生派員到家中修復十數次，前後歷時將近十年，若不是冷氣機裝設不當，孫先生願繼續服務至今嗎？
2. 張先生又表示，聯 Y 電器公司與消費者所稱之聯 x 公司非同一主體，且聯 x 公司已歇業，故與其無關。
3. 消費者表示，不管是聯 x 公司或聯 Y 公司，均不能因改名而不認帳，況且 10 年來，均為孫先生前來提供服務及處理相關事宜，如今才推說係因消費者的房屋牆壁有瑕疵才導致漏水，消費者難以接受此種說法，希望孫先生親自出席協商，

但為代理人張先生所拒。

4. 協調會中，消基會義務律師表示，本案中所謂的消滅時效，依《民法》之規定應為 15 年、而非業者所稱之 2 年，故消費者之請求權並未罹於時效，但張先生堅持否認其為消費者申訴之主體，並稱雙方法律見解不同。

5. 由於雙方各持己見不肯退讓，已無協調空間，消基會乃建議消費者向消保官申訴或循司法途徑處理。

消基會說明及建議：

本件申訴案之兩造，原屬互相信任的消費關係，由於長期屢修不復，雙方都失去了耐性，更因消費者之申訴引起業者的防禦心理，祭出全盤否認消費關係的下策來對抗。業者原答應支付消費者自行召工修復的金額，計 1 萬 1 千元整，然業者卻為了半價的差額，演變成最後雙方恐對簿公堂，實在是雙方的損失，也非消基會所樂見。針對本案，消基會建議如下：

一、針對業者提出所謂侵權行為請求損害賠償，消滅時效 2 年之抗辯，消費者其實可依《民法》上有關債務不履行之法律關係請求，時效應為 15 年。

二、保留完整的證據：對有瑕疵的家電用品或服務，消費者可藉由購物發票或收據、契約書、修繕估價單及拍照或錄音等方式存證，以備將來萬一發生糾紛時，作為求償對象之確認與維護自身權益之有利證明。

三、有關消費者提出精神賠償部分，按《民法》相關規定，核屬人格權對受到侵害之非財產權上損害賠償（精神慰撫金）之範疇，依據《民法》第一百九十五條之規定，消費者除能舉證證明其生命、身體、健康、自由、信用、隱私、貞操等人格法益受到侵害，得請求賠償外，於本案，消費者倘能舉證證明業者之行為，不法侵害消費者其他人格法益而情節重大者，消費者仍得請求精神賠償。

基隆地檢署政風室 關心您