

「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」Q&A 問答集

Q1: 何謂食品或餐飲服務等郵購買賣？

A1: 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，如透過網路或超商型錄訂購年菜、食品等。訂定本定型化契約之目的係因消費者透過郵購買賣購買食品或餐飲服務時，未能直接檢視該商品，消費者只能依企業經營者提供商品的相關資訊，作為締約判斷之依據。為使消費者清楚了解自身的權益，避免徒增消費糾紛，故明定業者應主動揭露業者資訊及商品資訊，使食品或餐飲服務郵購買賣市場之資訊透明化。

Q2: 「食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載與不得記載事項」的主管機關？

A2: 本定型化契約之中央主管機關為衛生福利部食品藥物管理署；縣市主管機關為各縣市衛生局。

Q3: 食品或餐飲服務等郵購買賣應載明哪些企業經營者之相關資訊？

A3: 食品或餐飲服務等郵購買賣應清楚載明企業經營者資訊，如企業經營者名稱、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及受理消費者申訴之方式(參見應記載事項第一點)。

Q4: 企業經營者所提供的食品或餐飲服務等郵購買賣，應揭露哪些商品資訊？

A4: 企業經營者應主動揭露之商品資訊，包括品名、內容物名稱及重量、容量或數量、食品添加物名稱、廠商名稱、電話號碼及地址、有效期限、商品總價、折扣方式與運費約定等，並應提供產品責任險證明資訊，及說明揭露委託(任)、監製或薦證廠商等相關資訊。倘消費者透過網站上的商品圖片或連結等方式可達到瞭解商品資訊之目的，亦可做為揭露之形式(參見應記載事項第三點)。

Q5: 企業經營者所提供的食品或餐飲服務等郵購買賣，應如何揭露其商品之有效日期？

A5: 為使消費者知悉其購買之商品距有效日期尚餘多少時間，並利於業者管理商品，始明定業者應載明商品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。例如：業者生產之產品有距有效日期 180 日、200 日及 220 日等多批產品，於契約中可載明產品至少距有效日期前 150 日以上(參見應記載事項第三點)。

Q6: 產品責任險證明等相關資訊須由企業經營者進行投保或由實際製造廠商投保其產品責任？

A6: 依食品安全衛生管理法第 13 條「食品業者投保產品責任險」，凡具有商業登記或公司登記之食品產業，包括製造商、進口商、委託他廠代工之產品供應者，應事先完成其產品責任之投保。據此，產品責任險應由實際製造廠商辦理投保作業(參見應記載事項第三點)。

Q7: 企業經營者是否須揭露委託(任)廠商、監製廠商或薦證代言人等相關資訊？

A7: 是。係指業者應於郵購買賣主動揭露委託(任)廠商或薦證代言人等字眼，不應以「本產品係由委託合格廠商製造」含糊表示。

此外，有關薦證廣告之規範，可參酌「公平交易委員會對於薦證廣告之規範說明」(參見應記載事項第三點)。

Q8: 企業經營者是否須明確告知郵購買賣商品消費者交付地、日期及交付方式？

A8: 是。企業經營者應載明交付日期及運送方式，並提供交付地點供消費者選擇(參見應記載事項第六點)。

Q9: 消費者如不滿意郵購買賣之商品，是否可要求退貨及退款？是否有時間限制？

A9: 是。企業經營者應主動告知消費者，如對所收受之商品不願買受時，得依消費者保護法第 19 條行使解約權，並於收受商品後 7 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(參見應記載事項第七點)。

Q10: 企業經營者應於收到解約通知後幾日內，辦理價金返還作業？

A10: 現金交易者，企業經營者應於收到解約通知後 14 日內，將價金返還予消費者；信用卡交易者，企業經營者應於收到解約通知後 3 個工作日內，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，以解決業者擔心消費者不返還物品之疑慮(參見應記載事項第八點)。

Q11: 企業經營者對於使用郵購買賣的消費者負有保護個人資料的責任嗎？

A11: 有。企業經營者應善盡保密義務(參見應記載事項第十一點)。

Q12: 業者是否可擅自變更食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約之內容？

A12: 否。企業經營者不得片面變更契約內容，亦不得片面變更標的物之份量、數量、重量等商品資訊，及消費者不得異議之條款(參

見不得記載事項第三點及第四點)。

Q13: 食品或餐飲服務等郵購買賣型錄是否可標示「商品廣告(圖片) 僅供參考」等字語?

A13: 否。食品或餐飲服務等郵購買賣應確保廣告內容之真實，不得為不實、誇張，易使消費者產生誤解或涉及醫療效能之食品標示、宣傳或廣告。且依消費者保護法第 22 條，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，故業者應秉持自主管理之精神，確認食品廣告及標示與實質內容相符，並依食品安全衛生管理法、消費者保護法及本定型化契約等相關規定辦理，避免消費者生誤解致消費爭議發生(參見不得記載事項第五點)。

Q14: 當刊登之郵購買賣型錄內容不實，企業經營者是否可免除相關法律責任?

A14: 否。為保障消費者權益，明定企業經營者不得免除或減輕依民法、消費者保護法及食品安全衛生管理法等相關法律應負之責任，並應依所涉之法律規定，負相關責任(參見不得記載事項第七點)。

Q15: 當發生消費爭議時，消費者是否可就自身保存之交易資料或證據提出主張?

A15: 是。消費者於發生消費糾紛時，仍得提出自身所保存之交易資料與證據有所主張(參見不得記載事項第十點)。

Q16: 當食品或餐飲服務等郵購買賣發生消費爭議時，應如何處理?

A16: 請逕向各縣市衛生局及各縣市政府消費者保護機關投訴。