

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

受文者：如行文單位

發文日期：中華民國105年2月15日

發文字號：院臺消保字第1050006941號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：所詢「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第2條第6款相關問題，復如說明，請參考。

說明：

- 一、復貴公司105年1月28日（105）極優字第16012號函。
- 二、通訊交易之消費者，依消費者保護法第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。
- 三、來函所詢男性汗衫、袋裝褲襪、耳環（以耳環卡吊/釘掛）及袋裝家居服組（含附罩杯式內衣背心）是否屬因衛生考量而不適合試穿（用）之商品一節，依本處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

研商會議結論第4點：「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」，合先敘明。另依學者專家見解，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後繼續使用，要符合排除規定應同時符合「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，如果僅以「因衛生考量而密封之商品」可能被使用而不提供猶豫期，並非立法之本意。

四、消費者於實體店面購買衣物或飾品，多有試穿或試戴等服務，消費者於購買前有機會瞭解材質、樣式、尺寸或顏色等商品資訊，較不容易發生誤買之情形；而消費者於通訊交易之情形，其在收到商品前往往無法判斷商品是否合用，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，以避免消費爭議。

五、本案謹就法規之適用提供判斷原則如上，個案商品若遇有爭議，仍需由法院作最終之裁判。

正本：OO服飾有限公司

副本：

抄本：