

訴 願 人 ○○股份有限公司

代 表 人 ○○○

原 處 分 機 關 臺北市政府法務局

訴願人因違反消費者保護法事件，不服原處分機關民國 114 年 6 月 17 日北市法保字第 1143026321 號裁處書，提起訴願，本府決定如下：

主 文

訴願駁回。

事 實

一、訴願人以「電影票買一送一」行銷廣告促銷，誘使消費者註冊會員方式購買一次性之電影票券商品，選擇票種新臺幣（下同）149 元、189 元、220 元 3 種，贈品為（一）1000 點（可兌換 1 張電影票）。（二）○○月租方案（下稱月租方案）首月 30 天免費使用（享購買電影票 88 元起，每月可參加電影首映會）。（三）電影數位典藏卡。上開贈品無法選擇或取消，是消費者點選購買後即加入月租方案會員，如後續消費者未主動自行取消訂閱，即發生自動續訂之效力，惟查該行銷廣告內容就自動續訂及取消訂閱之相關內容均未事先告知消費者，致眾多消費者即便欲取消訂閱，找不到取消訂閱之途徑，或於首月過後因未取消訂閱而遭續訂扣款每月 199 元，因未使用訂閱服務而導致財產權受損。經多位消費者提出消費爭議申訴案，及媒體披露後，原處分機關乃於民國（下同）113 年 8 月 8 日邀集訴願人及行政院消費者保護處、公平交易委員會、本府文化局、本府觀光傳播局等相關單位召開行政調查會議，作成請訴願人依消費者保護法（下稱消保法）第 19 條第 1 項規定，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制等會議結論。原處分機關以 113 年 8 月 15 日北市法保字第 11330351701 號函（下稱 113 年 8 月 15 日函）檢送會議紀錄（下稱 113 年 8 月 8 日會議紀錄）予訴願人，並請訴願人於 113 年 9 月 7 日前將改善結果函報原處分機關等。惟訴願人以 113 年 9 月 6 日○○字第 113090600001 號函（下稱 113 年 9 月 6 日函）復原處分機關表示，線上影音服務依通訊交易解除權合理例外情事適用準則（下稱適用準則）第 2 條第 5 款規定，得排除消保法第 19 條第 1 項規定之適用。

二、原處分機關乃以 113 年 9 月 25 日北市法保字第 1133041537 號函（下稱 113 年 9 月 25 日函）再命訴願人於 113 年 10 月 15 日前按 113 年 8

月 8 日會議結論，依消保法第 19 條第 1 項通訊交易 7 日猶豫期無條件解約權之規定，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制。訴願人先後以 113 年 10 月 15 日○○字第 113101500001 號函（下稱 113 年 10 月 15 日函）僅說明其已修改廣告頁面，增設「贈品注意事項」，記載「選擇接受贈品即開始提供服務，不再適用消費者保護法第 19 條第 1 項通訊交易 7 日解除權規定，請您仔細評估該方案所提供之服務內容是否符合自身需求，再選擇是否接受為贈品」之文字，及 113 年 10 月 24 日○○字第 113102400001 號函（下稱 113 年 10 月 24 日函）亦僅簡略說明消費爭議申訴案處理情形，仍未提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制。

三、因訴願人仍未依限改善，原處分機關以 113 年 10 月 28 日北市法保字第 1133046581 號函（下稱 113 年 10 月 28 日函）說明月租方案屬繼續性服務，未符合適用準則規定要件，消費者仍有依消保法第 19 條第 1 項規定解除契約之權利，命訴願人於 113 年 10 月 15 日前按 113 年 8 月 8 日會議結論，依消保法第 19 條第 1 項通訊交易 7 日猶豫期無條件解約權之規定，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制；另說明依消保法第 58 條規定，企業經營者違反主管機關依第 36 條規定所為之命令者，處 6 萬元以上 150 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。訴願人仍以 113 年 11 月 8 日○○字第 113110800001 號函（下稱 113 年 11 月 8 日函）復原處分機關重申，經其再次研議，仍認為月租方案服務可排除消保法第 19 條第 1 項規定之適用，有關提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制一事，原處分機關之意見與法律規定有出入，訴願人將待線上影音服務同業達成一定程度之執行共識，始配合辦理。

