



【案例一】促銷價非保證最低價，買貴不得請求退差價 陳雅萍律師
消費者購買新手機，購買後卻反應售價不合理，要求退回價差，業者應如何處理？

案例說明

某甲前往 A 通訊行購買新手機，適 A 通訊行對某款新手機推出限時優惠促銷方案，A 通訊行店員遊說某甲趁限時優惠期間以「促銷價」購買該款新手機，某甲對 A 通訊行推銷的限時優惠方案心動不已，當場決定購買，遽之後發現 B 通訊行販售同款新手機之價格竟比 A 通訊行的「促銷價」便宜，認為受騙，遂前往 A 通訊行要求退回其買貴價差，否則揚言提告詐欺，A 通訊行應如何處理？

業者指南

某甲向 A 通訊行購買手機之「促銷價」雖非同業最便宜，但 A 通訊行未以「最低價」或「買貴退差價」為促銷，某甲與 A 通訊行間買賣契約既已成立，無法依某甲單方要求即減少買賣價金。

A 通訊行爾後之促銷廣告，應載明各項適用條件，並充分揭曉讓消費者知悉，避免因主觀上解讀之差異衍生消費紛爭。



案例解析

在人手至少一機的時代，手機已成為生活不可或缺之一部分，龐大商機讓業者無不卯足全力爭搶市場大餅，而手機機種推陳出新之迅速，讓業者在銷售上必須與時間賽跑，才能獲取較大銷售利潤，為搶得銷售先機，吸引消費者目光，各種促銷方案紛紛推出，透過各種優惠及行銷話術，讓消費者有「買到賺到」之感，進而萌生購買意願。在競爭激烈的手機市場上，價格戰是常見且最能打動消費者之行銷手法，本件 A 通訊行以限時「促銷價」之促銷活動擴大其產品銷售力，某甲亦係受該「促銷價」之行銷方式吸引而決定購買，但「促銷價」或「優惠價」是否即代表業者保證「最低價」？當消費者提出其他業者之出售價格為比較基準，主張所購商品價格不合理而要求退貨(解除契約)或退還價差(減少買賣價金)，業者有無接受義務，為本案探討重點：

一、商品成交價格倘係買賣雙方本於自由意志基於契約自由原則而決定，該經買賣雙方同意之買賣價格即難依單方要求而變更：

(一) 商品價格之高低係經由市場機制而為決定，同一商品於不同之販售通路、交易時間、販售地域均未必有相同之售價，手機價格亦同樣具波動性，其售價之訂定需考量諸多因素，而是否搭配促銷方案更是影響手機價格之重要因素。按「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立…」民法第 153 條第 1 項、同條第 2 項前段訂



有明文，而手機買賣契約成立之必要之點應係買賣標的(何機種、何款手機)、買賣價格(促銷價)及其他經約定重要交易之點，就此必要之點達成意思一致，買賣契約即為成立。買賣契約成立後，買賣雙方均受拘束，除非經買賣雙方合意，否則任一方均無從單方面要求變更契約條件。

(二) 本件某甲與 A 通訊行對於交易手機之機種及售價意思表示達成一致，買賣契約即已成立。縱使認為「促銷價」為雙方約定之重要交易條件，然 A 通訊行係以「促銷價」而非「最低價」銷售手機，而一般對於「促銷價」之理解應係「相較原出售價格為優惠之價格」，僅要該「促銷價」相較於 A 通訊行就該款手機原本售價為優惠，即便某甲後來發現 B 通訊行所出售同款手機價格較為便宜，亦難以此為由要求 A 通訊行退還價差或接受退貨。

(三) 若 A 通訊行廣告非以「促銷價」而係以「最低價」或「買貴退差價」為其促銷方案，則此「最低價」或「買貴退差價」即為買賣契約之交易條件，於此交易條件下，若某甲以 B 通訊行所出售同款手機價格較為便宜而要求退還價差即屬有理。若 A 通訊行所推出之「促銷價」較原出售價格並無優惠或甚至更為昂貴，或者於廣告中標榜「最低價」或「買貴退差價」，但卻拒絕退還價差，即有廣告不實之嫌，如此將違反公平交易法第 21 條第 1 項「事業不得在商品或廣告上，或以其他使



公眾得知之方法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵」之規定，依公平交易法第 42 條規定得依情節輕重處新台幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰。

二、實體通路購買之商品雖不得任意主張(退貨還款)解除契約或(退還價差)減少價金，但若商品存有瑕疵，仍得主張瑕疵擔保而請求(退貨)解除契約或(退還因瑕疵之價差)減少價金：

(一) 按「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限」消費者保護法第 19 條第 1、2 項定有明文，賦與「通訊交易」或「訪問交易」之消費者於收受商品後七日猶豫期限內，享有無條件解除契約之權利，對於非「通訊交易」或「訪問交易」之消費者，雖不得主張依消費者保護法第 19 條第 1 項之規定無條件解除契約，但若購買之商品有瑕疵，仍得要求出售商家負瑕疵擔保之責。

(二) 按「買賣之物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金，但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金」、「買賣之物，僅指定種類者，如其物有瑕疵，買受人得不解除契約或請求減少價金，而即時請求另行交付無瑕疵之物」民法第 359 條、第 364 條分別設有規定，故商品有瑕疵而出賣人應負擔擔保責任時，消費者有



權依民法第 359 條規定請求解除契約(退貨還款)或減少價金(退還因瑕疵之價差)，或依民法第 364 條規定請求另行交付無瑕疵之同商品(更換新品)，無論消費者係經由「通訊交易」、「訪問交易」或實體店面購買商品，出賣商家對於所售出之商品均應對消費者負瑕疵擔保之責。惟本件某甲主張之 B 通訊行售價較為便宜之主張則非商品之瑕疵，某甲不得以此為由要求 A 通訊行負瑕疵擔保之責而主張退還買貴價差。

三、企業經營者應受廣告內容之拘束，但廣告不實是否即構成詐欺，應視該不實廣告內容是否屬「足以影響購買意願或交易價值之重大事項」而定：

- (一) 按「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行」消費者保護法第 22 條定有明文，換言之，企業經營者應受廣告內容之拘束而應依廣告內容履行義務，消費者就企業經營者為招徠消費者所為廣告內容，有權要求企業經營者履行。
- (二) 又企業經營者未依廣告內容履行固負有民事債務不履行責任，但刑法詐欺罪係以「意圖為自己或第三人不法之所有，以詐術使人將本人或第三人之物交付者」為要件，並非所有債務不履行案件均涉有詐欺，但企業經營者就「足以影響購買意願或交易價值之重大事項」刻意為不實之廣告內容，進而影響消費者之購買意願或對交



易價值之誤判，即有構成詐欺之可能。單純就商品出售價格為優惠價之行銷廣告，縱與事實未合，亦應屬於民法、消費者保護法或公平交易法規範之範疇。本件某甲揚言提告詐欺，但因本案係某甲對於 A 通訊行「促銷價」高於 B 通訊行出售價格之爭執，尚難即認定為詐欺行為。

處理建議

一、有關商品廣告促銷內容務必詳予載明適用範圍、適用條件及注意事項，就重要事項以粗體字放大標明，避免爭議：

按「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行」消費者保護法第 22 條設有規定，某甲要求 A 通訊行應擔保所出售商品之價格符合廣告內容之「促銷價」，但何謂「促銷價」，其比較基準為何？若未加以定義則日後買賣雙方就廣告文字各自解讀，爭議將難以弭平。故企業經營者對於廣告內容之真意、適用條件等事項務必載明，以做為日後解釋廣告內容之基準，並於交易時充分揭曉讓消費者知悉，避免日後因主觀上對於廣告文字解讀之差異衍生消費紛爭。

二、對於某甲質疑以「促銷價」向 A 通訊行所購之手機並非最低價之爭議，應積極向消費者解釋溝通，務求爭議迅速落幕：



對於 A 通訊行所推之限時促銷方案，造成消費者於廣告文字字義上有所誤解，甚至揚言提告詐欺，A 通訊行對於「促銷價」並未於促銷廣告內容中明載定義或適用條件，造成企業經營者與消費者就廣告文字解讀不同而生爭議，確有所疏失，雖消費者對廣告文字之解讀未必正確，但爭議既起，應盡可能向消費者解釋溝通，或以調解方式弭平相關爭議。即便某甲要求退還差價或揚言提告詐欺並無理由，但在爭議未獲合理解釋溝通下，某甲仍有可能透過訴訟方式爭取其所認知之權益，無論最後由 A 通訊行或某甲何者獲得勝訴，雙方均須耗費時間在無謂之訴訟中，終將造成實際上雙輸之局面。故在與消費者間發生爭議時，建議企業經營者能採和善態度盡速解釋溝通，或以調解方式處理，讓爭議盡速落幕，應可俾免訟端。

參考法令

- 消費者保護法第 22 條
- 消費者保護法第 19 條第 1、2 項
- 民法第 153 條第 1、2 項、第 359 條、第 364 條
- 公平交易法第 21 條第 1 項、第 42 條



