

## 消費者留意無條件解約退貨 7 日期限，避免誤入 電話行銷陷阱

- 發布單位：臺中市政府法制局

臺中市有民眾接到英文教材公司的行銷電話，行銷人員以學習成果至少需時兩週才有效果，卻未告知無條件解約權有 7 日限制，誘導民眾瞞著家人先訂購，事後才拒絕退費。對於類似惡質的行銷手段，臺中市政府消保官提醒，電話交易往往潛藏行銷陷阱，消費者應提高警覺，並留意 7 日無條件解約的權利期限，保障自身權益。

市府法制局表示，家住臺中的鍾姓媽媽向電話行銷業者訂購了點讀筆英文教材，行銷人員告知通常教材使得兩週後，才會有明顯效果，鼓吹她先隱埋家人訂購，等小朋友學習有成效後再與家人討論，但鍾媽媽於使用了兩個禮拜後，覺得成效不彰，告知要解除契約時，業者則以已逾 7 日猶豫期為由拒絕退費。

鍾媽媽表示，雖然業者表示電話行銷過程都有錄音，但卻一直不願提供關鍵的錄音資料，只表示這是她自己誤解了行銷人員的意思，堅持購買時間已逾 7 日，無法予以退費。

市府消保官表示，業者一方面告訴消費者教材學習至少需時兩個禮拜才有成效，誘導於兩週後再行檢視學習效果，另一方面卻未主動告知無條件解約權有 7 日限制，讓消費者在業者的行銷話術下，不知不覺中喪失了無條件解約的權利，雖然事後業者與消費者已達成和解，但仍讓消費者有上當、受騙的感覺。

消保官也指出，今(104)年 6 月消保法已修法通過，如業者電話行銷未告知消費者有 7 日的猶豫期，無條件解約權將自業者告知時起算 7 日，而非舊法從民眾收到商品時即起算，對於消費者的保護較為周全，待中央正式公告施行後，應可有效遏止不肖業者惡意的話術行銷。

聯絡人：臺中市政府法制局 許消保官

聯絡電話：04-22289111 分機 23704