

# 消費與生活

## 消費者保護法與案例解析

屏東縣政府消費者保護官 吳清宜

# 大綱

- ▶ 消費者保護法的主客體
- ▶ 定型化契約
- ▶ 實體店面VS.特種交易
- ▶ 廣告
- ▶ 消費爭議處理流程
- ▶ 案例解析

# 一、主/客體

## ▶ 主體（人）

**消費者**：以**消費為目的**而為交易、使用商品或接受服務者。

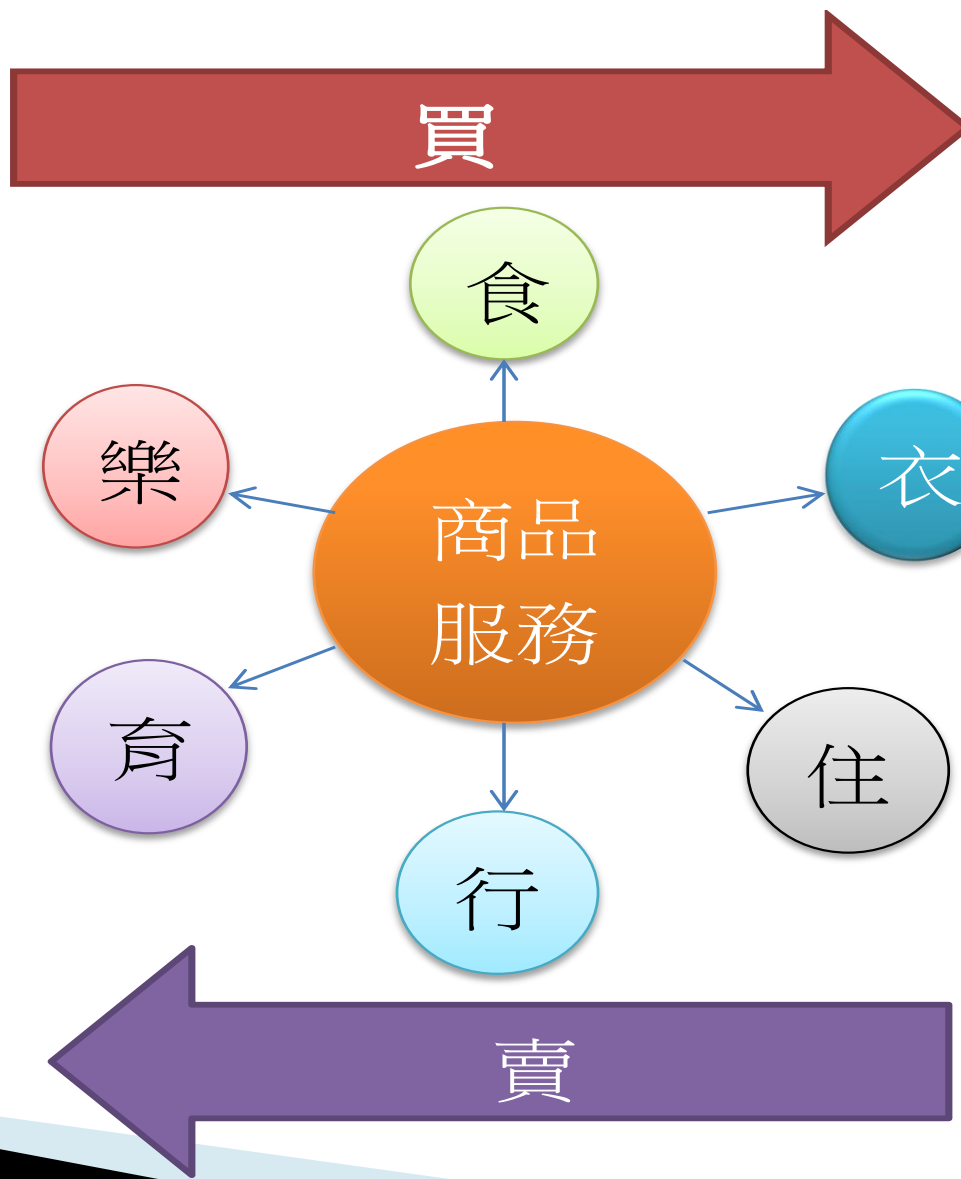
**企業經營者**：以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。