**【案例二】實體店面購買的手機周邊商品若規格與手機不符，無法
據此主張退換貨**

陳雅萍律師

消費者購買手機周邊產品，拆封後發現規格與手機不符，消費者要求退換貨，業者如何處理？

案例說明

某甲欲購買某品牌 A 型號手機傳輸線，卻口誤向賣場店員稱為同品牌 B 型號手機，店員交付某甲其所稱之 A 型號手機傳輸線，某甲結帳返家拆封後發現傳輸線接頭無法插入手機插孔，方知因口誤所購傳輸線規格有誤，某甲前往賣場要求退貨或換成符合其所手機規格之傳輸線，賣場則以「貨物既出，概不退換」為由拒絕退換貨，賣場主張是否有理，應如何處理為是？

業者指南

某甲自行前往賣場購買特定型號手機之傳輸線，其主張退換貨恐無理由。惟若某甲係經由通訊交易所購買，則得依消費者保護法第 19 條規定不附理由解除買賣契約，而要求退貨。就各商品規格所適用手機品牌型號應於商品包裝及展示處詳予載明，且於消費者結帳時協助確認，免生後續爭議。



案例解析

在講究求新求變的時代，手機業者所生產之手機商品機種必須不斷推陳出新，方能吸引消費者目光而搶占市占率，但不同機種的手機各有各的接頭，不同品牌手機更有自家之充電器及傳輸線，甚至同品牌不同型號的手機之充電線及傳輸線亦有不同。市面上各式各樣琳琅滿目的手機周邊商品，實讓消費者眼花撩亂，不知從何挑選，當消費者所購買之手機周邊商品與其持用之手機規格不符時，得否向企業經營者要求退換貨？而企業經營者應採取何種措施方能降低消費者購買規格不符手機周邊商品所衍生之爭議頻率：

一、經通訊交易或訪問交易方式所購買之手機周邊商品，無論商品是否存有瑕疵，消費者均得於七日猶豫期限內無條件解除契約，而要求退貨：

(一) 按「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限」消費者保護法第 19 條第 1、2 項定有明文，而依通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條規定，所謂合理例外情事而得排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權之適用者包括 1、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。2、依消費者要求所為之客製化給付。3、報紙、期刊或雜誌。4、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。5、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經



消費者事先同意始提供。6、已拆封之個人衛生用品。
7、國際航空客運服務。本件某甲所購買之手機傳輸線並非得排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權適用之商品，若某甲係以通訊交易或訪問交易方式購買手機傳輸線，得於收受手機傳輸線商品七日內不附理由無條件向出賣商家為解除契約之意思表示，請求退費並將所購商品退還商家。

- (二) 值得注意者，消費者保護法第 19 條規定賦與通訊交易或訪問交易之消費者於一定期限內無條件解除契約之權利，而契約一經解除後，原有之契約關係即不復存在，買賣雙方依民法第 259 條規定均負回復原狀之義務，即消費者應將受領商品返還出賣商家，出賣商家則應將受領價金返還消費者，消費者依消費者保護法第 19 條規定解除買賣契約，其得主張之權利並不包括「換貨」(即更換新品)，然若企業經營者與消費者協議合意以換貨方式辦理，依法自無不可。

二、實體通路交易，購買規格不符之商品時，消費者得主張撤銷錯誤之意思表示，但若意思表示錯誤係因消費者自己之過失，則難主張撤銷錯誤之意思表示：

- (一) 按「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立」、「稱買賣者，謂當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之契約。當事人就標的物及價金互相同意時，買賣契約即為成立」民法第 153 條、同法第 354 條規定甚明，本件某甲自行至商場



指定購買某品牌 A 型號手機型號傳輸線後並完成結帳，業以明示之方式成立買賣契約，除非有法定或合意解除契約之情事，否則雙方均受買賣契約之拘束。又雖某甲所買手機傳輸線與其所持用手機規格不符，然此並非商品本身之瑕疵，不得據此為瑕疵擔保責任之主張，此際，某甲即不得持其自行挑選之手機傳輸線向 A 賣場要求退換貨。

- (二) 本件某甲是前往實體商店之賣場購買，故無得主張適用消費者保護法第 19 條規定，然按「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知情事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知情事，非因表意人自己之過失為限。當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤」民法第 88 條定有明文，按「民法第 88 條第 1 項所定『表意人若知其情事，即不為意思表示』，係指表意人雖知表示行為之客觀意義，但於行為時，誤用其表示方法之謂。亦即表示方法有所錯誤，以致與其內心之效果意思不一致，如欲寫千公斤，誤為千台斤是（最高法院 81 年度台上字第 322 號裁判要旨參照）」，本件某甲知悉其欲購買某品牌 A 款手機之傳輸線，卻口誤為同品牌 B 款手機傳輸線，意思表示確有錯誤，原得主張撤銷其錯誤之意思表示，若經撤銷其意思表示後，原所為之購買某品牌 A 款手機傳輸線之意思表示已不存在，則得向賣場主張退貨，然因意思表示錯誤係由於某甲口誤所致，屬某甲之過失，依前述民法第 88 條之規



定，某甲就自己過失所為錯誤之意思表示仍不得主張撤銷錯誤意思表示而請求退換貨。惟若本件某甲係將手機拿給賣場店員看，並告知欲購買該品牌款式手機所適用之傳輸線，因賣場店員告知錯誤，致某甲所決定購買者為規格不合之傳輸線，此際非屬某甲之過失，某甲仍得主張撤銷錯誤意思表示而主張退貨。

處理建議

- 一、企業經營者對於各式各樣手機周邊商品適用之手機機種型號，除商品包裝及商品展示區應有明顯標示外，建議在消費者結帳時再口頭向消費者確認，避免後續衍生之退換貨爭議：

手機周邊商品因品牌、型號之不同而有不同規格，消費者所購買之手邊周邊商品如與其持用之手機規格不符則無用武之地，此時即不免衍生退換貨之爭議。但手機機種、款式百百種，且推陳出新速度甚為迅速，消費者往往搞不清楚何機種、款式之手機應適用何種周邊商品，賣場展示架上所展示琳琅滿目之各種手機周邊商品，消費者亦不知從何選起，若能在手機周邊商品之外包裝上及商品展示區以字體明顯且內容淺顯易懂之標示，讓消費者在選購第一時間時即得知悉該商品得適用之手機機種型號，俾利挑選。另在消費者結帳時，建議再次口頭向消費者確認其欲將該手機周邊商品使用於何機種型號之手機，協助確認消費者購買商品之規格是否



有誤，若有所購買商品規格與手機不符之情形則加以提醒，應能減少因購買錯誤導致之後續退換貨紛爭。

二、企業經營者對於商品退換貨條件應明確載明，且該退換貨條件之內容須合於法令規定，讓消費者於購買前能清楚了解，俾利雙方遵循並降低退換貨爭議比例：

企業經營者在商品出售時對於該交易適用之退換貨條件(例如：包裝完整)及退換貨手續等應以明顯字體標示於賣場或銷售網頁，讓消費者於購買前即得清楚了解，作為後續退換貨之遵循依據。又有些企業經營者雖明確載明退換貨條件且一再提醒消費者確認得接受該條款後再予購買，但該等退換貨條件明顯未符合法令規定(例如：通訊交易要求七日內僅得主張換貨，不得退貨等)，且不利於消費者，依法該定型化契約不利於消費者之部分無效，該明顯不利於消費者之退換貨條款勢將導致企業經營者與消費者間爭議再起，故企業經營者於訂定商品交易退換貨條款時仍應公平合理且遵循法令規定，方能有效降低後續退換貨爭議比例。

參考法令

- 消費者保護法第 19 條。
- 通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條。
- 民法第 153 條、354 條、第 88 條。
- 最高法院 81 年台上字第 322 號判決



【案例三】事先標明只能維修無法換貨之 U 品機，購買後則不得以瑕疵為由要求更換新機

陳雅萍律師

消費者購買 U 品機（如展示機、福利機），業者於交貨前已說明 7 天內有問題只能維修不能換新機，消費者卻堅持要求更換新機，業者應如何處理？

案例說明

某甲在網路上發現 A 公司以低價出售一款某甲心儀已久之手機，但 A 公司於該出售網頁上附註「此手機為 U 品機，購買七日內僅能請求維修，不得請求更換新機」，某甲訂購後發現該手機品質極差，認為以維修方式並不能保障其購買權益，要求更換新機，A 公司則認為於手機出售時業將不得請求更換新機之特殊買賣條件標註清楚，某甲應受該條款拘束，A 公司應如何處理？

