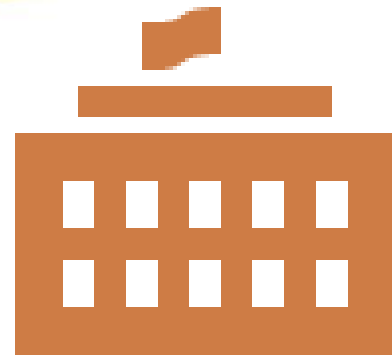


臺北市府113年3月地政講堂



# 消費者權益保護與糾紛因應 - 消費爭議案例分享

主講人：龔千雅消保官  
臺北市府法務局

113年3月6日

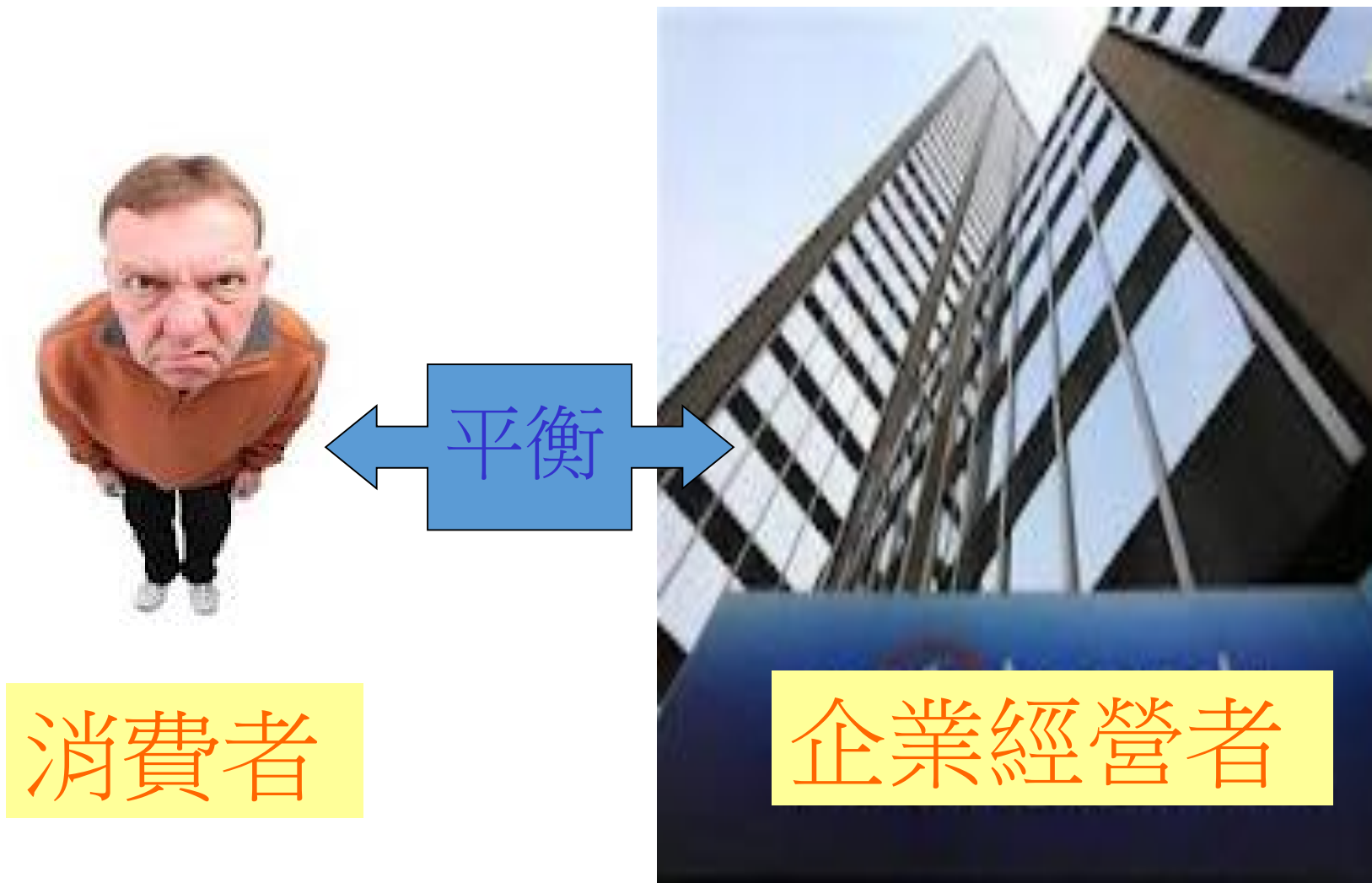


# 簡報大綱

- 認識消保法
- 消費者的權利
- 消費案例分享
- 消費時應注意事項
- 消費爭議之處理
- Q&A



# 認識消保法



# 認識消保法

## • What?

–消費關係，指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。

## • Who?

–消費者，指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，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。

# 個人賣家是否適用消保法？

如非消費關係，即無消保法相關規定之適用！

「消費關係」僅限於：**B2C**



Q.未經合法立案之業者？政府機關？或個人？

# 消費者的權利

- 購買7天內，可以要求退貨嗎？
- 已經簽了定型化契約，可以反悔嗎？
- 契約審閱期是什麼？

# 7天內解約退貨權利

- 消費者保護法第19條：

**通訊交易或訪問交易**之消費者

**收受商品或接受服務後7日內**書面通知或退回商品

**無須說明理由及負擔任何費用或價款**

但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

# 適用範圍

**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

**訪問交易**：指企業經營者**未經邀約**而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約



# 7天無條件退貨：拆封看看？試用看看？

- 不願買受，無須說明理由及負擔任何費用
- 收到商品**7日內**，書面通知或退回商品
- **不得超過檢查商品之必要範圍！**
- 雙方**互負回復原狀之義務！**

並非「鑑賞期」！  
應稱「猶豫期間」！



# 例外不得退

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



# 定型化契約

- ◆ 由企業經營者預先擬定，為與多數消費者訂立同類契約之用
