

公司間因會員消費積點折抵現金爭議是否違反消保法疑義一案

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 99.01.15. 消保法字第0990000090號

發文日期：民國99年1月15日

主旨：台端函詢與○○公司間因會員消費積點折抵現金爭議是否違反消保法疑義一案，復如說明，請 查照。

說明：

- 一、台端致行政院院長電子信箱小組郵件，業經該小組轉請本會處理。二、按「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施」、「政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益」、「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。……」及「定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容」，消費者保護法（以下簡稱消保法）第 4 條、第 5 條、第12條及其施行細則第12條分別定有明文，合先敘明。
- 三、本案依前揭電子郵件所陳，○○公司前以行銷宣導消費者辦卡加入會員，可享消費積點現金折價優惠，後又於賣場廣播會員消費積點應於去（98）年12月31日前使用完畢，否則逾期作廢之訊息，嗣經抗議改採積點換購商品並設限須積點50點以上才得兌換，衍生業者是否違反消保法相關規定之疑義一節，倘業主已事先告知消費者累積之消費點數務必於一定期限內使用，逾期即視同自願放棄權利，消費積點亦隨同歸零，並將「積點」之使用方法及期限等事項，以顯著之字體載明於申請書中，除所載條款有上開消保法施行細則第12條之情形外，勢難謂業主對本案之消費資訊未為揭露。惟為期週延，業主除提供消費者正確之資訊外，應實施其他必要之消費者保護措施，如於賣場適當位置設立牌或標語，提醒消費者消費積點之「使用方法及期限」，供消費者採取正確合理之消費行為，以保障其權益，並善盡企業經營者之義務。爰本案業者是否已提供民眾正確之消費資訊，本會業已錄案瞭解。
- 四、另台端之消費權益若因此有受侵害，可依消保法第43條規定，向各縣（市）政府消費者服務中心，提起申訴外，亦可撥打全國消費者服務專線電話「1950」請求協助。