業者指南

A 公司於出售網頁已明揭商品為 U 品機之情形，並約明不得請求更換新機，該約定並無違反誠信或顯失公平之情形，應屬有效，某甲不得請求更換新機。

某甲於網路上購買 U 品機，雖因約定不得請求更換新機，但若認為維修方式無法保障權益，仍得於七日內主張解除契約。



案例解析

供賣場展示用之展示機，七日鑑賞期退換貨之整新品，甚至包裝標籤破損、配件不完整等商品，此類開封、展示過或包裝不完整之商品，即為所稱之 U 品機(福利機、展示機)，該等商品雖係原廠出品之商品，且運作效能均正常，但因已開封、整新或外觀包裝瑕疵等原因無法以全新商品銷售，業者會以 U 品機(福利機、展示機)銷售方式，提供低於市價之優惠價格對外販售，然此類商品於銷售時，業者通常會於退換貨、保固期間、瑕疵擔保等各項加註較全新品銷售為嚴格之限制，而當該 U 品機(福利機、展示機)之品質不符消費者之期待時，此時業者於銷售時所加註之退換貨或保固條件是否過於苛刻，消費者得否主張享有業者銷售新品時等同之權益，為本案例所探討之重點：

一、瑕疵擔保責任係物之出賣人應負之法定無過失責任，但此瑕疵擔保責任得以特約免除、限制或加重之，在瑕疵擔保範圍內，出賣人應擔保其物具備通常交易觀念或當事人所約定之價值、效用或品質：

(一) 物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。又買賣因物有瑕疵，而出賣人應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。民法第 354 條第 1 項前段、第 359 條前段分別定有明文。所謂「物之瑕疵」係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之價值、效用、或品質而不



具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為限（最高法院 73 年台上字第 1173 號判例參照）。換言之，出賣人對於所出售之商品，應擔保該物具通常交易應具備之價值、效用及品質。且出賣人應負之上開瑕疵擔保責任係法定無過失責任，無論出賣人是否有過失，均應對買受人負責。

（二）然民法關於買賣瑕疵擔保之規定，並非強行規定，當事人得以特約免除、限制或加重之；基於契約自由原則，當事人關於瑕疵擔保責任，另有特約者，原則上自應從其特約(最高法院 104 年度台上第 550 號裁判要旨可參)。換言之，民法關於出賣人物之瑕疵擔保責任，並非不得依當事人之特約予以免除，此種情形，買受人即不得再依物之瑕疵擔保請求權而為減少價金之主張(最高法院 83 年度台上第 2372 號裁判供參)。U 品機雖仍具該物應有之運作效能，然畢竟已拆封或已展示一段期間，通常無法期待像新品完整無缺，倘業者於銷售時已明確載明出售物為 U 品機，於出售條款限縮或免除瑕疵擔保責任、縮短保固期間或不提供保固，並規定嚴格之退換貨要件，該出售條件僅要不違反法律限制規定，並於消費者購買時所知曉並同意購買即生拘束力。值得注意者，業者對於物之瑕疵擔保責任雖得以當事人之特約予以免除或限制，但若業者故意不告知瑕疵，依民法第 366 條之規定，該免除或限制業者物之瑕疵擔保責任之特約即為無效，業者仍應依法負物之瑕疵之責。



二、業者於出售 U 品機時事先載明限制瑕疵擔保責任之銷售條款屬定型化契約條款，業者只能維修不能更換新機之約定條款內容並無違反誠信原則或對消費者顯失公平之情，對買賣雙方均生拘束效力：

(一) 按「定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約」消費者保護法第 2 條第 7 款、第 9 款定有明文，業者在商品出售時通常會記明其物之出售條件，該等條款既係業者預先擬定作為其於銷售該物時與多數消費者訂立同類契約之用，本質上即屬定型化契約。又按「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋」消費者保護法第 11 條設有規定，「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效」消費者保護法第 12 條第 1 項定有明文，故若業者預先訂定免除或限制責任之條款對消費者有顯失公平之情形，消費者得依消費者保護法之規定主張無效，請求業者依法負瑕疵擔保之責。

(二) 又「定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給



付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者」，消費者保護法施行細則第 13 條、第 14 條規定可為參考，出售 U 品機之業者於銷售時事先告知出售商品為 U 品機之特殊狀況，且以較新品優惠之價格出售，並於契約明載出售條款限縮或免除瑕疵擔保責任、縮短保固期間或不提供保固，及嚴格之退換貨要件，該等約定應無違反誠信及平等互惠之原則，非顯失公平而為法之所許，消費者於購買商品前事先獲悉相關條款並同意購買，日後即不得以定型化契約條款為由，主張定型化契約條款之約定無效。

(三) 本案 U 品機出售業者事先說明出售之物為 U 品機，並約明僅能維修而不能更換新機，因業者已預先揭明出售物品狀態，消費者對於所購之物非新品乙節於購買前即有認知，故業者有關只能維修不得更換新機之定型化條款約定並無顯失公平或違反誠信原則之情事，消費者知悉該定型化契約條款並同意購買，即應受該條款拘束，不得為更換新機之主張。但通訊交易方式購買 U 品機者雖同樣不得為更換新機之主張，但於七日猶豫期間內仍得依消費者保護法第 19 條規定不附條件為解除契約之主張。



處理建議

一、明揭所出售 U 品機之狀態及購買後可能之風險，對於 U 品機銷售條款較一般新品出售不利於消費者之內容以放大粗體字展示方式讓消費者知曉，如此消費者於購買前得事先評估風險，免生爭議：

同為 U 品機，但其來源或狀況可能不同，例如是否為有瑕疵之整新機、是否已開封，是否曾為使用、展示機者其展示地點類型、展示期間長短等，業者若能事先揭示 U 品機之來源及先前使用、展示狀況，並以業者經驗告知購買該 U 品機可能之物品瑕疵風險，對於 U 品機銷售條件中對於消費者較為不利之條款以放大粗體字展現方式讓消費者明瞭，如此消費者得購買前得評估是否得承受購買該 U 品機之風險，進而決定是否購買，當得避免日後對商品品質認知之落差產生之爭議。

二、業者對於 U 品機雖係以維修方式負其瑕疵擔保責任，但其維修程度仍應使其物具備通常交易觀念或當事人所約定之價值、效用或品質，若無法以維修方式為之，建議以更換 U 品機方式處理：

本案業者對於 U 品機雖僅提供維修之瑕疵擔保責任，但該 U 品機仍係原廠所出品，業者對該 U 品機之維修程度仍應讓其具備一般手機通常或約定之價值、效用及品質，否則消費者雖不得主張更換新機，然仍得依約定請求業者負瑕疵擔保之責。故若該 U 品機經修理仍無法具備一般手機通常或約



定之價值、效用及品質，業者不妨以更換同一款 U 品機之方式解決瑕疵無法修復之問題，否則買賣雙方對於瑕疵問題一方堅持更換新機，一方堅持僅維修處理，爭議將無法落幕。

參考法令

- 最高法院 73 年台上字第 1173 號判例
- 最高法院 104 年台上字第 550 號判決要旨
- 最高法院 83 年台上字第 2372 號判決要旨
- 民法第 366 條
- 消費者保護法第 2 條第 7 款、第 9 款
- 消費者保護法第 11 條、第 12 條第 1 項
- 消費者保護法施行細則第 13 條、第 14 條



【案例四】購貨憑證是買賣關係證明，無法提出購買證明得拒絕退換貨

陳雅萍律師

消費者欲辦理手機退換貨，卻無法提出購買證明時，業者應如何處理？

案例解析

某甲至 A 通訊行購買某新款手機，返家後後悔衝動購買新手機，遂於數日後將該組未拆封使用之手機連同配件攜至 A 通訊行欲辦理退貨，A 通訊行要求某甲證明該手機係向 A 通訊行購買，方同意某甲退貨請求，某甲因以現金購買且發票並未保存，而無法提出購買證明，但認為該完整保存之商品即為最佳之購買證明，A 通訊行對此應如何處理？

業者指南

某甲係於實體通路購買手機，若手機商品無瑕疵，除非 A 通訊行接受退貨請求，否則難於購買後向 A 通訊行主張退換貨。

某甲欲向 A 通訊行主張退換貨至少應先證明商品係向 A 通訊行購買，若無法提出購買證明，恐難向 A 通訊行主張退貨，A 通訊行得拒絕退換貨。



案例解析

生活周遭充滿各種消費誘惑，而購買管道多元、付款便利、送貨迅速因之增加購物便利性，更擴大消費規模，但購物後或於收受商品後發覺實品不如想像、或無實際需求之「衝動購物」，或商品本身存有瑕疵等原因而有後續退換貨之問題，但各業者訂定之退換貨規定不一，本案討論業者得否規定消費者應提出購買憑證方得退換貨，此規定有無限制消費者之權益：

一、購物後是否得為退換貨主張，應依法律或契約約定為之，並非購物後均得為退換貨主張：

- (一) 按「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質」民法第 354 條定有明文，換言之，出賣人對於所出售之物負有瑕疵擔保之責，意即需擔保出售之物交付給消費者時具有該物通常應有之效用或契約約定之效用及所保證之品質，否則即認物有瑕疵。當物有瑕疵時，消費者可依民法第 359 條之規定請求解除契約(退貨還款)或減少價金，抑或依民法第 364 條之規定請求另行交付無瑕疵之物(換貨)，依上規定，通常商品買賣時，除買賣雙方另有約定外，須交付之物存有瑕疵方得主張退換貨。



