

食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載及不得記載事項

規定	說明
前言： 本公告所稱「食品或餐飲服務等郵購買賣」，係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，使消費者未能檢視食品或餐飲服務，而與企業經營者所為之買賣者；所稱「食品」，依食品安全衛生管理法第三條第一款，指供人飲食或咀嚼之產品及其原料。食品或餐飲服務使用之食品器具、容器及包裝，應符合中央主管機關有關衛生安全及品質之規定。 適用本公告事項之買賣交易活動，已適用其他「應記載及不得記載事項」者，於食品或餐飲服務等郵購買賣之交易範圍內，仍不排除本公告之適用。	一、明確定義契約所規範商品適用範圍，並載明郵購買賣之定義(消費者保護法第二條)及商品之範圍。 二、本食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載及不得記載事項不排除其他已公告之應記載及不得記載事項之適用。
食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載事項	應記載事項名稱。
一、企業經營者資訊 應載明企業經營者名稱(依消費者保護法規定包括設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務營業者)、負責人、電話、營業所在地、營業時間及與契約有關之洽商聯絡資訊和受理消費者申訴之方式。	依消費者保護法第十八條、消費者保護法施行細則第十六條，企業經營者應告知企業之相關資訊。
二、定型化契約解釋原則 契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。	消費者保護法第十一條第二項。
三、商品資訊 (一)企業經營者應提供下列資訊，但法令對於商品或食品之標示另有規定者，從其規定： - 品名。 - 內容物名稱及淨量、容量或數量；	一、參酌食品安全衛生管理法第二十二條規定、郵購買賣食品定型化契約應記載事項指導原則第一大點第三款，明定企業經營者應告知商品資訊。 二、食品中所含之食品添加物，其標示仍應依據食品安全衛生管理法第二十

其為二種以上混合物時，應分別標明，必要時應記載食品之尺寸大小。前述內容物標示方式應依下列規定辦理： (1)淨重、容量以公制單位或其通用符號標示之。 (2)內容物中液汁與固形物混合者，分別標明內容量及固形量。但其為均勻混合且不易分離者，得僅標示內容物淨重。 3. 食品添加物名稱。 4. 製造廠商或國內負責廠商名稱、電話號碼及地址。 5. 原產地(國)。 6. 以消費者收受日起算，至少距有效日期前____日以上或製造日期後____日內。 7. 其他經中央主管機關公告特定產品指定之標示事項，亦應一併標示。 8. 交易總價款，並應載明商品單價、商品總價、折扣方式等資訊。 ☐含運費 ☐不含運費；運費計價_____。 (如有運費約定，其計價及負擔方式應於交易前詳細記載，如未記載，視同運費由企業經營者負擔。) (二)企業經營者應提供其投保產品責任險證明文件影本或於契約上揭露相關資訊。 (三)企業經營者應主動揭露委託(任)廠商、監製廠商或薦證代言人等相關資訊，但主動揭露顯有困難者，應確實充分說明揭露委託(任)、監製或薦證等之文字說明。	二條相關規定辦理之。
四、付款方式說明 企業經營者應提供付款方式之說明供消費者參閱。企業經營者提供之付款方式	參考經濟部「零售業等網路交易定型化契約應記載及不應記載事項」訂定。

如有小額信用貸款或其他債權債務關係產生時，企業經營者須主動向消費者告知及說明如債權債務主體、利息計算方式、是否另有信用保險或保證人之設定或涉入等資訊。	
五、確認機制 消費者依據企業經營者提供之確認商品數量及價格機制進行下單。企業經營者對下單內容，除於下單後二工作日內附正當理由為拒絕外，為接受下單。但消費者已付款者，視為契約成立。 企業經營者透過網路交易之電腦系統應有自動回復並請消費者再次確認裝置。	一、參考經濟部「零售業等網路交易定型化契約應記載及不應記載事項」應記載事項第五點，確定契約成立起始期。 二、參考網路交易定型化契約應記載事項指導原則第十五條，企業經營者之電腦系統應設有自動回復並請消費者再次確認契約之裝置。
六、商品交付地、日期及交付方式 (一)企業經營者應載明商品交付日期或期間，並提供交付地點供消費者選擇。企業經營者如採取收到貨款後再寄送商品者，應於收受貨款後三日內(雙方另有約定者不在此限)將商品寄出或交付予消費者。 (二)交付(運送)方式：_____(溫度：☐冷藏☐冷凍☐常溫☐____)。	一、明確收到商品時間，明示商品運送方式，避免爭議產生。 二、企業經營者應與消費者合議交付(運送)方式，主動告知商品收取者(包括代收者)，商品之保存方式及其他相關規定。
七、郵購買賣消費者之解約權 (一)企業經營者於訂立本定型化契約時，應告知消費者以下事項： 1. 消費者對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。 2. 企業經營者名稱、負責人、電話、電子郵件信箱、營業所在地、營業時間及與契約有關之洽商人員聯絡資訊和受理消費者申訴之方式。 (二)除消費者與企業經營者另有特約外，企業經營者應於收到解約通知後一個月內，至消費者之住、居所或約定處所取回商品；除因消費者	一、企業經營者應依消費者保護法第十八條主動告知消費者相關消費資訊，且為確保消費者知悉其得依消費者保護法第十九條及第十九條之一規定行使解約權，參酌消費者保護法施行細則第十六條，爰於本條明定郵購買賣契約消費者之七日解約權及其他相關規定。 二、參考消費者保護法施行細則第二十条，明定企業經營者應於消費者解除契約後主動取回商品。 三、消費者應返還之食品因已食用，或因可歸責於消費者之事由，致有毀損、滅失，而不能返還者，應償還其價額；但消費者如因檢查之必要或因不可歸責於消費者之事由，致其收受之

