

訴 願 人 ○○○即○○○洋行

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 114 年 11 月 11 日北市商一字第 1146035940 號函，提起訴願，本府決定如下：

主 文

原處分撤銷，由原處分機關於決定書送達之次日起 50 日內另為處分。

事 實

- 一、原處分機關依民眾反映，查認訴願人所經營之網路購物平台 xxxxxxxx 網站（下稱系爭網站），未於明顯處標示商品不適用 7 日鑑賞期規定，有揭露不足之情形，以民國（下同）114 年 7 月 30 日北市商一字第 11460261882 號函（下稱 114 年 7 月 30 日函），通知訴願人於 114 年 8 月 30 日前提出改善說明，訴願人以 114 年 8 月 27 日電子郵件說明，退換貨政策頁面置於系爭網站網頁底部購物說明內，與其他購物平台及臺北市紀念品購物網做法相同，並無標示不清。原處分機關以無法確認系爭網站所販售商品是否屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則（下稱系爭準則）第 2 條第 2 款所定之客製化給付情形，再以 114 年 9 月 4 日北市商一字第 1146028254 號函（下稱 114 年 9 月 4 日函），通知訴願人於 114 年 9 月 19 日前提出改善說明。經訴願人以 114 年 9 月 5 日電子郵件說明，其於系爭網站銷售模式，係在特定期間以連線追加方式，開放消費者下單後再向廠商追加訂購，並非常態性販售庫存商品。經原處分機關檢視系爭網站內容，認訴願人所代購之成衣，倘消費者棄單，仍可透過其他管道再行販售，並非專屬於該消費者之商品，難以認定為依消費者要求所為之客製化給付，其性質仍屬一般通訊交易，應適用 7 日鑑賞期之規定，乃以 114 年 9 月 15 日北市商一字第 1146028520 號函（下稱 114 年 9 月 15 日函），通知訴願人於 114 年 9 月 30 日前提出改善說明，訴願人則以 114 年 9 月 26 日電子郵件表示，請原處分機關明確指出改善事項。
- 二、嗣原處分機關查認系爭網站仍附有不適用 7 天鑑賞期之聲明，依行政院消費者保護處 114 年 10 月 20 日院臺消保字第 1141029481 號函釋意旨，審認訴願人販售商品係提供固定款式、顏色、尺寸讓消費者選擇，屬市售既製品，僅依消費者訂購後再向第三方採購或下單，並非專為特定消費者個人化製作量身打造，仍應適用 7 日鑑賞期之規定，乃以 114 年 10 月 28 日北市商一字第 114603

7383 號函（下稱 114 年 10 月 28 日函），通知訴願人於 114 年 11 月 12 日前提出改善說明，訴願人以 114 年 10 月 31 日電子郵件說明，以連線代購方式經營，屬於代為消費者採購，非現貨銷售，也非高報酬經營模式，訴願人已於系爭網站清楚揭示退換政策，對於 7 日鑑賞期是否適用，如有爭議仍應以法院判決為準等。原處分機關審認訴願人之系爭網站退換貨政策仍載有不適用 7 天鑑賞期退貨規定等文字，經多次限期訴願人改善，仍未見其改善，訴願人違反消費者保護法第 33 條規定，爰依同法第 57 條規定，以 114 年 11 月 11 日北市商一字第 1146035940 號函（下稱原處分），處訴願人新臺幣（下同）3 萬元罰鍰，並限期於 114 年 12 月 27 日前改善並回復說明。原處分於 114 年 11 月 12 日送達，訴願人不服，於 114 年 12 月 1 日向本府提起訴願，114 年 12 月 9 日補正訴願程式及補充訴願理由、114 年 12 月 26 日、115 年 1 月 16 日再次補充訴願理由，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：……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。……」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。四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。」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 57 條規定：「企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依……第三十三條……規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。」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。」

