

電視購物記

1

人遙，
路更遙。
路遙。
人更遙。
自從老伴去世後，
阿土伯懶的出門，更怕出門，
怕見他人
——老伴牽手。
怕見他人
——形影雙雙。
除了日用雜費，打電話通知
村頭雜貨店送貨外，
阿土伯開始看電視第四台
採購商品。
他將頭期款劃撥寄出，買了一個
進口的電子血壓計。

2

隔鄰當郵差的志明，
送來了一個包裝精美的
——進口血壓計。
——說明書精美，但全是英文。
——保證書精美，但全是英文。
——血壓計精美，但阿土伯不會操作。
阿土伯照著電視上的操作方法，試了又試，
血壓計仍然未能正常運作。
——是出廠品質有問題？
——是郵寄期間受摔？
——是郵寄期間受潮？
——是郵寄期間受晒？
——還是電視廣告不實？
阿土伯想退貨？
但是——
阿土伯想退錢？
但是——
阿土伯不知該如何處理——。

3

一般傳統店面，租金昂貴，接觸層面有限。晚近，
大眾傳播，無遠弗屆。企業經營者莫不捨棄店面經營，
利用電視媒介宣傳，再運用郵寄方法遞送商品，
送達消費者。此種電視廣告，郵購買賣的交易方式，
已逐漸形成市場販售的主流。郵購買賣，對消費者而言，
殊為不利。一則電視廣告常誇大不實，誤導消費者。
另則，價格偏高而無從比較。三則品質常有瑕疵，
且原因不明。消費者收受「實物」後，常有「廣告超過實物」之感。
為了給消費者檢驗「實物」，重新決定之機會，消費者保護法中給予
消費者「二次選擇」之機會。尤其進口小家電日多，說明書、保證書，
皆以英文為之，對一般消費者「有看沒有懂」，實屬不公。
企業經營者有以中文說明之義務，企業經營者及廣告媒體對廣告之真實，
有連帶責任。
參考法條：
消費者保護法

第二條第八款

郵購買賣：指企業經營者以郵寄或其他遞送方式，而為商品買賣之交易型態。

第十八條

企業經營者為郵購買賣或訪問買賣時，應將其買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受之消費者。

第十九條

郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。

郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。

契約經解除者，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。

第二十條

未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。

前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。

消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。

第二十二條

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。

第二十三條

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第二十四條

企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。

輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第二十五條

企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

- 一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
- 二、保證之內容。
- 三、保證期間及其起算方法。
- 四、製造商之名稱、地址。
- 五、由經銷商出售者，經銷之名稱、地址。
- 六、交易日期。

第二十六條

企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。