

## 法務部矯正署東成監獄食品類商品訂購退換貨作業須知

根據「消費者保護法」第 19 條及「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條規定，本監自營產品之食品類商品（含冷凍、常溫包裝類），例如：肉包、饅頭、麵包、蛋糕等屬「易於腐敗、保存期限較短」之商品，不適用 7 日鑑賞期退貨權益。為維護食品衛生安全與公平交易原則，特訂定以下退換貨說明：

### 一、可受理退換貨情形：

- (一) 商品運送過程中失溫導致變質。
- (二) 包裝明顯破損、滲漏。
- (三) 非訂購品項或數量錯誤。
- (四) 商品本身瑕疵（如異物、腐敗、氣味異常）經查屬實者。

### 二、不予受理情形：

- (一) 拆封或食用後因個人口味、氣味、食感等主觀因素提出異議。
- (二) 非依照保存方式造成品質變化（如須冷凍冷藏而常溫放置、退冰再冷凍）。
- (三) 超過通知時效（收貨 24 小時內）未檢附佐證照片者。
- (四) 商品已逾保存期限。

三、申請流程：訂購者如發現商品瑕疵，應於收貨後 24 小時內，將問題商品拍照存證，並以書面或電話通知本監作業科（附原始訂單及收據影本）。

四、本監作業科將於 3 個工作日內完成初步確認，必要時派員查驗或請對方單位協助詳細敘明事證。經查屬實者，依實際損失情況予以更換或折抵款項；如無瑕疵或為非可歸責於本監之事由，恕不受理退換。

### 五、聯絡方式

東成監獄作業科

電話：089-570380

E-mail：[wachyu@moj.gov.tw](mailto:wachyu@moj.gov.tw)