

消費者的購物權利與義務



消費者從事各式各樣的消費行為時，難免會買到有瑕疵（問題）商品，這時消費者可以主張什麼權利？如何解決糾紛？彙整消費者的購物權利及義務，供參考運用。

1 業者販售商品的瑕疵擔保責任

- 1 商品交給消費者時，應該要是完整而且沒有問題。
- 2 商品應該具有所保證的品質。



2 消費者的檢查通知義務

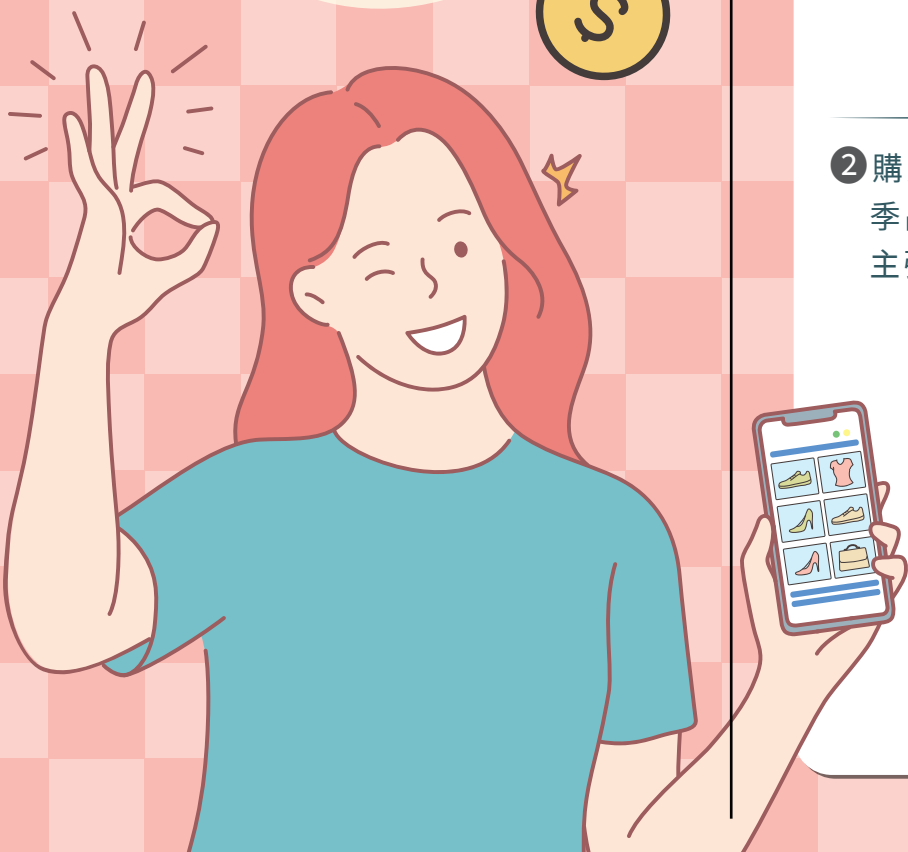
- 1 消費者購買商品時，應儘速檢查是否有瑕疵，如果發現有瑕疵時，應立即通知業者。
- 2 除非是一般檢查不能發現的瑕疵外，消費者如果沒有立即通知業者，會被認為已經承認所拿到的商品沒有問題。



3 消費者的權利

- 1 消費者買到有問題商品時，可主張權利如下：
 - ① 商品有瑕疵時，業者需負瑕疵擔保責任—消費者可以主張退貨或減少價金。但當消費者主張退貨顯失公平時，消費者僅可以請求減少價金。
 - ② 商品缺少業者所保證的品質或是業者故意不告知商品的瑕疵商品現在品質與業者所保證的品質若有差距，消費者可以要求損害賠償，或主張上述權利。
 - ③ 商品指定種類—消費者可請求交付同種類無瑕疵商品（換貨），或主張上述權利。
- 2 消費者發現商品有瑕疵時，應盡快通知業者處理，並於六個月內主張相關權利；若商品的瑕疵無法立即發現，消費者最長主張權利的時間為自購買後的5年內。





4 消費者主張權利的適用情境

1 購買後即發現商品有瑕疵時：



① 有權要求退（換）貨的情形：

- ✓ 不具備合理應有的功能（如電器無法正常運轉）。
- ✓ 有缺陷（如電器上的計時旋鈕脫落）。
- ✓ 不安全（如電器運作時會冒出火花）。
- ✓ 商品並未具備銷售員所稱的功能。
- ✓ 在購買前已將要求告知銷售員，結果品實際功能跟要求不符。

② 無權要求退（換）貨的情形：

- ✓ 購買前業者已告知或明示商品的缺陷。
- ✓ 購買前已檢查商品，卻未發現顯而易見的缺陷。

2 購買促銷商品（折扣品、樣品、過季品）、二手商品有瑕疵，如何主張權利？

- ① 購買促銷、二手商品，和原價商品一樣，當有瑕疵時，消費者仍有退（換）貨的權利，因此業者標示「貨物售出概不退費」是無效的。
- ② 不過，若業者早已告知消費者商品有問題，或在檢視時可輕易發現商品有問題的話，消費者就不可以要求退（換）貨。

3 購買商品後改變心意不買了。



除非是通訊交易（例如網路購物）或業者另有規定，否則無法要求退（換）貨。

4 沒有收據時，如何主張權利？

消費者必須證明商品是向業者購買，除收據外，還可出示：

- ✓ 信用卡帳單。
- ✓ 分期付款協議。
- ✓ 電話或網路購物的確認單或簽領單。

5 透過網路購買的商品有問題，如何主張權利？

- ① 從網路向業者購買商品，除了有前述權利可主張外，消費者還可依消保法規定，在收到商品後7日內退回商品，或以書面方式通知解除契約，無須說明理由或負擔任何費用。但網購商品或服務若符合「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」規定，消費者就不可主張7日解除權。
- ② 另外，網路交易若沒有消費關係的存在，就沒有消保法相關規定的適用。

