

# 通訊交易

## 知多少

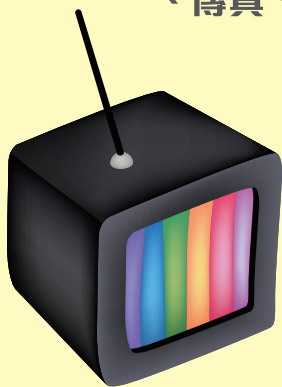


消保博士波波

## 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。



不適用7日  
解除權  
之合理例外  
情事

1  
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。



2  
客製化商品或  
服務 如：印  
有個人相片內  
容的衣、物、  
刻製印章。



3  
報紙期刊或雜誌



4  
消費者已啟封的  
影音商品或電腦  
軟體 如：音樂CD  
、DVD影片。



5  
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。

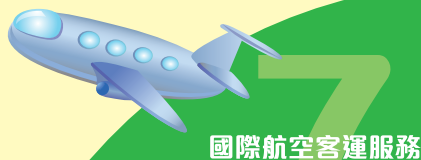


提醒您

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。



6  
國際航空客運服務



7  
已拆封的個人衛  
生用品 如：內衣  
褲、刮鬍刀。





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<http://www.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