

行政院消費者保護處 函

機關地址：10058 臺北市忠孝東路1段1號

傳 真：02-23417296

聯 絡 人：呂惠珍

電子郵件：cpf3@ey.gov.tw

台北市南港區園區街3-1號11樓之1

受文者：中華民國無店面零售商業同業
公會


發文日期：中華民國105年1月25日

發文字號：院臺消保字第1050152376號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：1050119會議紀錄.docx、1050119簽到單.pdf（請至附件下載區下載附件，附件下載網址：<http://opweb.ey.gov.tw/>【登入序號：300508】）

主旨：檢送105年1月19日召開「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」適用疑義研商會議紀錄，請查照。

正本：林瑞珠教授、吳瑾瑜教授、游進發教授、詹森林教授（依姓氏筆劃排列）、衛生福利部、經濟部、文化部、財團法人中華民國消費者文教基金會、台灣消費者保護協會、社團法人中華民國網路消費協會、中華民國無店面零售商業同業公會、TIEA台灣網路暨電子商務產業發展協會、劉處長清芳

副本：吳副處長政學、陳簡任秘書星宏(均含附件)

行政院消費者保護處

行政院消費者保護處會議紀錄

開會事由：「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」適用疑義研商會議

開會時間：105年1月19日(星期二)上午9時30分

開會地點：行政院貴賓室

主 席：劉處長清芳（吳副處長政學代）

記 錄：呂惠珍

出席機關及人員：（詳如簽到單）

會議結論：

- 一、年菜之範圍及種類不一，若其性質與「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」（以下簡稱本準則）第2條第1款之說明現做餐盒類似，可歸類為易於腐敗商品，其他年菜仍需依其商品本身之性質定之。一般冷凍食品之保存期限較長，非屬易於腐敗商品。
- 二、汽車為量產商品，汽車登記過戶非屬客製化給付。
- 三、未到期之雜誌，消費者可依民法或依雙方約定終止契約。
- 四、個案情形是否屬於已拆封之個人衛生用品，應依本準則第2條第6款說明「因衛生考量而密封之商品（例如：內衣、內褲或刮鬍刀等），商品如拆封檢查試穿（用）後再次出售，有影響衛生之虞」之原則判斷。
- 五、臨時討論案一：商品或服務若屬於「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第2條規定之範疇，業者未依同條序文規定，告知消費者將排除消保法第19條第1項7日解除權之適用者，即不構成合理例外情事之要件，其法律效果為，消費者仍可主張適用消保法第19條第1項本文之7日解除權。主管機關於進行查核時發現業者未告知消費者解除權相關資訊時，應請業者標明是否有7日解除權。
- 六、臨時討論案二：業者詢問擬於購物平台首頁或每款遊戲簡介頁面告知消費者有關排除消保法第19條第1項解除權之文字敘述，是否合適一節，建議業者於首頁及每款遊戲簡介頁面都標示，並以確保消費者最容易獲取資訊之明顯處為之。

七、歐付寶公司建議消費者退回商品之運費應由消費者負擔一節，列為後續修法之參考。

與會人員發言摘要：

一、林瑞珠教授

- (一) 本準則屬例外規定，在解釋個別商品是否合致例外規定，應參考立法說明並採從嚴之方式，除非消費者解除契約對業者有顯失公平或有不合理之情形才予考量。在本準則草案研訂過程中，曾經討論聖誕節等季節性商品是否要被納入排除項目，最後並未納入。年菜之範圍很廣，臘肉非生鮮易腐，冷凍食品也並非全部放在常溫都易腐爛，應依個別商品作不同之判斷，而非以常溫或冷凍作判斷。建立機制在未來是重要的，但施行初期必須依個案累積經驗以作為判斷之依據。
- (二) 汽車是否客製化與汽車是否掛牌是不同之概念。
- (三) 個案情形是否屬於已拆封之個人衛生用品，建議參考本準則第 2 條第 6 款說明「因衛生考量而密封之商品（例如：內衣、內褲或刮鬍刀等），商品如拆封檢查試穿（用）後再次出售，有影響衛生之虞」之原則判斷。
- (四) 臨時討論案二，業者詢問擬於購物平台首頁或每款遊戲簡介頁面告知消費者有關排除消保法第 19 條第 1 項解除權之文字敘述一案，若以彈跳視窗之方式，可能會被擋掉，以勾選同意之方式較能確保消費者得知。本案建議業者於首頁及每款遊戲簡介頁面都標示。

