

商店倒閉未獲履約，把握期限向發卡銀行申請疑義帳款，爭取退還款項

日期：104-04-28 資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)表示，消費者以信用卡刷卡付款，倘企業經營者未依約交付商品或履行服務，可依現行「信用卡定型化契約範本」規定，向發卡銀行申請疑義帳款，經一定程序後，收單銀行將退還已繳之卡款。

陳小姐於去(103)年5月4日至世貿家具展向富迎門國際家具公司(簡稱富迎門公司)購買家具，並以信用卡刷卡支付定金新台幣(下同)6萬元，雙方約定於今(104)年房屋裝潢完畢後交付家具。今年1月9日媒體披露富迎門公司倒閉，陳小姐如果提出信用卡疑義帳款之申請，有索回刷卡定金6萬元之機會，故行政院消保處協助消費者向發卡銀行申請疑義帳款。同時，該處亦呼籲其他受害消費者，儘速向所屬發卡銀行申請疑義帳款，以維護自身權益。

依據現行信用卡定型化契約範本第11條及第13條規定(如附註)，持卡人使用信用卡，預定商品或服務未獲提供時，應先向特約商店尋求解決；如無法解決時，檢具相關證明文件，請求發卡機構就該筆交易，依各信用卡組織之作業規定，向收單機構(提供刷卡機機構)或特約商店主張扣款，並得就該筆交易對發卡機構暫停付款。惟消費者應注意各家國際組織對申請疑義帳款之期限不同，多數國際組織規定，當服務或商品未提供時，申請疑義帳款需於交易清算日或商品、服務約定提供日起120日曆日，且追溯時間不得超過交易清算日之540日曆日，各家規定詳載於附件。

行政院消保會呼籲以信用卡購買商品或服務，如店家未能履約，應於第一時間向發卡銀行詢問，並備齊相關文件，儘速辦理疑義帳款之申請，維護自身的權益。如發生消費糾紛時，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或院網站(www.cpc.ey.gov.tw)進行線上申訴，以保障自身權益。

附註:信用卡定型化契約

第十一條 (暫停支付)

持卡人如與特約商店就有關商品或服務之品質、數量、金額，或與委託辦理預借現金機構就取得金錢之金額有所爭議時，應向特約商店或委託辦理預借現金機構尋求解決，不得以此作為向貴行拒繳應付帳款之抗辯。

持卡人使用信用卡時，如符合各信用卡組織作業規定之下列特殊情形：如預訂商品未獲特約商店移轉商品或其數量不符、預訂服務未獲提供，或於自動化設備上預借現金而未取得金錢或數量不符時，應先向特約商店或辦理預借現金機構尋求解決。如無法解決時，應於繳款截止日前(註：各銀行得視自行狀況酌予延長，但應明定於契約中)，檢具貴行要求之相關證明文件，請求貴行就該筆交易以第十三條帳款疑義處理程序辦理，不受前項約定之限制。

持卡人使用信用卡進行郵購買賣或訪問販賣交易後，依消費者保護法第十九條規定向特約商店解除契約者，準用前項之約定。

第十三條 (帳款疑義之處理程序)

持卡人於當期繳款截止日前(註：各銀行得視自行狀況酌予延長，但應明定於契約中)，如對交

易明細暨帳款通知書所載事項有疑義，得檢具理由及貴行要求之證明文件（如簽帳單或退款單收執聯等）通知貴行，或請求貴行向收單機構調閱簽帳單或退款單，或請求貴行就該筆交易依各信用卡組織之作業規定，向收單機構或特約商店、辦理預借現金機構主張扣款，並得就該筆交易對貴行暫停付款。

持卡人未依前項約定通知貴行者，推定交易明細暨帳款通知書所載事項無錯誤。

因發生疑義而暫停付款之帳款，如經貴行證明無誤或因非可歸責於貴行之事由而不得扣款時，持卡人於受貴行通知後應立即繳付之，並自原繳款期限之次日起，以年息百分之 計付利息予貴行（註：各銀行得視本身資金成本自行約定是否收取利息或其計算方式，但應明定於契約中，惟不得高於循環信用利率）。如有請求貴行向收單機構調閱簽帳單或退款單時，並應給付貴行調閱簽帳單手續費，國內消費為每筆新台幣 元，國外消費為每筆新台幣 元。（註：各銀行得視其狀況自行約定是否收取調閱簽帳單手續費，但應明定於契約中）