網路或電視購物頻道購買旅遊產品是否適用消保法第19條疑義乙案

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 95.10.17. 消保法字第0950009415號

發文日期：民國95年10月17日

主旨：有關 台端函詢經網路或電視購物頻道購買旅遊產品是否適用消保法第19條疑義乙案，復如說明，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。