

消保法第11條適用室內網路業務服務契約第29條規定疑義乙案

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 95.12.04. 臺八十五消保法字第0950011105號

發文日期：民國95年12月4日

主旨：有關 貴事務所函請釋示消保法第11條適用室內網路業務服務契約第29條規定疑義乙案，復如說明，請 查照。

說明：

一、復 貴事務所95年11月29日致本會函。

二、按依消費者保護法第11條規定，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋；第12條規定，定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意推定之立法意旨顯矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

三、復依消費者保護法施行細則第13條及第14條規定，亦分別就違反誠信原則、平等互惠原則之判斷標準，予以補充規定。

四、又鑑於定型化契約涉及私權，有關定型化契約條款是否違反平等互惠原則或誠信原則，對消費者顯失公平之問題，應由司法機關視具體個案，斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事作最終判斷。（參本會86年11月 8日台86消保法字第01223 號函、92年12月 9日消保法字第0920001724號函）

五、關於本案爭議，仍請參酌上開規定及函釋內容。如仍有消費者保護法上疑義，建議可上本會全民消費保護網（網址<http://1950.cpc.gov.tw>）查詢相關消保法規資訊、重要函釋內容，以利解惑。