二、吳瑾瑜教授

- (一) 即食性年菜性質上屬易腐化商品。冷凍年菜部分，因溫度上之差別會影響細菌孳生，消費者之冷凍庫溫度若有不足而影響到食品之品質，可能非肉眼可以辨識，所以個人傾向將冷凍食品解釋為易腐化商品。

- (二) 臨時討論案一：業者未告知消費者將排除消保法第 19 條第 1 項 7 日解除權之適用者，應只要有一個評價即可，甲說及乙說之解釋都有理由，不過乙說延長猶豫期為四個月似乎處罰太重。

三、游進發教授

- (一) 年菜或冷凍食品都可以解釋為易腐化商品，有時車輛宅配冷凍食品而溫度不對，送到消費者手上之食品已變質。
- (二) 網購之汽車登記過戶後，消費者如果要解約，因需要回復原狀，所以會有還車及折舊之問題。
- (三) 臨時討論案一之甲說及乙說都有立論基礎，建議違反告知義務以評價一次為原則。是否已履行告知義務，若業者已告知易腐化不能退貨，可從寬認定。
- (四) 臨時討論案二若只有在首頁告知太過於概括，建議應在每款遊戲簡介頁面告知消費者。

四、詹森林教授

- (一) 在不預設立場之情況下，冷凍食品非屬易於腐敗商品。年菜之範圍很廣，例如真空包裝之香菇可以保存很久，若有屬於易於腐敗之情形，應回歸法條本文作判斷，而非以年菜為範圍。業者不需擔心消費者有解約權，消費者解除契約還是有回復原狀之義務。
- (二) 網購之汽車雖已登記過戶，消費者仍可在 7 日內行使解除權，其非屬客製化給付。車輛一掛牌就折舊二成之說法須有依據，車商交付之新車，其里程數往往已數十公里而非零，為何卻非屬二手車或有折舊之問題？二者在解釋上有失衡平之處。
- (三) 未到期之雜誌，消費者可依民法或依定型化契約應記載事項之規定終止契約。
- (四) 已拆封之個人衛生用品，如僅拆開大的外箱包裝並不影響內容物退回繼續使用，要符合排除規定要同時符合「已拆封」及「個人衛生用品」二個要件，即消費者使用後退回再由他人使用，會產生衛生甚或疾病傳染

疑慮。牙膏或牙刷如經使用固不宜退還，但如果僅以牙膏或牙刷可能被使用而不提供猶豫期，並非立法之本意，建議回到個案具體情形作判斷。如果一次出售 12 把牙刷，只用了一把，其他 11 把並不受影響，解釋上還是可以行使 7 日解除權。

- (五) 臨時討論案一：本案在準則已有說明，企業經營者未履行告知義務，消費者仍可主張適用消保法第 19 條第 1 項之解除權。業者若使用無 7 天鑑賞期等類似消費者可理解之通俗用語，可視為已履行告知義務。業者未履行準則第 2 條之告知義務，其法律效果為回歸適用消保法第 19 條第 1 項本文，至於消保法第 19 條第 3 項解除權延長之效果，為違反第 18 條第 1 項第 3 款之效果，準則適用於特殊之商品或服務。

