

# 無店面零售業者 消費爭議對策

鵬耀法律事務所 主持律師戴智權律師



# 學歷與經歷

2

- 鵬耀法律事務所主持律師
- 國立台灣大學新聞研究所碩士
- 國立政治大學法律學系財經法組學士
- 北京大學新聞與傳播學院交流生
- 桃園市中小企業榮譽指導員協進會企業志工
- 財團法人消費者文教基金會義務律師團成員
- 財團法人法律扶助基金會扶助律師
- 台北市松山區調解委員會義務律師
- 台北市消費爭議調解委員會委員



# 大綱

3

- 契約成立與生效要件
- 通訊交易之解除權
- 通訊交易解除權之例外



# 契約成立與生效要件



# 消費者保護法之適用前提

5

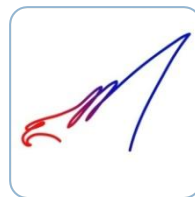
- 一方為企業經營者
- 另一方為消費者
- 消費關係



# 消費者保護法之適用前提

6

- 消費者保護法第2條第2款：「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。」



Q :

1. 請問企業經營者一定是公司嗎？
2. 請問商號是不是企業經營者？
3. 如果沒有辦理商業登記，是不是企業經營者？

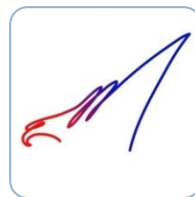


- 行政院消費者保護委員會99年7月19日消保法字第0990006450號函：「次按本法第7條所稱之企業經營者，解釋上得為公司、合夥或其他型態之團體組織，亦得為獨資企業或個人；其為團體組織者，除為公權力行使機關外，無論其為公營或私營均屬之。而房地之出售行為，其法律性質殆可歸類為私法上之買賣，不因其房地屬性而有差異。如行政機關以出售房地為其經常性業務，其法律地位與私人並無二致，縱兼有行政上之任務而非以營利為其目的者，揆諸消保法第2條及同法施行細則第2條規定，似仍應認屬企業經營者。從而其與消費者間存有消費關係，應受消保法之規範，為本會85年10月21日台85消保法字第01241號函及86年12月2日台86消保法字第01334號函所明示。」





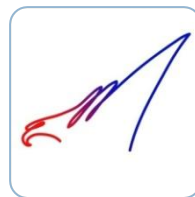
- 行政院消費者保護委員會100年5月3日消保法字第 1000003516 號函：「…依據前揭法條及其相關函釋說明，台端所詢經營汽車 保養、維修之獨資企業，其交易內容可能涉及汽車相關之最終產品、 半成品、原料或零組件及其他非以上開商品為標的之勞務供給，解釋 上應屬「企業經營者」。」



# 消費者保護法之適用前提

10

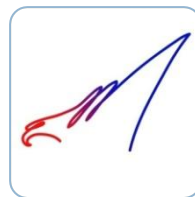
- 消費者保護法第2條第1款：
- 「消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。」



# 消費者保護法之適用前提

11

- 消費者保護法第2條第3款：
- 「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。」

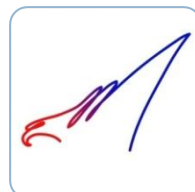


Q：

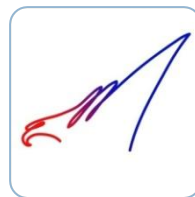
1. 大專院校舉辦營隊，是否為消費關係？
2. 私立大學設置「推廣教育中心」，是否為消費關係？



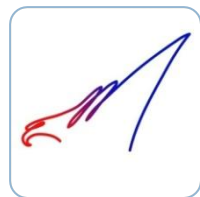
- 行政院消費者保護委員會97年3月27日消保法字第0970002681號函：「…依前所述，來函所詢問大學院校舉辦暑期營隊提供服務，是否有消保法適用一案，本會認為縱使「大學院校」為文教機構，為利用非授課之暑假期間舉辦「暑期營隊」，提供民眾暑期服務，仍屬消保法所稱之企業經營者（本會89年8月20日台89消保法字第00908號函及94年3月8日消保法字第0940002184號函【詳附件】參照），消費者與大學院校暑期營隊提供之服務所發生之法律關係，仍屬消費關係而有消保法之適用。準此，台端大學院校將舉辦暑期營隊，相關之收退費規定及標準，係屬消保法第2條第7款所稱「定型化契約條款」，其定型化契約條款之內容及效力可參閱消保法第12條及消保法施行細則第14條之規定訂定之。」



- 行政院消費者保護委員會94年3月8日消保法字第 0940002184 號函：「…依前所述，私立大專院校「推廣教育中心」提供之教育服務，縱使推廣教育部為文教機構，仍屬消保法所稱之企業經營者（本會 89 年 8 月 20 日台 89 消保法字第 00908 號函參照），故民眾如符合上開消費者等之要件，則與私立大專院校「推廣教育中心」提供之教育服務所發生之法律關係，尚非無消保法之適用。」



# 通訊交易之解除權



# 何謂通訊交易？

16

□ 消費者保護法第2條第10款：

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。





# 通訊交易之解除權

17

## □ 消費者保護法第18條第1項：

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。



# 通訊交易之解除權

18

## □ 消費者保護法第19條：

（第1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。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。（第2項）前項但書合理例外情事，由行政院定之。



# 通訊交易之解除權

19

## □ 消費者保護法第19條(續)：

(第3項) 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。

(第4項) 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。

(第5項) 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。



# 通訊交易之解除權

20

- **消費者保護法第19-2條：**（第1項）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。（第2項）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。（第3項）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。



# 通訊交易解除權之例外

21

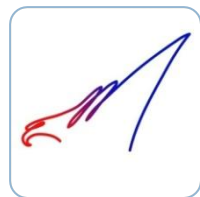
- **準則第2條**：通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者將排除消保法第19條第1項規定解除權之適用者，屬排除7日解除權之合理例外情事：
- 1、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
  - 2、依消費者要求所為之客製化給付。
  - 3、報紙、期刊或雜誌。
  - 4、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
  - 5、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。
  - 6、已拆封之個人衛生用品。
  - 7、國際航空客運服務。



# 面對爭議的對策—誠實面對難題



# 面對爭議的對策-計算比例



# 感謝聆聽

24



## 鵬耀法律事務所

手機：0910-949-745

電話：03-339-6551

地址：桃園市桃園區縣府路308-5號

E-MAIL：s8300734@gmail.com

