

# 網路購物消費爭議



台灣消費者保護協會

講師：黃翌遙主任

# 1. 政府

台灣各縣市政府都設置有  
消保官 **專線/1950**

# 2. 民間

台灣只有二個**全國性**  
優良消費者保護團體

除了接受申訴

還可以打**團體訴訟**

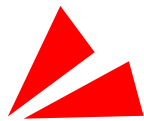




# 社團法人台灣消費者保護協會

序	團訟名稱	目前進度
1	大統黑心油	106年12月和解，判賠每人1.5萬現金
2	強冠油品	107年8月賠償2480萬已轉各校
3	正義油品	106年4月賠償940萬和解已轉各校
4	頂新油品	二審和解給付賠償金已轉各校
5	北海油品	三審定讞
6	學承電腦	三審定讞
7	威爾斯美語	<u>更二審</u>
8	微爾科技	二審勝訴定讞
9	邱素貞瑜珈	<u>更一審</u>
10	顧可飛藻油膠囊塑化劑	二審和解給付賠償金已通知領取
11	2022年潑水節音樂祭	<u>一審</u>

# 會務介紹



## 諮詢服務

消保網頁 / E-mail  
電話·傳真·現場諮詢

## 權益保障

記者會 / 消費者申訴協調  
法律諮詢 / 團體訴訟

## 其他

受聘各縣市調解、審議、諮詢、評審委員  
各類定型化契約訂定、修正及公聽會參與  
E化網站經營 / 臉書消保專頁

## 教育推廣

電視、平面媒體  
消保月刊 / 專題講座

## 市場調查

民生公安議題 /  
食安事件市場調查

## 宣導活動

消保或各部會專案

## 環境保護

實驗室檢驗、友善土地農田調查  
消保有機市集平台

消費者的聲音  
我們聽得到



# 消保法第19條

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。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

# 消保法第19條合理例外情事

一、準則第2條：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消保法第19條第1項規定解除權之適用者，屬排除7日解除權之合理例外情事：

- 1、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。
- 2、依消費者要求所為之客製化給付。
- 3、報紙、期刊或雜誌。
- 4、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。
- 5、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。
- 6、已拆封之個人衛生用品。
- 7、國際航空客運服務。



# 消保法第19條 合理例外情事

二、準則第3條：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，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、義務規定，已施行多年，可視為消保法第19條第1項但書之合理例外情事，爰於準則第3條規定，通訊交易，經中央主管機關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。



# 網路一頁式詐騙廣告之退款方式

本處及相關機關促請各貨運業者應落實包裹上提供託運人資訊，並協調貨運及超商業者強化「貨到付款爭議協處機制」：

一、**貨運業**部分：（一）**新竹物流、統一速達**：收貨7天內可直接退貨退款，超過則轉知託運人處理。



（二）**台灣宅配通**：1. 未訂購者，收貨3日內可協助轉知託運人處理；如7日內未獲回復，則逕行退款。

2. 有訂購，但內容不一致者，則轉知託運人處理。

二、**超商**部分：**統一超商**（0800-008711）、**全家超商**（03-2550119）提供 客服專線，由專人受理立案後，轉知託運人處理。