

定型化契約須知



(一) 定型化契約意義是什麼？

凡以企業經營者提出的「**定型化契約條款**」作為契約內容的一部或全部而訂定的契約，都可以稱為定型化契約。

定型化契約條款的意義如下：

- 1. 企業經營者單方擬定：**所謂定型化契約條款，係企業經營者基於方便性，為了與不特定多數消費者訂約時，單方預先擬定，提供給消費者訂約使用，其並不包括個別磋商條款在內。依照消費者保護法第2條第8款規定，個別磋商條款乃指契約當事人個別磋商而合意的契約條款。
- 2. 無固定型式：**消費者保護法所稱定型化契約條款不限於書面，縱使是以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示的都是屬於定型化契約條款。
- 3. 不一定記載於契約中：**定型化契約的條款，原則上應記載於定型化契約中；如果沒有記載於契約中者，依照消費者保護法第13條規定，應採下列方式辦理，否則並不構成契約的內容，也就是該條款視為不存在，消費者可以不受拘束。
 - (1) 明示其內容：**企業經營者應向消費者明示其內容。
 - (2) 公告其內容：**明示內容者有困難者，企業經營者應以**顯著方式**公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。
 - (3) 定型化契約書之給與：**企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

(二) 企業經營者在定型化契約中所用的條款應遵循什麼原則？

消費者保護法為解決締約雙方當事人地位不平等的問題，特別規定企業經營者在定型化契約中所用的條款，應該遵守下列原則：

1. **平等互惠原則**：消費者保護法第11條明文規定，企業經營者在定型化契約中所用的條款，應本平等互惠的原則。另於消費者保護法施行細則第14條補充規定有關違反平等互惠原則的4項標準，俾作為個案認定依據。
2. **誠實信用原則**：消費者保護法第12條明文規定，企業經營者在定型化契約中所用的條款違反誠實信用原則，對消費者顯失公平者，無效。並明定以下3種情形推定為顯失公平：
 - (1) 違反平等互惠原則者
 - (2) 條款與其所排除不予適用的任意規定之立法意旨顯相矛盾者
 - (3) 契約的主要權利或義務，因受條款的限制，致契約的目的難以達成者

(三) 定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應如何判斷？

定型化契約條款如違反誠信原則，對消費者顯失公平者，依照消費者保護法第12條規定，該條款無效。其判斷標準如下：

1. **誠信原則的判斷標準**：定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約的性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事來判斷。因此定型化契約條款是否違反誠信原則，應綜合該條款所定的各項因素，尤其應衡量雙方當事人的利益而為整體的判斷。
2. **顯失公平的判斷標準**：依照消費者保護法第12條第2項規定，定型化契約條款如有下列情事之一者，即推定其顯失公平：
 - (1) **條款違反平等互惠原則者**。例如：契約約定實付房屋面積較約定面

積增加時，消費者需補價額；惟實付面積較少時，卻不減少價金，有違平等互惠原則。

- (2) 條款與其所排除不予適用的任意規定的立法意旨顯相矛盾者。
- (3) 契約的主要權利或義務，因受條款的限制，致契約的目的難以達成者。例如：店家公告「貨物出門，概不退換」，剝奪消費者之瑕疵擔保權利，並導致契約之目的難以達成，該約款顯失公平。

(四) 定型化契約條款是否違反平等互惠原則，應如何判斷？

企業經營者在定型化契約中所用的條款，應本平等互惠的原則，如違反平等互惠的原則時，依消費者保護法第12條規定，即推定其顯失公平。消費者保護法施行細則第14條並補充規定其判斷標準為：定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：

1. 對待給付不相當：當事人間的給付與對待給付顯不相當者。
2. 危險分配不合理：消費者應負擔非其所能控制的危險者。
3. 違約責任不相當：消費者違約時，應負擔顯不相當的賠償責任者。
4. 其他不相當情事：其他顯有不利於消費者的情形者。

(五) 定型化契約條款如有疑義時，應如何解釋？

1. 由於定型化契約條款是由企業經營者所預先擬定，因此該等條款常有偏重企業經營者的利益，或因條款文字艱深、內容曖昧不明，導致消費者與企業經營者常會有不同的預期結果發生。
2. 為保障在磋商上居於劣勢而常不能就定型化契約條款為充分思慮的消費者利益，消費者保護法遂於第11條第2項明文規定：「定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者的解釋。」作為個案解釋的依據。

(六) 定型化契約「範本」與「應記載及不得記載事項」的法律效力為何？

1. 「契約範本」只是參考用，並不具法律拘束效力，但是仍建議消費者可依各中央主管機關的契約書範本與業者協商作為契約內容。
2. 至於「定型化契約應記載或不得記載事項」的規定就具有相當的法律效力，如果消費者與業者所簽訂的定型化契約，有違反應記載或不得記載事項的條款，就可視為無效。
3. 如果消費者發現，中央主管機關公告應記載的事項，卻沒有記載在消費者與業者所簽定的定型化契約中，依法仍可認為屬於契約的內容，這些內容是受到法律保障的。
4. 消費者如果遇到業者使用的契約，違反定型化契約應記載或不得記載的事項時，除了可向消保官申訴外，也可依公告事項來主張權利。

