

# 通訊交易解除權合理例外情事適用準則總說明

消費者保護法（以下簡稱本法）於一百零四年六月十七日修正公布，依第十九條第一項及第二項規定：「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。」「前項但書合理例外情事，由行政院定之。」為研訂本法第十九條第二項授權法規命令，經參考歐盟指令「2011/83/EU」等外國立法例，並考量我國國情、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，規定作為不適用本法第十九條第一項本文規定之合理例外情事，以平衡企業經營者及消費者間之權益，爰訂定「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」（以下簡稱本準則），其要點如下：

- 一、 本準則訂定依據。（第一條）
- 二、 易於腐敗商品、依消費者要求所為之客製化給付或一經提供即為完成之線上服務等商品或服務，有退還後不易再出售或性質上不易返還等特性，爰規定為本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事。（第二條）
- 三、 通訊交易，經中央主管機關依本法第十七條第一項公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，其中有關解除契約之權利及義務規定已施行多年，可視為本法第十九條第一項但書之合理例外情事，爰規定適用該事項關於解除契約之規定。（第三條）
- 四、 本準則施行日期。（第四條）

## 通訊交易解除權合理例外情事適用準則

條文	說明
<p>第一條 本準則依消費者保護法（以下簡稱本法）第十九條第二項規定訂定之。</p>	<p>本準則訂定依據。</p>
<p>第二條 本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指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，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、 易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。</li> <li>二、 依消費者要求所為之客製化給付。</li> <li>三、 報紙、期刊或雜誌。</li> <li>四、 經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。</li> <li>五、 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。</li> <li>六、 已拆封之個人衛生用品。</li> <li>七、 國際航空客運服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、 本法第十九條第一項本文規定通訊交易之消費者，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。本條規定特殊性質之商品或服務不適用本法第十九條第一項本文規定，但不影響消費者依民法或其他法規規定可主張之權利，例如依民法第三百五十四條以下規定向企業經營者主張物之瑕疵擔保責任等。</li> <li>二、 企業經營者依本法第十八條第一項第四款規定，就商品或服務排除本法第十九條第一項解除權之適用，有告知消費者之義務，爰於本條序文將告知義務列為合理例外情事之要件；企業經營者未履行告知義務，消費者仍可主張適用本法第十九條第一項之解除權。</li> <li>三、 第一款規定易於腐敗（例如：現做餐盒或蔬果等），保存期限較短或解約時即將逾期（例如：蛋糕或鮮奶等）之商品，因其本身容易快速變質腐壞，保存期限少於七日，或雖較七日稍長，惟解約時即將逾期，均不適宜退還後再出售。</li> <li>四、 第二款規定依消費者要求所為之客製化給付，例如依消費者提供相片印製之商品、依消費者指示刻製之印章或依消費者身材特別縫製之服裝等；消費者依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，非屬本款所稱之客製化給付。</li> <li>五、 第三款規定報紙、期刊或雜誌。此類出版品因具有時效性，時間經過後不易出售。</li> <li>六、 第四款規定經消費者拆封之影音商</li> </ol>

	<p>品或電腦軟體。以有形媒介提供之影音商品或電腦軟體經拆封後，處於可複製之狀態，性質上不易返還。</p> <p>七、第五款非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還，故規定為合理例外情事。</p> <p>八、第六款規定已拆封之個人衛生用品。因衛生考量而密封之商品（例如：內衣、內褲或刮鬍刀等），商品如拆封檢查試穿（用）後再次出售，有影響衛生之虞。</p> <p>九、第七款規定國際航空客運服務。國際航空客運服務為全球化產業，涉及聯營、共同班號等國際同業間之合作關係；又國際航空客運服務之運價及使用限制依「民用航空法」第五十五條及「航空客貨運價管理辦法」相關規定，應報請主管機關備查，且應將機票使用限制充分告知旅客，爰將國際航空客運服務列為合理例外情事，其應適用主管機關備查等相關規定。</p>
<p>第三條 通訊交易，經中央主管機關依本法第十七條第一項公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。</p>	<p>藝文展覽票券、藝文表演票券、線上遊戲、公路汽車客運業旅客運送、國內線航空乘客運送、國內（外）旅遊、觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房等契約，主管機關已公告定型化契約應記載及不得記載事項，其中有關解除契約之權利及義務規定已施行多年，可視為本法第十九條第一項但書之合理例外情事，爰為本條規定。</p>
<p>第四條 本準則自中華民國一百零五年一月一日施行。</p>	<p>定明本準則施行日期。</p>