- (二) 然例外者，通訊交易或訪問交易之消費者，除非有通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條規定之合理例外情事，否則無論商品是否存有瑕疵，依消費者保護法第 19 條規定，在收受商品七日內得無須說明理由或負擔費用無條件解除契約。
- (三) 本件某甲就所購買之手機主張退貨(解除契約)，然其既然係到 A 通訊行購買手機，則非屬通訊交易或訪問交易，無法依消費者保護法第 19 條規定無條件請求退貨(解除契約)。又本件某甲係因衝動消費後悔購買而請求退貨，其請求退貨原因並非所購買之手機存有瑕疵，依法亦無從主張退貨(解除契約)。除非買賣雙方就退貨條件另有約定，否則 A 通訊行得拒絕某甲退貨之請求。

二、業者得訂定退貨規則，但要充分讓消費者知曉，且以不違反法律規定為原則：

- (一) 在網路交易上，常見有網路企業經營者先行訂定買賣規則，並事先載明「同意購買視同同意規則」、「無法接受規則者請勿購買」，或消費者必須在買賣規則網頁勾選同意後，方能續行購買，其中有關退貨部分，常見有「退貨買家需負擔運費」、「除商品有瑕疵外，僅接受換貨，不接受退貨」、「退貨須自行負擔運費」等字句，然依消費者保護法第 19 條規定，消費者得無條件解除契約(退貨)，消費者解除契約不必負擔任何費用，出賣人不得要求消費者自付郵資自行將商品寄回，或要求消費者吸收退款手續費等，若違反上開法律規定，依



消費者保護法第 19 條第 6 項之規定，該違反法律部分所為之約定無效。在實體店面買賣因無法依消費者保護法第 19 條規定無條件請求退貨(解除契約)，除非買賣雙方另有約定或所購買之商品存有瑕疵，否則消費者無法為退換貨主張。倘業者在消費者購買前充分揭露該買賣(含退換貨)規則予消費者知曉，且無違法令規定，則對買賣雙方生拘束力。

- (二) 實務上常見企業經營者要求消費者在退換貨前須檢附相關購買證明，方接受消費者退換貨申請。因退換貨之請求應向出賣人為之，消費者向某企業經營者請求退換貨，應先證明商品係向該企業經營者所購買，故企業經營者得要求檢附相關購買證明以證商品係向其購買。但購買證明未必以統一發票為限，消費者仍得提出統一發票以外證明(例如電腦購買紀錄、刷卡單、企業經營者開立之保固書等，甚至商品編碼或序號、商品上標有出售商家之特殊標籤等)以證商品係向企業經營者購買之證明。倘企業經營者要求退貨需檢還原開立統一發票方接受退換貨，因通訊交易或訪問交易之消費者得依消費者保護法第 19 條規定無條件解除契約(退貨)，在消費者得證明商品係向該企業經營者購買之情況下，即得無條件向該企業經營者主張解除契約(退貨)，企業經營者若以需檢還原開立統一發票為退貨條件，即違反消費者保護法第 19 條消費者得無條件解除契約(退貨)之規定，該規定即因違反法律規定而無效。然在實體店面交易上，若消費者得依民法瑕疵擔保規定主張解除契約(退貨)或



更換新品(換貨)時，企業經營者即不得以需檢還原開立統一發票為退換貨條件，然若商品無瑕疵時，此時消費者因無得依消費者保護法第 19 條規定主張解除契約(退貨)，倘企業經營者於商品出售前已揭示相關退貨規定，並充分讓消費者知曉，而該退貨規定要求以檢還原開立統一發票為退貨條件，即非法所不許，此時企業經營者得主張依該退貨規定要求消費者檢還原開立統一發票辦理退貨。

- (三) 本件某甲因係以現金購買且統一發票未保存，即便某甲提出完整保存之商品，但在某甲無法提出係向 A 通訊行所購買之證明情況下，A 通訊行得拒絕某甲退貨之請求。

處理建議

一、退換貨規則應符合法令規定，充分揭露讓消費者知悉：

企業經營者所訂定之買賣規則(含退換貨規則)往往站在有利於企業經營者方面之考量，此本無可厚非，然其規則之訂定仍應以符合法令規定為原則，且無論係以通訊交易、訪問交易或實體店面交易方式進行交易，企業經營者對於商品買賣規則(含退換貨規則)應於消費者購物前即充分揭露讓消費者知曉，以讓消費者於購物前得評估是否願接受該買賣規則，並讓買賣雙方於後續退換貨程序有得以遵循之準則，俾免因是否符合退換貨標準之認知差異衍生消費紛爭。



二、企業經營者對於商品銷售本即有一定之管理方式，相較於消費者而言較有能力確認購買事實，若符合退換貨標準，且企業經營者經由內部商品銷售資料得確認消費者購買事實，未必須要求消費者提出購買證明：

企業經營者固得要求消費者提出購買證明，以確認商品是否係向該企業經營者所購買，但若消費者係依法令或企業經營者預先訂定之買賣規則提出退換貨請求，僅係因購買證明無疏於保存而無法提出，此時消費者之主張既有其依據，而企業經營者經由內部商品銷售資訊得以確認該商品確係消費者向其所購買，此時接受消費者退換貨之請求，於企業經營者利益之損害甚微，又可避免後續消費紛爭，又何須執著於須由消費者提出購買證明方接受退換貨之規定。本案某甲既得提出完整商品，若某甲退換貨之請求符合 A 通訊行之買賣規則，且 A 通訊行經由內部商品銷售管理資訊得確認該商品確係某甲向其所購買，雖某甲無法提出購買憑證，又何妨接受其退換貨之請求。

參考法令

- 民法第 354 條、第 359 條、第 364 條
- 消費者保護法第 19 條



【案例五】原廠設計瑕疵消費者不得主張解約

鄭文婷律師

消費者透過傳統通訊行、網購等非品牌店或代理商通路購買新手機時，遇到手機本身設計瑕疵引發爭議，業者因應之道？

案例說明

某甲向 X 通訊行購買 S 品牌手機全配一套，詎甲使用數日出現許多非人為因素之故障（當機、斷電、電池充不滿等），送回 X 公司修理，經 X 公司更換一支新手機給予甲使用仍發生同樣故障情事；無獨有偶地，某甲的好友某乙則是向 S 品牌之代理商 Y 公司購買手機，手機開通不到三個星期在正常使用並無摔機情況下，發現手機螢幕有數條奇怪痕跡，且痕跡在某些背景畫面才看的到，故將手機送至 Y 公司維修，幾天過後維修人員表示手機內部受潮，不在保固範圍內，須維修處理費用 13900 元。請問：甲主張手機本身具有瑕疵解約、乙主張門市人員未於領機時，做各項手機測試包含由外觀孔洞看防潮試紙是否受潮之情況，以確保新機無狀況並可保固 1 年，主張解除契約，而分別請求 X 公司、Y 公司返還甲、乙所交付價金，是否有理？

業者指南

某甲主張手機本身具有瑕疵，仍應就其主張交付之手機究竟係手機本身具有瑕疵，或是因原告操作不當或其他外力情形所致，應盡舉證責任。



某乙主張門市人員未於領機時，做各項手機測試包含由外觀孔洞看防潮試紙是否受潮之情況，以確保新機無狀況並可保固 1 年，有怠於檢查手機是否具有瑕疵，視為某乙已承認其所受領之物，以及未能證明 Y 公司交付之手機有受潮之瑕疵。

案例解析

一、有關甲請求部分：

(一) 按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任：

民事訴訟法第 277 條前段明定當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任；又企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。同時商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前述之安全性，消費者保護法第 7 條之 1 亦有規定，故最高法院 17 年度上字第 917 號判例認為如由甲主張權利者，應先由甲負舉證之責，若甲先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則 X 公司就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證尚有疵累，亦應駁回甲之請求。

本件甲主張伊所購買的手機具有瑕疵之事實，既已遭 X 公司否認，則甲便有義務就其主張之事實負舉證之責。



(二) 最高法院 73 年度台上 1173 號判例意旨亦認為物之瑕疵係指存在於物之缺點而言。凡依通常交易觀念，或依當事人之決定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵，且不以物質上應具備者為限。若出賣之特定物所含數量缺少，足使物之價值、效用或品質有欠缺者，亦屬之。經查甲主張所購買手機具有瑕疵之事實，固據甲提出送貨單、維修單為證。惟該送貨單僅能證明購買手機之事實，該維修單僅是依甲指述記載瑕疵情形而已，並不能據此即謂甲當初受領之手機具有瑕疵，況縱有甲所述瑕疵情形，究竟係手機本身具有瑕疵，或是因甲操作不當或其他外力情形所致，原因不明，甲就此無法舉證以實其說（或證明同種機型之手機普遍性具有同樣瑕疵情形），因此便難以採認甲之主張要求廠商負瑕疵擔保責任。

(三) 甲係向 X 公司購買 S 品牌之手機，因買賣契約僅存於甲與 X 公司之間，基於契約關係相對性之原則，甲與 X 公司間之買賣契約自無拘束 S 品牌公司之效力，惟倘甲能證明手機係因 S 品牌公司設計不當造成瑕疵者(如三星公司於 106 年 1 月 23 日透過全球直播，公布 Note7 爆炸原因確定為電池設計不良導致瑕疵 <http://www.appledaily.com.tw/column/article/374/rnews/20170124/1042589>)，始能向 X 公司解約請求退還全部價金。