(七) 定型化契約條款和個別磋商條款有什麼差別？

消費者保護法所謂「定型化契約條款」，係指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款；至於「個別磋商條款」，則係指契約當事人間個別磋商而合意之契約條款。二者之差異與適用原則如下：

- (1) 定型化契約條款：凡由契約當事人一方預先擬為作為交易使用的契約條款，均稱為定型化契約條款，消費者對該條款難有討價還價請求修改的空間，所以可能對消費者不利。
- (2) 個別磋商條款：凡是經過契約當事人透過個別磋商然後雙方同意的契約條款，均稱為個別磋商條款，與定型化契約條款係由業者單方面決定條款內容的情形不同，較符合契約自由原則，對消費者較為有利。
- (3) 就個別磋商條款而言：該條款是一種經過契約雙方當事人磋商合意

後的約定，在磋商過程中，雙方均有修改條款內容的心理及準備，且已實質上就條款的內容互相表示意思，並達成合意，符合契約自由的精神，與定型化契約條款並未經過雙方磋商程序的情形不同。個別磋商條款主要是用來與定型化契約條款相互區隔，事實上就是依照一般契約訂定程序所約定的條款，於當事人有相當交涉機會及交涉能力，而具個別性。

- (4) 原則：定型化契約中的定型化契約條款抵觸個別磋商條款的約定者，應優先適用個別磋商條款，以保障消費者的權益。
- (5) 例外：定型化契約中的個別磋商條款，如果其內容比中央主管機關公告之定型化契約應記載或不得記載事項的內容對消費者較為不利，而消費者於磋商契約條款時不知道政府公告之同類定型化契約應記載事項有優於個別磋商條款之情形下，仍應以定型化契約應記載或不得記載事項的內容為準，以免消費者受害。

(八) 如果定型化契約條款有部分無效情形時，是否影響整份契約的成立及效力？

1. 定型化契約條款構成契約的內容後，原則上如果已經符合平等互惠原則及誠信原則，且對於消費者沒有顯失公平的情形時，即要承認它的效力。
2. 如果定型化契約部分條款有無效的情形時，依照消費者保護法第16條規定，契約仍然可以成立：定型化契約條款有一部無效或不構成契約內容的一部分時，如果除去該無效的部分，契約仍然可以成立時，該契約的其他部分，仍然為有效，也就是說，原則上不影響該契約的成立。除非該契約的其他部分，也經認定對於當事人的一方有顯失公平的情形時，該契約才會歸於全部無效。

(九) 消費者於訂立定型化契約前，可否要求審閱契約？何謂定型化契約的合理審閱期間？違反合理審閱期間的規定效力如何？

1. 企業經營者依照消費者保護法第11條之1規定，企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有**30日以內的合理期間**，供消費者審閱全部條款內容。違反契約審閱期間之規定者，該定型化契約條款不構成契約的內容。但消費者得主張該條款仍構成契約的內容。(註：各目的事業主管機關已就爭議較多之行業訂有定型化契約審閱期間，詳參各類定型化契約範本。)
2. 意義說明如下：
 - (1) **應給予消費者合理審閱期間**：消費者於訂立定型化契約前，可要求企業經營者提供合理的契約審閱期間，以供消費者就定型化契約條款為足夠的思慮，進而決定是否要締約。唯有如此才能適切符合契約自由的精神，並實現實質的契約正義。
 - (2) **合理審閱的期間**：定型化契約合理審閱期間的長短，應參酌定型化契約條款的重要性、涉及事項多寡與複雜程度等事項，就實際需要情形予以個案決定，以保持彈性。必要時，中央主管機關亦得選擇特定行業，公告定型化契約的審閱期間，作為該行業統一遵行的依據。
 - (3) **違反合理期間的效力**：企業經營者如違反有關合理審閱期間的規定者，由於影響消費者無法就定型化契約條款為足夠思慮的機會，對消費者恐為不利，故明定該條款原則上不構成契約的內容，以保障消費權益。但消費者認為可以接受時，得主張該條款仍構成契約的內容。
 - (4) 企業經營者以「定型化契約條款」使消費者拋棄審閱期間者，無效。

(十) 定型化契約條款依正常情形顯然不是消費者所能夠預見，它的效力如何？

定型化契約條款原則上應以消費者在正常情形下可以預見者為限，消費者始受到該條款的拘束。如果該條款在正常情形顯然不是消費者可以預見者，應該依照實際情形予以個案認定。分別說明如下：

