

# 以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務 定型化契約應記載及不得記載事項

111年3月14日 食品組



衛生福利部  
食品藥物管理署  
Taiwan Food and Drug Administration

<http://www.fda.gov.tw/>

# 目錄



法源依據及修法歷程

名詞解釋

應記載及不得記載事項條文

企業範例及常見疑問

# 法源依據

## 依據消費者保護法第17條：

- 為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化
  - 中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其**定型化契約應記載或不得記載之事項**。
  - 違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。
  - 企業經營者使用定型化契約者，**主管機關得隨時派員查核**。

# 名詞定義

消費者保護法第2條第1項：

- **消費者**：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- **企業經營者**：係指以設計、生產、製造、輸入、**經銷**商品或**提供服務**為營業者。
- **定型化契約**：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。

# 通訊交易定義

- 通訊交易(消保法第2條)
  - 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**食品及餐飲類之商品而與企業經營者所為之買賣者。



# 食品與餐飲服務

- 食品
  - 指供人**飲食**或**咀嚼**之產品及其原料。(食安法第3條)
    - **包裝食品**、**散裝食品**等
- 餐飲服務
  - 供應餐食和飲料的一系列活動。
    - 一般餐飲或**節慶餐飲**，如各類速食、**年菜**等。

---

# Q1：消費者需要知道什麼訊息？

# 應記載事項

- 一、企業經營者資訊
- 二、定型化契約解釋原則
- 三、商品資訊
- 四、付款方式說明
- 五、契約履行及確認機制
- 六、商品交付、交付期日及交付方式
- 七、商品訂購數量上限
- 八、受領物之檢視義務
- 九、消費爭議之處理
- 十、訴訟管轄



# 一、企業經營者資訊

應載明企業經營者之**名稱**、**代表人**、**事務所**或**營業所**及**電話**或**電子郵件**等消費者得迅速有效聯絡之**通訊資料**和**受理消費者申訴**之方式。

- 消保法第18條第1項第1款：企業經營者以通訊交易方式訂立契約時，應提供相關資訊，提供消費者聯繫或日後產生消費爭議時進行申訴。

《消費者保護法，104.6.17》

## 二、定型化契約解釋原則

條款如有疑義時，應為**有利於消費者**之解釋。

企業  
經營者



消費者

- 消保法第11條第2項：定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

## 三、商品資訊(基本資料)

(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：

1. 品名。
2. 內容物名稱及淨重、容量或數量；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。
3. **食品添加物名稱**。

內容物標示方式應依下列規定辦理：

- (1) 淨重、容量以**法定度量衡單位**或其**代號**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。

# 三、商品資訊(製造、效期、登錄)

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。(避免買到即期食品)
7. 食品或餐飲服務郵購買賣業者，如屬「應申請登錄始得營業之食品業者類別、規模及實施日期」公告之販售業者，應記載食品業者登錄字號。
8. 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。
9. 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。



## 三、商品資訊(責任險、推薦?)

- (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。

• 上述資訊提供消費者檢視所預購買之食品或餐飲服務，達到**非實體店面交易實體化**！

---

**Q2：怎麼付款？確認？交付方式？**

## 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。



↑ 提供付款方式或相關文字說明

## 五、契約履行及確認機制

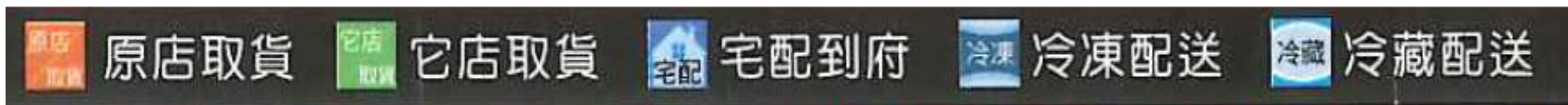
- 企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。

- 企業經營者應於消費者訂立契約前，**提供**商品之種類、數量、價格及其他重要事項之**確認機制**，並應於契約成立後，確實履行契約。(零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項, 105.4.11)
- 參考外**國立法例**(歐盟消費者權利保護指令第8條第2項、英國消費契約法第16條、德國民法第312條)。



## 六、商品交付地、交付期日及交付方式

- (一) 企業經營者應載明商品**交付期日**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**3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\_\_\_\_\_ )。



↑ 提供的交付(運送)方式

《消費者保護法，104.6.17》

# 通訊交易解除權合理例外情事適用準則

## 第二條

消保法第19條第1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，將排除消保法第19條第1項解除權之適用：

