

發現“貨不對版”，可以怎樣？

(文章內容以見報日的法例為依據)

NO. 1207 —— 2022.10.09 見報

消費者如果購買的消費品出現“貨不對版”的情況，消費者可以行使甚麼權利呢？今天小錦囊會為大家介紹相關規定。

根據《消費者權益保護法》第 37 條的規定，消費者可在無須承擔費用的情況下，有權要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同，但消費者須證明商家須負上相關責任所取決的其他前提條件，例如須指出不相符、不相符於交付已存在、已造成的損害及當中的因果關係等。

不過，雖然消費者可行使上述所指任一權利，但該權利的具體行使屬下列情況則除外。

- 一、該權利的具體行使屬不可能。例如消費者購買了一塊玻璃鏡，但收貨時發現玻璃鏡中間部分已破碎，由於已破碎的玻璃不可能維修，如果消費者因此要求經營者維修，便屬不可能，故消費者只能要求更換。
- 二、對經營者的要求不符合比例。例如某汽車出售時已標示輪圈可選擇黑色或白色。消費者選擇了白色後，發現交車時卻是黑色，原則上商家只須更換便可合理解決問題。所以，如果消費者因此而要求解除合同，則屬要求不符合比例的情況。

三、按一般規定構成權利濫用。例如消費者發現所購買的摩托車有一輕微的花痕，商家最合理的解決辦法是修補有關花痕，但消費者認為這是與合同所載的品質不同而要求更換整部摩托車，便屬權利濫用的情況。

註：本文內容主要參閱《消費者權益保護法》第 37 條的規定。



《消費者權益保護法》全文