四、因訴願人仍未依限改善，原處分機關以 114 年 3 月 17 日北市法保字第 1143010342 號函（下稱 114 年 3 月 17 日函）請訴願人陳述意見。經訴願人以 114 年 3 月 27 日○○字第 114032700001 號函（下稱 114 年 3 月 27 日函）陳述意見後，原處分機關審認其多次依消保法第 36 條規定，限期訴願人依消保法第 19 條第 1 項通訊交易 7 日猶豫期無條件解約權之規定，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制，訴願人均未提出退訂退款機制，違反原處分機關限期改善之命令，乃依消保法第 58 條、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 7 等規定，以 114 年 6 月 17 日北市法保字第 1143026321 號裁處書（下稱原處分）處訴願人 6 萬元罰鍰。原處分於 114 年 6 月 19 日送達，訴願人不服，於 114 年 7 月 16 日向本府提起訴願，9 月 5 日補充訴願理由及訴願資料，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。……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：……在直轄市為直轄市政府……。」第 18 條規定：「企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：……三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。……經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。」第 19 條規定：「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。企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。……」第 33 條規定：「直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：一、向企業經營者或關係人查詢。二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。……」第 36 條規定：「直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。」第 58 條規定：「企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，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：一、易於腐敗、保存期限較短

或解約時即將逾期。二、依消費者要求所為之客製化給付。三、報紙、期刊或雜誌。四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。六、已拆封之個人衛生用品。七、國際航空客運服務。」

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第 2 點規定：「違反消費者保護法事件統一裁罰基準：（節略）」

項次	7
違反事件	企業經營者提供之商品或服務，經執行機關調查結果，認為確有損害消費者生命、身體、健康、財產之虞，經命令限期改善、回收或銷燬，或命令立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或命令採取其他必要措施，未依命令作為者。
依據法條(消費者保護法)	第 36 條、第 58 條
法定罰鍰額度(新臺幣：元)	處 6 萬元以上 150 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。
統一裁罰基準(新臺幣：元)	依違規次數處罰如下： 一、第 1 次：處 6 萬元至 30 萬元罰鍰，並得按次處罰。
裁罰對象	企業經營者

臺北市政府 104 年 11 月 10 日府法保字第 10433985700 號公告：「主旨：公告本府主管業務委任事項，並自公告日起生效。……公告事項：一、本府將消費者保護法中有關本府權限事項業務，部分委任本府法務局，以該局名義執行。二、委任事項如附件。」

附件（節錄）

項目	委任事項	委任條次
1	行政調查及調查完成後之公開其經過與結果	第 33 條
3	違反消費者保護法之限期改善、行政裁罰、行政訴訟、裁罰以外之行政處分或其他必要措施。	第 36 條
8		第 58 條

二、本件訴願及補充理由略以：依消保法整體規範，主管機關依同法第 33 條及第 36 條規定介入調查消費糾紛及處置之要件，限於企業經營者「提供之商品或服務」有損害消費者生命、身體、健康或財產之情形。單純之消費糾紛，如不涉及加害於消費者生命、身體、健康或財產之虞，非屬消保法第 33 條及第 36 條主管機關有權發動調查及命令限期改善等措施之事由。原處分機關以訴願人未依消保

法第 19 條第 1 項通訊交易 7 日猶豫期無條件解約權之規定，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制等裁罰訴願人，該事由僅屬消費本身之交易契約糾紛，尚無損害消費者生命、身體、健康或財產之情形，原處分機關顯有適用法律錯誤、逾越法律授權範圍、恣意擴張法律適用範圍之違反。原處分機關自 113 年 8 月 15 日起陸續要求訴願人改正，訴願人已積極配合辦理，請撤銷原處分。

三、查訴願人有如事實欄所述，提供之商品或服務，經原處分機關調查結果，認為確有損害消費者財產之虞，經原處分機關命令限期改善而未改善之事實，有原處分機關 113 年 8 月 8 日會議紀錄、113 年 8 月 15 日、113 年 9 月 25 日、113 年 10 月 28 日、114 年 3 月 17 日函、訴願人 113 年 9 月 6 日、113 年 10 月 15 日、113 年 10 月 24 日、113 年 11 月 8 日函等影本附卷可稽，原處分自屬有據。