## ▶ 客體（物/商品、服務）

**商品**：交易客體之動產或不動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。

**服務**

## 二、法律關係



行為能力？  
轉賣？

消費者

企業經營者

# 定型化契約

- ▶ 意義：企業經營者為與不特定多數消費者訂約之用，預先擬定之契約

消保法第2條

- ▶ 定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。

- ▶ 定型化契約之問題：

- (一)消費者不知或不注意契約存在。
- (二)沒有時間瞭解或審閱契約內容。
- (三)無法瞭解契約內容。
- (四)業者不願接受磋商或修正。

▶ 行政院消保處定型化契約公告

[http://www.cpc.ey.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=2FEB2263FCA75F24](http://www.cpc.ey.gov.tw/Content_List.aspx?n=2FEB2263FCA75F24)

消保處公告契約範本97項，應記載及不得記載事項77項

▶ 第11條(平等互惠原則)

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。  
定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第 12 條(誠信原則)

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

# 何謂違反平等互惠原則

細則第14條：

定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：

- 一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
- 二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
- 三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
- 四、其他顯有不利於消費者之情形者。

### ▶ 第11條-1 (審閱期)

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。



# 消保法第17條 應記載及不得記載事項

## 第 17 條

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**，擬訂其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。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

# 消保法第17條 應記載及不得記載事項

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項

# 違反定型化契約應記載不得記載事項之效果

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

第 17-1 條 企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。

# 實體店面購買與特種交易

- ▶ 實體店面：雙方意思表示合致契約成立  
賣方(店家)要約 ←————→ 買方(消費者)承諾  
交付貨物、物之瑕疵擔保                      支付價金
- ▶ 特種買賣(消保法第18-21條)  
通訊交易—電子商務、網際網路  
訪問買賣—美語教材、美容護膚  
現物要約—郵寄或投遞商品、強銷雜誌  
分期付款—零利率的汽車、補習

# 特種買賣(一)--通訊交易

## ▶ 通訊交易之定義

消保法第2條第10款：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式，消費者未能檢視商品或服務下而與業者所訂立之契約

## ▶ 解除契約權

- ▶ (一)解除權之發生：不願買受，無須說明理由及負擔任何費用。
- ▶ (二)解除權之行使：收到商品七日內，以書面通知或退回商品方式為之。
- ▶ (三)契約解除之效力：互負回復原狀之義務

# 特種買賣(一)--通訊交易

## ▶ 例外：哪些不可退貨(無7日鑑賞期)

通訊交易解除權合理例外情事適用準則(104年12月31日院臺消保字第1040155809號令發布)

本法第19第1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：**

- 一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
- 二、依消費者要求所為之客製化給付。
- 三、報紙、期刊或雜誌。
- 四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
- 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。
- 六、已拆封之個人衛生用品。
- 七、國際航空客運服務。

# 特種買賣(二)--訪問交易

- ▶ 訪問買賣之定義

消保法第2條第11款：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之買賣。

- ▶ 解除契約權

- ▶ (一)解除權之發生：不願買受，無須說明理由及負擔任何費用。

- ▶ (二)解除權之行使：收到商品七日內，以書面通知或退回商品方式為之。

- ▶ (三)契約解除之效力：互負回復原狀之義務

# 特種買賣(三)--現物要約

## ▶ 現物要約之定義

消保法第20條：企業經營者未經邀約而將商品逕行郵寄或投遞給消費者的行銷方式。

## ▶ 商品處理原則

(一)消費者不負保管義務。

(二)定相當期限通知而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄商品。

(三)寄送一個月後未經消費者表示承諾而仍不取回，視為拋棄商品。

(四)請求所受損害及寄送貨物支出必要費用。



# 特種買賣(四)--分期付款買賣

- ▶ 分期付款之定義

消保法第2條第12款：買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期付款，而業者於收受頭期款時，交付標的物予消費者之交易型態。

- ▶ 消保法第21條

- ▶ 要式契約：書面並應記載下列事項

- ▶ (一)頭期款—

- ▶ (二)各期價款及其他附加費用合計之總價款與現金交易之差額。

- ▶ (三)利率—未記載者，按現金價格週年利率百分之五計算利息。

- ▶ 違反(一)(二),消費者不負現金交易價格以外之給付義務。

# 廣告

- ▶ 消保法第22條(廣告內容真實義務)
- ▶ 企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。
- ▶ 企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

例1：化妝品廣告中含有「去痘除疤」、「除黑斑」、「活化DNA」、「毛髮再生」等誇大詞句，都可能涉及廣告不實，依《化妝品衛生管理法》處以5萬元以下罰鍰，若廣告中有強調具醫療效能，將加重處分，情節嚴重的業者恐全面下架，甚至撤照