- ◆ 不限於書面，字幕、張貼、牌示、網路等均屬之





商店

Mac

iPad

iPhone

Watch

AirPods

TV 和家庭

Apple 獨家

配件

支援服務



# 購買全新 Mac 或 iPad，可享 Apple 教育優惠。

適用於在校及已獲錄取的大學校院學生，以及各年級的教職員工\*。請開始驗證你的資格\*\*。

透過 [UNiDAYS](#) 進行驗證\*\* >



# 有關定型化契約之規範

- ◆ 平等互惠原則 ( §11 )
- ◆ 有利消費者之解釋 ( §11 )
- ◆ 合理的審閱期間 ( §11-1 )
- ◆ 明示條款之內容 & 給予契約書正本 ( §13 )
- ◆ 受應記載及不得記載事項之規範 ( §17 )
- ◆ 配合主管機關查核 ( §17、§56-1 )

# 定型化契約條款效力

定型化契約條款的內容，應符合平等互惠原則。違反誠信原則，對消費者顯失公平的定型化契約條款		無效
違反法律強制或禁止規定的定型化契約條款		無效
定型化契約條款與個別磋商條款牴觸者(個別磋商條款 > 定型化契約條款)		牴觸部分無效
定型化契約條款違反應記載及不得記載事項		無效
定型化契約條款未經記載於契約中，而依正常情形顯非消費者所預見者		不構成契約內容
異常的定型化契約條款	異常條款：指字體太小，印刷不清或其他情事，致難以注意其存在或辨識者	不構成契約內容
違反審閱期間規定		不構成契約內容



cti 中天新聞



水神漱口水

降低牙周病發生率

#快點購



資料來源 Facebook

斗內中天



直接贊助  
中天

CTI  
NEWS

# 訂米其林餐廳 遲到5分鐘沒收7600元 網轟太扯

中天新媒體 請訂閱 YouTube 中天電視 | YouTube 中天新聞

# 民法規定

## ● 第248條 ( 定金之受領 )

訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。

## ● 第249條 ( 定金之效力 )

定金，除當事人另有訂定外，適用左列之規定：

- 一、契約履行時，定金應返還或作為給付之一部。
- 二、契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還。
- 三、契約因可歸責於受定金當事人之事由，致不能履行時，該當事人應加倍返還其所受之定金。
- 四、契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時，定金應返還之。