五、中華民國無店面零售商業同業公會

- (一) 本會會員就年菜及冷凍食品是否屬於易於腐敗商品，意見分歧。大部分之意見認為應以正常溫度判斷，食品在常溫下保存期限較短，但冷凍食品可以保存一年半載，比較不會認為是易腐敗商品。但如此解釋若導致業者將消費者退回之冷凍食品賣給其他消費者，反而對消費者不利。
- (二) 進口車往往可依消費者指定而有不同之內裝、引擎或變速箱等，新車掛牌後市價就打八折，若讓消費者可以解約，對業者並不公平。
- (三) 商品之種類繁多，如果要正面表列會列不完，已拆封之個人衛生用品，本會會員也提出像牙線棒、牙齒美白貼片、刮鬚刀、鼻毛刀、漱口水或沖牙機等商品之疑義，建議可回歸機制面，一段時間後累積足夠之個案，可以做更理智之判斷，漸漸形成共識。
- (四) 歐付寶公司：本公司在進行訪談時，很多小店商表示，其利潤都被鑑賞期退貨之逆物流成本吃掉，建議業者可標明消費者因鑑賞期退回商品之運費應由消費者負擔。台灣電子商務是由許多小店家撐起來的，如果 200 元之商品，店家須負擔 20 元之退回物流費用，其成本為 10%，而店家每賣出一樣商品可能只有 20% 之利潤，多退幾件，即沒有利潤可

言，建請考量修法。

六、TIEA 台灣網路暨電子商務產業發展協會

- (一) 商品是否易於腐敗，建議用可否在常溫保存作為識別。
- (二) 新車掛牌並不同於客製化給付，但掛牌後要退貨，會衍生消費糾紛。
- (三) 本準則第 2 條第 6 款規定已拆封之個人衛生用品，實務上有些業者會將不同之商品包在一起出售，例如內衣或內褲合在一起包裝，而且實務上商品也都有包裝，何謂個人衛生用品有必要釐清。
- (四) 臨時提案二有關業者之告知義務方式，目前都已說服業者，業者一般都會放橫幅告知，個別商品也有進行告知。

七、社團法人中華民國網路消費協會

- (一) 商品是否符合本準則第 2 條之範疇，可能不只有會議資料所列之狀況，建議不要針對個別商品作認定，而要建立一套機制，在需要解釋或有爭議之情況下，有第三方機制認定，較能正本清源。
- (二) 買車掛牌和交易管道無關，車輛掛牌後，可能沒辦法回復到沒掛牌時之原狀，汽車掛牌登記後解釋上即成二手車。
- (三) 期刊或雜誌為衍生性商品，過去並沒有就預收款交付信託等履保機制，對消費者沒有保障。
- (四) 個人衛生用品建議限縮以衛福部管轄之醫療用品為範圍，其他商品應從嚴認定。
- (五) 臨時討論案一，告知為排除 7 日猶豫期之要件，業者違反告知義務，應該解釋為沒有辦法排除 7 日猶豫期，僅此而已。不過如果解釋成也同時違反第 18 條第 1 項第 3 款規定而可適用猶豫期延長之效果，對消費者更有保障。
- (六) 本準則第 2 條之告知義務舉證責任在業者，建議業者以打勾之方式較能存證。

八、中華民國消費者文教基金會

建議不要針對個別商品作認定，避免掛一漏萬，例如年菜有即食也有冷凍，可考量以其他機制配合。

九、台灣消費者保護協會

- (一) 業者不應將消費者退回之冷凍食品再賣給下一個消費者，消費者退貨不能全部怪罪給消費者，有時是冷凍車溫度不夠等問題，消費者花費時間精力購買商品，鮮少會沒有理由任意退貨。易腐化商品不應放寬解釋，否則會衍生很多消費爭議。
- (二) 未到期之期刊可能因消費者以信貸全額支付，形成許多不能退款之消費爭議。一般長期訂購契約多會有贈品，為避免業者於契約終止時抬高贈品之價格，既然是贈品，即不應向消費者請求返還。

十、文化部

大部分通訊交易之雜誌都是長期定購，寄到消費者手上之雜誌都是當期，未到期之雜誌為終止契約之問題，向後發生效力，不在本準則第2條第3款之適用範圍。實務上就未到期雜誌提供終止契約為業者之通例，終止契約可能會收取手續費，以及扣除長期契約所提供之優惠及贈品。贈品部分同意台灣消費者保護協會之意見，既然是贈品，即不應向消費者請求返還，但優惠之部分，既然終止契約應不再享有。

散會：上午 11 時 30 分