

一、**「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之授權依據。**

消費者保護法（以下簡稱消保法）於 104 年 6 月 17 日修正公布，依修正條文第 19 條第 1 項及第 2 項規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，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。前項但書合理例外情事，由行政院定之」。行政院依消保法第 19 條第 2 項授權，訂定「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」，使部分性質特殊之商品或服務不適用通訊交易 7 日解除權規定。

二、**消保法修法使部分商品或服務不適用通訊交易 7 日解除權之理由。**

參考歐盟、日本及韓國等外國立法例，通訊交易多有排除無須附理由解除權之規定。消保法修正，考量網路無國界，通訊交易相關規範宜適度與國際接軌。部分商品或服務性質特殊，例如易於腐敗商品、客製化商品

或一經提供即為完成之線上服務等，其有退還後不易再出售或性質上不易返還之特性，外國立法例多將其列為排除適用無須附理由解除權之項目，為平衡企業經營者和消費者間之權益，避免實務爭議，爰修法授權行政院研訂不適用通訊交易 7 日解除權之合理例外情事。

三、不適用通訊交易 7 日解除權，買到瑕疵品是否就沒有保障。

消保法就性質特殊之商品或服務，授權規定不適用 7 日解除權，然而並不影響消費者依其他法規規定可主張之權利，也沒有排除「民法」有關出賣人之瑕疵擔保責任。消費者如果收到商品檢查後發現有瑕疵，依照「民法」第 359 條、364 條及第 365 條規定，還是可以請求更換新品或解除契約，不受 7 天期間之限制，依「民法」第 365 條第 1 項規定：「買受人因物有瑕疵，而得解除契約或請求減少價金者，其解除權或請求權，於買受人依第 356 條規定為通知後 6 個月間不行使或自物之交付時起經過 5 年而消滅」。

四、「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之研訂方向。

通訊交易之消費者原則上仍享有 7 日解除權，只有在「合理例外」之情形，也就是消費者不具有 7 日解除權必須在合理之大前提下，而且是屬於例外之情況，所以在研訂相關規範時必須考量我國國情，消費者之接受度，循序漸進，以例外從嚴之方向研訂規範。

五、「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之研訂歷程及生效日期。

「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」草案，經行政院於 104 年 6 月 30 日、7 月 30 日、8 月 17 日及 8 月 24 日召開 4 場研訂會議及 9 月 4 日召開 1 場公聽會，完成初步意見整合。為更廣泛蒐集意見並踐行「行政程序法」第 154 條第 1 項規定，於 9 月 18 日進行預告程序。預告後各界提供之意見於 10 月 16 日及 10 月 23 日及 11 月 27 日召開 3 場研商會議，於完成意見協商後，提報 12 月 9 日行政院消費者保護會討論後發布，自 105 年 1 月 1 日起生效。

六、「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」之規範內容。

本準則第 2 條規定，通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者將排除消保法第 19 條第 1 項解除權之適用者，屬排除 7 日解除權之合理例外情事：

1. 易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
2. 依消費者要求所為之客製化給付。
3. 報紙、期刊或雜誌。
4. 經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
5. 非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
6. 已拆封之個人衛生用品。
7. 國際航空客運服務。

另藝文票券、客運運送、國內線航空運送、旅遊等契約，主管機關已公告定型化契約應記載及不得記載事項，其中有關解除契約之權利、義務規定，已施行多年，可視為消保法第 19 條第 1 項但書之合理例外情事，爰於本準則第 3 條規定，通訊交易，經中央主管機關公

告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。

七、企業經營者未告知消費者商品或服務不適用 7 日解除權之法律效果。

企業經營者依消保法第 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。

八、合理例外情事為什麼有許多抽象性之規定？

市面上商品或服務之種類繁多，無法於條文中就個別商品或服務列舉詳盡，立法技術上難以避免須使用抽象之文字，參考歐盟（「2011/83/EU」§16）等外國立法例，排除適用猶豫期之商品或服務項目，亦多係使用易於腐敗（goods which are liable to deteriorate or expire

rapidly)、客製化給付 (goods made to the consumer's specifications or clearly personalised)、已拆封之個人衛生用品 (sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery) 等類似用詞，以保持彈性。