行政院消費者保護處 114 年 10 月 20 日院臺消保字第 1141029481 號函釋：「……二、……至同法第 19 條第 2 項授權訂定之『通訊交易解除權合理例外情事適用準則』，其適用必須在合理之大前提下，而且是屬於例外之情況，在適用及解釋上均採例外從嚴解釋之原則……三、來函所詢旨業者之銷售形式，是否符合上開準則第 2 條第 2 款所稱之『客製化給付』適用疑義一案，說明如下：（一）依上開準則第 2 條第 2 款立法說明：『依消費者要求所為之客製化給付，例如依消費者提供相片印製之商品、依消費者指示刻製之印章或依消費者身材特別縫製之服裝等；消費者依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，非屬本款所稱之客製化給付』。（二）另查有司法實務判決見解認以：『……所謂客製化商品，衡諸一般交易通念，應係指企業經營者根據不同消費者之獨特需求所進行之個人化製作，故該商品本質上應有為消費者專門量身打造之性質。……』、『……被告僅依原告喜好而提供予其選擇之商品，非依原告要求所量身打造，自與前開法條所指客製化給付有別……』、『……被告網路商店所販售之商品，並非依照原告之個人需求，量身打造符合原告身形之服飾，而係提供固定之顏色、尺寸、樣式、規格讓原告選擇，參諸準則第 2 條第 2 款之立法意旨，自非屬客製化給付』及『……被告出售之商品並非依客戶即原告之要求所量身打造或特別製作，自與通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 2 款所指之客製化給付有別，該條款規定於本件即無適用餘地，並不因被告為網路代購業者而有不同。』……四、本案謹就法規之適用提供判斷原則如上……」

臺北市政府 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、行政訴訟、裁罰以外之行政處分或其他必要措施（消費者保護法第 36 條、第 37 條、第 56 條至第 59 條）。	8.企業經營者提供網路平臺、車輛買賣仲介服務。 ……
……	

二、本件訴願及補充理由略以：消費者保護法第 57 條處罰者，係程序法上不配合調查之行為，其構成要件在於拒不回復、拒不到場、拒絕提供資料、消極迴避或阻撓稽查等情形，然訴願人依限以電子郵件回覆原處分機關函詢，就系爭網站標示、退換貨政策及營業模式提出說明，並未有拒絕、拖延、隱匿或阻撓調查之任何行為，僅係就系爭準則適用之法律見解，與原處分機關存有歧異。倘原處分機關認為訴願人就系爭網站標示內容仍有不符消費者保護法相關規定之處，性質屬於實體上之標示或定型化契約爭議，而非程序上拒不調查，原處分法條性質適用錯誤，請撤銷原處分。

三、查訴願人有如事實欄所述之情事，有系爭網站網頁畫面列印、原處分機關 114 年 7 月 30 日、114 年 9 月 4 日、114 年 9 月 15 日、114 年 10 月 28 日函、訴願人 114 年 8 月 27 日、114 年 9 月 5 日、114 年 9 月 26 日、114 年 10 月 31 日電子郵件資料等影本附卷可稽。

四、按直轄市或縣（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，得以向企業經營者、關係人查詢，通知企業經營者或關係人到場陳述意見，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進行調查；企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關所為之調查者，處 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並得按次處罰；

消費者保護法第 33 條及第 57 條定有明文。查本件依原處分所載，係審認訴願人違反消費者保護法第 33 條規定，而依同法第 57 條規定對訴願人裁處。然依 114 年 9 月 15 函之說明欄記載略以：「……經檢視貴公司官網內容……難以認定為依消費者要求所為之客製化給付。因此，該交易性質應屬一般通訊交易，仍應適用 7 日鑑賞期之規定……」及 114 年 10 月 28 日函之主旨欄所載：「有關貴公司銷售模式不符合通訊交易解除權合理例外情事適用準則（下稱本準則）……」，依該 2 函內容所示，原處分機關似已認定訴願人於系爭網站記載不適用 7 天鑑賞期之聲明，不符合系爭準則第 2 條第 2 款所定客製化給付情形，命其依限改善，且據原處分機關 114 年 12 月 22 日北市商一字第 1146040707 號函所附訴願答辯書理由七、八所陳略以：「……本處自 114 年 7 月起多次通知其網頁退貨款原則未符消保法，惟訴願人遲未進行改正……訴願人雖形式上多次回復本處函文……並未配合移除或修正已違反消保法第 19 條規定之網站標示內容，致違規狀態長期持續存在……」準此，原處分機關並非認定訴願人有於查核時未提出說明或佐證資料，因其未盡協助調查之義務致原處分機關無從續行或難以查核之情形，則本件訴願人之違規行為究係規避、妨礙或拒絕調查？抑或未依限改善？容有再由原處分機關予以釐清確認之必要。從而，為求原處分之正確適法，應將原處分撤銷，由原處分機關於決定書送達之次日起 50 日內另為處分。

五、綜上論結，本件訴願為有理由，依訴願法第 81 條，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 陳 愛 娥  
委員 邱 駿 彥  
委員 李 瑞 敏  
委員 陳 衍 任  
委員 周 宇 修  
委員 陳 佩 慶  
委員 邱 子 庭  
委員 陳 陽 升

中 華 民 國 115 年 4 月 13 日

本案依分層負責規定授權人員決行