

保護 DEAR 消費者

~ 案例解析 ~

一、不請自來裝置瓦斯防爆器

(一) 案情概述：

公司未經消費者同意，派人至其住宅安裝瓦斯防爆器，因當時只有小孩在家，於是在小孩不清楚其目的之狀況下，裝置兩只瓦斯防爆器，並要求收費總計玖仟元整。小孩爭辯不過，只得先支付參仟元給予公司人員，待家長回家瞭解緣由後，覺得公司未取得成年人的同意，擅自安裝，有欺騙消費者之嫌！



(二) 解決方式：

本案可依照消費者保護法第十九條第一、二、三項、第二十條及同法施行細則第二十條之規定，郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，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（以雙掛號或存證信函寄送給企業經營者，內容務必提到「解除契約」四字！）。若交易的對象是未七歲的小孩，其法律行為是無效的，若是滿七歲未滿二十歲之未成年人，其法律行為未經法定代理人的同意追認時，其法律行為也是無效的，

所以除了可以依據訪問買賣的方式主張解除契約外，亦可以契約尚未成立，要求業者將費用退回，並將瓦斯防爆器拆除退還。

（來源：消費者文教基金會網站）

二、購買預售屋



（一）案情概述：

建築商於預售屋廣告中打出「本社區具有百坪社區專屬花園、泳池與社區活動中心，並配置百萬健身器材」，並以圖片展示出誘人的整體佈局。但是於廣告下角，卻以極小之字體標示出「本廣告僅供參考，實際以契約為憑」等字樣。消費者乙信賴廣告而購買了一戶，但是於建成之後，發現泳池僅係水池，花園僅係分散各處之雜草地，社區活動中心則空無一物。

（二）解決方式：

依消保法第二十二條規定，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。乃表示企業經營者對消費者所負之義務，最低限度應達到廣告之內容，是故，甲公司不得以該廣告係僅供參考之用，而免除或限制其根據本法第二十二條所應負之責任！

（來源：消費者文教基金會網站）

商品保證書

三、商品保證書？

（一）案情概述：

費者甲於百貨公司購買由乙公司所製造之微波爐乙台。乙公司於保證書中載明，「本保證書無記載買受人姓名、購買商品及日期、並加蓋本公司戳記者，保證書無效」，並規定消費者應於購買後一個月內將保證書之回函聯寄回該公司，該保證書才生效力。甲並未遵照乙公司之規定處理，一個月後，微波爐發生問題，但是乙公司則以甲並未依規定處理，而不願負維修之責！

（二）解決方式：

消保法施行細則第二十六條指出，「企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。」因此，企業經營者若於商品銷售時對商品之品質加以保證，不能因為未出具保證書，或是出具不合本法第二十五條內容之保證書而免除或限制其保證責任！因此消費者甲仍可請求乙公司負起品質保證之責！

（來源：消費者文教基金會網站）

四、電視購物頻道買 2 盒送來 16 盒！



（一）案情概述：

美收看電視購物頻道之節目，訂購該節目所宣稱可減肥之商品 2 盒，業者卻逕自刷卡強迫購買 16 盒，致阿美的刷卡金額超出預

算，又故意標示不實地址或假借種種理由使阿美無法於消費者保護法第19條第1項規定之7天內行使契約解除權。

(二) 解決方式

1、消保法第19條規定，郵購買賣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，無須說明理由及負擔任何費用或價款，退回商品或以書面通知企業經營者解除契約。同法施行細則第十九條則已明定郵購買賣契約之特殊解除權係採採**發信主義**，因此消費者要解除郵購買賣契約時，只要在收受商品或服務之次日起七日內，將不願買受的意思表示以**雙掛號**或**存證信函**方式寄送企業經營者，即已發生解除契約的效力，至企業經營者是否如期收到存證信函等，與契約解除效力無關。



2、消費者以郵購方式購買商品，如企業經營者送來商品不在消費者原預訂範圍內，如本案消費者原訂2盒，業者卻送來16盒，並逕自代為刷卡16盒之價金之情形，因為其他的14盒非消費者所願買受，消費者除可行使上述消保法第19條之權利外，對於業者強迫刷卡部分，消費者可依信用卡定型化契約範本第13條「帳款疑義之處理程序」之規定，檢具證明文件，請發卡銀行向收單機關或特約商店等主張扣款，或暫停支付該筆簽帳爭議款項；倘企業經營者係於寄送訂購之商品之外，以推銷之意思，另寄送其他商品時，其他商品即屬於消保法第20條規定之現物要約，**消費者不負保管義務**；消費者亦可定相當期限通知企業經營者取回，

企業經營者逾期未取回或無法通知時，視為企業經營者拋棄其投寄之商品。此外，企業經營者在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品時，亦視為企業經營者拋棄其寄投之商品。（來源：消費者保護委員會網站）



五、業者自行至家中或公司推銷商品（訪問訪賣），七天內欲退還該商品，以存證信函通知業者解除契約之範例：

敬啟者：民國 0 0 年 0 0 月 0 0 日 貴公司推銷人員至 0 0 0 向本人推銷 0 0 0 ，並當場以本人信用卡刷卡方式為付款後交付該產品，依消費者保護法第十九條規定收受訪問買賣物品後有七日之審酌期間，本人因認暫無購買前揭物品之必要，特函於審約期間內通知解除本契約，並請貴公司於函到七日內為退款。



★貼心提醒：

當您消費發生問題時，請撥打—1950，尋求當地消保官協助！

臺灣基隆地方法院檢察署政風室關心您