(四) 綜上，由甲既然無法證明甲向 X 公司購買之手機具有瑕疵之情事，從而甲以其購買之手機於購買伊始便具有



瑕疵為由主張解除契約，在現實上便無法證明為真，因此甲據此理由請求 X 公司返還價金及損害賠償，即難認為有理，是以廠商自得拒絕消費者之賠償請求。

二、有關乙請求部分：

- (一) 乙受領手機後，即應從速檢查其所受領之手機是否具有瑕疵：按買受人應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物，如發現有應由出賣人負擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人，買受人怠於前項之通知者，除依通常之檢查不能發現之瑕疵外，視為承認其所受領之物，又買賣之物僅指定種類者，如其物有瑕疵，買受人得不解除契約或請求減少價金而即時請求另行交付無瑕疵之物，此民法第 356 條第 1、2 項及第 364 條第 1 項分別定有明文。乙主張 Y 公司於交付手機時未進行檢測，以及交付之手機具有瑕疵，經查 Y 公司規定交機時會當面確認手機是否受潮後始交付消費者，乙向 Y 公司購買手機時，門市人員在交付新機拆封的時候會給乙檢查，卡槽必須拔下，且手機附件都有附退卡針，原則上交手機給消費者的時候是由消費者做檢查，故乙在受領手機後即應從速檢查其所受領之系爭手機是否受潮。乙未能舉證證明 Y 公司所交付之手機係受潮之瑕疵手機，且怠於受領手機後為是否有瑕疵之檢查，視為乙已承認其所受領之物，故可認 Y 公司交付手機給乙時手機並無瑕疵。



(二) 向品牌代理商購買手機，代理商履約過程如有故意、過失者，品牌公司應與該代理商負同一責任：民法第 224 條規定債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限。經查乙是向 S 品牌之代理商 Y 公司購買手機，手機開通不到三個星期在正常使用並無摔機情況下，發現手機螢幕有數條奇怪痕跡，且痕跡在某些背景畫面才看的到，如先將前述受潮原因排除者，因手機係在開通不到三個星期在正常使用並無摔機情況下，發現手機螢幕有數條奇怪痕跡，且痕跡在某些背景畫面才看的到，可見應是手機原本設計即有瑕疵，如確認係因手機原廠設計不良所致之瑕疵者，則因瑕疵係由 S 品牌公司所致，依消費者保護法第 7 條第 1 項規定，從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，故 S 品牌公司即應就該瑕疵負責；又因 Y 公司係 S 品牌公司之代理人，依消費者保護法第 8 條第 1 項前段規定從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任，是以 Y 公司仍應與 S 品牌公司連帶負責。



處理建議

一、訂定交機之標準作業流程，確保手機於交付消費者時並無瑕疵：

手機科技日新月異，尤以智慧型手機彷彿是一台掌上電腦，功能多元，價格不斐，倘發現瑕疵時消費者一般都非常重視，因此廠商在交付新機時，如能事先訂定交機之標準作業流程者，除可促使消費者在受領手機的第一時間清楚知悉廠商所交付之物品為何外，更可解免廠商本身之擔保責任。

此外針對不同途徑購物，針對退貨亦有不同規範，如在網路販售者，根據消費者保護法第 19 條規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。」，即經常聽到的「七天鑑賞期」，無論消費者在收到商品後是不是滿意、或是商品本身有瑕疵，均可不附理由向原購買平台申請退/換貨，廠商只能在商品狀態未符合各平台規定之情況下，拒絕退貨；如在電信門市販售者，因實體店面不似網路購物具有七天無條件退貨的權利，不過目前各大電信均有「七天新品不良換貨」的政策，七天內若使用時發現「非人為因素」產品故障，可回原購買門市，更換同款新機，此與網路購物不同之處，在於不能「退」貨僅能「更換」同一產品之新品；如在通訊行販售者，則因通訊行可以各自訂定自己的規定，因此若通訊行販售者，則應確保原廠



設計並無不良情形。

二、接受消費者有關瑕疵申報時，仍應加註此為消費者申訴之內容，以免爭議：

廠商在受理消費者申訴瑕疵時，經常是簡單地記載消費者口述之瑕疵情形後，便將手機送到各維修據點進行相關檢修，惟案例中的消費者卻認為此種標註情形即是認同消費者有關瑕疵之申訴，因此建議廠商在受理消費者有關瑕疵申報時，仍應加註此為消費者申訴之內容，以免爭議。

參考法令

- 消費者保護法第 7、8、19 條
- 民法第 354 條至第 360 條及第 364 條第 1 項
- 民事訴訟法第 277 條、消費者保護法第 7 條之 1
- 最高法院 17 年度上字第 917 號判例
- 最高法院 73 年度台上 1173 號判例
- 台灣台北地方法院台北簡易庭 91 年度北小字第 1213 號
- 台灣新北地方法院板橋簡易庭 105 年度板簡字第 802 號



【案例六】外力造成的瑕疵消費者不能請求解約

鄭文婷律師

消費者於保固期內送修手機，對於損害原因業者主張為外力影響，消費者堅持非人為或外力所為時，業者如何處理？

案例說明

甲以 2 萬元向 A 公司購買 N 品牌全新手機一支，但購入使用半年後，手機突然強制關機並無法開機，甲遂於 105 年 1 月 25 日將手機送予 A 公司維修，惟 A 公司竟稱係因甲不當使用致系爭手機潮濕所致，然甲並未不當使用系爭手機，且甲因手機送修後 2 個月無法使用手機，但仍要繳納通訊之月租費共計 1998 元，爰依民法第 359 條之規定解除買賣契約，請求被告返還買賣價金 2 萬元，並依民法侵權行為之規定請求被告賠償通訊月租費 1998 元，是否有理？

業者指南

消費者應就「手機原存有瑕疵」、「故障並非人為因素所致」或「在通常使用之情形下發生故障」等有利於己之事實，舉證以實其說。

消費者必須證明手機於危險移轉於消費者(即交付)時，有滅失或減少其價值、通常效用或契約預定效用之瑕疵存在。



案例解析

- 一、按「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第 373 條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。」、「買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。」、「買賣標的物之利益及危險，自交付時起，均由買受人承受負擔，但契約另有訂定者，不在此限。」，民法第 354 條、第 359 條、第 373 條分別定有明文。
- 二、又按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條前段有明文規定。**又企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。同時商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前述之安全性，消費者保護法第 7 條之 1 亦有規定**，是參照前述民事訴訟法、消費者保護法等規定及最高法院著有 17 年上字第 917 號判例可知如係由消費者主張權利者，應先由消費者負舉證之責，若消費者先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則企業經營者就其所為之抗辯事實縱使無法證明為真，或企業經營者所舉證據尚具有瑕疵者，亦應駁回消費者之請求。



三、查甲以 2 萬元之價金購買手機前，業已檢查手機，且斯時手機並無任何瑕疵，嗣經甲使用約半年後，始發生系爭手機強制關機之情形，可見手機強制關機之情形係發生在甲占有使用系爭手機半年後，甲復未能舉證證明手機於危險移轉於買受人(即交付)時，有滅失或減少其價值、通常效用或契約預定效用之瑕疵存在，即應認為手機於交付予買受人即甲時，並無滅失或減少其價值、通常效用或契約預定效用之瑕疵存在，堪認本件與民法第 354 條、第 359 條之規定不符。再者，本件手機確有受潮且無法開機之情形，而手機於甲購買之初既未有無法開機之情形，則此受潮現象應係經人為使用後所致，是 A 公司辯稱手機是使用上所造成應屬有據。是甲既就手機於交付予甲時，有滅失或減少其價值、通常效用或契約預定效用之瑕疵存在之事實，既未能舉證以實其說，其依民法第 359 條之規定解除本件買賣契約，與法未合，依法不生效力，其據此請求被告返還價金，洵屬無據。

四、因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限，民法第 184 條固定有明文。惟必以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在（最高法院 48 年台上字第 481 號判例參照）。本件甲雖另主張其 2 個月無法使用手機，致其受有 2 個月通訊月租費共 1998 元之損害云云，然甲對於 A 公司究有何故意或過失不法侵害其權利之行為，均未能舉證以



實其說，自難認甲此部分之主張為真實，其請求 A 公司賠償 2 個月通訊月租費，自乏所據，要難准許。

處理建議

一、由於電信類、通訊及週邊產品類多年來高居消費申訴案件前二名，曾有消費者在門市購買手機，於正常使用下不到三個月即發現手機不正常發燙，且機身向螢幕側彎曲之現象，報修後原廠以外觀判定為人為損壞導致，不在產品保固書條款範圍內，並索取數千元高價的維修費用，此時縱使消費者認為原廠單憑外觀即判定為人為外力造成而要消費者買單，非常不合理，但建議企業經營者要避免以上爭議發生造成經營上不必要的困擾，最好在消費者購買時，便主動提醒消費者仔細閱讀使用手機應注意事項及產品保固範圍，並注意閱讀保固書條款內容，以便了解如何正確使用手機，及何種瑕疵或故障事項屬於(或不屬於)保固範圍；在購買時針對不屬於保固範圍事項更應提醒消費者要詳細檢查，保障消費者自己的權益，也免除因不了解產品，很可能在不知不覺中，造成產品的損壞，同時更可讓企業經營者免除遭到消費者客訴的風險。此外，也建議業者提供更妥適的召修方案，以及強化 APP 市集等各項加值服務及資訊揭露機制，協助消費者正確使用及維護自身權益。

