

中小企業因應消費者



第四篇 消費資訊之規範

案例10 發行商品禮券，必須履約保證

案例11 誇大不實房屋廣告，當心觸法

案例12 食品履歷及標示，一定要清楚

保護法指引IX

發行商品禮券，必須履約保證

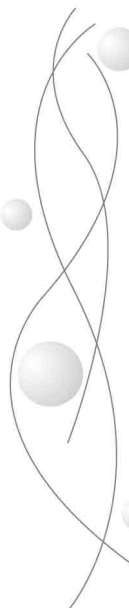
林明珠 律師

案例說明

娜美於民國96年4月5日向泰平洋百貨股份有限公司（以下簡稱泰平洋百貨公司）購買商品禮券新台幣5萬元。又娜美某日在報紙上看到一則關於禮券的新聞，內容為：禮券定型化契約應記載及不得記載事項內容，包括3點應記載事項，即(1)發行人名稱、面額、使用方式及(2)發行人履約保證責任方式及(3)消費爭議處理申訴專線。

娜美很好奇她所購買的泰平洋百貨公司禮券，是否提供履約保證？乃向泰平洋百貨公司詢問，沒想到該公司人員竟稱：禮券定型化契約應記載及不得記載事項，係自96年4月1日起才開始施行，因此，依經濟部所發布「零售業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」規定，發行禮券者，須提供下列任一種履約保證：(1)經金融機構提供足額履約保證（期間至少1年）、(2)將收取金額存入信託專戶、(3)履約保險、(4)與某公司（同業同級，市場占有率至少5%以上）等相互連帶擔保、(5)「其他經主管機關（經濟部）許可，並經行政院消費者保護委員會同意」之方式，目前尚未運作，須待來日實際運作後，始得提供履約保證。

娜美聽了上開說明，心中仍有無限的疑問，到底發行禮券之公司該提供哪些履約保證呢？而這又將如何保護消費者權益呢？



案例解析

泰平洋百貨公司因發行禮券，遭消費者娜美質疑未依規定提供履約保證後，乃向銀行洽詢履約保證、信託專戶之可行性，但銀行人員則表示，現行條文規定，就禮券所收取之金額，存入信託專戶，須專款專用，但大量購買禮券時，會有一定之折扣，則存入信託專戶之金額，究係指票面金額？或實際折扣後所收取之金額？尚待釐清。

銀行人員並表示：目前關於禮券公告事項中，並無類似健身房契約內容一般，規定應交付信託之成數、何時得動支？何種特殊情形下，交付信託之受益權益歸屬於消費者？交付信託之金額是否得應用於投資？如投資有損失，是否有填補制度？信託之金額能否排除第三人強制執行？均屬未明。此外，關於業者發行數量多寡，似仍難以控管，故銀行無法估算風險，無論履約保證或信託，均尚無法開辦。換言之，銀行承作履約保證及信託之意願不高。而關於履約保險，由於發行禮券數量之多寡，以及保險風險之難以估計，因此保險公司對於商品（或服務）禮券之履約保險，尚無承辦之意願。

某日報紙上亦刊登一則新聞，內容略以：「銀行對於業者發行禮券之數量無法控管，以及業者應提供信託之比例若干？尚屬不明；且信託之資金是否得進行風險性之投資？亦待釐清，因此銀行承作履約保證、信託之意願低落。」

行政院消費者保護委員會（以下簡稱行政院消保會）為

解決上開問題，乃召集相關單位，舉行「禮券履約保證、銀行承作意願」之會議。會議中，經熱烈討論後，達成以下共識：

- 一. 禮券發行者提供履約保證之金額，原則上係以禮券票面金額為準，在例外之情況下（例如消費者大量購買禮券時，禮券發行者會給予一定之折扣），才以實際收取之金額為限，但企業經營者應舉證證明實際收取之金額少於票面金額。
- 二. 有關銀行所提供之保證期間，以及提供履約保證之金融機構名稱，因非事先印製，故皆得於禮券銷售時採用「蓋章」方式處理之。
- 三. 關於業者提供信託專戶，其信託受益人究為禮券發行者？抑或為消費者？此部分則參照健身中心定型化契約應記載及不得記載事項草案內容，規定於特殊情形發生時（例如企業經營者發生解散、破產宣告、遭撤銷設立登記、勒令歇業、假扣押致無法履行服務契約義務時），其受益權歸屬於消費者（持有禮券者）。
- 四. 業者之信託契約不得隨時終止，倘若欲終止契約，則須另覓其他履約保證之方式，予以繼續，以確保其保證期間能夠接續，不得中斷。

處理過程

倘若娜美所購買的禮券，係於96年2月所發行，而關於禮券定型化契約應記載及不得記載事項（上載禮券發行者應提



供「履約保證」），係自96年4月1日起全面施行，則基於法律不溯既往原則，業者即無須就以往所發行之禮券提供履約保證，但仍有民法、消費者保護法（下稱消保法）所規定誠信原則、顯失公平契約無效等規定之適用。反之，倘若娜美所購買的禮券係於96年4月1日以後所發行，則業者即必須提供履約保證。

由於泰平洋百貨公司尚未洽得銀行可以辦理禮券之履約保證，或設立專戶辦理信託，而且尚無保險公司願接受禮券之履約保險，更無同業同級之公司或商業同業公會聯合連帶保證協定，乃想出一種履約保證的方式，即對於購買價值新台幣500萬元以上之消費者，提出等額之銀行質押設定予該客戶，並於每季依未消費價值調查定存質押設定，乃向主管機關申請，是否可行？

經濟部商業司經研究後表示：上開方式原則可行，但尚須經行政院消保會同意。此外，對於購買禮券未達500萬元之消費者，則應依經濟部原公告之履約保證方式擇一執行。泰平洋百貨公司接到經濟部之函示後，終於鬆了一口氣，可以放心的發行禮券了。

律師的話

業者販賣預付型商品（或服務），必須提供履約保證，例如生前契約、健身中心、商品（服務）禮券、海外遊學等均屬之。其中又以禮券之銷售最為普遍。所謂「商品（服務）禮券」，係指由發行人發行記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡（不包括悠遊卡，或其他具有相同性

質之晶片卡）或其他類似性質之證券，而由持有人以提示、交付或其他方法，向發行人或其指定之人請求交付或提供等同於商品（服務）禮券所載金額之商品或服務。

禮券之種類甚多，例如休閒農場商品兌換券、瘦身美容業商品（服務）禮券、電影片禮券、圖書禮券、菸酒商品禮券、零售業等商品（服務）禮券、電信商品（服務）禮券等等，發行上開禮券之業者，均須依規定提供履約保證（保證期間一般自出售禮券之日起算，至少1年）。

經濟部（商業司）依消保法第17條規定，制定「禮券應記載及不得記載事項」，即規定：禮券不得記載使用期限，亦不得記載「未使用完之禮券餘額不得消費」，更不得記載限制使用地點、範圍、截角無效等不合理之使用限制。從而，禮券上若有註明期限（或所謂優惠期間），並印有「逾期無效」字樣，該使用期限之記載，係屬無效，消費者仍得於買受禮券後15年內，持該禮券消費，不受禮券上所載期限之限制（民法第125條）。

採取銀行保證之履約保證方式，應記載於禮券正面明顯處；採取信託專戶之履約保證者，其信託專戶之金額，應「專款專用」，因此風險性之投質（股票、公司債等）係被禁止的；業者宜深入瞭解並遵行之，俾免因違反規定而引發消費糾紛。

參考法條

消費者保護法第17條

零售業等商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項第2點 / 民法第125條