

「補教業者函授教材之相關權益保護」等問題

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 96.07.17. 消保法字第0960006404號

發文日期：民國96年7月17日

主旨：台端詢問「補教業者函授教材之相關權益保護」等問題，復如說明，請查照。

說明：

一、復台端96年 7月16日電子郵件。

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。」、「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規定之立法意旨顯相矛盾者。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。」、「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，無須說明理由及負擔任何費用或價款。」、「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」分別為消費者保護法第12條及其施行細則第14條所明訂，合先指明。台端電子郵件詢問略以「補教業者販售影音教材，限制台端使用方式，是否有影響消費者權益或違反相關法令」，本會認為：（一）倘若您向補教業者所購買之函授教材係透過郵購買賣方式購得，您可於收到教材後 7 日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款；（二）倘若業者係以定型化契約條款與台端訂約，且所約定條款之內容符合前揭條文，例如：「消費者應負擔非其所能控制之危險者」之情形，該條款則屬違反平等互惠原則，從而無效，台端若遇有相關消費爭議，可參考援用，據此向業者主張權益；惟適用上仍應視您個案的具體情形而論。

三、倘您因此受有損害致生消費爭議，欲諮詢或申訴，您可備具書面證據資料，依據消費者保護法第43條規定，向企業經營者、消費者保護團體申訴，或直接撥打（1950）全國性消費者服務專線電話接縣（市）政府消費者服務中心或各分中心詢問或申訴；此外，亦可直接向直轄市、各縣（市）政府消費者保護官請求協助。