二、不少人會在買新手機時，替手機加購所謂的「人為意外保固」，像是蘋果授權的維修中心國際的「鈦金會員」、遠傳的「金機救援」、台灣大哥大的「復原者聯盟」等，建議業者可針對下列情形多所留意，以免遭到消費者申訴！



(一) 明定「人為意外」或「人為故意」的認定標準

市售手機保險中僅提到「人為意外」導致的手機泡水、摔裂、受潮所導致的手機故障，可享不限次數免費維修。但若經由工程師判斷為「人為故意」，則不予維修。因此經常產生雙方認知標準不同，因而衍生爭議，建議業者在保險內明確定義何謂「人為意外」、「人為故意」，以避免遭到消費者申訴，造成自身商譽的無謂損失。

(二) 如提供備用機者，建議應建立一套完善的使用規則，及使用過程中導致損害時，如何善後之標準

企業經營者經常會視現場狀況來決定是否能提供備用機種給消費者，惟一旦消費者將備用手機弄壞，通常就會要求消費者依照一般維修費用進行賠償，而消費者可能會認為業者並未清楚告知使用方法，或主張機器本身就是替代原本受損進行維修的手機，一旦損壞斷無理由要求消費者賠償之理，是以建議應建立一套完善的使用規則讓消費者在使用前清楚知悉使用規範，並且有效避免使用過程中導致之損害發生。

(三) 應提醒消費者注意配件、小刮傷不在保險(固)範圍內

如果是手機的外觀磨損、或是手機的充電器配件損壞，縱使投保保險亦不會提供免費維修，因此建議應該提醒消費者不要有買了手機保險就一勞永逸的想法，此外建議企業經營者最好是以正面表列方式清楚交代哪些項目



不在保險(固)範圍內，以免消費者有錯誤的認知而衍生不必要的紛爭。

(四) 應主動提醒消費者手機貶值快，保費卻不動如山

手機保險的保費是以購買新機時的空機價格為依據，即便一年後手機價格已貶值大半以上，但消費者還是必須比照第一年的費率，支付相同的保費，所以企業經營者應主動提醒消費者一旦投保之後各年度的保費都會與第一年的保費相同，請消費者慎思。

(五) 提醒消費者只能解約，不能要求退費

手機保險契約長度以「年」為單位，只有 Studio A 願意讓消費者可以隨時喊停，並且同意對於尚未屆期的合約依比例退費，因此消費者一旦發現保險已無用處時，是不能要求退費而只能選擇解約，手機保險與一般保險一樣，解約時所能退回的保費微乎極微，幾乎是沒有費用可退，此種情況可能與消費者的認知有極大差異，因此企業經營者應在消費者投保之前提醒消費者，免得消費者日後堅決主張退費，造成企業經營者的困擾。

三、消費者在保固期間內，可主張應依雙方購買手機時合意之保固條款及民法物之瑕疵擔保責任之規定解決，如企業經營者不願履行瑕疵擔保責任，則消費者可再向各地消費者服務中心申訴、調解或直接訴諸法院等方式尋求救濟。建議消費者及企業經營者在手機送修時，應先確認手機之外觀及功能狀態（拍照或錄影以備日後取證），並註明在送



修單內，以避免送修後手機有其他損壞情形，難以釐清雙方責任。目前國內多數手機大廠所負保固責任均係有限責任，建議企業經營者在消費者購買手機時，應讓消費者清楚了解何種瑕疵或故障事項屬於保固範圍？何者不屬於保固範圍？若不屬於保固範圍，即屬保固之除外事項，維修需額外收取維修費用。

參考法令

- 民法第 354 條、第 359 條、第 373 條及第 184 條
- 民事訴訟法第 277 條前段
- 最高法院 17 年上字第 917 號判例
- 最高法院 48 年台上字第 481 號判例
- 台灣宜蘭地方法院 105 年度宜小字第 102 號
- 台灣台北地方法院 98 年度北消簡字第 8 號



【案例七】收訊品質不良消費者不能主張解約

鄭文婷律師

購買新手機搭配門號，遇到收訊品質不良等問題，消費者要求解約，業者應如何處理？

案例說明

甲係 C 公司行動電話門號之承租用戶，自民國 104 年起承租使用門號迄今。惟於 105 年 4 月至 6 月間因甲搬家，在其新家收訊時發生他人多次撥打甲使用之門號時，屢顯示「您撥的電話是空號，請查明後再撥」或「轉接語音信箱，嘟聲後開始計費」等通話品質嚴重不良之情形，經查甲住處之樓梯間或廁所收訊不佳，造成甲在工作上接洽業務因客戶撥打電話不通蒙受損失，及生活上家人或朋友電話聯繫衍生諸多困擾不便，甲遂主張在 C 公司改善收訊品質之前拒絕給付門號月租費，並請求 C 公司退還電信費用及賠償損害(包括業務損失、精神上之慰撫金)，甲之請求是否有理？

業者指南

行動電話用戶使用行動通信網路的傳輸速率，將視網路電波涵蓋及鄰近區域同時使用者數之多寡，而有差異，消費者使用行動電話在其住處之樓梯間或廁所收訊不佳，應與其住家建築物所處環境因素有關。



行動無線網路訊號強弱，均受限於使用時外在客觀環境之影響，自無隨時隨地提供不斷線上網服務之可能，業者就此倘已詳為告知且提供試用之服務者，消費者為確保其所申辦之無線上網服務品質，亦得先申請試用服務再決定申辦與否。契約如已約明門號因使用地點不同及使用人數多寡而有通信品質強弱及上網速率快慢之差異者，廠商並無義務保證所有地點均可達最佳通信品質及上網速率。且因不同行動通信業者囿於各自基地臺之裝設數量及裝設地點，在各地點收訊強弱本即有所不同，且基地臺之架設不僅受限於當地民眾之反應程度，更受主管機關國家通訊傳播委員會是否核發電臺架設許可、電臺執照所影響，尚難僅因業者在爭議地點附近之基地臺架設不足，即遽認業者未提供符合債之本旨之給付。

案例解析

- 一、本件甲主張其使用之門號於 105 年 4 至 6 月間，有他人多次撥打原告使用之系爭門號時，屢顯示「您撥的電話是空號，請查明後再撥」或「轉接語音信箱，嘟聲後開始計費」等通話品質嚴重不良之情形云云，惟遭 C 公司否認，甲自應就此所主張有利於己之事實，負舉證證明之責。甲雖提出其與被告工程部門或客服人員之錄音光碟及譯文為證，惟依該等錄音光碟及譯文內容，僅足證明甲曾向 C 公司反應其在住處廁所及樓梯間時偶有通訊不良問題，及其對於每月通話費用金額過高有所不滿，尚不足以認定其使用之門號於 105 年 4 月至 6 月間有甲所稱他人無法撥打進來之通訊不良情形。



二、縱認甲使用之門號於 105 年 4 月至 6 月間確有所稱他人無法撥入之情形，惟甲亦自認其所主張通訊不良之情形，係在其住家樓梯間及住家廁所，於其住家樓梯間或廁所以外之地點，均仍可收訊使用。經查行動電話係透過基地臺等為語音及非語音通信之移動式產品，其收訊品質之良窳不僅受到基地臺架設密度之影響，更因地形位置、建築物高低、使用時間及使用者人數等因素而有所差異，甚者縱處於同一訊號區域內，不同之行動電話使用者，其收訊情況亦與各使用者所在之使用環境、樓層、面向及附近建築物等情形而有差異，此係行動通信本身之特性所致；且行動通信係用戶隨身攜帶使用，為移動式提供服務，基於電波傳遞物理特性，行動通信之電波穿透，易受基地臺架設位置週遭地形地物影響，如建築物之外牆、隔間牆及樓層地板，皆會造成電波訊號衰減，因此行動通信品質（包括語音及無線上網資料下載速率）亦常因天候、地形、時間、網路及用戶不預期同時使用同一基地臺等因素而變動。若電波訊號強度低於有效接收訊號強度時，使用者將無法順利完成通訊。基此，用戶使用行動通信網路的傳輸速率，將視網路電波涵蓋及鄰近區域同時使用者數之多寡，而有差異，是甲使用行動電話在住處樓梯間或廁所收訊不佳應與其住家建築物所處環境因素有關，即不能證明有可歸責於 C 公司之事由所致，尚難推認 C 公司有何不完全給付之情事。

三、但查 C 公司確有於 105 年 6 月 8 日上午 9 時 19 分至 11 時 7 分期間，因電信機線設備障礙而致發生用戶不能使用電信服務之情形。惟因 C 公司為第一類電信業者，故有電信法第



