

中華民國 102 年 1 月 14 日  
文化部公告 文藝字第 1012050856 號

主 旨：預告訂定「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」。

依 據：行政程序法第一百五十四條第一項。

公告事項：

- 一、訂定機關：文化部。
- 二、訂定依據：消費者保護法第十七條第一項。
- 三、「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」草案如附件。本案另載於本部資訊網（網址：<http://www.moc.gov.tw>），「文化法規」網頁。
- 四、對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報隔日起 7 日內陳述意見或洽詢：
  - (一) 承辦單位：文化部藝術發展司
  - (二) 地址：臺北市中正區北平東路 30-1 號
  - (三) 電話：02-3343-1982
  - (四) 傳真：02-2322-3247
  - (五) 電子郵件：ycw@moc.gov.tw

部 長 龍應台

### 藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項草案總說明

觀賞藝文展覽活動已成為國人休閒娛樂活動之重心之一，然因藝文展覽衍生之票券消費糾紛事件，亦有增多之勢。為健全藝文展覽產業之發展，並合理保障消費者權益，本部爰依據消費者保護法第十七條第一項規定「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」，針對藝文展覽票券消費上所涉重要事項，擬具「藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」（草案），作為企業經營者與消費者雙方訂立契約之依據。

本應記載及不得記載事項（草案）研訂之主要目的，即在於維護企業經營者與消費者定型化契約之平等互惠，針對現今藝文展覽票券之主要消費問題預先進行重點規制，以提升消費者對於整體藝文環境之信賴。規範內容除力求契合藝文展覽之特性與實務狀況，並兼顧消費者權益之保障及藝文展覽產業之持續發展等重要價值，藉以促進我國藝文展覽產業之健全發展。本草案共計十四點，其中應記載事項共八點，不得記載事項共六點，其重點如次：

應記載事項：

- 一、契約審閱權。（前言）
- 二、藝文展覽票券之定義。（前言）
- 三、企業經營者資訊。（第一點）
- 四、銷售資訊（第二點）

- 五、展覽內容。(第三點)
- 六、付款方式。(第四點)
- 七、票券交付。(第五點)
- 八、退票機制。(第六點)
- 九、入場規範。(第七點)
- 十、消費爭議處理。(第八點)

不得記載事項：

- 一、單方契約變更之禁止。(第一點)
- 二、終止契約及賠償責任免除。(第二點)
- 三、消費者之契約解除或終止權。(第三點)
- 四、故意及過失責任免除。(第四點)
- 五、履行輔助人責任免除。(第五點)
- 六、廣告責任。(第六點)

### 藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項草案

#### 應記載事項

前 言	說 明
本契約於中華民國____年____月____日經消費者審閱____日(不得少於一日)。	依消費者保護法第十一之一條規定,「企業經營者與消費者訂立定型化契約前,應有三十日以內之合理期間,供消費者審閱全部條款內容」。為維護消費者知的權利,使其於訂立定型化契約前,有充分了解定型化契約條款之機會,「藝文展覽定型化契約應記載及不得記載事項」(草案)爰依消費者保護法第十一之一條,明定企業經營者應訂有不得少於一日之契約審閱期間,供消費者審閱全部條款內容。並規定違反之企業經營者,其所定之條款將不構成契約之內容。
本事項所稱藝文展覽票券,指針對藝文物品及其他藝文創作展覽所公開販售並向消費者收取對價之記名式(或無記名式)證券。但其他目的事業主管機關另有規定者,不在此限。	明定藝文展覽票券之定義,以確認本契約得適用之範圍。
規 定	說 明
一、企業經營者資訊	一、為使消費者知悉其所訂定契約之對象,爰

<p>企業經營者應載明名稱、負責人、聯絡方式（電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線）及營業所所在地地址。</p>	<p>明定企業經營者應載明自身相關資訊，包括企業名稱、負責人、聯絡方式（含電話、傳真、網址、電子信箱、服務專線）及營業所所在地地址等資訊，俾使消費者瞭解。</p> <p>二、本應記載事項所稱之企業經營者，係指藝文展覽之主辦單位、團體等為主。</p>
<p>二、銷售資訊</p> <p>企業經營者應載明藝文展覽票券之票價、展覽時間、展覽地點、展覽名稱、銷售方式、預售期間、優惠方案及其他應告知消費者之事項。</p>	<p>明定企業經營者負有說明票券銷售資訊之義務，包括票價、展覽時間、展覽地點、展覽名稱、銷售方式、預售期間及有無提供優惠方式等，提供消費者充分與正確之資訊，以維護交易之公平。</p>
<p>三、展覽內容</p> <p>企業經營者應確保合於宣稱內容之展出。</p> <p>企業經營者之廣告就展覽內容所為之說明或保證，消費者得據此而為主張。</p> <p>藝文展覽之主要內容，於展出首日前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知消費者並以明顯方式公告之。企業經營者並應說明變動主要內容之理由。</p> <p>企業經營者依前項規定通知並公告者，消費者得於入場前要求全額退費。未依前項規定通知或公告者，於觀覽結束後，消費者仍得要求全額退費。</p>	<p>一、明定企業經營者負有確保合於宣稱內容展出之義務。</p> <p>二、依消費者保護法第二十二條規定，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。本應記載事項爰依上開規定明定企業經營者應使其所提供之展出內容與廣告相符。</p> <p>三、明定展出內容發生變動時，企業經營者負有向消費者以適當方式通知之義務，並公告周知，俾使消費者知悉，以杜紛爭。</p> <p>四、明定因可歸責於企業經營者，致展出內容發生變動時，消費者得依其意願選擇不觀賞之權利，並得請求退費。另規定企業經營者違反前項通知義務之效果。</p>
<p>四、付款方式</p> <p>本藝文展覽票券之費用共計新臺幣（以下同）___元。除本契約另有約定外，雙方不得要求增減費用。</p> <p>甲方得依下列方式之一繳付費用：</p> <p><input type="checkbox"/>現金。</p> <p><input type="checkbox"/>信用卡。</p> <p><input type="checkbox"/>支票。</p> <p><input type="checkbox"/>其他：</p>	<p>為提供消費者充分與正確之資訊，以維護交易之公平，明定企業經營者負有提供付款方式說明之義務。另所列票券費用，依法應已含稅。</p>

