

看清楚想明白！優惠折扣誰「賺到」？

長期以來企業經營者為提升銷售量，競相提出各種優惠折扣措施，消費者固因業者的折扣優惠而受益，但亦有部分業者採取的優惠促銷方案因資訊未充分揭露或解約附帶不合理條件等因素衍生消費爭議案件。經查近 1 年國內消費者因為爭議的折扣贈品優惠方式而向各縣市消保官提出的申訴案件高達 131 件，其中以電信通訊類最多，計有 35 件。

分析以往較有爭議的折扣優惠方式，約略可歸納為 5 大類：

一、贈送手機，誘導綁約申辦門號

例如業者以電話告知民眾中獎或民眾臨櫃時告知係優良客戶，可免費獲得手機或平板電腦，業者再誘導簽約申辦手機門號。

二、藉折扣價金出清存貨

例如告知購買大批商品即可價金打折，但實際是將即期的商品以打折方式出清存貨。事實上，消費者通常無法在即期有效期限內使用完畢，且打折商品不得退貨。

三、以贈品誘導交易，但贈品不負瑕疵擔保責任或須買贈品始可解約

例如購買甲商品贈送乙商品，但業者不就乙贈品負瑕疵擔保責任；或要求消費者於解約時，須退還完整贈品；或須購買贈品作為解約條件。

四、消費一定金額即送購物禮券，但禮券有許多限制

例如限制使用期間、限制每次使用額度、限制須搭配現金使用、限制購買日期、限制購買商品種類…等。

五、其他誤導或資訊未充分告知

例如優惠折扣期間結束後立即推出更優惠的促銷活動或拉高價格後再打折出售。

針對上述消費爭議，行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）將促請各相關主管機關邀請業者討論改善之道，如有不當行銷或廣告不實等問題，將依據消費者保護法、公平交易法等相關法規維護消費者權益。

行政院消保處提醒消費者，對折扣商品的權利與原價商品相同，亦即賣方的瑕疵擔保責任，不因折扣商品而被減免，除非交易時消費者已知該產品有瑕疵。其次，以買賣行為作為前提的「贈品」，實質上是買賣行為的一部分，不宜單純視為民法的贈與行為，因此上開類型的「贈品」，業者不宜依據民法規定主張不負瑕疵擔保責任。

行政院消保處也呼籲消費者，千萬不要被優惠活動沖昏了頭而做衝動消費，應該詳細詢問並仔細辨識「優惠」內容及限制。民眾如發生上開消費糾紛時，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，以保障自身權益。

林試所政風室製

資料來源：行政院消費者保護會