

展示品實品差異大，家具促銷陷阱多

資料來源：新北市政府法制局

年底將近，許多消費者有除舊布新的需求，家具業者也展開一連串家具展及促銷活動。新北市政府法制局消費者保護官(以下簡稱消保官)表示，常有民眾反映透過家具展或至家具業者店面購買家具，但收到實品才發現與家具展或店面之展示品差異甚大，又因為此類交易原則上不構成特種交易，消費者難以主張消費者保護法第 19 條之 7 日內不附理由解約權，相關消費爭議層出不窮，消保官提醒消費者應特別小心不肖廠商的惡質銷售手法。

消保官剖析近年來家具業者的常見手法，一為浮報高額定價後，再給予消費者低於 3 折之特價並附帶多項贈品，試圖誤導消費者對實際行情之認知，待消費者發現自己當了冤大頭想解約，業者則主張沒收已付訂金；再者為展示品跟送來的實品的不符，如拿樟木家具放現場，但送來的根本是噴有樟木氣味的假樟木；另有位於中南部的家具廠商常來北部參展，遭消費者投訴後都藉故不出席協商，或甚至結束營業，因此消費者參觀家具展應該善用手机上網查看業者評價，或找鄰近縣市且商譽良好的廠商購物，較有保障。

消保官進一步指出，今年度類似的申訴案件新北市已接獲了 19 起，申訴內容分別為有送來的家具跟原本在店內或家具展看的不同、尺寸不合、有傳統民俗(風水)瑕疵、疑似非新品(二手品)、有特殊氣味不喜歡等，但由於去家具店購買家具並非通訊交易，去家具展有比較同類商品之機會，依實務見解原則上也不屬於訪問交易，故消費者若要主張解除契約，通常需要舉出相關事證來證明遭到詐欺或家具有重大瑕疵，較為不易。

消保官表示，家具商品與一般家電商品不同，具有類似的外觀與功能的家具，隨著品牌、材質、做工與設計的不同，價格可能相差 10 倍以上，定價高昂家具是物有所值的進口精品還是哄抬炒作的黑心家具，消費者難以掌握。消保官鄭重呼籲，消費者在家具展或店面購買家具時，下訂前一定要將展示品拍照存證或索取型錄照片，並且在訂貨單或契約確實記載商品種類、數目、尺寸、公司之名稱與地址及承辦人姓名等；收貨時應確認家具數量、配件是否正確，產品如有損傷亦應於簽收前拍照存證並即刻向業者反映，以保障自身消費權益。如有疑問，可撥打 1950 全國消費者保護專線洽詢。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您