

「台鐵發行火車回數票限制使用期限及逾期無法退換是否有違消保法第11條第 1項或12條規定」一案

發文機關：行政院消費者保護委員會

發文字號：行政院消費者保護委員會 95.06.30. 消保法字第0950005866號

發文日期：民國95年6月30日

主旨：屏東縣政府函詢「台鐵發行火車回數票限制使用期限及逾期無法退換是否有違消保法第11條第 1項或12條規定」一案，事涉貴部所訂「旅客運送實施要點」相關內容之妥適性，本會意見如說明二，惠請通盤檢討後於本（95）年 7月底前將結果函覆本會，請查照。

說明：

一、復 台端95年10月11日致本會函。

二、按「郵購買賣：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，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。」、「郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無需說明理由及負擔任何費用或價款。郵購或訪問買賣違反前項規定所為之約定無效。契約經解除者，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第 259條之規定不利者，無效。」、「前二條規定，於以郵購買賣或訪問買賣方式所為之服務交易，準用之。」分別為消費者保護法（以下簡稱消保法）第 2條第10款、第19條及第19條之1 所明定。

三、又消保法第19條第 1項七日特殊解約權規定，其立法目的係因消費者於此類郵購或訪問買賣（例如：網路購物）中，無法獲得實際檢視商品機會，所為之保護消費者權益之立法。故若企業經營者提供交易時，以合理方式使消費者有機會於適當時間內得以檢視該等商品者，才可認為其交易非屬本法所稱之郵購或訪問買賣（參照本會92年 3月25日消保法字第0920000393號函）。

四、基此，台端所陳事項，倘符合上開消保法規定，即有該法之適用。又日後於消費事件中，如認權利受有侵害，擬向有關機關申訴時，得依消保法第43條之規定，向企業經營者、消費者保護團體或直轄市、縣（市）政府消費者服務中心或其分中心申訴，或打1950全國性消費者服務專線電話申訴及諮詢；如未獲妥適處理，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴；消費者於申訴未獲妥適處理時，亦得依消保法第44條向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。