1. 定型化契約條款未記載於契約中者：定型化契約條款如未經記載於定型化契約中，而依正常情形顯然不是消費者所可以預見的，依照消費者保護法第14條規定，該條款不構成契約的內容，消費者可以主張不受該條款的拘束。
2. 定型化契約條款經記載於契約中者：定型化契約條款如經記載於契約中者，即屬消費者所可以預見，原則上消費者即應該受到它的拘束。但是如因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款均不構成契約的內容，但消費者認為可以接受時，得主張該條款仍構成契約的內容。

(十一) 企業經營者使用的定型化契約，如已經給消費者合理審閱期間，它的效力如何？

1. 企業經營者使用定型化契約者，在與消費者訂立定型化契約前，應給與消費者30日以內的合理期間，供消費者審閱全部條款內容，否則該條款不構成契約的內容。所稱「合理審閱期間」，並非必為30日，通常需視買賣標的之內容物、定型化契約涉及事項之多寡及複雜程度等事項，依個案判斷。目前中央主管機關已針對多種消費類型公告定型化契約之合理審閱期間，相關規定可向中央主管機關或行政院消費者保護處網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw/>)、臺中市政府消費者保護園地網站 (<http://www.consume.taichung.gov.tw/>) 查詢。
2. 如果企業經營者已經給予消費者合理審閱期間者，則會發生如下的效力：
 - (1) 該條款構成契約的內容：企業經營者既已給與消費者合理審閱期間，消費者已可就定型化契約條款為充分的考慮，原則上該條款

可以構成契約的內容。但是該條款如有因字體等情事，導致消費者難以注意其存在或辨識的情形，除消費者認同該條款，否則該條款不構成契約的內容。〈消費者保護法施行細則第12條〉

(2) **該條款的效力問題**：該條款構成契約內容後，才可以進一步討論它的效力。其有關效力問題仍然應該受到消費者保護法有關規定的規範，**除具有下列無效情形外，該條款原則上應為有效**：

- ① 該條款違反誠信原則〈含平等互惠原則〉，對於消費者顯失公平的情形時，無效。〈消費者保護法第12條〉
- ② 定型化契約條款與個別磋商條款發生抵觸的情形時，定型化契約條款的抵觸部分無效。〈消費者保護法第15條〉
- ③ 該條款有部分無效時，契約並非當然全部無效，僅在對當事人之一方顯失公平的情形之下，該契約始全部無效。〈消費者保護法第16條〉

(十二) 定型化契約條款如因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款效力如何？

由於定型化契約條款規定是否合理公平，攸關消費者的權益甚大，而企業經營者常以極小的字體印刷，致消費者難以清楚辨識。為保障消費者的權益，於是在消費者保護法施行細則第12條明文規定：「定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約的內容。但消費者得主張該條款仍構成契約的內容。」其意義如下：

1. **適用範圍**：該定型化契約條款無論是否記載於定型化契約中，均有本規定的適用。
2. **要件**：限於消費者因該條款的字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識的情形，消費者才可以主張。
3. **效力**：該條款不構成契約的內容，除非消費者認為有需要，自己主張該條款仍構成契約的內容，否則消費者可以不受該條款的拘束。而企業經營者也不得以已給予消費者合理審閱期間為由，主張消費者應受該條款的拘束。

(十三) 企業經營者使用的定型化契約，如經中央主管機關事前審核通過者，是否得排除消費者保護法關於定型化契約規定的適用？

1. 企業經營者使用的定型化契約，即使經過中央主管機關的事前審核通過，仍不得排除消費者保護法關於定型化契約規定的適用。
2. 主要係因中央主管機關的事前核准，只是政府機關與使用定型化契約條款之企業經營者間行政法上的管理關係，而企業經營者與消費者間，因使用該條款所生者，是一種私法關係，屬於消費者保護法的規範事項，二者不得混為一談。
3. 因此，定型化契約條款雖經中央主管機關核准，但是該條款如有消費者保護法第12條所定的情形，該條款仍為當然無效。

(十四) 目前中央主管機關已公告「定型化契約範本」、「定型化契約應記載及不得記載事項」各有哪些？如何取得？

1. 行政院消費者保護委員會已檢討完成數十種定型化契約範本，大致有：人壽保險、國內外旅遊、個人購車或購屋貸款、手術、麻醉及住院、預售屋買賣、汽車買賣、電器買賣、有線電視系統、有線電視節目播送系統及其他等項目。
2. 另外，中央主管機關亦選擇數十種行業公告定型化契約應記載及不得記載事項，包括：文教補習、休閒旅遊、車輛房屋、金融保險、保育教養、運輸通信、電視育樂、電腦電器、醫療保健、殯葬禮儀及禮券等消費類型。
3. 當消費者與企業經營者協商訂定契約時，建議先參考中央主管機關公告之定型化契約範本及應記載及不得記載事項。這些文件可向中央主管機關或行政院消費者保護處網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw/>)、臺中市政府消費者保護園地網站 (<http://www.consume.taichung.gov.tw/>) 查詢。