<p>五、票券交付</p> <p>票券交付方式如下：</p> <p><input type="checkbox"/>購票處。</p> <p><input type="checkbox"/>郵寄。</p> <p><input type="checkbox"/>現場取票。</p> <p><input type="checkbox"/>超商取票。</p> <p><input type="checkbox"/>其他：</p>	<p>為使消費者對於票券交付方式與交付時間有充分之瞭解，資以防杜爭議，爰明定企業經營者負有提供票券交付方式之說明義務。</p>
<p>六、退票機制</p> <p>企業經營者應提供藝文展覽票券退票機制並詳加說明。</p> <p>消費者於藝文展覽結束前，得向企業經營者申請退票。</p> <p>消費者申請退票者，企業經營者收取之手續費不得逾____元（超過票面金額百分之十者，以百分之十為限）。但申請退票之事由不可歸責於消費者時，不得收取手續費。</p>	<p>一、明定企業經營者負有提供票券退票機制之義務。</p> <p>二、參酌目前國內之藝文展覽實務，退票情形並不多見，但多數業者仍提供消費者相關退票機制，爰明定企業經營者應提供藝文展覽票券退票機制並詳加說明。另考量企業經營者處理消費者退票申請可能產生之成本，爰亦明定消費者申請退票者，企業經營者得收取一定金額之手續費，但以票面金額百分之十為上限。另退票之事由，如不可歸責於甲方（如因天災、事變），導致展覽取消或延後時，乙方不得收取手續費，始符公平。</p>
<p>七、入場規範</p> <p>企業經營者得於維護藝文展覽品質及觀賞者權益之必要範圍內，訂立入場規範並於明顯處（售票處、入場處或網站）公告之。</p> <p>各場次之進場人數不得超出該展覽場所之容留人數管制總量。</p>	<p>一、明定企業經營者得訂立入場規範，以維護展覽品之保存、安全、展覽場內觀賞之氣氛、觀賞品質及其他觀賞之消費者之權益。又為使前往觀賞之消費者得以知悉相關規範，明定企業經營者應以適當方式公告之，俾使消費者知悉並遵守。</p> <p>二、為維護觀覽品質，並確保公共安全，明定企業經營者於各場次之進場人數不得超過該場所之容留人數管制總量，俾能確保消費者觀賞權益，並兼顧公共安全。</p>
<p>八、消費爭議處理</p> <p>企業經營者應載明消費爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。</p>	<p>消費者保護法第五條規定，政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。本應記載事項爰依上開規定，明定企業經營者負有提供消費爭議處理機制相</p>

	關資訊之義務。
--	---------

不得記載事項

規 定	說 明
<p>一、單方契約變更之禁止</p> <p>不得記載企業經營者得單方變更契約內容。</p>	<p>按定型化契約之訂立，應秉平等互惠及誠信原則，爰為保障消費者之權益，明定企業經營者不得記載其得單方變更契約內容。</p>
<p>二、終止契約及賠償責任免除</p> <p>不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。</p> <p>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。</p>	<p>一、按消費者保護法第十二條規定，定型化契約條款違反平等互惠原則，推定其顯失公平，契約無效。次按消費者保護法施行細則第十四條規定，當事人間之給付與對待給付顯不相當者、消費者應負擔非其所能控制之危險者、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者及其他顯有不利於消費者之情形者，皆係違反平等互惠原則。本不得記載事項，爰依上開規定，明定企業經營者不得任意終止或解除契約，俾資保障消費者權益並符合消費者保護法規定之意旨。</p> <p>二、次按預先免除契約終止或解除時所應負之賠償責任，亦屬上開規定所稱顯失公平之情事，爰本不得記載事項進一步明定企業經營者不得預先免除其賠償責任。</p>
<p>三、消費者之契約解除或終止權</p> <p>不得記載消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。</p>	<p>按消費者保護法第十二條規定，定型化契約條款違反平等互惠原則，推定其顯失公平，契約無效。本不得記載事項爰依該條規定，明定企業經營者不得使消費者拋棄或限制依法享有之契約解除權或終止權。</p>
<p>四、故意及過失責任免除</p> <p>不得記載企業經營者得預先免除故意及過失責任。</p>	<p>本不得記載事項明定企業經營者不得預先免除故意及過失責任，以保障消費者權益。</p>
<p>五、履行輔助人責任免除</p> <p>不得記載企業經營者得預先免除對履行輔助人所負責任。</p>	<p>明定企業經營者不得預先免除其對履行輔助人所生責任。本不得記載事項所稱之履行輔助人，包括展覽場地提供者、代為售票之售票中心或售票單位等皆屬之。</p>

<p>六、廣告責任</p> <p>不得記載企業經營者之廣告不構成契約之內容，亦不得記載廣告僅供參考。</p>	<p>消費者保護法第二十二條規定，企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。本不得記載事項爰依上開規定，明定企業經營者不得記載廣告不構成契約之內容或僅供參考，以維護交易公平，並保障消費者權益。</p>
--	---