

消保作夥來
大家攞會贏

通訊交易



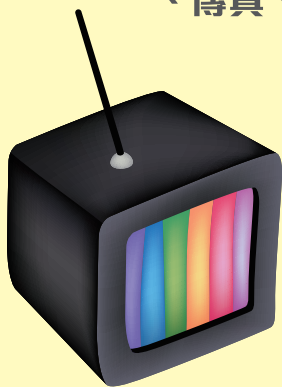
知多少



消保博士波波

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。



例如：網購服飾配件。

通訊交易所享有之7日解除權

通訊交易之消費者得於收受商品或接受服務後7日內，以退回商品或書面通知方式，無須說明理由及負擔任何費用或對價解除契約。

至於消費者在實體店面購物，除非與店家有特別約定，並沒有7天解除權之適用。



隨著網路科技的發展，電子商務創下的交易金額亦持續攀升，為因應交易內容的多樣化，消保法於104年進行修訂，並自105年1月1日起，消費者利用網路「瞎拼」時，要注意部分性質特殊之商品或服務（例如：易於腐敗商品、依消費者要求所為之客製化給付、已拆封之個人衛生用品等），經業者告知消費者將排除7日解除權時，即不再適用消保法第19條規定之7日無條件解除權喔！

105年1月1日起考量我國國情、實務易產生之爭議及各界意見，就部分性質特殊之商品或服務，訂定「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」

將部分商品或服務

的7日解除權

予以排除，以平衡企業經營者和消費者間之權益。






國際航空客運服務



易於腐敗、保存期短或
解約時即將逾期 如：現做
餐盒、蔬果、蛋糕、鮮
奶等。



客製化商品或
服務 如：印
有個人相片內
容的衣、物、
刻製印章。




報紙期刊或雜誌


不適用7日
解除權
之合理例外
情事



已拆封的個人衛
生用品 如：內衣
褲、刮鬍刀。



經消費者事先同意
才提供之無形數位
內容或一經提供即為
完成的線上服務 如：
電子書、線上掃毒
、線上金融匯
款。



消費者已啟封的
影音商品或電腦
軟體 如：音樂CD
、DVD影片。

提醒您

中央主管機關公告的定型
化契約應記載及不得記載
事項，則適用該事項關於解除
契約之規定，例如：
藝文票券、公路旅客運送、
國內線航空乘客運送、
旅遊、旅客訂房等契約。

小叮嚀

以上特殊性質之商品或服務只是不適用7日解
除權之規定，但不影響消費者依民法或其他法規
規定可主張之權利，假如消費者購買的商品或服務有
瑕疵，消費者仍然可依民法第354條以下規定向企
業經營者主張請求更換新品、減少價金或解除契約
等；如有其他損害，甚至還可請求損害賠償。



行政院消費者保護處

Department of Consumer Protection, Executive Yuan

編印



更多資訊請上官網查詢 <https://cpc.ey.gov.tw>

有任何消費的疑難問題或爭議申訴

請撥打全國消費者服務專線1950