23 條規定：「用戶使用電信事業之電信機線設備，因電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成損害時，其所生損害，電信事業不負賠償責任，但應扣減所收之費用」之適用，此對照 85 年 2 月 5 日修正前原條文即電信法第 15 條第 2 項規定：「電信之傳遞，因不可抗力之障害，致遲滯不能傳達時，電信機關不負賠償責任」，修正時將不可抗力之要件刪除，其立法理由乃參酌國際電信公約第 21 條：「各會員對於國際電信業務之使用者，尤其關於賠償損害之要求，不承諾責任」，及新加坡電信局法第 39 條：「公司因任何資訊傳輸服務或其輔助性服務之不履行、干擾、終止或限制，或在資訊傳輸上之遲延或過失，至對他人造成傷害、損失或損壞者，不負其責」等之規定，明訂關於損害賠償之要求，不負賠償責任，以杜爭議（參見立法院公報第 85 卷第 6 期院會紀錄第 159 至 160 頁）；再參酌修正前電信法第 15 條第 2 項之立法目的，無非考量電信服務技術上難以擔保永不發生傳輸失敗之狀況，且電信事業基於其公用性，業者並無任意拒絕電信之接受及傳遞之權利（電信法第 22 條第 1 項參照），其費率須為一般大眾可得負擔之合理費率並受國家之管制，加以技術上業者無從得知其所傳輸資訊之價值，亦無從以區別費率或拒絕傳輸進行風險之控管，然電信傳輸一旦發生障害所致使用人之營業損失可能數額極鉅，若不排除電信業者該部分賠償責任，將使電信業者隨時處於蒙受無法承擔之損害之狀況，終致無人願意提供電信服務而使用戶同受其害，是以國際上均採使電信業者於所收取費用範圍內負擔（即應扣減所收費



用) 之方式處理。是電信業者對其電信機線設備障礙阻斷所致不能傳遞之損害，縱使具有可歸責事由時，亦不負損害賠償責任。則由上開規定，可知 C 公司對於甲使用之門號於 105 年 6 月 8 日上午 9 時 19 分至 11 時 7 分期間，因其電信機線設備障礙而致不能使用之情形，雖具有可歸責之事由，然依電信法第 23 條規定，甲僅能請求按比例扣減當月之月租費，不得請求 C 公司負損害賠償責任。

四、本件兩造曾簽訂行動電話/第三代行動通信業務異動申請書約定：「本人/ 本公司瞭解並同意『行動無線上網速度因客戶端終端設備、上網地點及人數等因素而有差異；若上網地點無法支援 3G 網路，將自動轉換為 2G 網路，連線速率將會降低，此外在同一地點、同一時間、同時上網人數太多而造成網路壅塞時有可能產生暫時無法連線上網情形。如於室內使用，因受建物遮蔽效應及室內裝潢影響，收訊品質及連線速率，可能會不如室外，甚至收不到信號。』、最短租期、費率限制及未滿租期提前解約金：「本網卡優惠方案自購機日起算最短租用期限 36 個月，限選用 3G 行動網際網路 850 型費率...未租滿最短租用期限提前解約時（含退租、一退一租、欠拆等），應繳終端設備及/或電信費用補貼款 8,000 元」、「終端設備及/或電信費用補貼款之計算方式：實際應繳終端設備及/ 或電信費用補貼款按未滿租期之日數比例計算。」；另『3G 行動上網購機優惠方案申辦須知』並重申上旨，且提供某甲申請 3G 行動上網服務試用，而甲在下方則勾選本人無需申請七天行動上網試用服務，並載明上開說明均已充分了解並同意，且經甲於客戶簽名欄中簽



名，足徵行動無線網路訊號強弱，均受限於使用時外在客觀環境之影響，自無隨時隨地提供不斷線上網服務之可能，C 公司就此並已詳為告知且提供試用之服務，甲若為確保其所申辦之無線上網服務品質，自得先申請試用服務再決定申辦與否，乃甲捨此不為，而逕向 C 公司租用電信設備使用，自無許其事後以無訊號為由而拒絕給付電信費用。

五、按因契約互負債務者，於他方當事人未為對待給付前，得拒絕自己之給付，但自己有先為給付之義務者，不在此限，民法第 264 條第 1 項規定甚明。復按，因契約互負債務者，他方提出之對待給付若不完全，既非依債務之本旨為之，除其情形拒絕自己之給付有違誠實信用之方法者外，在未補正前，非不得拒絕自己之給付（最高法院 75 年度台上字第 358 號判決參照）甲主張在 C 公司未改善通信品質前，其得援引上開規定拒絕給付月租費云云，惟查兩造所簽立之通信服務契約，係約定由 C 公司提供系爭門號行動通信之服務，甲則每月給付月租費，而 C 公司既已提供合乎債之本旨之給付，自無未為對待給付之情事，是甲依上開規定主張同時履行抗辯權，拒絕給付行動通信每月月租費，為無理由。

六、未按債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第 192 條至第 195 條及第 197 條之規定，負損害賠償責任，民法第 227 條之 1 定有明文。甲既主張因 C 公司為不完全給付，致其人格權受侵害，自應就 C 公司有不完全給付之情事，以及其人格權受侵害、受有損害等事項負舉證責任。甲固主張其言論通訊自由之人格權受侵害，惟查言論自由與



人格權核屬不同之基本權利，二者分別受憲法第 11 條、第 22 條所保障（參釋字第 578 號解釋理由書、釋字第 399 號解釋），甲復未具體指明其究竟有何人格權受侵害之情，且 C 公司亦無不完全給付情事，是甲依據民法第 227 條之 1 之規定請求 C 公司負損害賠償責任，尚乏依據。

處理建議

一、由於主管全國通訊之國家通訊傳播委員會已訂頒「行動通訊網路業務服務契約範本」，內容略為：

- (一) 申辦手機門號行動上網服務時，消費者有 7 天的試用期：電信業者必須在主管機關核定的營業區域，提供消費者行動上網服務試用，其試用期間最長為 7 日（168 小時），惟單一證號僅提供試用乙次為限。
- (二) 消費者提前終止手機門號契約時，應依使用期限長短繳交相關費用：消費者於中途辦理終止契約時，須繳交尚未出帳之電信服務費用，以及電信終端設備及其他契約搭配有價商品之補貼款（依約定總額為基準，以月為單位計算）。對於預繳金額之專案中途終止租約時，可要求業者依比例及公平合理原則，退還剩餘之預繳金額。
- (三) 電信業者如果連續斷訊達 2 小時以上，應該按照斷訊時間的長短，給予補償或提供等值服務：如因可歸責於電信業者之事由造成系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期



間，應依連續阻斷時間長短扣減當月月租費或提供等值之電信服務。

因此就企業經營者的立場觀之，建議企業經營者應留意提供消費者試用無線上網服務之需求，惟企業經營者僅需在消費者提出試用申請時，始有提供試用之義務，且單一門號僅能申請試用一次，對於消費者綁約部分如有提前終止契約之情形者，企業經營者亦得請求消費者給付已經使用部分的電信服務費，如係屬預繳電信費用者，亦應按使用比例退還剩餘之費用，但如有搭配有價商品之補貼款者，企業經營者亦得將該部分費用依照比例扣抵後退還剩餘之費用；至於企業經營者如有連續斷訊 2 小時以上者，則應給予消費者補償或延長契約時間等，這些都是企業經營者在經營過程中必須小心處理以免發生消費者申訴的地方。

二、手機訊號不良，可以無條件解約嗎？依照行動通信網路業務服務契約範本第 32 條規定，如因可歸責業者事由，造成通訊連續阻斷 2 小時以上，可減收當月月租費 5%，阻斷 3 天以上時，則當月月租費全免。但目前電信公司常以綁約低價促銷手機之方式，實際上具有兩個法律關係，一是電信服務契約，另一則是手機買賣契約，如因電信服務品質問題（訊號不良無法使用電訊服務），可依民法上瑕疵擔保責任或上開行動通信範本之規定，要求減收或免收通訊費用。但購買手機部分則屬於另一問題，因消費者若主張解約，又難以回復該手機為購買時的原狀（即得再行以新機銷售的狀態），企業經營者可以要求消費者支付補貼款以補貼當初購買手機



的差價。但此時手機補貼款不是全額由消費者負擔，仍應視情況，計算消費者因收訊不良造成之損害，手機補貼款需依實際使用時間按比例減免，始為合理。

參考法令

- 憲法第 11 條、第 22 條
- 民法第 192 條至第 195 條及第 197 條、第 227 條之 1、第 264 條第 1 項
- 最高法院 75 年度台上字第 358 號判決
- 釋字第 578 號解釋理由書、釋字第 399 號解釋
- 台灣台中地方法院 105 年度中小字第 1835 號
- 台灣高雄地方法院 102 年度雄小字第 2909 號
- 台灣台北地方法院 105 年度北小字第 965 號
- 台灣台北地方法院 101 年度訴字第 4233 號
- 台灣台北地方法院 103 年度消簡上字第 3 號



