



零售業等網路交易定型化契約規範 新制說明暨產業意見交流座談

資策科技法律研究所

簡報人：郭戎晉組長

2016年8月8日



網路交易定型化契約之法律爭議



網路交易定型化契約之規範沿革-確認機制及契約履行

實務案例

結語

電子商務與消費者保護法的發展(1/7)

- 1994年消費者保護法正式施行
- 1997年行政院消保會函釋
- 2001年電子商務消費者保護綱領
- 2003年消保法修正(正式規範電子商務)
- 2005年網路交易指導原則
- 2007年消保法修正草案
- 2011年零售業等網路交易定型化契約應記載不得記載事項
- 2013年消保法修正草案
- 2015年消保法修正通過

網路全面開放
商業使用

網路泡沫化
Web 2.0

行動商務

電子商務相關法律規範(2/7)



資訊處理

- 使用者身分認證
- 個人資料之蒐集、利用
- 個人資料外洩
- 資訊安全
- 內容管制



交易保護

電子商務活動

法律效力

- 電子文件效力
- 電子簽章效力
- 行為能力認定

爭端與救濟

產業趨勢

網路交易、網路購物屬於其中一部分

- 行動商務+創新應用
- 微型產業
- 網路事業結合
- 實體與虛擬事業結合
- 網路交易課稅
- 網路商品販售限制
- 網路商品刊登限制

- 法定猶豫期
- 定型化契約
- 標價錯誤
- ISP責任釐清
- 薦證廣告

- 網路爭端解決機制
- 網路管轄權
- 電子票據之救濟
- 網域名稱爭議
- 跨國交易爭議

從Dell標錯價案談起(3/7)

下標、
付款!
契約成立?

	
Dell E1909W 19 吋寬螢幕平面顯示器	Dell E2009W 20 吋寬螢幕平面顯示器
原價 NTD 7,500	原價 NTD 7,999
線上折扣 NTD 7,000	線上折扣 NTD 7,000
線上折後價 NTD 500	線上折後價 NTD 999
包括增值稅和運費	包括增值稅和運費

資料來源：

<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20090730/31824671/>

(last visited July 29, 2016).



從Dell標錯價案談起(4/7)

戴爾標錯價9小時 恐損上億

數萬筆定單湧入 消保官：賣家取消契約要賠償

2009年06月27日蘋果日報

【楊芷茜、楊桂華、法庭中心／台北報導】以網路直銷著名的電腦商戴爾(DELL)電腦爆發史上最嚴重標錯價事件。前晚十時許戴爾官網販售的液晶螢幕及電腦價格竟「殺超大」、每款折價七千元，十九吋液晶螢幕最便宜每台僅五百元，戴爾至昨晨七時才更正售價，並表示會提供折扣給已下單顧客。網購業者估計期間近九小時至少已湧入數萬筆定單，若全出貨，戴爾損失恐逾上億元。

資料來源：

http://tw.nextmedia.com/applenews/article/IssueID/20090627/art_id/31741984 (last visited July 27, 2016).

二度
標錯價

戴爾不認訂單 補償折價券

工商時報 2009-07-03 | 【黃智銘／台北報導】

台灣戴爾於上周因為系統出錯，導致網站上銷售的NB、監視器標價出錯，台灣網友瘋狂湧入，總計訂單數量超過10萬台；昨日戴爾解決方案出爐，戴爾強調，並未對有錯誤價格的訂單表示接受，因此只願提供訂購的消費者在戴爾網站購物的折價券作為補償。

戴爾網購又出包 6萬NB打3折

中國時報 2009-07-06 | 【陳俊雄／北縣報導】

繼日前網購電腦螢幕出現大幅價差引發消費爭議後，美商戴爾電腦網站再度出包，將原價六萬多元的筆記型電腦，以三折價格出售，並傳出有人一口氣定下數千部，由於時值假日，這次烏龍筆電的訂購數目遠較上次多，但消費者也可能空歡喜一場。

資料來源：<http://tech.chinatimes.com> (last visited July 27, 2016).

從Dell標錯價案談起(5/7)

● 案件事實

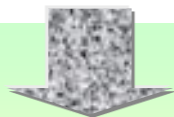
DELL公司分別於2009年6月和7月出現官網標示液晶螢幕、筆電等產品錯誤價格，引起當時民眾下標、付款，然DELL事後拒絕出貨，只願支付買家折價券作為補償，當時消費者在各地法院提起近十件官司，要求DELL履約，各地判決結果不一。

● 法院判決

法院	案號	判決結果	理由
臺北地院	99,消簡上,1 99,訴,559	契約成立	雙方意思表示合致，契約成立
臺南地院	98,訴,1009		
高雄地院	99,小上,27 (高雄簡易庭98年度雄小字第2762號)	契約不成立	上訴人表示欲訂購系爭商品，並付款之行為，方屬要約，而認定兩造間就系爭商品之買賣契約，尚未成立，故上訴人請求被上訴人應履行出賣人之責任，交付系爭商品，並無理由

網路交易定型化契約應記載及不得記載事項(6/7)

整合消費者保護、定型化契約、電子商務、民法及個人資料保護等相關法令，針對現今網路交易契約主要問題進行規制



應記載事項

- 一、企業經營者資訊
- 二、定型化契約解釋原則
- 三、商品資訊
- 四、以電子文件為表示方法
- 五、確認機制
- 六、商品訂購數量上限
- 七、商品交付地及交付方式

