



蓬勃電子商務交易下之消費者保護機制—— 解析通訊交易之解除權及定型化契約應記載 或不得記載事項公告之實際效用

文・圖／蔡毓貞



網路購物平台已成為民眾習慣購物的重要管道。

2020年初爆發的新冠肺炎疫情大幅改變了人們購物消費型態。以無店面零售業營業額為例，根據經濟部統計處資料，無店面零售業結合數位工具與社群平台，2020年1-11月營收2,977億元（其中電子購物及郵購業占73.1%，直銷及自動販賣機占26.9%），年增12.3%，創歷年同期新高。由此可見，國人已將其視為重要且不可或缺的購物與接收服務途徑。然而，在享受便利的同時，由於電子商務存在消費者無法當面確認商品或服務內容的特質，以及網路商家通常使用定型化契約條款與消費大眾進行交易，而無法

進行有效契約條款磋商等情況，故我國消費者保護法規特別針對電子商務交易或網路交易設計特殊機制，以保障消費者權益，但同時兼顧國內電子商務市場的發展性。

消費者保護法提供有限度之7日內解除權

◆ 以7日內能夠無理由解除為原則

依消費者保護法（下稱「消保法」）第2條第10款，「通訊交易」是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。因此，一般消費者透過網際網路購買商品或服

務時與電子商家成立之契約，應適用消保法關於「通訊交易」之相關規定。

按照消保法第19條，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。

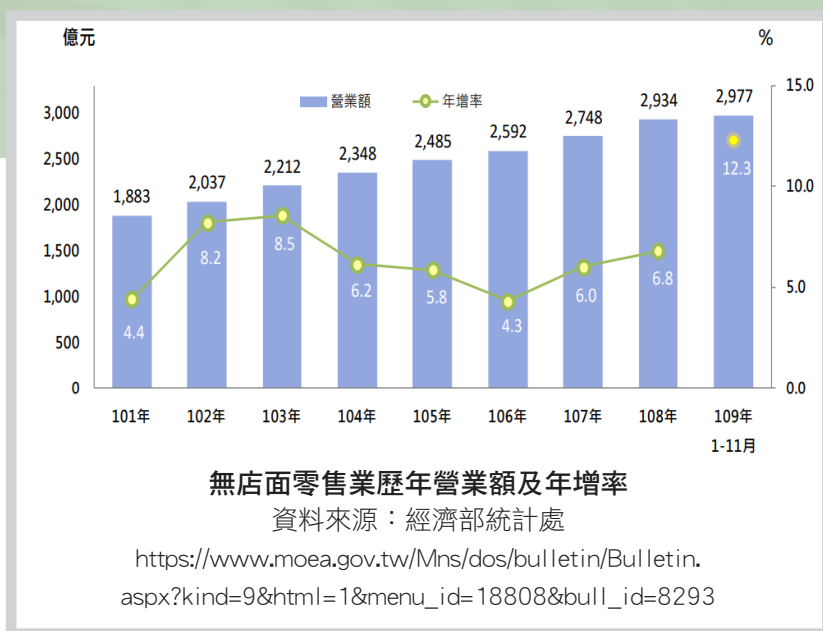
但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。通訊交易違反上述規定所進行之約定，則該約定無效。此外，消保法第19條之2規定，消費者依上述規定以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起15日內，至原交付處所或約定處所取回商品。企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起15日內，返還消費者已支付之對價。

◆ 因應商品服務特性訂定排除適用無條件解除權之情況

針對何謂「合理例外情事」，行政院特別訂定「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」。該準則第2條明確規定，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條第一項解除權之適用：

- (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。

承上可知，一般消費者在使用網路購物時，原則上都適用消保法第19條提供的7日內無理由解除權，只有在法定例外情況時，才無法主張該等權利。因此，如果消費者於網路商店購買產品或服務後才發現有不符合自身需求，或當初購買決定過於倉促而欲反悔時，建議應儘早與出賣人