之事由致無法取回者外，逾期消費者不負保管義務。	商品有毀損、滅失或變更者，仍不影響其依消費者保護法第十九條退貨解約權規定之行使。 四、消費者因其郵購之食品或餐飲服務有短少、腐敗、發霉或顯而易見之毀損等，得行使無條件解約權；至於其他事項下行使解約權，應本於誠信原則。
八、金額返還規定 消費者依消保法第十九條規定行使解約權時，企業經營者應於收到解約通知後，現金交易者應於____日(最多不得逾十四日)將價金返還予消費者；信用卡交易者，企業經營者應於收到消費者解約通知後____日內(最多不得逾三個工作日)辦理信用卡交易取消手續。	查企業經營者向銀行辦理信用卡交易取消手續後，銀行尚須若干時日始能完成退款作業，然實務上此一銀行作業期間並非企業經營者所能完全掌控。惟為避免企業經營者怠於辦理前開手續，致延宕日後消費者收回貨款之時程，爰規定企業經營者至少應於收到消費者解約通知後三日內辦理信用卡交易取消手續；惟消費者與企業經營者間得約定互負返還義務。
九、商品訂購數量上限 企業經營者於必要時，得揭露商品數量上限資訊，並得就特定商品訂定個別消費者每次訂購之數量上限。 消費者逾越企業經營者訂定之數量上限進行下單時，企業經營者僅依該數量上限出貨或提供服務。	參酌經濟部「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」第六點規定訂定。
十、受領物之檢視義務 消費者於收受商品後，應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物，如發現有應由企業經營者負擔保責任之瑕疵時，應即通知企業經營者。	參酌郵購買賣食品定型化契約應記載事項指導原則第三大點，明定民法第三百五十六條買受人之檢查通知義務。
十一、業者之保密義務 企業經營者對消費者個人資料之蒐集、處理及利用，應依個人資料保護法規定，並負有保密義務，非經消費者書面同意，企業經營者不得對外揭露或為契約目的範圍外之利用。契約關係消滅後，亦同。	明定企業經營者之保密責任。
十二、消費爭議之處理 企業經營者應就消費爭議說明採用之申訴及爭議處理機制、程序及相關聯絡資	為符合消費者保護法第四十三條規定，使消費者依法進行申訴時有所依循，參酌郵購買賣食品定型化契約應記載事項指導原

訊。	則第四大點，明定企業經營者應標明消費爭議處理方式。
十三、訴訟管轄 因本契約發生訴訟時，雙方同意以○ ○地方法院為第一審管轄法院，但不得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九規定之小額訴訟管轄法院之適用。	爭議發生時管轄法院。
食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約不得記載事項	不得記載事項名稱。
一、不得約定拋棄契約審閱期間及審閱權。	為保障消費者有審閱期間之權利，明定不得特約拋棄該權利。
二、除法律另有規定外，不得約定對消費者個人資料為契約目的必要範圍外之利用。	為使食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約符合個人資料保護法之規定，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第一點，明定契約不得約定消費者個人資料作其他無關之使用。
三、不得約定企業經營者得片面變更契約內容。	參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第二點，不得約定片面變更契約，並配合本草案不得記載事項第四點酌作文字修正。
四、不得約定企業經營者得片面變更標的物之份量、數量、重量等商品資訊，消費者不得異議之條款。	參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第三點，不得約定片面變更契約，且企業經營者應依本草案應記載事項第三點主動揭露商品資訊予消費者。
五、企業經營者應確保廣告內容之真實，不得為不實、誇張、易生誤解或涉及醫療效能之食品標示、宣傳或廣告。	為符合消費者保護法第二十二條、第二十四條之規定，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第四點，明定企業經營者不得為不實之標示及廣告記載。
六、不得約定企業經營者得任意解除契約。	為保障消費者權益，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第五點，明定企業經營者不得任意解約。
七、不得約定免除或減輕企業經營者依民法、消費者保護法及食品安全衛生管理法等法規應負之責任。	為保障消費者權益，另參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第六點，明定企業經營者不得事先約定免除其法定責任，並應依所涉之法律規定，負相關責任。

八、不得約定企業經營者得保管或收回消費者持有之契約。	為保護消費者得以確認所訂購商品與企業經營者所交付者相符，及於發生糾紛時消費者得持其所持有契約為據，明定企業經營者不得以特約約定保管或收回消費者持有之契約。
九、不得約定剝奪或限制消費者依法享有之契約解除權。	為確保消費者依消費者保護法所享有之法定解除權，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第七點，明定企業經營者不得約定剝奪或限制消費者行使上開權利。
十、不得約定如有糾紛，限以企業經營者所保存之交易資料為認定標準。	為保護消費者於發生糾紛時，仍得提出自身所保存之交易資料及證據有所主張，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第八點，明定企業經營者不得以特約限制若有糾紛僅限以企業經營者所保存之交易資料為認定相關事實之標準。
十一、不得約定企業經營者交付商品時得收回訂貨單。	為保護消費者得以確認所訂購商品與企業經營者所交付者相符，及於發生糾紛時消費者得持訂貨單為據，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第九點，明定企業經營者不得特約交付商品時得收回訂貨單之約定。
十二、不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。	法律之強制或禁止規定係為貫徹立法政策之規定，契約約款若有違反即為無效；其他顯失公平之約定亦應禁止，參酌郵購買賣食品定型化契約不得記載事項指導原則第十點訂定本條不得記載事項。