例2：國外旅遊行程 / 僅供參考

# 廣 告

- ▶ 第23條（媒體經營者之連帶責任）

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

- ▶ 前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

# 消費爭議處理流程

(一)第一次申訴→15天

消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心申訴。

▶ 第一次申訴—1950消費者保護專線

▶ 行政院消費者保護會線上申訴<http://www.cpc.ey.gov.tw/>

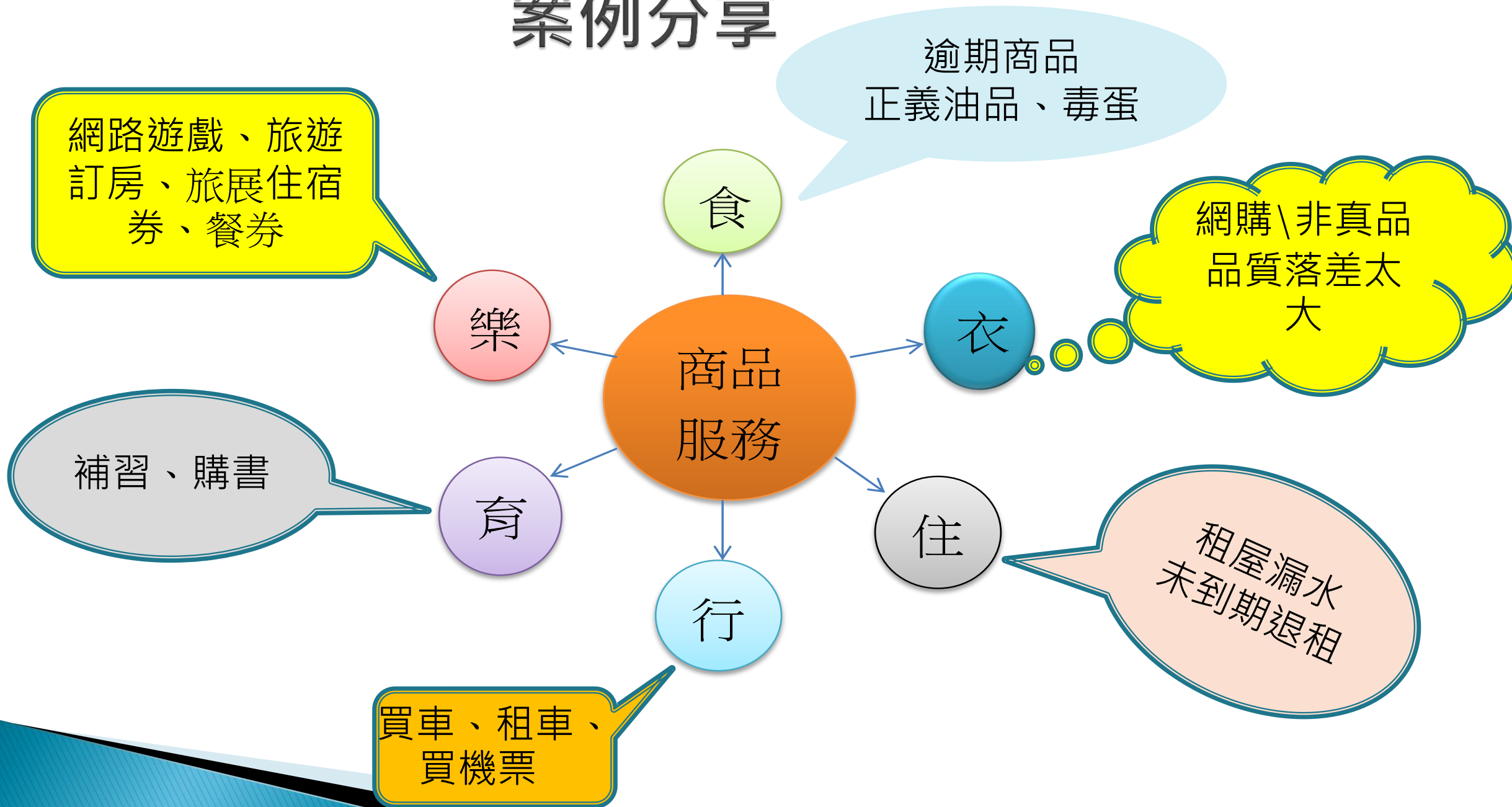
(二)第二次申訴→消保官

(三)消費調解→管轄（消費雙方之住居所營業所、消費關係發生地）

(四)消費訴訟→消費關係發生地之法院管轄

(五)團體訴訟

# 案例分享



# 消費爭議案例

▶ Q1：魷魚絲吃一半發現包裝內有蟑螂？

1. 保留發票退貨
2. 送衛生局檢驗
3. 業者懲罰性違約金1-5倍

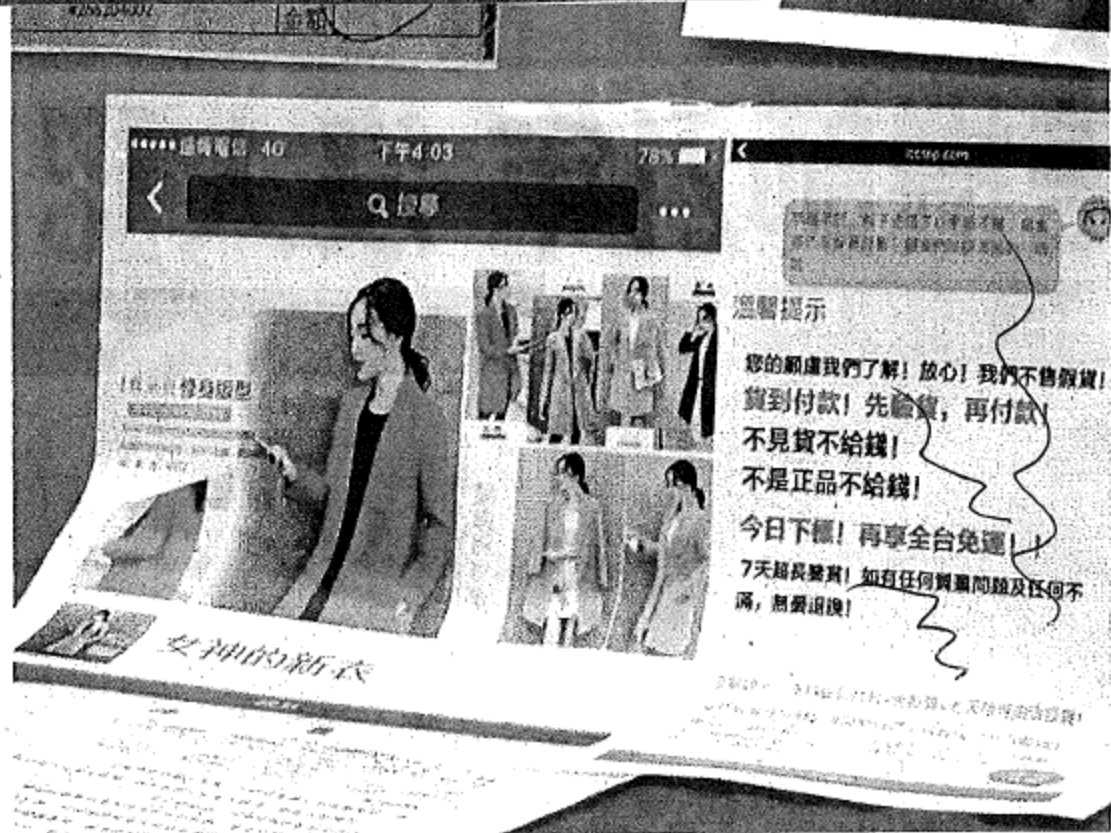
Q2：網路購物、直播，有沒有7天鑑賞期？

消保法第19條：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。



