

消費者買到有問題商品時，如何主張權利？

資料來源：消費者保護處

一、商品有瑕疵時，企業經營者需負瑕疵擔保責任：消費者可以主張解除契約(退貨)或減少價金。但當消費者主張解除契約(退貨)顯失公平時，消費者僅可以請求減少價金。(參考民法第 359 條)

二、商品缺少企業經營者所保證的品質或是企業經營者故意不告知商品的瑕疵：消費者可以請求品質差距的損害賠償，而不主張解除契約(退貨)或減少價金。(參考民法第 360 條)

三、商品指定種類，如有瑕疵：消費者可以請求交付同種類無瑕疵商品(換貨)，而不主張解除契約(退貨)或減少價金。(參考民法第 364 條)

四、消費者因商品有瑕疵，而可以主張解除契約(退貨)或請求減少價金時，需於依前述規定通知後 6 個月內(企業經營者故意不告知瑕疵時例外)或商品拿到後 5 年間主張權利。(參考民法第 365 條)