

訴 願 人 ○○○有限公司

代 表 人 ○○○

訴 願 代 理 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市商業處

訴願人因違反消費者保護法事件，不服原處分機關民國 112年10月11日北市商一字第1126033286號函，提起訴願，本府決定如下：

主文

訴願駁回。

事實

- 一、訴願人設址於本市，為透過網路方式經銷服飾品零售業等商品之企業經營者。經臺中市政府接獲民眾反映訴願人涉違反消費者保護法第17條等規定，乃以民國（下同）112年6月27日府授法消服字第1120175326號函移請本府辦理。經原處分機關分別以 112年7月4日北市商一字第1120126467號及112年8月2日北市商一字第11260207871號函通知訴願人就疑涉違反消費者保護法第17條規定等提出改善說明，經訴願人之代理人以112年7月10日、8月10日電子郵件說明在案。
- 二、原處分機關復以112年8月21日北市商一字第1126023299號函（下稱112年 8月21日限期改善函）以訴願人所經營之銷售商品網頁（XXXXX，下稱系爭網頁）未揭露訴願人之公司電話、營業所地址等涉違反消費者保護法第17條等規定，令訴願人於文到15日內提出改善說明，逾期未回復將依消費者保護法第56條之 1等規定裁罰。嗣原處分機關再次查核系爭網頁，查得訴願人僅配合改正部分內容，惟仍記載消費者退換貨原則不適用消費者保護法 7日內無條件退貨等文字；原處分機關審認訴願人仍未依112年8月21日限期改善函辦理改正，違反消費者保護法第17條第1項、第19條第1項、零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項之應記載事項第10點等規定，爰依消費者保護法第56條之 1、臺北市政府處理違反消費者保護法及臺北市消費者保護自治條例事件統一裁罰基準（下稱裁罰基準）第 2點項次1等規定，以112年10月11日北市商一字第1126033286號函（下稱原處分，理由及法令依據誤植部分，業經原處分機關以112年11月30日北市商一字第1126038603號函更正在案），處訴願人新臺幣（下同）3萬元罰鍰，並限期於112年11月25日前改正完成，逾期未改正得按次處罰。原處分於112年10月13日送達，訴願人不服，於 112年10月25日向本府提起訴願，11月1日補正訴願程式，並據原處分機關檢卷答辯

理由

- 一、按消費者保護法第 2條規定：「本法所用名詞定義如下：一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。……七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，

其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。……九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。十、通訊交易：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，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。……。」第6條規定：「本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府……。」第17條第1項規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」第19條第1項、第2項規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。」「前項但書合理例外情事，由行政院定之。」第56條之1規定：「企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」

通訊交易解除權合理例外情事適用準則第1條規定：「本準則依消費者保護法（以下簡稱本法）第十九條第二項規定訂定之。」第2條第2款規定：「本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：……二、依消費者要求所為之客製化給付。」

經濟部 105年7月15日經商字第10502418810號公告修正零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項（節錄）

零售業等網路交易定型化契約應記載事項（下稱系爭應記載事項）（節錄）

應記載事項	說明
一、企業經營者資訊	企業經營者之名稱、負責人、電話、電子郵件信箱及營業所所在地地址。
十、退貨及契約解除權	消費者得依消費者保護法第十九條第一項行使相關權利。

臺北市政府處理違反消費者保護法及臺北市消費者保護自治條例事件
統一裁罰基準：（節錄）

項次	違反事件	依據法條（消費者保護法）	法定罰鍰額度（新臺幣：元）	統一裁罰基準（新臺：元）	裁罰對象
1	企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依消費者保護法第十七條第一	第17條第1項	一、經令其限期改正而屆期不改	一、經令其限期改正而屆期不改正者，依違規次數	企業

項公告之應記載或不得記載事項者。但法律另有處罰規定者，不在此限。	、第56條之1	正者，處3萬元以上30萬元以下罰鍰。二、經再次令其限期改正而屆期不改正者，處5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰。	處罰如下，並於處罰同時再次令其限期改正： 1. 第1次：處3萬元至10萬元罰鍰。 ……	經營者
----------------------------------	---------	---	---	-----

」
臺北市府 105年1月15日府產業商字第10439191700號公告：「主旨：公告消費者保護法所定本府主管業務部分權限屬本市商業處執行者，委任本市商業處辦理，自105年1月15日起生效。……公告事項：將消費者保護法中有關本府主管業務部分權限屬本市商業處執行者，委任本市商業處辦理（詳委任事項表）。」

消費者保護法主管機關委任臺北市商業處名義執行事項表（節錄）

登記於本市之企業經營者且為下列營業行為或因下列營業行為所涉事項，委任本市商業處，以該處名義執行消費者保護法……第56條至第59條……規定，所涉本府主管業務部分權限：	
委任事項	企業經營者營業行為之種類或因營業行為所涉事項
…… 2、違反消費者保護法之限期改善、行政裁罰……之行政處分或其他必要措施(消費者保護法……第56條至第59條)。 ……	13. 企業經營者提供……電視網路郵購購物……之服務。

