

消費面面觀
Together
全民共把關

消費者的 購物權利與義務



為滿足日常生活所需，消費者必須從事各式各樣的消費行為，但是難免會買到有瑕疵(問題)的商品，這時消費者可以主張什麼權利？如何解決糾紛？以下將民法及消費者保護法所賦予消費者的購物權利、義務以及與企業經營者發生爭議時之行政協處程序（附圖）彙整如下，供消費者參考運用。

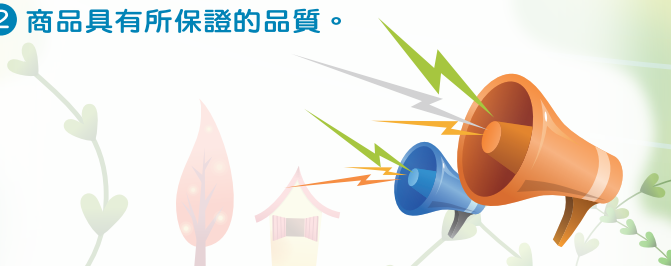
一、企業經營者瑕疵擔保責任

販售商品的企業經營者對於消費者應擔保的責任：

- ① 商品交給消費者時沒有滅失或減少價值，也沒有滅失或減少其通常效用或契約預定效用的問題。但是若減少的程度，無關重要時，就不可以視為有問題。
- ② 商品具有所保證的品質。

二、企業經營者不用負擔瑕疵擔保責任情況

- ① 消費者購買時就知道商品有瑕疵。
- ② 消費者購買時因自己的重大過失而不知道商品有瑕疵，如果企業經營者沒有保證商品無瑕疵時，企業經營者就不用負瑕疵擔保責任。



三、消費者的檢查通知義務

- ① 消費者購買商品時，應依一般程序從速檢查是否有瑕疵，如果發現有瑕疵時，應立即通知企業經營者。
- ② 除非是一般檢查不能發現的瑕疵外，消費者沒有立即通知企業經營者時，會被認為已經承認所拿到的商品沒有問題。
- ③ 至於不能立即知道的瑕疵，等到日後發現時，消費者也應該立即通知企業經營者；沒有通知時，會被認為承認所拿到的商品沒有問題。

四、消費者的權利

- ① 消費者買到有問題商品時，消費者享有權利如下：

(1)商品有瑕疵時，企業經營者需負瑕疵擔保責任

消費者可以主張解除契約(退貨)或減少價金。但當消費者主張解除契約(退貨)顯失公平時，消費者僅可以請求減少價金。

(2)商品缺少企業經營者所保證的品質或是企業經營者故意不告知商品的瑕疵

消費者可以請求品質差距的損害賠償，而不主張解除契約(退貨)或減少價金。

(3)商品指定種類，如有瑕疵

消費者可以請求交付同種類無瑕疵商品(換貨)，而不主張解除契約(退貨)或減少價金。

- ② 消費者因商品有瑕疵，而可以主張解除契約(退貨)或請求減少價金時，需於依前述規定通知後6個月內（企業經營者故意不告知瑕疵時例外）或商品拿到後5年間主張權利。

五、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)。
- 商品並未具備企業經營者所稱的功能。
- 在購買前已將要求告知企業經營者，結果商品實際功能跟要求不符。

(2)無權要求退(換)貨的情形：

- 購買前企業經營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，因此企業經營者標示「貨物售出概不退費」是無效的。

(2)不過，若企業經營者早已告知消費者該商品有問題，或在檢視時可輕易發現商品有問題的話，消費者就不可再以商品有問題為由要求退(換)貨。

③ 購買商品後改變心意不買了

除非企業經營者另有規定，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，除收據之外，還可以出示：

- 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

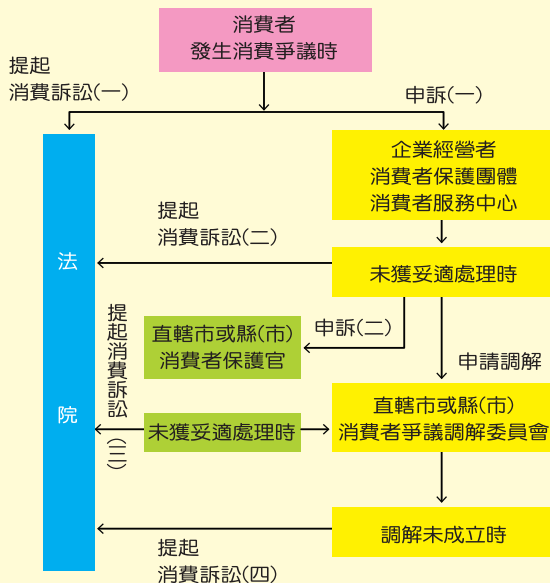


5 透過網路購買的商品有問題，如何主張權利？

(1)從網路向企業經營者購買商品，除了有前述權利可主張外，消費者還可依消費者保護法規定，在收受商品後7日內退回商品，或以書面方式通知解除契約。但日後行政院公告「通訊交易解除權合理例外情事之適用準則」後，就排除事項消費者就不可主張此7日解除權。

(2)若是透過網路跟非企業經營者購買商品，因非屬消費關係，當然就無消費者保護法上述規定的適用。

消費爭議救濟程序





行政院消費者保護處 廣告
Department of Consumer Protection, Executive Yuan



活動詳情請上官網查詢
<http://www.cpc.ey.gov.tw/>

