

網購食品不再吃虧了！

近年來隨著網路交易蓬勃發展，帶動網路經濟之興起，但是也產生諸如：未標示聯絡資訊之幽靈賣家，或以介紹高檔食材為幌子，實際上出售劣質食品之誇大賣家，充斥於網路世界，從而造成消費糾紛。為解決前開消費糾紛並配合消費者保護法(下稱消保法)之修正，衛生福利部乃將現行之「食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載及不得記載事項」(修正草案)報請行政院核定。本案日前業經行政院消費者保護會第53次會議審議通過，除將名稱修正為「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」外，其餘之規範與修正重點，說明如下：

一、應載明企業經營者資訊

為避免消費者於網路購物，發現所購食品有瑕疵或不願購買，欲主張無條件退貨解約權時，方驚覺遍尋不著賣家之聯絡資料，致造成投訴無門之困境，為此本案乃強制規定企業經營者應載明其名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。

二、應充分揭露商品資訊

消費糾紛之實務上屢有業者僅標示年菜名(冰鎮花雕醉雞腿、魚翅獅子頭)及形容辭彙(花好月團圓、五子登科)

而沒有內容物、淨重、數量的資訊、或產品係委由他人製作未標示而造成民眾誤解是知名廠商或名廚自己製作之情形，為解決此等因為業者資訊不完整所造成之消費糾紛，本案規定企業經營者應提供：品名、內容物名稱及淨重、容量或數量；為二種以上混合物時，應分別標明，必要時應記載食品之尺寸大小，以及食品添加物、製造廠商等消費資訊。此外，產品若委由他人製造或監製者，對於委託（任）廠商、監製廠商資訊應主動揭露，當然本次交易之總價款是否包括運費，計價與負擔方式亦應充分揭露清楚。（應記載事項第 3 點）

三、應提供確認機制

為使消費者可確認訂購需要商品之數量，以及給予再思考冷靜時間避免衝動購物，避免所購數量、價格不清情形發生，本案規定當企業經營者與消費者訂立契約前，企業經營者應提供商品種類、數量、價格等重要事項的確認機制，並於契約成立後，確實履行契約。（應記載事項第 5 點）。

四、不得約定剝奪或限制消費者依法享有之契約解除權。（不得記載第 9 點）。

網路購物時，網頁上常有標示「不享 7 天猶豫期」或「除非有瑕疵，售出後不得退換」等之購物規定。惟此項限制消費者行使權利之規定，依據消保法之規定，當屬無效。理由

在於：消費者採用通訊交易購買食品或餐飲服務時，除非企業經營者於網頁上清楚載明(告知)消費者其所販賣的屬於消保法的合理例外商品(服務)外(備註)，消費者均有7日內無需說明理由及負擔任何費用或對價而解除契約的權利。為此，本案之不得記載事項亦明確禁止有類此標示文字。

最後，行政院消保處提醒消費者，透過網路訂定食品或餐飲服務契約時，應慎選安全賣家與平臺，才可避免消費糾紛產生求償無門情況；同時，也呼籲各業者，應將消費資訊充分揭露，並確實履行前述規範，如與本契約規範規定不符合時，主管機關將依消保法第56條之1規定，命業者限期改正，倘屆期不改正者，須面臨新台幣(以下同)3萬元以上30萬元以下罰鍰處分，再次限期改正而不改者，罰鍰將提高到5萬元以上50萬元以下，並得按次處罰至改正為止。

備註：通訊交易解除權合理例外情事適用準則

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：

- 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。

(資料來源：消費者保護處)