# 「應記載及不得記載事項」之效力

- 消保法第17條：
- 違反中央主管機關公告應記載或不得記載事項，其契約條款無效
- 中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於契約，仍構成契約之內容



# 蝦皮標錯 銅板價買萬元家電？網羨

銅板價買萬元家電？蝦皮標錯價「反轉結局」曝光 網羨：好賺

2021-12-03 17:39 聯合新聞網 / 綜合報導

+ 新聞



蝦皮近日將高價的家電標錯價格，讓不少民眾用銅板價順利下單，後續處理結局曝光。示意圖／聯合報系資料照（記者邱德祥攝影）

👍 讚

🔗 分享

📧 分享

網購平台蝦皮購物日前發生標錯價狀況，不少消費者僅用銅板價格，就買到原價近萬或超過萬元的家電，事件曝光後，許多人都好奇蝦皮會如何處理，如今結局出爐，官方雖取消訂單，但賠償下單的用戶每人最高6000元的抵用券，引發討論。

# 募資平台消費爭議

中時 新聞網

逾千人受害！「流光鋼琴」募資2千萬出不了貨 消保官籲  
止付信用卡

15:11 2021/12/17 | 中時 | 游必舞



群眾集資 \ 科技

Meteo 流光學習鋼琴 | 不會彈鋼琴，也能  
輕鬆演奏的跨世代鋼琴

# 持卡人購買商品或服務應注意事項



## 信用卡爭議款申請小撇步



### 我該向誰申請爭議款呢?

依照信用卡定型化契約範本第11條及第13條規定，持卡人應備妥相關交易文件向「發卡銀行」提出申請。



### 申請爭議款須準備哪些文件?

每家金融機構審核標準不同，通常須備齊：  
(1)購買商品或服務契約書(2)信用卡簽帳單或收執聯  
(3)業者未履行服務內容證明文件。  
例：某健身房倒閉，消費者尚未使用的教練課程堂數及其剩餘價值證明文件。

### 爭議款的申請期限?

※備註：期間計算皆以日曆日計(包含例假日)



交易清算日  
(約為刷卡日後  
3至7日，詳洽  
發卡銀行)

追溯時間不得超過交易清算日起**540日**

業者無法提供服務(如  
停止營業)  
日

**120日內申請**

申請截止日



# 持卡人購買商品或服務應注意事項

- 當服務或商品未提供時，需於交易清算日或服務約定提供日起 120 日曆日（含例、假日）內，且追溯時間不得超過交易清算日之 540 日曆日。

檢具證明向發卡機構提出持卡人爭議帳款聲明

# 注意媒體報導之消費案例

詐騙手法之報導  
問題廠商之報導  
上網查看業者評價  
要特別注意易生消費糾  
紛的案型



# 網拍防範詐騙之道

- **應選擇有信譽的拍賣網站或購物網站**：瞭解賣方信用、風評等，且注意網址是否為仿冒網站。
- **不要私自交易**：網路購物詐騙行為最常發生在私下交易情況，也就是買家和賣家自行聯繫，完成交易，而沒有在平台上留下交易紀錄。
- **臉書、IG、line不是購物平台!**

媽咪小姐有禮, Shopping 有禮  
買啦! 🤩 哪次不買?

