

【政風宣導-消費者保護宣導】購買雜誌糾紛

廉政檢舉專線：0800-286-586；全國消費者服務專線：1950

一、案例概述：

黃先生與家人共進晚餐之際，有一學生模樣之年輕小姐，自稱是某雜誌社推銷員，黃先生經過該推銷員半小時大左右的鼓吹，決定為兩個兒子訂購一年份雜誌，當場簽約並交付一半書款新台幣壹萬元整，推銷員開立一張註記「既已訂閱，恕不退款」字樣之收據給黃先生，黃先生沒仔細看就將收據放在電視機上。事後，黃先生後悔剛才所做之倉促決定，遂打電話給該推銷員，表示欲解除契約，並要求退還書款，推銷員告訴他「既已訂閱，恕不退款」。黃先生遂於隔日至消費者服務中心申訴，希望能解除上述訂購之合約，並退還所附之書款。

二、處理方法與經過：

本案黃先生可依消費者保護法第二條九款及第十九條第一項規定，要求退貨還款，但務必在收受商品後七日內為之。且如主張解除買賣契約時，最好以郵局存証信函，並以雙掛號信件通知企業者，以保留符合法定要件之證據。消費者服務中心並提供相關規定，以供撰寫存信函之參考，同時於接受申訴表後，即函請該雜誌社依消保法之規定處理。

三、處理結果：

經依上述程序處理後，黃先生如願解除契約並領回新台幣壹萬元書款。

四、建議：

消費者保護法有訪問買賣之七日猶豫期間之規定。一般大眾並不甚明瞭，往往訪問買賣超過七天後才提出申訴。故建議請重視消費者教育宣導，將消保法編入國中、國小教育課程，從學校教育著手，以落實消保工作。

〈轉載自行政院消費者保護委員會〉

八里區公所政風室關心您