

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)
中華民國110年4月21日印發

院總第 1450 號 委員提案第 26400 號

案由：本院委員江啟臣等 22 人，鑑於現行消費者保護法第十九條針對通訊交易、訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務七日內，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，惟消費者仍須依同法第十九條之二負擔回復原狀義務，並由雙方另為約定，始能完成解除契約，致有部分業者藉此索取高額賠償，不利消費者於通訊交易或訪問交易不附理由解除契約，與消費者保護法維護消費者權益之意旨有違，故提案修正消費者保護法有關回復原狀義務之規定，衡平消費者與企業經營者之權益，爰擬具「消費者保護法第十九條之二條文修正草案」。是否有當？敬請公決。

說明：

- 一、近來美容產品消費糾紛爭議不斷，行政院消費者保護會雖訂有「瘦身美容定型化契約範本」，並於去年修正「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」，新增因繳費而獲贈之商品價值不得超過總費用百分之二十，且於契約終止時不得請求返還，亦不得主張自返還金費用中扣除，預計於今年七月一日生效實施。然該規範僅適用於瘦身美容服務課程，一般買賣契約並不適用，故若消費者一時不察誤簽買賣契約，恐難逕依瘦身美容定型化契約規定任意終止契約；又美容產品銷售常以訪問交易方式為之，消費者保護法第十九條第一項訂有不附條件解約之規定，惟第十九條之二亦規定消費者有回復原狀義務，亦有使不附條件解約之規定淪為具文之虞，爰修正相關規定，確保消費者權益。
- 二、通訊交易、訪問交易常因消費者在無法詳細判斷或思考之情形下而購買商品，故為衡平消費者於購買前無法獲得足夠資料或時間之情形，消費者保護法第十九條第一項特明定「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。」以確保消費者權益；惟消費者仍

須依同法第十九條之二第三項規定，負擔回復原狀義務，並由雙方另為約定，致消費者遇有企業經營者索取高額賠償時，仍須另行賠付，始能完成解除契約。回復原狀義務之實務操作結果，反而不利於消費者於通訊交易、訪問交易不附理由解除契約，與本法保障消費者權益之本旨有違，故對於回復原狀義務有修正之必要，以衡平消費者及企業經營者之權益。

- 三、消費者保護法施行細則第十七條明定，「消費者因檢查之必要或因不可歸責於己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，第十九條第一項規定之解除權不消滅。」係為避免消費者因檢查必要之故拆封商品進行檢視而喪失契約解除權，故因檢查之必要所造成之毀損或滅失，亦應排除回復原狀義務之適用，避免消費者僅因單純檢查商品卻遭企業經營者索賠而造成無法解除契約之結果。
- 四、有關回復原狀之損害賠償約定，雙方應視商品毀損失其效用之程度，依比例賠償，避免企業經營者藉第十九條之二第三項之規定向消費者索取高額賠付，使消費者得無條件解約之規定形同虛設；又若企業經營者與消費者間有更有利於本項規定者，應從其約定，以維私法自治原則及保護消費者之意旨，落實本法保障消費者權益之立法意旨。

提案人：江啟臣

連署人：廖國棟	李德維	鄭麗文	蔣萬安	陳超明
洪孟楷	徐志榮	鄭天財	Sra Kacaw	謝衣鳳
吳怡玓	翁重鈞	林奕華	孔文吉	費鴻泰
溫玉霞	廖婉汝	魯明哲	呂玉玲	林思銘
陳雪生	吳斯懷			

消費者保護法第十九條之二條文修正草案對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第十九條之二 消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。</p> <p>企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。</p> <p>契約經解除後，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二百五十九條第一款至第五款之規定不利者，無效。</p> <p><u>應返還之物除因檢查之必要者外，有因滅失或毀損而失其全部或一部效用，致不能返還者，應償還其全部或一部價額。但企業經營者與消費者間有更有利於消費者之約定者，從其約定。</u></p>	<p>第十九條之二 消費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。</p> <p>企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。</p> <p>契約經解除後，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二百五十九條之規定不利者，無效。</p>	<p>一、本法第十九條第一項規定，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，已退回商品或書面通知方式解除契約；惟仍須依本條第三項規定，負擔回復原狀義務，並由雙方另為約定，致消費者遇有企業經營者索取高額賠償時，仍須另行賠付，始能完成解除契約。是以，回復原狀義務之實務操作結果，反而不利於消費者於通訊交易、訪問交易不附理由解除契約，與本法保障消費者權益之本旨有違。故對於回復原狀義務有修正之必要，以衡平消費者及企業經營者之權益。</p> <p>二、考量消費者保護法施行細則第十七條明定，「消費者因檢查之必要或因不可歸責於己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，第十九條第一項規定之解除權不消滅。」爰將因檢查之必要所造成之毀損或滅失排除回復原狀義務之適用。是以，修正第三項。</p> <p>三、有關回復原狀之損害賠償約定，雙方應視商品毀損失其效用之程度，依比例賠償，避免業者藉本項之規定向消費者索取高額賠付，使消費者得無條件解約形同虛設；又若企業經營者與消費者間有更有利於本項規定者，應從其約定，以維私法自治。</p>

立法院第 10 屆第 3 會期第 9 次會議議案關係文書

		<p>原則及保護消費者之意旨。 故為落實本法保障消費者權益之立法意旨，爰增訂第四項。 四、第一項、第二項未修正。</p>
--	--	--