滿額折抵活  
免稅店 | 線上預  
最高回

HAPPY  
Mother  
DAY



EVER RICH - 昇恆昌免稅代購

1,251 個讚 · 1,259 位追蹤者

貼文 關於 Mentions 追蹤者 相片 影片 更多

簡介

昇恆昌免稅代購

桃園市桃園區桃園國際機場第二航廈, Taoyuan, Taiwan

粉絲專頁 · 免稅店

桃園市桃園區桃園國際機場第二航廈, Taoyuan, Taiwan,

taiwangouwu@outlook.com

jhgn.store/YSL.

24 小時營業

貼文

EVER RICH  
7月6日下午5

為了慶祝昇恆昌機  
我們最暢銷的 YSL  
: <https://jhgn.s>  
全場1折起售👉正  
原始價格57500,現

桃園機場免稅店

贊助 · 🌐

為了慶祝昇恆昌機場成立25週年🥳  
我們最暢銷的LV蒙田MONTAIGNE BB1折  
起售👉... 查看更多



hd.uyrds.club  
專櫃正品, 公司渠道貨附統票

來去逛逛

👍👍👍 3,823

2,069則留言 · 2,025次分享

37



+886 961-592-366 >

訊息

4月18日 週二 10:00

您訂購的商品已於 04/15 送達  
7-11復安門市, 配編  
8B600008561, 請於 04/22  
內領取。

真

昨天 08:08

您的商品已送達 7-11復安門  
市, 配編 7M811970154, 請  
於 05/03 前領取。

假

詐騙網頁 & 詐騙包裹氾濫, 危害民眾財產安全



# 消保官教你破解 一頁式廣告 詐騙手法



# 消費者自保之道

消費時審慎留意商品

預防定型化契約陷阱

別輕信廣告/代言

消費時要勇於說No



# 預防定型化契約陷阱

## 鎖定大學生！無卡分期買iPhone 法務局提醒：有爭議

2020/01/16 17:05:00

追蹤三立：

記者李依璇 / 台北報導

近來有部分網購或零售業者與融資公司合作，鎖定無信用卡的大專學生或30歲以下較無資力之年輕族群，推出「無卡分期」購物方案，主打無信用卡也能分期購買iphone、機車等高價商品。北市府法務局今（16日）指出，此類交易型態卻極易引發消費爭議，提醒消費者於交易前務必審慎評估相關風險，以免權益受損。

### 手機通訊

<p>12期 0手續費</p> <p>【Apple】iPhone 11 Pro Max (512G) 送 AirPods 無線耳機</p> <p>月付NT \$ 3405 * 24期</p>	<p>12期 0手續費</p> <p>【Apple】iPhone 11 Pro Max (256G) 送 AirPods 無線耳機</p> <p>月付NT \$ 3010 * 24期</p>	<p>12期 0手續費</p> <p>【Apple】iPhone 11 Pro Max (64G) 送 AirPods 無線耳機</p> <p>月付NT \$ 2700 * 24期</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

▲法務局提醒，「無卡分期」購物方案爭議很多。（圖 / 翻攝自樂分期官網）

「無卡分期」購物方案，大部分並非由零售或網購業者直接提供，而是上開業者將其對消費者之價金請求債權，以債權轉讓方式移轉給融資公司，並由融資公司每月定期向消費者收取各筆分期款項。因債權經轉手使經營成本增加，導致此類交易存有多項交易風險。前三大交易風險為：「交易總金額遠高於市場商品零售價」、「交易手續費高且提前清償多無費用減免機制」、「部分交易要求消費者簽訂本票」。

樂分期 (全館)  
無卡分期  
12期0手續費

來囉

<p>樂銷榜</p> <p>無卡熱銷排行榜</p> <p>iPhone 11 Pro max</p> <p>HOT!</p>	<p>樂銷榜</p> <p>無卡熱銷排行榜</p> <p>GASH 15000點 遊戲點數</p> <p>1000 Points 5000 Points</p> <p>HOT!</p>
<p>樂銷榜</p> <p>無卡熱銷排行榜</p> <p>ASUS ROG 電競筆電</p> <p>HOT!</p>	<p>樂銷榜</p> <p>無卡熱銷排行榜</p> <p>Nintendo Switch 電量加強版 健身環大冒險 盒裝版 組合</p> <p>HOT!</p>