一、易於腐敗(如餐盒或蔬果等)、保存期限較短或解約時即將逾期(如蛋糕或鮮奶等)。

- 準則第2條已將告知義務列為合理例外情事之要件，企業經營者如果未履行告知義務，消費者仍可主張適用7日解除權。
- 特殊性質之商品或服務不適用7日解除權之規定，不影響消費者依民法或其他法規規定可主張之權利，例如商品如果有瑕疵，消費者仍可依民法第354條以下規定向企業經營者主張物之瑕疵擔保責任，請求更換新品、減少價金或解除契約等。

---

**Q3：想多買一些可不可以？**

## 七、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。

---

## Q4：消費者及業者雙方義務？

## 八、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。

- 依據「民法」第356條買受人應按物之性質，依通常程序**從速檢查其所受領之物**。如發見有應由出賣人負擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人。買受人怠於為前項之通知者，除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領之物。不能即知之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人，怠於為通知者，視為承認其所受領之物。

《民法，104.6.10》

# 九、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、程序及相關聯絡資訊。



- 依據消保法第43條消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣(市)政府消費者保護官申訴。

《消費者保護法，104.6.17》

# 十、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47條及民事訴訟法第436條之9規定之小額訴訟管轄法院之適用。

- 消保法第47條：消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。
- 「民事訴訟法」第436條之9：小額事件當事人之一造為法人或商人者，於其預定用於同類契約之條款，約定債務履行地或以合意定第一審管轄法院時，不適用第12條或第24條之規定。但兩造均為法人或商人者，不在此限。

《消費者保護法，104.6.17；民事訴訟法，104.7.1》



# 消費者需要知道什麼訊息？



1. 企業經營者資訊
2. 商品基本資訊
3. 如何付款及確認訂單
4. 商品交付方式
5. 消費者基本權益
6. 還有其他嗎？

---

# 不得記載事項

# 契約不得記載事項訂定原則

- 依據消費者保護法之定型化契約規範，企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本**平等互惠之原則**，以避免雙方權益受損。
- 為減少企業經營者訂定**不利於消費者**之契約內容，規定不應記載事項，以維護消費者之基本權益。



(<http://sharpdaily.tw/m/article/issueid/20130528/artid/35046092/secid/33651387/>)

# 不得記載事項

- (一)不得約定**拋棄**契約審閱期間及審閱權。
- (二)除法律另有規定外，不得對消費者**個人資料**為契約目的**必要範圍外之利用**。
- (三)不得約定企業經營者得**片面變更契約**內容。
- (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。
- (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。
- (六)不得約定企業經營者得**任意解除契約**。

# 不得記載事項

- (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衛生管理法等法規應負之責任。
- (八)不得約定企業經營者得**保管或收回**消費者持有之契約。
- (九)不得約定**剝奪或限制**消費者依法享有之**契約解除權**。
- (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。
- (十一)不得約定企業經營者交付商品時得**收回訂貨單**。
- (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。

---

# 範例示範

# 企業範例

食品 日用品 服飾 童裝親子 精品鞋包 美妝 寢飾居家 3C家電

首頁 > 食品 - 生鮮食材 > 熟食 / 小吃 / 滷味 / 湯品 > 端午名粽大賞 > 素粽 / 健康粽 > 傳統素粽30粒 (250g+-10%~粒)

**生鮮食材**

熟食 / 小吃 / 滷味 / 湯品 >

端午名粽大賞

得獎常勝軍精選TOP30

2016 最強名粽任選\$999免運

億長御坊買再享65折加購

呷七碗粽子8折up

道地南部粽[嘉義巧巧]小肉粽

艋舺雞排粽 最後下殺

成家小館 任選3件加碼送!

富品家 / 老吳肉粽

評比雙冠軍 石碇一粒粽

南門市場 老林記

寶來發粽子

型男大主廚十周年肉粽

高雄 查某囡仔粽

樂活e棧 粽子館

陳媽媽獨家 巴掌南瓜粽

南北粽

甜粽 / 冰粽

糠粽 / 鹼粽

**素粽 / 健康粽**

湖州粽

綜合粽品

海鮮粽



傳承三代的特製祕方買就送小湯包1包

**傳統素粽30粒** ----- 品名

**(250g+-10%~粒)** ----- 內容物淨重

產品編號: 160400211808

嚴選台灣濁水溪出產的上等糯米,頂級北港花生,鹹鴨蛋黃,融合了傳承三代的特製祕方,每顆講究24小時內現包的新鮮,不添加防腐劑與人工添加物!