連絡並及時行使法定解除權，同時保持所購物品之原貌，避免在退貨過程中產生不必要的爭議。

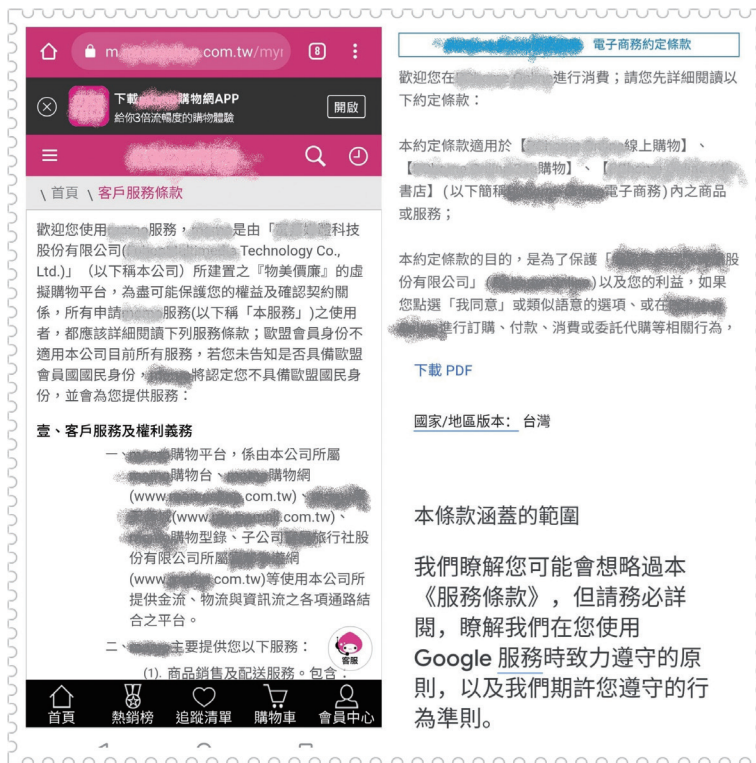
時常遭忽視但實際效用極高之定型化契約應記載或不得記載事項公告

◆ 無所不在的定型化契約條款

一般民眾在網路電商購物注意的焦點通常是商品或服務的內容、價格，或先前買家評價等，故在點選數個連結並完成付款動作後，交易迅速完成，似乎沒有人在乎或關心買賣雙方是否已簽署其他契約條款。其實在個別電商平台進行會員註冊或登入時，除索取必要的個人資訊外，通常也會要求消費者勾選同意個人隱私權條款或服務使用條款等，但會特別點選進入並詳細審閱條款內容之人寥寥無幾，更不用說有能力和電商平台進行個別磋商並要求修改條款內容。

為求購物體驗迅速便利，電商平

台業者使用單方預先擬定之定型化契約條款對多數消費者進行同類型交易，已成為不可避免的趨勢。但考量到消費者沒有時間或能力進行內容審閱，又希望能夠引導電商業者自行擬定較為公平合理的定型化契約條款，依據消保法第17條規定，中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。因此，各產業主管機關即特別針對網路交易該等特殊交易型態，制定定型化契約範本以及定型化契約應記載或不得記載事項。



網路購物定型化契約示意圖

◆ 已公布定型化契約範本及應記載或不得記載事項之電子商務交易類型

(1) 定型化契約範本

撥號連線網路接取服務定型化契約範本

國內線航空公司網路訂票須知範本

固接連線網際網路接取服務定型化契約範本

行動通信網路業務服務契約範本

個人網路銀行業務服務定型化契約範本

網路保險服務定型化契約範本

網路連線遊戲服務定型化契約範本

網際網路教學服務定型化契約範本

(2) 定型化契約應記載及不得記載事項

個人網路銀行業務服務定型化契約應記載及不得記載事項

零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項

網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項

網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項

◆ 定型化契約未記載公告之應記載事項時，該應記載事項仍構成契約內容，而違反定型化契約不得記載事項之約定者，應屬無效

須注意的是，各產業主管機關雖針對不同網路交易類型公布定型化契約範本，惟消保法中並無明確規定其法律效力，故在實務上通常只是做為電商業者之參考依據，但不排除個案糾紛發生時，法院仍會參考該範本內容做判斷。

定型化契約範本雖未有直接法源依據，但針對其中較重要的內容，各產業主管機關會直接同時列為應記載或不得記載事項。依據消保法第17條第4項、第5項規定，違反公告之定型化契約不得記載事項者，該約定應屬無效；而中央主管機關公告應記載之事項即使未記載，仍構成契約之內容。由此可知，以實際法律效果觀之，已公告之定型化契約不得記載事項似乎已等同法律強行規定層級，故若網路交易定型化契約條款違反該等不得記載事項要求時，契約條款應屬無效，不可拘束交易雙方。

◆ 以零售業網路交易定型化契約為例，摘要整理常見之無效契約條款內容

作者根據多年來審閱國內外電商業者服務使用條款等定型化契約之經驗，以零售業網路交易定型化契約為例，摘要整理電商業者經常使用但實際上已直接違反「零售業等網路交易定型化契約不得記載事項」，依消保法規定應屬無效的契約條款內容：

(1) 單方契約變更之禁止：不得記載企業經營者得片面變更商品之規格、原產地與配件，及消



費者不得異議之條款。不得記載企業經營者得單方變更契約內容。

- (2) 終止契約及賠償責任免除：不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。
- (3) 消費者之契約解除或終止權：不得記載消費者放棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。
- (4) 廣告：不得記載廣告僅供參考。
- (5) 證據排除：不得記載如有糾紛，限以企業經營者所保存之電子交易資料作為認定相關事實之依據。

承上，當發生消費糾紛時，即便網路商店經營者主張雙方簽署之定型化契約中已約定上述條款，以免除其自身違約責任，此時消費者得主張該等條款內容因違反「零售業等網路交易定型化契約不得記載事項」，按消保法規定應屬無效。

電商業者應尊重且消費者不宜濫用的消費者保護機制

上述無論是7日內解除權或公告定型化契約不得記載事項之機制，均是著眼於消費者在進行網路交易時無法親身接觸商品或服務，且相較於企業經營者，消費者無論是議約能力或資訊取得管道較為不足而設置，期藉由立法將臺灣電子商務環境塑造成對消費者較為公平合理的氛圍。

但隨著消費者對於電子購物交易型態愈趨熟悉，以及近年來消費者保護意識抬頭，現有消保法保護機制是否會遭到濫用造成電子商務發展的阻礙，成為另一個值得探討的議題。此外，由於網路交易僅係商品或服務提供之一種類型，在討論法律關係或雙方權利義務時，仍要配合其他一般性法律規定，例如民法、個人資料保護法等交互適用，才能在個案糾紛爭議中尋找最適當合理的解決方式。（本專欄策畫／法律學系楊岳平教授）



蔡毓貞小檔案

現任理慈國際科技法律事務所合夥律師、全國律師聯合會第一屆個人會員代表。臺灣大學法律系財經法組學士。擔任執業律師迄今逾 20 年，專長領域為智慧財產權及電子商務相關訴訟及非訟案件。曾任台北律師公會第 27 屆、第 28 屆理事兼任律師與人文委員會主任委員、臺灣大哥大股份有限公司法務室律師。