

【政風宣導-消費者保護宣導】解約資訊揭露不清，鑑賞期可延長 4 個月

廉政檢舉專線：0800-286-586；全國消費者服務專線：1950

【新北市訊】新北市政府法制局消費者保護官（下稱消保官）近日連續接獲多起消費者打電話詢問表示，在網路購物依消保法規定網路購物有 7 日鑑賞期，但是業者未留下任何聯絡方式，消費者無從表示解約退貨，要如何處理？

消保官表示，自 105 年 1 月 1 日起對於消保法上「訪問交易」或「通訊交易」的特種交易，如果企業經營者未提供消費者相關解約資訊，則 7 日解除權(鑑賞期)應自業者提供解約相關資訊之次日起算。如果業者不願提供解約資訊，則契約解除權將從消費者收到商品(服務)後逾 4 個月才消滅。換言之，無論是訪問交易或通訊交易，企業經營者應主動提供消費者解除契約之行使期限及方式。消費者倘遇企業經營者未提供上述資訊時，可依消保法主張 7 日解除權(鑑賞期)應從資訊提供次日起算；若企業經營者不願提供資訊時，消費者的交易解除權則從收到商品(服務)後已逾 4 個月才會消滅。此外，若是經由網際網路從事通訊交易時，業者提供之相關交易解約資訊，應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之，始符合消保法第 18 條第 2 項規定。

消保官同時也提醒消費者注意，因網路有無遠弗屆及身分隱匿的特性，倘若企業經營者惡意使用假資料欺瞞消費者時，縱然消費者依法可主張於 7 日鑑賞期內解除契約，但因企業經營者身分不詳，無論是消費者採取行政申訴或提起司法訴訟，恐會因公文書無法送達，致無法有效進行救濟程序。因此，消費者從事網路購物時，仍應慎選合法有商譽的企業經營者，切莫向資訊揭露不明的店家或個人交易，導致財產上的重大損失。

八里區公所政風室關心您

承辦人鄭芬慈分機 814