**\$2,400 \$1,602** ----- 交易金額

數量 1

**\$ 立即結帳** **加入購物車** **加入常購清單**

付款方式: 信用卡 / WEB-ATM

取貨方式: **宅配到府** 外島不送 廠配

信用卡分期優惠說明

商品介紹 **配送方式** 退換貨辦法 ----- 解約權規定

# 企業範例

## 商品說明

### 【規格】

250g+-10%~粒

### 【內容】

糯米，五穀米，花生，香菇，醬油，糖，鹽，味素，素料

內容物

### 【注意事項】

- 1.商品圖檔顏色因電腦螢幕設定差異會略有不同，以實際商品顏色為準
- 2.本商品屬於食品，除瑕疵品情形外，一經拆封食用後，可能影響您退貨的權益。
- 3.購買生鮮美食類商品，將盡可能提供最新鮮效期至消費者手中，確保品質無虞。因商品效期長短不一，自消費者收受日計算起商品確保最少2日以上有效日期。

### 【商品成分／食品添加物／營養標示】

豬油，醬油，糖，鹽，味素，素料

### 【廠商資訊：名稱／電話／地址】

利站

07-

高雄市

179號15樓

企業經營者資訊

### 【產品責任險】

新光130004AKP000486

### 【食品登錄字號】

E-00000-2

產品責任險及食品業者登錄字號

有效日期

公司名稱： 有限公司(食品業者登錄字號：A 0000-0)  
 營業地址：110 台北市  
 公司負責人：羅  
 總經理：陳  
 網站：i 線上購物  
 客服電話：(02)  
 客服信箱：聯絡客服  
 服務時間：週一至週五09:00-17:00，例假日依網站公告為主  
 客服傳真：

網路平台企業經營者資訊





# 通訊交易四部曲

## 看、睜大眼睛看內容：

- － 仔細詳閱商品之內容物、數量與淨重規格及企業經營者之食品業者登錄字號等資訊，避免落入圖片及文字陷阱。

## 查、手機平板查資訊：

- － 若無法於頁面揭露完整內容，可掃描業者提供之二維條碼(QR code)查詢更多資訊。

## 慎、謹慎思量再下單：

- － 下單前應留意訂購商品之種類、數量和價格，及商品交付期日與交付方式，並提供交付地點供消費者選擇。

## 取、取貨檢查要當心：

- － 收到商品後應儘速檢查包裝是否完整，及內容物是否有短少或腐敗情形，若有瑕疵時應即時通知企業經營者。

# 罰則：消保法第五十六條之一

第56條之1 企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第17條第1項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處**新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰**；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處**新臺幣5萬元以上50萬元以下罰鍰，並得按次處罰**。

《消費者保護法，104.6.17》

---

# 常見疑問

# 常見疑問

Q1：民眾自製食品或代購食品於網路上販售需遵守什麼規範？

A1：網路食品販售業者除應遵守食品安全衛生管理法及其相關法規外，亦應符合衛生福利部發布之「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」。

具商業登記、工廠登記、公司登記或營業(稅籍)登記之網路食品販售業者，應依法登錄始得營業，並揭露食品業者登錄字號。是否需申請商業登記或營業(稅籍)登記，可逕洽營業所在地稅捐單位。

# 常見疑問

Q2：網路食品商品應標示項目？

A2：應記載事項第三點「商品資訊」規定：企業經營者應提供下列資訊。但法規對於商品或食品之標示另有規定者，從其規定。故於網路販售食品時，除應揭露本定型化契約「商品資訊」規定之項目外，亦應依食品包裝樣態揭露食安法第22條或食安法第25條規定之相關標示項目。因此，業者網站上販售食品時，其商品資訊揭露須符合「以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項」及「食品安全衛生管理法」之規定。

---

# 宣導文宣

# 宣導文宣

## 海報

### 以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載事項



全省各大超商取貨48小時內到貨

價錢\$85元 (1) 加入購物車

VISA 信用卡 ATM 員別付款

00預覽

- 商品交付地、交付日期、交付方式
- 付款方式、確認機制
- 委託(任)廠商、監製廠商、商證代言人

商品資訊：  
如品名、內容物、食品添加物、製造廠商或負責廠商聯絡資訊、原產地、商品有效日、價格等

企業經營者資訊

消費爭議之處理、訴訟管轄

相關資訊表現示例

營養標示	
每份分量10公克	
每包共含18份	
熱量	85大卡 850大卡
蛋白質	2公克 20公克
脂肪	5公克 50公克
新陳代謝	3公克 30公克
反式脂肪	0公克 0公克
碳水化合物	8公克 80公克
糖	4公克 40公克
鈉	25毫克 250毫克

