



# 無店面零售業者 與消費者保護法

桃園市政府法務局  
消保官 邱玉霞





# 大綱

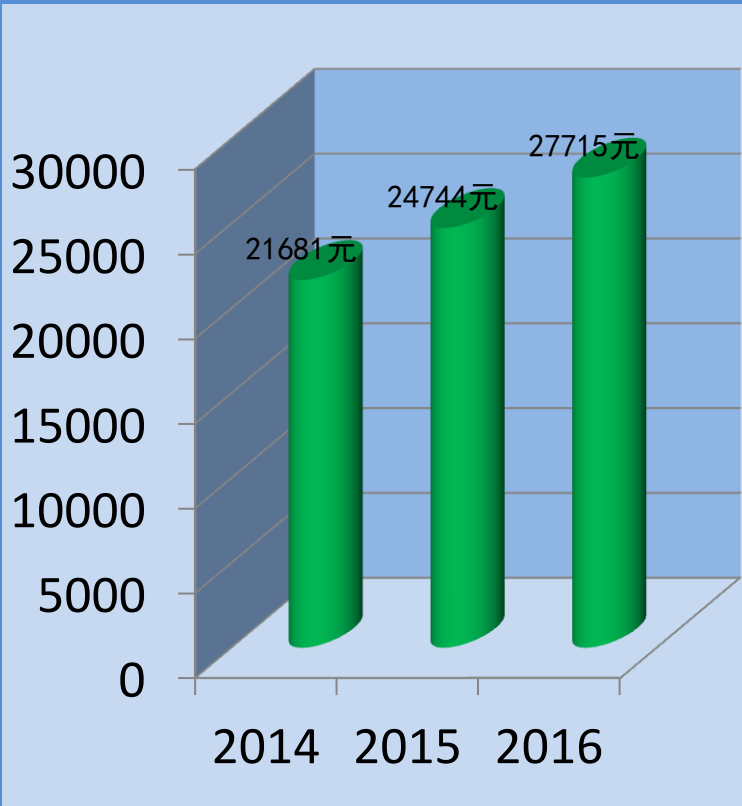
- 從實體到虛擬的消費型態轉移
- 常見網路購物消費爭議
- 網路購物之消費者保護法相關規範
- 妥適處理消費爭議



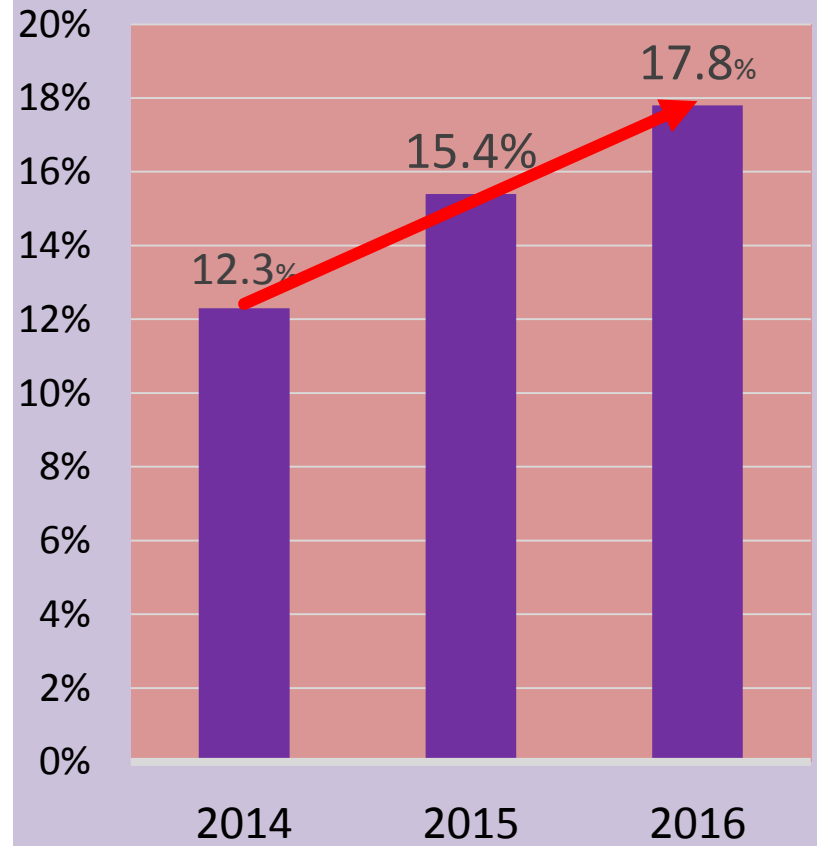
# 網路購物金額逐年成長



### 每人每年網購金額



### 每月網購支出金額比



依資策會產業情報研究所報告，國人每年網購金額呈上漲趨勢，每月網購金額占每月消費總額的比例也逐年上漲，顯示國人對網路購物依賴日增。



# 網路購物最愛商品

- ✓ 3C產品
- ✓ 日常用品
- ✓ 服飾配件
- ✓ 交通票券
- ✓ 餐飲票券

依資策會產業情報研究所調查，3C產品、日常用品、服飾配件是網購熱門商品，透過網路購買交通票券，餐飲票券，亦為一般消費習慣。



# 常見網路購物消費爭議

- 無賣家聯絡資訊
- 收到瑕疵品、仿冒品或與訂單不符的商品
- 7日內退貨賣家拒退貨退款
- 退貨之運費負擔
- 退貨之整新費
- 商品是否屬7日解約權之合理例外情形
- 標錯價或促銷價爭議
- 詐騙