**【案例八】維修費用過高在未取得消費者同意之情況下逕行修繕者，
消費者得拒絕付款**

鄭文婷律師

手機維修後，消費者認為費用太高而拒絕付款，業者處理對策？

案例說明

甲因手機螢幕無法顯示，因而找 A 通訊行維修，起初 A 通訊行稱修復必須更換螢幕索費 4000 元，隔日手機維修好後，甲取回發現基本的螢幕翻轉功能無法正常使用。再向 A 通訊行反映，A 通訊行表示須將手機留下檢測，當天先說是手機軟體關係，需另外收費，分別是備份費用 600 元及重灌費用 600 元，合計 1200 元。但嗣後甲的朋友乙幫甲將手機送往原廠客戶服務中心檢測，原廠檢測報告指出非軟體問題，而是陀螺儀故障。甲便再度前去找 A 通訊行，A 通訊行亦表示需留下手機進行檢測維修，延至數日後 A 通訊行始通知甲說確實是陀螺儀壞掉了，必須更換手機主機板再收費 2000 元，甲無法接受，訴請返還維修手機之款項是否有理？

業者指南

企業經營者在進行手機維修前，建議應先讓消費者知悉維修費用究竟多少，建議應在消費者確認後再進行維修較妥，以免衍生不必要之紛爭。

各電信業者的手機保險方案隨著(出險)經驗累積，雖然保險的範疇內容仍大同小異，但排除免費維修的項目卻越來越多。



案例解析

- 一、按民法第 490 條及 493 條規定，稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約。工作有瑕疵者，定作人得定相當期限，請求承攬人修補之。承攬人不於前項期限內修補者，定作人得自行修補，並得向承攬人請求償還修補必要之費用。
- 二、查甲主張其所有之手機經被告維修後，尚未完全回復，故主張解除契約，而請求 A 通訊行返還維修價金等語，而遭 A 通訊行否認，並以甲手機本來整個螢幕都看不到，送修後 A 通訊行修復到都看得到，如果甲不滿意，A 通訊行願意免費幫甲補修，但是請求退費是不可能等詞置辯。經查兩造間之手機維修契約，應屬承攬契約，依前開規定，工作有瑕疵者，甲得定相當期限，請求 A 通訊行修補之，如 A 通訊行不於前項期限內修補者，甲得自行修補，並得向 A 通訊行請求償還修補必要之費用，是甲自不得逕行解除契約，而請求 A 通訊行返還維修價金。

處理建議

- 一、消費者購買不同品牌的手機，使用不到 3 個月就故障，送修均判定受潮，維修報價比買空機貴，因而大罵業者藉此逼人買新機「不合理」。但兩家業者均表示，手機受潮須更換主機板及液晶螢幕，剛好是最貴的零件，且須收服務費，報價合理，對於消費者之指控甚感無辜。因此建議業者在進行維修前，應先讓消費者知悉維修費用究竟多少，且應在消費者



確認已知悉費用並願進行維修後，再進行維修作業，以免消費者認為業者藉機敲竹槓。

二、手機保險究竟保甚麼？

由於各電信業者的手機保險方案隨著(出險)經驗累積，雖然保險的範疇內容仍大同小異，但排除免費維修的項目卻越來越多。申辦手機保險服務的用戶應詳讀手機保險合約但書，斷不可以為保了險就萬無一失，以免日後送修時未如預期而與電信業者產生糾紛。以下針對電信業者常見回覆檢測結果為【無影響使用】不予免費維修的原因做一說明：

電信業者	C電信	T電信	F電信	A電信	S電信
適用機型	iPhone 7 與 iPhone 7 Plus				
方案名稱	奇機重現Plus	代代迎新	年年換新	GT智慧保護	手機保固+
服務月費	\$288	\$258	\$249	\$258	\$258
服務期間	24個月	24個月	24個月	24個月	24個月
限搭資費	999/1199/1399/1799 &新精彩Hami包購機	999/1199/1399/1599 /1899購機	999/1199/1399/ 1799購機	月租型購機	月租型購機或購單機
申辦地點	直營窗口	直營/指定特約/網路門市	直營與特約門市	直營與特約門市	直營與特約門市
保固服務	意外損壞免費維修 無法維修可付費置換 提供備用機服務 提供甲地修乙地還	意外損壞免費維修 無法維修可付費置換	意外損壞免費維修 無法維修可付費置換	意外損壞免費維修 無法維修可付費置換	意外損壞免費維修 無法維修可付費置換
置換費用	\$3,000	\$3,500	空機價10%	\$3,500	\$3,500
第二年舊換新	有	有	有	?	有?

各業者的手機保險服務內容雖略有差異，但主要保障範圍有三大項目~意外險(泡水、螢幕意外破損、意外摔壞、意外輾毀)、不限次數免費維修及第二年延長保固，手機保險年保費約為手機空機價 10 分之 1，採月繳方式。

各業者的手機保險雖有意外損壞免費維修之承保範圍，但下列事項會被排除不限次數免費維修或支付置換費用後換新：

A.故意或非法行為所致者。



- B.外觀、附屬配件、SIM 卡槽、非功能性或非基本功能所必要的之選購配件及消耗品。
- C.失竊、被搶。
- D.不當使用非業者或原廠授權之電池漏液導致損害。
- E.未經業者同意對產品進行不當升級、改裝、變更。

此外保險公司對於「無影響使用」之情況下，亦排除不限次數免費維修或支付置換費用後換新之適用，其中更以外觀、附屬配件、SIM 卡槽、非功能性或非基本功能所必要的之選購配件及消耗品等範圍更是明顯不受理出險，譬如手機不慎摔到，螢幕沒破但手機外殼有刮傷或外殼略有破損，因手機本身的基本功能性操作並無問題，業者便會判定是「無影響使用」，因此不給予免費維修，消費者若要維修(如換殼)，就要收費。

簡單講就是，若手機不是零組件“自然”故障造成基本功能無法使用(如聽筒/揚聲器壞了...)，或是發生意外泡水、螢幕意外破損、意外摔壞、意外輾毀等意外事故，業者就不會提供免費維修或換新機。

三、去年(2016 年)iphone 送第三方維修後死當，澳洲政府將蘋果告上法院 (iThome 新聞 2017/04/17)

全球去年許多 iPhone 因將手機送到非蘋果公司授權業者維修出現 Error 53 訊息並死當，澳洲消費者保護主管機關澳洲競爭與消費者委員會 (Australian Competition and Consumer Commission, ACCC) 向該國聯邦法院控告蘋果



美國總公司及澳州分公司違反澳洲消費者法令。蘋果公司解釋這是 iPhone 為了被安裝假冒的 Touch ID 感測器所加的安全機制，但是蘋果公司先前並未告知消費者。介入調查的 ACCC 認為，蘋果公司似乎經常拒絕服務曾送交第三方廠商維修的消費者問題裝置，即使兩者修理的地方不相關。ACCC 指出，根據澳洲消費者保護法，消費者有權獲得產品與服務的品質、適用性等保障，並在產品與服務出現瑕疵時獲得免費維修。這種保障並不因任何廠商的保固條款而改變。ACCC 主席 Rod Sims 指出，在 iPhone 案例中，消費者保障不會因蘋果公司裝置某個元件送第三方廠商維修或更換而消滅。ACCC 認為，隨著消費品日愈複雜，廠商必須謹記消費者權益也延伸到產品安裝的軟體及軟體更新；依據該國法令，若軟體或軟體更新有錯誤，廠商應提供消費者免費維修。

我國在 105 年曾有一位消費者在蘋果官網購買 iPhone 6 plus (64GB) 全新手機，約使用半年多後，在 106 年 1 月中發現觸控面板有問題，於是送修蘋果授權的維修中心。經過 4 個工作天，消費者到蘋果授權的維修中心取得整新機，沒想到 5 天之後，手機再度故障，呈現無法開機的死機狀態。消費者再度送修蘋果授權的維修中心，一天後卻接到蘋果授權的維修中心回覆「內外序號 (即 IMEI 碼) 不符」，因此蘋果拒絕維修。從頭到尾並沒有在第三方進行維修的消費者，覺得十分傻眼，向消保處申訴，同一時間也繼續向蘋



果授權的維修中心爭取保固權利。消費者表示，蘋果授權的維修中心只告知「無法維修」的結果，卻不能解釋為何發生這個狀況，也無法幫助她向蘋果證明她的手機並無在外維修紀錄，導致她必須再自行向蘋果客服反應。事後，蘋果授權的維修中心提供相關檢測報告、照片給蘋果，做為是否給予維修保固的評估依據。最後蘋果才願意將她的個案交由全球工程部門研究，確認此案為可維修範圍內，換回整新機給消費者，但整件事從開始到解決花了將近一個月的時間，無論在時間或精神上，耗費甚鉅。

因此建議企業經營者在交付手機給消費者時，最好連同內外序號都一併進行檢查，以免類似案例中內外序號不符，導致蘋果公司認為消費者有將手機交給第三方進行維修，而拒絕保固責任之情事再度發生。

參考法令

- 民法第 490 條及 493 條
- 台灣新北地方法院 105 年度板小字第 772 號