商品名稱 美味餅乾-花生口味 (18入)

內容物名稱 花生、綠標油、砂糖、麵粉、奶粉、蘇打粉(碳酸氫鈉)

內容量 18入/盒、一盒180公克

原產地(國) 台灣

保存期限 1年

廠商名稱 美味食品股份有限公司

廠商電話 0800-000-000

廠商地址 00100大同路00號

其他應揭露事項 本產品含花生，消費者受檢之食品，其有效日期至多應收受日120日以上

- 訂購注意事項
- 消費者取貨時，應從清楚標示受檢之物，欲退換貨，應保留食品保存之責任。
  - 產品數量100份，售完為止。
  - 販售人姓名：美食品公司 電話：1234567 傳真專線：0800-123-456  
地址：○○縣○○路○○號 食品業者登錄字號A-100000000-00000-0
  - 消費爭議處理申訴(寄函)專線(如：電話……；網址……；食安專線1919)；如發生訴訟時雙方同意以○○地方法院為第一管轄法院。

檢視義務

商品訂購數量上限



### YES 應記載事項

- 1 企業經營者資訊
- 2 商品資訊
- 3 付款方式
- 4 契約履行及確認機制
- 5 商品交付地、交付日期及交付方式
- 6 受檢物之檢驗義務
- 7 消費爭議之處理及訴訟管轄
- 8 商品數量訂購上限

### 好棒棒購物網 美食天地

商品名稱：好好吃花生餅乾

●商品規格：18入/盒

●食品類別：餅乾/花生餅乾

●食品成分：綠標油、砂糖、麵粉、奶粉、蘇打粉、蘇打粉(碳酸氫鈉)

●其他成分：花生、綠標油、砂糖、麵粉、奶粉、蘇打粉、蘇打粉(碳酸氫鈉)

●食品保存方法：密封包裝，避光、避熱、避潮

●其他應揭露事項：本產品含花生，消費者受檢之食品，其有效日期至多應收受日120日以上

●營養標示：每份分量10公克，每包共含18份

●檢驗義務：消費者取貨時，應從清楚標示受檢之物，欲退換貨，應保留食品保存之責任。

●產品數量100份，售完為止。

●販售人姓名：美食品公司 電話：1234567 傳真專線：0800-123-456  
地址：○○縣○○路○○號 食品業者登錄字號A-100000000-00000-0

●消費爭議處理申訴(寄函)專線(如：電話……；網址……；食安專線1919)；如發生訴訟時雙方同意以○○地方法院為第一管轄法院。

### 以通訊交易方式購買食品四大原則

- 1 看 睜大眼睛看內容  
仔細研讀商品之內容物、數量與淨重規格及企業經營者之食品業者登錄字號等資訊，避免落入圖片及文字陷阱。
- 2 查 手機平板查資訊  
若無法於頁面清楚顯示內容，可掃描業者提供之二維條碼(QR Code)查詢更多資訊。
- 3 慎 謹慎思量再下單  
下單前應留意訂購商品之種類、數量與價格，及商品交付日期與交付方式，並要求交付前檢閱或試吃樣品。
- 4 取 取貨檢查要當心  
收到商品應儘速檢查包裝是否完整，及內容物是否有短缺或腐敗情形，若特別疑慮時應及時通知企業經營者。

## 單張折頁

### 仔細看 再下單

以通訊交易方式訂定之食品或餐飲服務定型化契約應記載及不得記載事項

#### NO 不得記載事項

- 1 不得約定拋棄契約期間與會同權及不得任意解除契約。
- 2 不得約定企業經營者得片面變更標的物之數量、數量、重量等商品資訊。
- 3 不得對消費者個人資料為契約目的必要範圍外之利用。
- 4 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。
- 5 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。

食品  
指供食品安全衛生管理法第三條第一款規定，供人飲食或飼養之產品及其原料。

衛生福利部 食品藥物管理署  
Taiwan Food and Drug Administration

<http://www.fda.gov.tw/TC/siteContent.aspx?sid=4024>



# 影片



噪咖-我的愛瞎拚同事-魯蛇辦公室

<https://www.youtube.com/watch?v=oM-41-9aHis>



# 結論

---

提醒消費者，下訂單前應審慎審閱定型化契約內容，並熟記「通訊交易四部曲」。如發生消費爭議時，可先撥打企業經營者提供之聯絡電話，倘若仍舊無法解決糾紛時，可撥打「1950」全國消費者服務專線，或向各縣市政府消保官或衛生局洽詢協助。