

檔 號：

保存年限：

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：02-33566920

受文者：

發文日期：中華民國 106 年 3 月 28 日
發文字號：院臺消保字第 1060168772 號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明

主旨：有關通訊交易解除權之告知義務，請輔導企業經營者確實遵循資訊充分揭露原則，以保障消費者權益，請查照。

說明：

- 一、企業經營者依「消費者保護法」（以下簡稱消保法）第 18 條第 1 項第 4 款規定，就商品或服務排除消保法第 19 條第 1 項 7 日解除權之適用，有告知消費者之義務。為落實企業經營者之告知義務，「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條序文將告知義務列為合理例外情事之要件，企業經營者如果未履行告知義務，消費者仍可主張適用消保法第 19 條第 1 項規定之 7 日解除權，合先敘明。
- 二、商品或服務不因屬於上開準則第 2 條列舉之項目，即當然構成排除消費者 7 日解除權之法律效果，企業經營者為提供優質之交易條件，仍可全面提供不滿意即可退貨之模式，惟若就列舉之項目，考量不予提供消費者 7 日解除權，須確實讓消費者於交易時瞭解，於消費者確實獲知沒有猶豫期之前提下仍決定進行交易，方能避免消費糾紛，此為上開規定之立法目的。
- 三、有關不適用 7 日解除權之告知方式，依消保法第 18 條規定，企業經營者應以「清楚易懂」之文句提供消費者。參考本處 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」適用疑義研商會議之結論，建議於個別商品旁之簡介頁面標示，並以確保消費者最容易獲取資訊之明顯處為之；另有學者專家建議輔以個別視窗告知並讓消費者勾選已讀取之方式為之，更具醒目之效果。企業經營者若將告知義務摻夾於定型化契約條款中致消費者難以注意其意旨者，於實務判決中易被認定為不符合「清楚易懂」之告知義務要件（臺灣高雄地方法院 104 年度簡上字第 382 號民事判決及臺灣花蓮地方法院 105 年小上字第 6 號民事判決理由參照）。

- 四、通訊交易之消費者，依消保法第 19 條第 1 項規定，「得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限」，本項本文規定之立法目的在於平衡消費者於購買前無法獲得足夠之資訊，以及未能檢視商品，特別採取將判斷時間延後之猶豫期制，以供消費者仔細考慮。消費者於通訊交易，原則上仍享有 7 日解除權，上開準則之適用必須在合理之大前提下，而且是屬於例外之情況，在適用上及解釋上均採例外從嚴之原則。商品或服務是否屬於上開準則規範之情形，並非以企業經營者單方之主張為據，應參考立法說明、交易習慣及社會通念等客觀公平之原理原則就個案加以認定。
- 五、消費者於實體店面購買商品或為服務交易，購買前有機會瞭解商品材質、樣式、尺寸或顏色等資訊，並能向店面人員諮詢，較不容易因消費資訊落差而導致誤購之情形；而通訊交易之消費者，其在收到商品或接受服務前往往無法判斷商品或服務是否合用，上開準則之適用為例外情況，建議企業經營者應儘可能提供消費者猶豫期，以維護消費權益。
- 六、消保法就性質特殊之商品或服務，授權規範可不適用 7 日解除權之情形，然而並不影響消費者依其他法規規定可主張之權利，亦無排除「民法」有關出賣人之瑕疵擔保責任。消費者倘若收到商品檢查後發現有瑕疵，依照「民法」第 3

59 條及第 364 條等規定，仍可請求更換新品或解約退款，
併予敘明。

正本：0 0 0

副本：