# 網購貨到付款糾紛多 賣家神隱退貨難

## 消基會：宅配業者應充分揭露賣家寄件人資訊



▲消基會表示，1到4月接到逾200件消費者申訴，「貨到付款」網購商品有問題，要退貨卻找不到賣家，呼籲消費者上網網購，要慎選有退款機制、有信譽的商家及平台。  
(中央社)

〔記者林彥彤／台北報導〕臉書銷售秀，消基會昨提出消費警訊指出，今年一月到四月，已接獲超過兩百位消費者申訴網購「貨到付款」卻無法退貨的糾紛。消基會提醒，消費者應選擇有信譽的商家，收到商品後應立即拆封驗貨，若商品有疑義，要保留款項；宅配業者應充分揭露賣家寄件人資訊，設置完整退貨機制。

消費者陳小姐二月底在臉書粉絲團下訂一件一千三百多元的紅色西裝外套，賣家在其臉書強調：「支持貨到付款，先驗貨，再付款。」不料買家收到貨且付款後，拆封發現衣服嚴重破損，她向店家發訊息反映，店家竟將她踢出社團，查看宅急便寄件人欄位，僅有一串數字，她憤而向消基會申訴。

### 臉書與LINE的申訴最多

消基會董事長游開雄表示，陳小姐案例非個案，申訴網購貨到付款

的退貨糾紛中，尤以臉書與LINE的申訴最多，主訴內容多是找不到賣家可退貨，其運送單聯未有賣家完整資訊，提供代收服務的宅配業者也拒絕退貨。

消基會針對國內有代收服務的宅配業者調查，包括郵局、新竹物流、黑貓宅急便和台灣宅配通等，發現僅有郵局會充分揭露賣家寄件人資訊，並提供消費者退款服務，其餘三家皆沒有。