# 網路購物之消費者保護法相關規範

- 消費者保護法第2條第10款--通訊交易定義
- 消費者保護法第18條-通訊交易應告知之消費資訊
- 消費者保護法第19條-通訊交易消費者之7日解約權
- 消費者保護法第19條之2-取回商品與返還對價之期限
- 消費者保護法第43條、第44條-申訴、調解
- 通訊交易解除權合理例外情事適用準則
- 公平交易法第21條-廣告不實
- 桃園市消費者保護自治條例第17條-公告名稱
- 桃園市消費者保護自治條例第31條-裁罰
- 零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項



# 通訊交易定義



## 消費者保護法第2條第10款—

本法所用名詞定義如下：

十、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。





# 充分揭露交易資訊



## 消費者保護法第 18 條

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：

- 一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。
  - 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。
  - 三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。
  - 四、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。
  - 五、消費申訴之受理方式。
  - 六、其他中央主管機關公告之事項。
- 經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

## 零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項

### 一、企業經營者資訊

企業經營者之名稱、負責人、電話、電子郵件信箱及營業所所在地地址。



# 促銷價或標錯價

零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項(經濟部105年7月15日公告修正)

## 五、確認機制及契約履行

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:

- 電腦標錯價案。
- 賣場網路商城，原價2萬多元電視，標價2千多元。
- 旅行社原價24900日本行程，標價2490元。

消費者完成下單流程，確定購買之商品、數量及總金額，業者之網路機制也已回覆消費者收到總額多少的商品訂單，包含內容與價位等，業者需依約履行。



# 通訊交易之 7 日解約權規定



## 消費者保護法第 19 條

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。

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。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。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。

## 消費者保護法施行細則第 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：

- 業者以商品無瑕疵，不同意退貨
- 業者同意退貨退款，但要求消費者負擔退貨運費
- 業者以已拆封使用，不同意退貨或要求整新費



# 通訊交易之 7 日解約權規定

## 消費者保護法第 19 條之 2

消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起**十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品**。

企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起**十五日內，返還消費者已支付之對價**。

契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。

### 案例：

- 業者說請貨運來取貨，1 個多月還沒來
- 已完成退貨，但未收到退款，或只退購物金



# 通訊交易7日解約權之例外



## 通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條

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。
- 二、依消費者要求所為之客製化給付。
- 三、報紙、期刊或雜誌。
- 四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
- 五、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。
- 六、已拆封之個人衛生用品。
- 七、國際航空客運服務。

➤ 馬桶座、枕頭、泳裝是個人衛生用品嗎？



# 消費爭議申訴



## 消費者保護法第43條

(第1項) 消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

(第2項) 消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴。

## 消費者保護法第44條

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣(市)消費爭議調解委員會申請調解。

- 向消費者服務中心(業者、消保團體)申訴-函請業者於15日內妥處
- 向消保官申訴 -召開協商會議
- 向消費爭議調解委員會申請調解 - 召開調解會議



# 消費爭議協商或調解會議規定



## 桃園市消費者保護自治條例第 17 條

企業經營者有下列情形之一者，本府得**公告**其名稱、爭議商品或服務及違反行為：

- 一、經通知到場說明消費爭議案情或商議解決方法，無正當理由不派員出席。
- 二、參加消費爭議申訴案件協商，達成協議不履行。
- 三、拒絕接受消費者依本法第十九條第一項規定解除契約、退貨及退款。

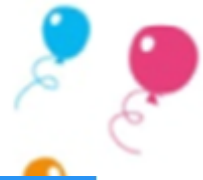
前項情形於企業經營者之住（居）所、營業所或事務所不在本市者，亦同。

## 桃園市消費者保護自治條例第 31 條

企業經營者無正當理由，不於消費爭議調解期日到場調解者，**得處新臺幣 六千元以下罰鍰**。



# 消費爭議申訴方式



親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」。
3. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
4. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
5. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。



線上申請

- STEP 1 請輸入基本資訊
- STEP 2 請輸入驗證碼
- STEP 3 請填寫申訴內容
- STEP 4 請選擇受理機關



申請書下載

- STEP 1 下載並列印申請書
- STEP 2 填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心



案件查詢及撤銷

- STEP 1 請輸入申訴人資訊
  - STEP 2 案件進階查詢
- 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」



各地受理窗口

可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解申請

- 行政院消費者保護會—申訴調解—線上申請—依步驟填單申訴或下載申請書，填妥後傳真或郵寄直轄市或縣市政府消費者服務中心。
- 親至直轄市或縣市政府消費者服務中心填單申訴。
- 若有消費問題，可於上班時間撥打全國消費者服務專線1950(付費電話)諮詢。



# 謝謝聆聽

