



電動門被偷不賠？

某消費者自 97 年 6 月廠房停工後，即委託保全業者負責該廠電力設備及電纜管線等安全看守，每月繳交保全費用 5,100 元；未料 98 年 3 月 13 日中午，廠方人員發現工廠唯一出入口的電動鐵門（寬約四米、高約兩米）竟不翼而飛，價值約 15 萬元。

經消費者通知後保全業者才姍姍來遲，該業者坦承當時並未巡邏，但表示規劃設計的保全系統僅限於廠房內部，其他如工廠最貴重的電力系統、大門等都不包含在內，但因該失竊的大門並非契約中簽訂的保全範圍，因此不須要負責，也不願理賠。

消費者表示，因廠房內電纜被竊過，所以才會聘請保全協助「看門」，沒想到現在連門都不見，保全公司卻還渾然不知；消費者指出，保全業者在門口設置有保全開關，進出也都須經過刷卡設定，大門下面還有一條保全信號線，所以認定大門也在保全範圍內，結果，大門失竊後，才得知大門從未設定保全，甚至連感應器都沒按裝。

• 大門失竊，保全未查察

針對該起糾紛，消基會直言「誇張」！消費者因擔心失竊案再起，才委聘保全公司保全財產，結果，保全公司竟然「保全」到大門都丟了，還不自知，實在是匪夷所思！

消基會指出，依消保法第 22 條規定：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。消基會表示，廣告中常見保全業者的巡邏車不分晝夜的巡邏，的確讓人有放心的感覺，但本案顯示出業者並未提供廣告中相等之服務給消費者，值得檢討。

消基會認為，消費者設置的鐵門，本就是防止失竊的措施之一，按一般常理判斷，保全範圍也當然包含大門，因此並沒有業者所謂的「非契約中簽訂的保全範圍」的道理，也更沒有業者所言：「不需要負責，也不願理賠」之理。

- 保全業者沒有善盡專業管理人的提醒告知

若大門「果真」不在保全範圍之列，依據消保法第4條：「企業經營者對於其提供之商品或服務，．．．應提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。」，業者應於接受委託保全之前，就應先讓消費者知悉狀況，且應先提出必要的保全建議才是。

消基會表示，業者以專業宣稱，卻未能分辨消費者所委託保全的價值，亦顯見其服務並未達到消保法第7條：從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。所以，不管怎麼說，消費者委託保全業者負責安全看守，基於消費者與業者間成立之委任契約，儘管失竊的大門未於契約中被劃定，但是保全業者在契約訂定時，業者自當以善良管理人之注意義務，善盡專業、服務之責，來提醒並告知消費者注意事項，而非以：「非契約中簽訂的保全範圍。」來拒絕負責和理賠，該舉實有推託之嫌。

- 消費者要一一確定保全範圍及項目

此外，依民法第544條：「受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責。」，因此，消基會認為，業者既然有其過失責任，消費者可依上述法條來對業者進行求償。

最後，消基會提醒消費者，目前鋼鐵價格上揚，為避免大門被偷之類似情況出現，在委託保全服務，一定要與業者簽訂

詳細、周全的委託契約書；簽約時，務必要留意業者所提出實際的保全範圍及細目，以確保消費權益。

本文轉載自：財團法人中華民國消費者文教基金會



嘉義區監理所

關心您