### 收到後應立即拆封驗貨

游開雄呼籲，宅配業者既有提供代收服務，至少應完整、清楚的揭露寄件人資料，讓買賣雙方資訊揭露處於平等位置而減少糾紛，也提醒消費者收到商品後立即拆封驗貨，若商品有疑義，告訴宅配業者要保留款項，最好也將交易明細紀錄保存下來，與物流業者要求退款時，可以錄音方式紀錄，必要時可走簡易法庭法律途徑。

# 臉書 (Facebook) 假廣告特徵



獨立避震系統

精工設計，內外結構均採用最優質材料，減震

2/4

【超強合金越野】 超大號體感遙控四驅車 超強遙控越野充電 戶外攀岩

NT\$1599

特價

促銷

已搶購5836件  
僅剩61件

距離結束 07時28分31秒

免

免運費

貨到付款

貨到付款

7

7天鑑賞期

圖文詳情

訂單查詢



NT\$1599

立即購買

特徵1：廣告商品與事實不符，且差異難為一般大眾所接受，有引起錯誤認知或決定之虞。

特徵2：售價明顯低於市場行情。

特徵3：永遠倒數不完的結束時間。

特徵4：免運費、只使用貨到付款、都號稱有7天鑑賞期及可拆箱驗貨。

實際上：通常會收到與網頁所刊登不符之商品，事後也聯繫不上客服人員，跟本無法退貨！



# 消費爭議案例

- ▶ Q3：網路購物貨到付款很安全？

購買時查明賣家地址,電話,網路評價,退貨方式,  
保留購買頁面資料

- ▶ \* 賣家失聯？如何退貨解約？

- 1.解除契約退回商品或書面通知賣家及貨運業者

- 2.找貨運業者查明賣家或報關行電話,並請貨運業就代收款項不得付款給賣家

3. 詐騙？165專線

# 宅配業者比較

資料來源／消基會 製表／葉卉軒

■聯合晚報

	郵局	新竹物流	黑貓宅急便	台灣宅配通
代收貨款 結帳方式	日結	可每日、每週、 每月或在指定 日期匯款	月結或周結	每周一至二次
寄件人 資料揭露	須完整揭露地 址、姓名、電話 、寄件人存簿儲 金局號、劃撥帳 號等	可按客戶需求 ，決定揭露的 資訊，也可用 代碼方式呈現	可按客戶需求 ，決定揭露的 資訊，也可用 代碼方式呈現	可按客戶需求 ，決定揭露的 資訊，也可用 代碼方式呈現
發生商品 不符情況	如收件人認未 訂購或內件不 符，而貨款尚在 郵局者，可要求 郵局退款	請收件人聯繫 寄件人，或請 寄件人聯絡收 件人	請收件人聯繫 寄件人，或請 寄件人聯絡收 件人	請收件人聯繫 寄件人，或請 寄件人聯絡收 件人

# 消費爭議案例

- ▶ Q4：旅展購買餐券、住宿券，要注意什麼？業者倒閉如何求償？  
( 旅遊、住宿、遊樂場、餐飲、電影、圖書禮券 )

\* 禮券應記載事項

- 1.發行人名稱、地址、統一編、負責人
- 2.金額、使用項目、次數
- 3.使用方式
- 4.編號
- 5.履約保證(至少1年)
- 6.消費者保護專線

# 消費爭議案例

## ◎禮券不得記載事項

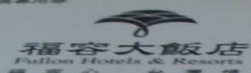
- ▶ 1.使用期限
- ▶ 2.未使用完之禮券餘額不得消費
- ▶ 3.免除交付商品或提供服務義務,或另加收費用
- ▶ 4.其他違反平等互惠原則事項

## ◎建議：

- ▶ 1.先查明是否為合格旅館/民宿
- ▶ 2.購買後儘快使用
- ▶ 3.業者倒閉求償無門....



中華民國 106 年春季旅遊展專用券



# 連鎖住宿券

NT\$4,500

台北一館、台北二館、林口、桃園機場連連AS、桃園、三鶯、中壢、高雄、淡水漁人碼頭、淡水紅樹林、福隆、麗寶樂園、墾丁、花蓮、美棧大飯店  
發行人/福容大飯店股份有限公司 地址/新北市五股區成泰路一段189巷16號B2 統一編號/12831450 負責人/郭美珠  
◆本券銷售之面額為新台幣肆仟伍佰元整◆履約保證人/第一商業銀行中山分行 地址/台北市中山區中山北路2段61號◆本券內容表彰之金額，已經第一商業銀行提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國106年04月14日至中華民國107年06月14日為止◆發行人宣告破產、撤銷登記或歇業等事由，致無法履行交付提供服務之義務時，保證銀行始負保證責任◆本券如逾保證期間提出請求，保證銀行概不負保證責任。保證銀行所負履約保證責任以本券面額為限◆本券之履約保證以第一商業銀行中山分行所在地為清償地◆福容大飯店客服專線：0800-455-588 聯合訂房中心：0800-455-999 ◆全國性消費者服務專線：1950 ◆觀光局消費爭議處理申訴(客服)專線：(02)2349-1500，網址 www.tbroc.gov.tw