四、至訴願人主張原處分機關裁罰事由僅屬消費本身之交易契約糾紛，尚無損害消費者生命、身體、健康或財產之情形；原處分機關要求訴願人改正，其已積極配合辦理云云：

(一) 按通訊交易，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；企業經營者以通訊交易方式訂立契約時，應將消費者得依消保法第 19 條規定解除契約之行使期限及方式，以清楚易懂之文句記載於書面，提供予消費者；但通訊交易有合理例外情事者，不在此限；所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供等情形，並經企業經營者告知消費者，將排除解除權之適用；直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查；其調查得以向企業經營者或關係人查詢、通知企業經營者或關係人到場陳述、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞等方式為之；直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經調查後認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施；企業經營者違反主管機關依第 36 條規定所為之命令者，處 6 萬元以上 150 萬元以下罰鍰，並得按次處罰；消保法第 2 條第 10 款、第 18 條、第 19 條第 1 項、第 33 條、第 36 條、第 58 條、適用準則第 2 條第 5

款定有明文。另按適用準則第 2 條第 5 款規定之立法理由，非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還，故規定為合理例外情事。

(二) 查訴願人提供之月租方案，係透過網際網路方式與消費者訂立契約，提供會員服務並享有會員之優惠，屬消保法第 2 條第 10 款所稱之通訊交易，自有同法第 19 條第 1 項通訊交易 7 日猶豫期無條件解約權規定之適用。另按適用準則第 2 條第 5 款所稱合理例外情事，係指「非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務」，並「經訴願人事先告知消費者或經消費者事先同意始提供」者。訴願人月租方案之會員服務包含「享購買電影票 88 元起，每月可參加電影首映會」，即消費者參加月租方案服務，可於網路以優惠價購買電影票至電影院觀賞電影，每月亦可參加電影首映會，該等服務屬繼續性服務，並非以網路服務為全部商品內容或於網路完成所有履約事項，亦無適用準則第 2 條第 5 款規定立法理由所稱「完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還」之情事，非屬消保法第 19 條第 1 項但書及適用準則第 2 條第 5 款所稱合理例外情事，自不得排除消保法第 19 條第 1 項解除權之適用。又訴願人之月租方案係以贈品贈送方式誤導消費者，強迫消費者受領無益或不必要給付，進而不當剝奪消費者原可享有猶豫期間制度保障，造成消費者財產上損失，與消保法第 19 條第 1 項立法目的相悖，是原處分機關以 113 年 8 月 8 日會議紀錄、113 年 8 月 5 日、113 年 9 月 25 日函請訴願人依消保法第 19 條第 1 項規定，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制，於法有據。

(三) 本件訴願人一再主張月租方案服務可排除消保法第 19 條第 1 項規定之適用，而未依原處分機關之命令，提供消費者訂閱後如未使用之退訂退款機制。原處分機關乃以 113 年 10 月 28 日函說明月租方案屬繼續性服務，未符合適用準則規定要件，消費者仍有依消保法第 19 條第 1 項規定解除契約之權利，命訴願人於 113 年 10 月 15 日前改善。惟訴願人 113 年 11 月 8 日函仍執陳詞，主張月租方案服務可排除消保法第 19 條第 1 項規定之適用，未提供任何退訂退款機制。是訴願人有違反原處分機關依消保法第 36 條規定所為之限期改善命令而未改善之違規事實，洵堪認定；原處分機關依同法第 58 條規定予以處罰，並無違誤。訴願人主張其已積極配合辦理，與事實不符，不足採據。從而，原處分機關所為原處分，揆諸前揭規定及裁罰基準，並無

不合，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 (迴避)
委員 陳 愛 娥 (代行)
委員 盛 子 龍
委員 邱 駿 彥
委員 李 瑞 敏
委員 陳 衍 任
委員 周 宇 修
委員 邱 子 庭

中 華 民 國 114 年 12 月 1 日

本案依分層負責規定授權人員決行

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)