

業者不得假借客製化商品規避鑑賞期責任

資料來源：新北市政府法制局

新北市轄內有消費者於網路商城購買傢俱，因業者逾期未依約交付傢俱，消費者依消保法行使 7 日解除權(鑑賞期)要求解約，卻被業者表示該傢俱屬於「客製化商品」並無消保法適用為由，要求消費者履行契約。消費者認為權益受損，向市府法制局消費者保護官（以下簡稱消保官）請求協助處理。

消保官表示，行政院去年底公告「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」自 105 年 1 月 1 日起施行，其中明定「依消費者要求所為之客製化給付」可排除消保法第 19 條的 7 日解除權(鑑賞期)適用。至於「客製化給付」應如何解釋？參照準則的立法說明，所謂「客製化給付」是指依消費者提供相片印製之商品、依消費者指示刻製之印章或依消費者身材特別縫製之服裝等商品(服務)特殊性質，屬於客製化給付；若消費者僅依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，則非屬客製化給付。因此，本案消費者於企業經營者網站上，僅只就網頁上商品的現有顏色或規格中加以指定或選擇，並未另提出消費者個人的特殊需求，要求業者配合其特殊需求來提供商品(服務)，並不屬於消保法上所稱解除權合理例外情事，消費者仍有消保法上 7 日解除權(鑑賞期)之適用，業者不應濫用「客製化給付」為由，違反保護消費者的法律規定。

消保官進一步表示，雖然「客製化給付」之商品(服務)不適用 7 日解除權(鑑賞期)規定，但不影響消費者依民法或

其他法規規定可主張之權利，例如商品如果有瑕疵，消費者仍可依民法第 354 條以下規定向企業經營者主張物之瑕疵擔保責任，請求更換新品、減少價金或解除契約等。同時，也提醒企業經營者注意，倘若商品(服務)因性質特殊有符合排除消保法規定可不提供消費者 7 日解除權時，依據「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條規定，企業經營者有告知消費者之義務；若企業經營者未履行告知義務，消費者仍可主張適用 7 日解除權(鑑賞期)。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您