本券履約保證至中華民國 107 年 06 月 14 日

如逾此期間，持券者須依附表所列分店當日之售價，扣除票券面額(新台幣肆仟伍佰元整)後補足差價，方可使用，且本券僅供於住宿消費之用。

專案代號 10600011



06SRA000367

中華民國 106 年春季旅遊展專用券



# 聯合住宿券

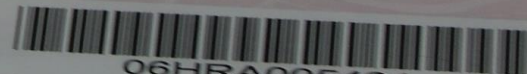
NT\$2,699

台北一館、台北二館、林口、桃園機場連連AS、桃園、三鶯、中壢、高雄、淡水漁人碼頭、淡水紅樹林、福隆、麗寶樂園、墾丁、花蓮、美棧大飯店  
發行人/福容大飯店股份有限公司 地址/新北市五股區成泰路一段189巷16號B2 統一編號/12831450 負責人/郭美珠  
◆本券銷售之面額為新台幣貳仟陸佰玖拾玖元整◆履約保證人/第一商業銀行中山分行 地址/台北市中山區中山北路2段61號◆本券內容表彰之金額，已經第一商業銀行提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國106年04月14日至中華民國107年06月14日為止◆發行人宣告破產、撤銷登記或歇業等事由，致無法履行交付提供服務之義務時，保證銀行始負保證責任◆本券如逾保證期間提出請求，保證銀行概不負保證責任。保證銀行所負履約保證責任以本券面額為限◆本券之履約保證以第一商業銀行中山分行所在地為清償地◆福容大飯店客服專線：0800-455-588 聯合訂房中心：0800-455-999 ◆全國性消費者服務專線：1950 ◆觀光局消費爭議處理申訴(客服)專線：(02)2349-1500，網址 www.tbroc.gov.tw

本券履約保證至中華民國 107 年 06 月 14 日

如逾此期間，持券者須依附表所列分店當日之售價，扣除票券面額(新台幣貳仟陸佰玖拾玖元整)後補足差價，方可使用，且本券僅供於住宿消費之用。

專案代號 10600011



06HRA005491

# 消費爭議案例

▶ Q5：預定小琉球2天1夜旅遊套裝行程，**颱風來襲**可否解約退費？

(一)跟旅行社訂購：依「國內旅遊定型化契約」

1. 審閱期間不得少於一日,旅行業應投保責任保險及履約保證保險
2. 因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。
3. **以颱風警報發布或當地交通船停止航運為判斷基準。**

(二)自行訂房?合格民宿? 「個別旅客訂房定型化契約」

九.因不可抗力或其他不可歸責於雙方當事人之事由，致契約無法履行者，業者應即無息返還旅客已支付之全部定金及其他費用。

# 消費爭議案例

▶ Q6：透過國外訂房網（Booking、Agoda、Trivago、Airbnb）訂房應注意什麼？ 購買廉航機票應注意什麼？

1. 國外訂房平台 → 跨國求償？

台灣設有分公司？

2. 取消住宿全額不退費？

國外旅宿/國內旅宿 → 觀光局對國內最新裁罰標準

3. 下訂前先審閱平台契約及下訂旅宿業退費規定

4. 建議住宿當日再行付費

# 消費爭議案例

- ▶ Q7：跟旅行社購買國外旅遊行程，業者未按行程走，要求退費？

依據「國外旅遊定型化契約」

廣告責任：

應記載旅行業應確保廣告內容之真實，其對旅客所負之義務不得低於廣告之內容。

廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。





■吳女在大笨鐘下車，稱導遊僅指著3百米外的西敏寺，並未親自帶團員參觀。  
資料照片



■吳姓女大生指倫敦塔橋在距離五百公尺外遠眺，不算到該橋參觀過。吳姓女大生提供



## 遇旅遊糾紛如何保障權益

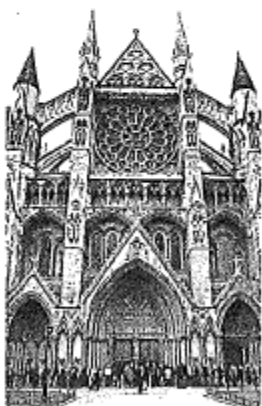
- ▶ 行前簽立定型化契約，並檢查是否有蓋公司章
- ▶ 保留契約副本、廣告文宣及收據等憑證，以備日後爭議舉證
- ▶ 遇爭議當下向業者、導遊反映，溝通應理性，避免遊興大減
- ▶ 若行程與業者當初廣告有落差，可拍照錄影存證
- ▶ 和旅行社有爭議，可向各地消保官申訴，市話或手機直撥1950

