

消費者保護案例：傢俱爭議，見招拆招

(一) 案情：

王○○於台南傢俱展覽會中，向B傢俱行以總價52,000元訂作床組、床墊、五斗櫃及化妝鏡，當場支付訂金10,000元。三個星期後，公司送來傢俱，王○○發現化妝鏡的尺寸不合，故僅付餘款38,000元，言明尾款4,000元待公司送來合乎尺寸的化妝鏡後再交付。而後，B傢俱行雖然再次送來化妝鏡，唯尺寸仍然不合，王○○又二次將化妝鏡退回，並詢問何時可如期交貨，B傢俱行則答稱：近日內會送達。然經過了六個星期，化妝鏡仍未送來，再打電話詢問，電話已不通，王○○焦急萬分，只好求助於消基會。

(二) 消基會處理：

消基會接獲消費者申訴後，即去函B傢俱行表明將為雙方召開協調會，業者則表示，其公司在台北縣，若至台南市開協調會，路途太遠而有所不便。兩星期後，消基會接到公司存證信函副本，說明二點：一、公司曾經五次交貨予消費者，均因消費者無法接受而被退回。二、公司已備妥合乎消費者要求的化妝鏡，請消費者與公司約定交貨日期，以便安排車次送貨並收尾款4,000元。因雙方認知仍有差距，至此，消基會乃建議消費者再向消保官申訴。

(三) 消基會說明：

案例之糾紛產生，源於雙方對尺寸的認知差距，因該化妝鏡乃訂作物，業者認為化妝鏡已依尺寸製作，且經五次欲送達消費者、遭五次拒絕，故認為是消費者蓄意拒收；而消費者則主張鏡門太小，鏡後可置物空間尺寸大小亦不符，因而拒收貨物；此案因業者無法出席協調會，僅憑估價單所載尺寸及化妝鏡簡圖，究係何者違約實無法認定。

(四) 消基會建議：

傢俱，乃家家戶戶必備的用品，體積較大、重量又重、價位也不低，因此無論是購買現貨傢俱或是特別訂作，切勿只注重其外觀美感，材質好壞才是關鍵所在。建議消費者，應要求業者於訂單中明定傢俱的材質，若是訂作的傢俱，更應詳細畫出傢俱立體圖並詳載長、寬、高等尺寸，方能避免認知上的誤會。再者，當業者將傢俱送達時，多數消費者會先付款並確認種類及數量，至於其材質或尺寸是否合乎契約的約定，往往會被忽略，因而衍生消費糾紛，故建議消費者，務必依《民法》第三百五十六條規定，當場檢視商品，如發現瑕疵，應即通知業者，否則即視為承認此商品；並且應確認無誤後再付款。而在接受商品後，若發現不能立即查知的瑕疵，仍得視情形依《民法》第三百五十九條至三百六十五條有關「物之瑕疵」的規定，主張應有之權益。

※資料來源：中華民國消費者文教基金會網站