二、本件訴願理由略以：訴願人於112年8月27日以電子郵件回覆原處分機關承辦人，並無拒絕回覆及改善系爭網頁文字說明，請撤銷原處分。

三、查本件訴願人為透過網路方式經銷服飾品零售業等之企業經營者，原處分機關查認訴願人有事實欄所述之違規事實，有經濟部商工登記公示資料查詢服務畫面列印、112年8月21日限期改善函及原處分機關查核系爭網頁截圖等影本附卷可稽，原處分自屬有據。

四、至訴願人主張並無拒絕回覆及改善系爭網頁之文字說明云云。本件查：

（一）按消費者為以消費為目的而為交易商品者；企業經營者為以輸入、經銷商品為營業者；企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款為定型化契約條款，不限於書面，以網際網路表示亦屬之；企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約為定型化契約；企業經營者以網際網路之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約為通訊交易；中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化

契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之；通訊交易之消費者，得於收受商品後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；但通訊交易有合理例外情事者，不在此限；企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依消費者保護法第 17 條第 1 項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰；分別為消費者保護法第 2 條、第 17 條第 1 項、第 19 條第 1 項及第 56 條之 1 所明定。復按經濟部公告之系爭應記載事項第 1 點及第 10 點規定，企業經營者資訊包含企業經營者之電話及營業所所在地地址；消費者得依消費者保護法第 19 條第 1 項行使退貨及契約解除權。

- (二) 訴願人為透過網路方式經銷服飾品零售業等之企業經營者，其系爭網頁內容未揭露訴願人之公司電話、營業所地址及退換貨原則記載不適用消費者保護法 7 日無條件退貨等文字，不符零售業等網路交易定型化契約應記載事項第 1 點及第 10 點規定，經原處分機關以 112 年 8 月 21 日限期改善函令訴願人於文到 15 日內提出改善說明。惟依卷附原處分機關查核訴願人經營之系爭網頁截圖影本所示，其退換貨原則仍記載不適用消費者保護法 7 日無條件退貨規定等文字，是訴願人使用定型化契約，違反經濟部公告系爭應記載事項，經原處分機關令其限期改正而屆期不改正之違規事實，洵堪認定。復據原處分機關 112 年 11 月 14 日北市商一字第 1126031522 號函所附訴願答辯書記載略以：「……理由……四、……訴願人網購平台網頁顯示有現貨庫存，及販售商品性質係由消費者依業者現有顏色或規格中加以指定或選擇，……尚難認定係為『通訊交易解除權合理例外情事適用準則』第 2 條第 2 款規定『依消費者要求所為之客製化給付』……，應屬一般通訊交易適用 7 日鑑賞期規定，非訴願人所述符合代購商品法則之合理例外情事，……。」是原處分機關查認訴願人販售服飾商品之經營模式，為不特定消費者於系爭網頁就其現有貨品之顏色或規格加以選擇購買，與通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 2 款所指依消費者要求所為之客製化給付不同，訴願人自應依消費者保護法第 17 條第 1 項、第 19 條第 1 項及經濟部公告系爭應記載事項等規定，於系爭網頁記載消費者得於收受訴願人販售之商品後 7 日內，無須說明理由及負擔任何費用退回商品解除契約。又訴願人 112 年 10 月 25 日訴願書所附系爭網頁所刊載之退換貨原則仍記載其販售商品性質符合代購商品，不適用消費者保護法 7 日無條件退貨規定；是訴願人未依原處分機關 112 年 8 月 21 日限期改善函所載期限改正，依法自應受罰。訴願主張，不足採據。另本件原處分雖有誤載裁罰基準第 2 點項次 2 規定等之瑕疵，惟業經原處分機關以 112 年 11 月 30 日北市商一字第 1126038603 號函補充答辯更正，並副知訴願人在案，依行政程序法第 114 條第 1 項第 2 款規定，其瑕疵業經補正。從而，原處分機關依前揭規定及裁罰基準，處訴願人法定最低額 3 萬元罰鍰，並限期於 112 年 11 月 25 日前改正完成，逾期未改正得按次處罰，並無不合，原處分應予維持。

五、綜上論結，本件訴願為無理由，依訴願法第79條第 1項，決定如主文。
。

訴願審議委員會主任委員	連	堂	凱
委員	張	慕	貞
委員	王	曼	萍
委員	陳	愛	娥
委員	盛	子	龍
委員	洪	偉	勝
委員	邱	駿	彥
委員	郭	介	恒
委員	宮	文	祥

中華民國 113 年 1 月 11 日
如對本決定不服者，得於本決定書送達之次日起 2個月內，向臺北高等行政法院提起行政訴訟。（臺北高等行政法院地址：臺北市士林區福國路101號）