資料來源：台中市消保官張百佑



# 只到大笨鐘 漏了西敏寺 女大生抱怨 遊英團竟物「經過算看到」

【田兆緯／台中報導】台中市吳姓女大生日前跟團到英國倫敦旅遊，她發現少去行程明定的世界文化遺址西敏寺教堂，向導遊反映，導遊卻說有經過，承辦旅行社還說：「有經過就有看到。」她不滿旅行社硬拗，向品保協會申訴，要求旅行社退1天團費1萬3288元。旅行社說導遊確實在西敏寺附近景點解說該教堂歷史，並鼓勵團員走過去參觀；消保官則打臉指「經過、路過不代表有去過，消費者可求償。」



■被列為世界文化遺產的西敏寺，為英國觀光勝地。  
資料照片

吳女(22歲)說，她和母親上月10日參加巨大旅行社辦的倫敦旅遊團，行程10天，每人團費含小費8萬7600元，行程載明會下車參觀國會大廈、大笨鐘、西敏寺等，該團共20人。本安排首日看西敏寺，團員在第3天發現沒去，便問導遊，導遊竟回：「有啊！有開車經過啊！」她質疑：「難道開車經過就算去過。」

## 2景點距300米

吳女表示，父親在英國留學時參訪過西敏寺，姊姊到英國遊玩時，西敏

寺也是必去景點，但該團導遊帶團員到大笨鐘，僅指著300公尺外的西敏寺，沒帶團員去參觀，且在大笨鐘只給5分鐘拍照就集合離開。

吳女說，返台後她致電旅行社，答覆竟是有到大笨鐘就是有到西敏寺，「所以有經過就是有看到」，她不滿再問：「我在倫敦眼(全球首座觀景摩天輪，在泰晤士河南岸)上看到西敏寺，也算去過嗎？」對方竟回：「這樣等於再看一次，不是很棒嗎？」

吳女說，除西敏寺，

倫敦塔橋行程也是讓團員距橋500公尺處遠觀。同團高姓女子表示，旅行社的回覆很不負責任。

吳女、吳母和高女本月1日向中華民國旅行業品質保障協會申訴，提出扣除1天飛行日，旅行社得退4000元小費及1/9團費，加起來每人退1萬3288元。協會說，將安排3人再和旅行社協調。

## 業者對指控遺憾

巨大旅行社經理劉行偉回應，導遊連同大笨鐘和西敏寺一併講解，有告知團員西敏寺就在大笨鐘附近約300公尺，建議團員繞過去觀賞，吳女的指控讓公司很遺憾。

常帶團去英國的余姓導遊說，西敏寺是英國歷代君主安葬、加冕和登基所在教堂，已故王妃黛安娜葬禮、威廉王子的婚禮都在此舉行，參觀門票20

英鎊(約台幣800元)；倫敦塔橋跨越泰晤士河，有123年歷史，二者都是熱門景點。

## 消保官：可求償

台中市旅行商業同業公會理事長黃耀德說，導遊須依行程規劃帶遊客，並充分介紹景點特色，本案導遊應帶遊客到西敏寺前廣場才算數。

台中市消保官張百佑說：「經過、路過不代表有去過」，旅行社的回覆和導遊做法不恰當，團員可依《國外旅遊定型化契約》求償，計算方式是扣除機票、住宿和小費後，旅行社依天數、時數比例退團費，此案一人可退545元。

吳女認為西敏寺是重點景點，她不接受只退545元，品保協會調處時會爭取旅行社賠償一天團費。

【下車參觀】：國會大廈、大笨鐘、西敏寺、皮卡迪利圓環

■吳女提供的行程表清楚載明，會「下車參觀」西敏寺。翻攝畫面



謝謝爆料讓《蘋果》無所不在

勁爆威力

蘋果24小時爆料專線：0809-012555

# 消費爭議案例

- ▶ Q8：墾丁租機車1日500元，還車時車行老闆說機車毀損要求賠償？  
依據「機車租賃定型化契約範本」
  1. 審閱契約
  2. 租金計算方式(按日或按時)
  3. 強制責任險
  4. 中途擦撞、毀損、失竊→報警處理並通知出租人  
依有無可歸責事由負賠償責任
  5. 行車前先拍照留存車輛現況,避免發生賠償糾紛