# 「無卡」分期買遊戲機 多付萬元!

獨家 魔鬼藏在細節裡

CBC 東森新聞 HD



掃描訂閱 東森新聞

搶攻春節"紅包" 電玩店推出買主機"分期零利率"

CBC NEWS | 下載APP看直播 |



先生有需要分期嗎？

# 別輕信廣告/代言

上百名網紅團購球鞋「爆假貨」 集體道歉！ 廠商  
堅不認錯喊告



更新時間：2022/04/20 15:13



網紅、部落客時常發起團購，吸引粉絲購買，近日爆出有上百名網紅開的球鞋團購，廠商提供假貨給消費者。對此，昨深夜多名網紅都在IG發出道歉聲明，並提供粉絲退貨方式，而該廠商則堅稱「貨源來自海外經銷代理商，此有進貨證明為憑。」並喊話若有心人士捏造事實，散佈不實言論，將提出告訴。

# 被推銷數位教材、線上課程

## 家長買13萬元數位教材 解約碰壁含淚求援

22:00 2018/08/15 | 中時 | 陳淑娥



被推銷購買套書教材 把握7日內解約退貨

【記者徐乃義 / 報導】消費者在購買套書教材之前，需先確認小孩有無興趣閱讀，並考慮清楚購買套書教材的必要性、價格及使用的頻率等因素，不要因為銷售員推銷話術或有促銷活動而當場簽約。對收到的商品或接受的服務不願意買受時，要把握通訊交易或訪問交易的7日內解約退貨權，以書面通知或退回商品解除契約。



# 消費時要勇於說No

## 拒絕推銷的好理由

- 不喜歡、不需要、不適合我、沒錢
- 這屬於訪問買賣，我有權於7日內不附理由解約，勉強我買我也可以用過再退，你會更麻煩
- 這商品標示不實，訪問買賣也沒附廠商資料，我不敢用
- 我要拿定型化契約回去研究幾天再做決定。如果不給審閱期，到時候我會主張定型化契約條款不構成契約內容
- 我可以等，等我真正需要再說

**重要！把握7日&審閱期！**

# 消費爭議之處理

1. 申訴（第一次）- 主管機關
2. 申訴（第二次）- 消保官
3. 消費爭議調解 - 調解委員
4. 消費訴訟 - 法院

# 行政院消費者保護會線上申訴系統



行政院消費者保護會  
Consumer Protection Committee, Executive Yuan

常見問答集



親愛的消費者您好，歡迎使用本系統，欲提起消費爭議申訴或申請調解時：

1. 您可以使用「線上申請」功能直接在網路上提出申請。
2. 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」。
3. 使用「申請書下載」功能下載並列印申訴與調解申請書，填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心。
4. 亦可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解。
5. 案件受理後若欲查詢案件處理進度或欲撤回申訴調解案件，請利用「案件查詢」功能處理。

1950

各地方政府消費者服務中心 將提供您專業及熱忱的服務

CONSUMER PROTECTION COMMISSION, EXECUTIVE YUAN

用愛關懷 用心服務

線上申請

- STEP 1 請輸入基本資訊
- STEP 2 請輸入驗證碼
- STEP 3 請填寫申訴內容
- STEP 4 請選擇受理機關

申請書下載

- STEP 1 下載並列印申請書
- STEP 2 填妥後傳真或郵寄至各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心

申請書範例

案件查詢及撤回

- STEP 1 請輸入申訴人資訊
  - STEP 2 案件進階查詢
- 若案件已經地方政府第一次申訴爭議處理，欲將原案再提申訴，請點選「線上申請」

各地受理窗口

可親自至直轄市、縣（市）政府之消費者服務中心填寫相關文件進行申訴及調解申請

# Q & A





臺北市政府  
法務局消保網

[dlacp.gov.taipei](http://dlacp.gov.taipei)

