

禮券期限爭議處理參考指引

114 年 9 月 2 日
經濟部商業發展署

一、背景說明

依「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱本事項）之不得記載事項第 1 點規定，禮券不得記載「使用期限」；然參酌本事項之應記載事項第 1 點第 4 款，以及不得記載事項第 4 點及各該規定之立法理由，業者如因時段性促銷或因季節性商品等因素，於合理範圍內記載禮券之「優惠期限/供應期限/兌換期限」等使用方式或限制，仍為適法。

惟實務上「使用期限」與「優惠期限/供應期限/兌換期限」易因混淆致產生消費爭議，為兼顧業者經營彈性與消費者權益保障，特訂定本參考指引。

二、認定原則

（一）不得記載使用期限

禮券記載使用期限者，即屬違反本事項不得記載事項第 1 點規定，應依法處理。

（二）業者因時段性促銷或因季節性商品銷售而訂定優惠期限/供應期限/兌換期限，係屬本事項應記載事項第 1 點第 4 款「使用方式」之揭露，與「使用期限」不同。

（三）優惠期限/供應期限/兌換期限應符合下列條件：

1. 符合不得記載事項第 4 點（不得記載不合理之使用限制）及第 8 點（不得記載較現金消費不利之情形）的要求。

2. 事前充分揭露資訊

- (1)明確揭示商品(服務)禮券具有時段性、季節性、區域性使用之差異。
- (2)明確且明顯揭示禮券具有優惠期限/供應期限/兌換期限。
- (3)明確揭示禮券未使用的退款及計算方式。

3. 提供合理退款機制

- (1)業者不得拒絕消費者退還禮券，及不得拖延退款期間。
- (2)業者不得限制消費者申請退還禮券的期限。
- (3)退還禮券如屬可歸責於消費者之事由，業者所收取手續費不得超過返還金額的 3%。

4. 未增加額外不合理費用

- (1)退款時除依約合理收取一定比例的手續費（3%以下）外，不得另以名目收取其他額外費用(如退貨處理費、系統作業費、客服服務費等)。
- (2)核算禮券未使用部分之退款金額，未偏離市場行情或明顯不利於消費者。

三、附則

本參考指引旨在對禮券記載期限所生消費爭議提供一般性判斷標準，供各禮券中央主管機關及地方政府辦理相關案件時參考。個案之具體處理，仍應由權責機關依行業特性、個案事實、消費習慣及現行消保相關法令，綜合研判後決定。