# 消費爭議案例—訪問買賣

- ▶ Q9：在光北文具購物廣場被駐點專櫃美容人員推銷美容護膚課程，總價金8萬元，得否解約？收到法院支付命令如何處理？
  
- ▶ Q10：書商於學校設攤書展，學生付訂金並簽訂分期付款契約，事後後悔欲解約
  - 1.書面契約審閱期
  - 2.美容契約/訂書契約+貸款分期付款契約→契約書留存乙份
  - 3.有無意思表示錯誤或被詐欺被脅迫→165專線或警察局報案
  - 4.購買7日內得無條件解約→書面通知解除或退回商品
  - 5.業者拒退/終止契約→消費申訴/調解→法院訴訟



郵局存證信函用紙

副  
本

郵局

(寄件人如為機關、團體、學校、公司、商號請加蓋單位圖章及法定代理人簽名或蓋章)

姓名: \_\_\_\_\_

一、寄件人  
詳細地址: 屏東縣 \_\_\_\_\_

二、收件人  
姓名: 台灣 文化事業股份有限公司 啟  
詳細地址: 80253 高雄市 \_\_\_\_\_

三、收件人  
姓名: 屏東縣政府 消費者保護官收  
詳細地址: 屏東市自由路 527 號 \_\_\_\_\_

(本欄姓名、地址不敷填寫時, 請另紙聯記)

內埔郵局  
存證號碼 000134

格 行	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
一	本	人	,	君	於	106	年	6	月	24	日	,	遇	到	艾	公	司				
二	業	務	員	訪	問	交	易	,	推	銷	套	書	總	計	10070	元	,	雙			
三	方	訂	於	9	月	15	日	交	書	,	本	人	當	場	交	付	訂	金	1060		
四	元	及	劃	撥	530	元	,	今	日	以	存	證	信	函	通	知	艾	公			
五	司	,	依	消	保	法	第	19	條	,	取	消	本	次	訪	問	交	易	,	並	
六	請	艾	公	司	退	還	1590	元	,	並	依	消	保	法	第	19-2					
七	條	,	退	回	艾	公	司	套	書	,	及	依	訂	購	單	背	面	契	約		
八	第	8	條	,	本	人	不	願	意	買	受	,	退	還	套	書	解	除	契	約	
九	麻	請	艾	公	司	退	還	1590	元	,	謝	謝									
十																					

本存證信函共 1 頁, 正本 1 份, 存證費      元;  
 副本    份, 存證費      元;  
 附件    張, 存證費      元;  
 加具副本    份, 存證費      元, 合計      元。

經 內埔 郵局      經理      辦理

年 106 月 15 日證明正本內容完全相同

備註: 存證信函需送交郵局辦理證明手續後始生效, 自交寄之日起由郵局保存之副本, 於三年期滿後銷燬之。

如有修改應填註本欄並蓋用

黏 貼

郵 票 或 資 券

# 消費爭議案例

▶ Q11：報名北極健身中心教練課程，買太多用不完欲終止合約退費？

「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」

1.終止合約→會員月費按比例退費+違約金

教練課→因不可歸責於消費者事由（例如：業者解聘或教練辭職）而終止契約者，依簽約時單堂課程費用新臺幣 元乘以實際使用堂數。無法認定簽約時單堂課程費用者，以總費用除以總堂數計算（小數點無條件去除）。消費者並得另外請求以全部費用百分之 計算之違約金。

→ 因可歸責消費者事由按比例退費,如逾期限不退費

2.會籍及課程轉讓

3.請假→醫療證明

4.解除契約

# 消費爭議案例

▶ Q12：租屋要付幾個月押金？房屋漏水電燈壞了誰修？租期未到得否終止合約？要付多少違約金？

1.依房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項

2.審閱期至少3天

3.押金最高不得超過 個月房屋租金總額，除有第十二點第三項(提前終止租約)及第十三點第四項(返還點交未繳清費用)之情形外，出租人應於租期屆滿或租賃契約終止，承租人交還房屋時返還之。

4.修繕及改裝，房屋或附屬設備損壞而有修繕之必要時，應由出租人負責修繕。

5.返還房屋時，應負責回復原狀現況返還其他 。

## 6.提前終止租約

本契約於期限屆滿前，租賃雙方□得□不得終止租約。

依約定得終止租約者，租賃之一方應於□一個月前□ 個月前通知他方。一方未為先期通知而逕行終止租約者，應賠償他方 個月(最高不得超過一個月)租金額之違約金。

前項承租人應賠償之違約金得由第五點之擔保金(押金)中扣抵。

租期屆滿前，依第二項終止租約者，出租人已預收之租金應返還予承租人。

網路購物真方便  
小心謹慎不受騙