

# 零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項

經濟部 105 年 7 月 15 日經商字第 10502418810 號公告修正應記載事項第 5 點，並自 105 年 10 月 1 日生效

本公告適用於經濟部主管之零售業等，透過網路方式對消費者進行交易所訂立之定型化契約。不包括非企業經營者透過網路所進行之交易活動。

適用本公告事項之網路交易活動，已適用其他「應記載及不得記載事項」者，於網路交易定型化契約之範圍，仍不排除本公告之適用。

## 零售業等網路交易定型化契約應記載事項

### 一、企業經營者資訊

企業經營者之名稱、負責人、電話、電子郵件信箱及營業所所在地地址。

### 二、定型化契約解釋原則

本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

商品交易頁面呈現之商品名稱、價格、內容、規格、型號及其他相關資訊，為契約之一部分。

### 四、以電子文件為表示方法

交易雙方同意以電子文件作為表示方法。

### 五、確認機制及契約履行

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。

### 六、商品訂購數量上限

企業經營者於必要時，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。

### 七、商品交付地及交付方式

企業經營者應提供商品交付之地點及方式供消費者選擇，並依消費者之擇定交付。

### 八、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。

## **九、運費**

企業經營者應記載寄送商品運費之計價及負擔方式；如未記載，視同運費由企業經營者負擔。

## **十、退貨及契約解除權**

消費者得依消費者保護法第十九條第一項行使相關權利。

## **十一、個人資料保護**

企業經營者應遵守個人資料保護相關法令規定。

## **十二、帳號密碼被冒用之處理**

企業經營者應於知悉消費者之帳號密碼被冒用時，立即暫停該帳號所生交易之處理及後續利用。

## **十三、系統安全**

企業經營者應確保其與消費者交易之電腦系統具有符合一般可合理期待之安全性。

## **十四、消費爭議處理**

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。

## **零售業等網路交易定型化契約不得記載事項**

### **一、個人資料行使之權利**

不得記載消費者預先拋棄或限制下列個人資料權利之行使：

- (一)查詢及請求閱覽。
- (二)請求製給複製本。
- (三)請求補充或更正。
- (四)請求停止蒐集、處理或利用。
- (五)請求刪除。

### **二、目的外之個人資料利用**

不得記載消費者個人資料得為契約目的必要範圍外之利用。

### **三、單方契約變更之禁止**

不得記載企業經營者得片面變更商品之規格、原產地與配件，及消費者不得異議之條款。

不得記載企業經營者得單方變更契約內容。

### **四、終止契約及賠償責任免除**

不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。

不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。

#### **五、消費者之契約解除或終止權**

不得記載消費者放棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。

#### **六、廣告**

不得記載廣告僅供參考。

#### **七、證據排除**

不得記載如有糾紛，限以企業經營者所保存之電子交易資料作為認定相關事實之依據。

#### **八、管轄法院**

不得記載排除消費者保護法第四十七條或民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。