



財團
法人

中華民國消費者文教基金會

Consumer's Foundation, Taiwan Taipei

無店面零售業業者 對於消費糾紛因應之道

主講人 消基會副董事長 游開雄律師

案例一

- ◆ A於5月17日向賣家B訂購德國巧克力，A旋於2日內匯款。5月31日收到貨，取貨拆箱後發現商品口味錯誤且融化變形。A於5月31日通知B，B願退款價金400元，但A要求400元外加運費60元。B要求先退貨再退款，但A要求先退款再退貨，各執一詞。

案例一：解析

- ◆ 消保法第2條第10款：「通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。」

案例一：解析

- ◆ 消保法第18條第1項第3、4款：「企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。」

案例一：解析

- ◆ 消保法第19條第1、3、5項：「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。」、「企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。」、「通訊交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」

案例一：解析

- ◆ 通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第1款：
「本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指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，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。」

案例一：因應之道

- ◆ 業者販售食品類商品，應注意保存方式、配送條件，避免食品於運送期間變質腐敗。
- ◆ 業者應提供消費者得解除契約之行使期限及方式之資訊，如商品屬易於腐敗、保存期限較短之食品，亦應將排除解除權之適用之資訊載明。

案例二

- A於8月2日在B網路購物中心向C購買3102元冰箱，且用信用卡付全額款項，收到網站訂單成立email，約過一小時C email 表示是標價錯誤無法出貨，僅願給A優惠價選購其他商品，A無法接受。

案例二：解析

- 民法第153條：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」
- 零售營業網路交易定型化契約應記載事項第5點：
「企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。」

案例二：解析

- 零售營業網路交易定型化契約應記載事項第6點：
「企業經營者於必要時，得就特定商品訂定個別消費者每次訂購之數量上限。消費者逾越企業經營者訂定之數量上限進行下單時，企業經營者僅依該數量上限出貨。」

案例二：因應之道

- 業者應做好內部控管，強化內部稽核流程，避免標錯價格情事發生。
- 業者應制定周全的確認機制，於消費者付款前作最後稽核。
- 妥善運用特定商品訂購上限約定，以利控管，萬一契約成立時之損失風險。

案例三

- A於電視購物頻道購買B公司生產之吸塵器。A於收貨後7日內要求退款，但B公司認為吸塵器已被試用，要求A給付整新費600元，A難以接受。

案例三：解析

- 消保法第19條第1項、第5項：「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。」、「通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」

案例三：解析

- 消保法施行細則第17條：「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。」

案例三：解析

- 消保會100年5月17日消保法字第1000004336號函釋：「郵購買賣之消費者對於商品於收受7日內有無條件解除買賣契約之權，且因檢查之必要致商品有毀損或滅失者，其解除權不消滅，惟於此情形消費者行使解除權時，對於業者應依民法第29條第6款規定，就商品之毀損或滅損而減少之價值，按比例償還其價額。」

案例三：因應之道

- 業者從事通訊交易業務時，應將消費者依消保法第19條規定解除契約之行使期限及方式等資訊，以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者。

案例三：因應之道

- 消費者因逾越檢查之必要或可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，其解除權消滅，否則業者仍應許消費者退貨，但得於符合民法第259條第6款要件下，請求消費者按比例償還其價額。

案例四

- A於11月7日在B代購網站購買衣服及鞋子，A收到貨後欲退貨，惟B表示為代購商品，要求A需負擔20%代購費用及國內外運費，才能退貨退款。如何處理？

案例四：解析

- ▶ 消保法第2條第2款第3款：「本法所用名詞定義如下：企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、「消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」
- ▶ 消保處102年9月23日院臺消保字第1020058988號函釋：「以提供代購服務為營業者，即消保法所稱之『企業經營者』，相關交易即為消保法所稱『消費關係』。」

案例四：解析

- ▶ 消保法第7條第1項：「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。」
- ▶ 民法第535條：「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之。」

案例四：因應之道

- 代購服務業者如非自行生產、製造或經銷商品，且未從中賺取商品差價獲利，應不適用消保法通訊交易之規定。
- 因代購服務業者有收取消費者報酬（或系統服務費）為有償委任，對於事務之處理仍應負善良管理人之注意義務。
- 就代購之商品如因瑕疵、保固維修或解約退款等事由，可能由消費者負擔之費用，應於服務前提供消費者充分與正確之資訊，以避免消費糾紛發生。



敬請指教