

行政院消費者保護處 函

受文者：財團法人中華民國消費者文教基金會

發文日期：中華民國107年4月25日

發文字號：院臺消保字第1070013845號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：貴會針對網購服飾業者調查結果，請本處加強監督與管理網購市場，為消費者建立一個良好的網購環境，提升消費者權益之保障一案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴會107年4月17日消總企字第1070000619號函。
- 二、按「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」、「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」，消費者保護法(以下稱消保法)第19條第1項及第19條之2定有明文；次按「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」(以下稱本事項)第10點(退貨及契約解除權)：「消費者得依消費者保護法第19條第1項行使相關權利」，合先陳明。
- 三、貴會建議修訂「消保法」及「本事項」有關網購退費相關規定一節，經查依上開消保法第19條、第19條之2及本事項



1070013845



項第10點已有相關規定，消費者可據以主張權利。另建議應明確規範網路交易平台對賣家的管理義務及雙方責任歸屬問題一節，因消費者保護法以規範業者與消費者間之權利義務為主軸，有關平台與賣家之法律關係等電子商務之管理規範，宜以專法為之。

四、至於建請針對網購服飾業者在網站上所示之7天猶豫期內退貨政策及退款規定加強監督與管理，對違反之企業經營者，依法限期改正或裁罰一節，將移請網購服飾業之主管機關經濟部卓處。

五、貴會關心消費者保護事務，本處敬表謝忱，相關建議本處將依消費生活之發展，作為後續修法之參考。

正本：財團法人中華民國消費者文教基金會

副本：經濟部

2018-04-25
18:39:40
文
章

訂

線