

「訪問買賣多層包裝之機能食品，於拆封至何種程度時，業者可拒絕消費者依消費者保護法第19條解除契約」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 97.09.02. 消保法字第0970007793號

發文日期：民國97年9月2日

主旨：所詢「訪問買賣多層包裝之機能食品，於拆封至何種程度時，業者可拒絕消費者依消費者保護法第19條解除契約」一案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復 貴府97年 8月27日府建行字第0970302815號函。
- 二、按「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」、「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 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。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」、「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第19條第 1項規定之解除權不消滅」分別為消費者保護法（以下簡稱消保法）第12條第 1項、第19條及同法施行細則第17條所明定。
- 三、來函說明略以：消費者○君申訴，○○實業社於訪問買賣銷售機能食品時，銷售人員在申訴人刷卡付款後，要求拆封試吃 1粒，並在試吃後給與蓋有「拆封後無法辦理退貨手續」之收據。揆諸前揭規定，企業經營者就訪問買賣，倘與消費者有「拆封後無法辦理退貨手續」之約定，其約定已違反消保法第19條第 1項消費者得在收受商品後 7日內行使法定解除權之規定，依消保法第19條第 2項規定，其約定無效。此外，企業經營者單方所訂立之「拆封後無法辦理退貨手續」定型化契約條款，其排除消費者檢查商品之權利，有違平等互惠原則，對消費者顯失公平，依消保法第12條規定，應屬無效之條款。
- 四、本案倘消費者係在銷售人員之要求下拆封試吃，依商業習慣，消費者毋需對試吃之商品給付對價，是消費者於依法解除契約後，亦毋需對試吃之部分回復原狀，併予敘明。