

「瑕疵」與「維修」連續2年為電器類申訴案主要爭議

資料來源：行政院消費者保護會

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)統計104年至105年電器及其周邊商品申訴案件約997件，其中有關「瑕疵」與「維修」的類型約占60%，其次為服務品質約19%，退貨遭拒約5%。行政院消保處提醒消費者，消費者購買電器，除了業者主動提供的維修保固外，業者依法就出賣的商品，也要負瑕疵擔保責任(民法第354條)，即業者應擔保商品交付給消費者時，價值及效用不得減少，且應符合所保證的品質，消費者收受商品檢查後發現瑕疵(不能即知的瑕疵日後發現時)，可依情形主張解約退款、減少價金、損害賠償或更換無瑕疵的商品(民法第359條以下規定)。

一、爭議類型與項目

(一)瑕疵維修：在「瑕疵」與「維修」的申訴類型中，常見消費者申訴在保固期間送修商品，經業者告知是人為因素造成損害，須收取維修費用；商品故障屢修不復；維修費用過高；維修缺少零件；到府維修遲緩等。

(二)服務品質：在服務品質的申訴類型中，常見消費者申訴撥打客服電話無人接應；網頁客服或電子郵件多日未回復；訂購的商品遲未出貨等。

(三)退貨遭拒：在退貨遭拒的申訴類型中，常見網路購物業者以商品已拆封，拒絕退款；也有實體店面的業者承諾若不滿意可以退回商品，消費者退貨時卻以商品已拆封而拒絕退貨的案例。

二、行政院消保處提醒注意事項：

(一)舉證責任：業者提供保固，本即應確保商品能持續有效運作合理的期間，若在保固期間內動輒以人為因素為由，拒絕免費維修，容易影響商譽。就資訊力與經濟力而言，消費者相較於業者均屬弱勢，就商品固有瑕疵的證據方法掌握度，也遠不及於業者，參照消費者保護法(以下簡稱消保法)第7條之1規定的精神，業者主張商品故障為人為因素，應適度負起舉證責任，以避免消費糾紛。

(二)屢修不復：依「電器買賣定型化契約應記載事項」第5點規定，商品於保固期間內有故障的情形，如果不是因為可歸責於消費者的事由所致，經送修三次仍無法修復時，消費者可以請求業者返還其所支付的價金，或更換同一種類的商品，業者不得拒絕。

(三)退貨遭拒：消費者在網路買受商品，原則上仍享有7日解除權，消費者因檢查的必要而拆封，並不影響解除權，業者以定型化契約條款「拆封不退」排除消費者的權利，依消保法第19條規定，不生效力。而在實體店面交易，業者若以廣告、定型化契約條款或口頭承諾不滿意包退包換，都

必須確實履行，就口頭承諾的情形，建議消費者索取書面憑證，以便主張權利。

(四)售後服務：行政院消保處呼籲業者，維持優質的商品售後服務，才能建立口碑、增加回購率。以標榜快速到貨招徠交易卻時常遲延給付，除了構成民事上給付遲延的責任外，也可能衍生廣告不實的行政責任；另建議業者應配置充足的客服與維修人員，以維持客服專線暢通及加速維修時程；維修時若有須消費者付費的項目，應公平合理並充分揭露消費資訊。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您