- 八、付款方式說明
- 九、運費
- 十、退貨及契約解除權
- 十一、個人資料保護
- 十二、帳號密碼被冒用之處理
- 十三、系統安全
- 十四、消費爭議處理

不得記載事項

- 一、個人資料行使之權利
- 二、目的外之個人資料使用
- 三、單方契約變更之禁止
- 四、終止契約及賠償責任免除
- 五、消費者之契約解除權或終止權
- 六、廣告
- 七、證據排除
- 八、管轄法院

■ 零售業等網路交易定型化契約應記載事項第5點(現行法)

- 消費者依據企業經營者提供之確認商品數量及價格機制進行下單
- 企業經營者對下單內容，除於下單後二工作日內附正當理由為拒絕外，為接受下單。但消費者已付款者，視為契約成立

零售業等網路交易定型化契約應記載事項
第5點實務運作爭議(7/7)

1

正當理由
如何認定?

2

不同付款方式在
「已付款」認定
上之差異?

3

以「付款」作為
契約成立要件之
合理性?



網路交易定型化契約之法律爭議

網路交易定型化契約之規範沿革－
確認機制及契約履行



實務案例

結語

98年Dell網售電腦標錯價案等

「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」

99年6月21日經濟部公告，100年1月1日正式實施

「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」

100年和101年實務爭議漸漸出現

1. 應記載事項第5點但書「但消費者已付款者，視為契約成立」
2. 應記載事項第10點退貨及契約解除權(消費者保護法修正條文第19條之2，如商品或服務之性質屬易腐壞或可複製等情形，解約對企業經營者顯失公平者，中央主管機關得報請行政院核定後，公告排除適用

103年7月8日消保處會議記錄結論

關於網路交易「確認及再確認機制」之立法例，就「應記載事項」第5點作通盤檢討修正並提出具體條文

104年5月24日線上諮詢會議綜整修正重點，提交經濟部匯整中

主要修正內容包含：

- (一) 刪除第五點第二項但書，並明訂企業經營者通知內容。
- (二) 在消保團體建議下，新增第五點第三項有關未通知之效力。
- (三) 於說明理由列舉業者建議之實務作法。

105年5月11日經濟部預告修正

消費者保護法授權目的事業主管機關訂定(2/9)

消費者保護法

- 網購適用消保法(2(10))
- 個人賣家(函)
- 企業揭露義務(4)
- 七日猶豫期(19,19-1)
- 通訊交易解除權合理例外情勢適用準則
- 處罰條款(新57-2)

定型化契約

- 如網路使用者條款
- 消保法第11條-第17條
- 違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效(消11-1)
- 有利消費者解釋
- 應記載及不得記載事項

零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項

應記載事項(14)

- 企業經營者資訊
- 定型化契約解釋原則
- 商品資訊
- 電子文件
- **確認機制**
- 商品訂購數量上限
- 商品交付地和方式
- 付款方式
- 運費
- 退款和契約解除權
- 個資保護
- 帳密冒用
- 系統安全
- 消費爭議處理

不得記載事項(8)

- 個資行使權利限制
- 目的外個資使用
- 單方契約變更禁止
- 企業責任免除
- 消費者終止權限制
- 廣告
- 證據排除
- 管轄權限制

105年新修正條文總說明(3/9)

- 「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」自一百年一月一日生效施行以來，迄今已逾五年，惟實務上針對第五點（確認機制），除第一項規定因實務操作方式未臻明確而產生消費爭議外，另又因科技化發展改變消費環境，**第二項但書規定於信用卡付款時，亦出現消費者下單與實際扣款時間差，造成「已付款」時點之認定爭議，爰擬具「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項修正草案」。**主要修正說明：

一、**第一項明定「契約履行及確認機制」**，為降低履約爭議之發生，並保障消費者權益，爰參考歐盟消費者權利保護指令第八條第二項、英國二〇一三年消費契約法第十六條、德國民法第三百十二條等內容，於本點前段規定企業經營者就消費者訂購流程，應提供商品之種類、數量及價格等之確認機制。又企業經營者就其與消費者所訂立之契約，按民法之規定本應依契約內容履行，為使消費者瞭解此一原則，特於本點後段予以宣示。

二、**第二項刪除。**

105年新修正條文對照(4/9)

修正條文	現行條文
<p>五、<u>確認機制及契約履行</u></p> <p>企業經營者應於消費者訂立契約前，<u>提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。</u></p>	<p>五、<u>確認機制</u></p> <p>消費者<u>依據</u>企業經營者<u>提供之確認商品數量及價格機制進行</u>下單。</p> <p><u>企業經營者對下單內容，除於下單後二工作日內附正當理由為拒絕外，為接受下單。但消費者已付款者，視為契約成立。</u></p>

網路交易定型化契約之規範沿革-

105年新修正條文說明(5/9)

說明

- 一、為降低履約爭議之發生，並保障消費者權益，爰參考歐盟消費者權利保護指令第八條第二項、英國二〇一三年消費契約法第十六條、德國民法第三百十二條等內容，**於本點前段規定企業經營者就消費者訂購流程，應提供商品之種類、數量及價格等之確認機制。**
- 二、又考量現行網路購物實務運作推陳出新，企業經營者有主打短時間到貨，亦有提供預購或訂購等各類不同服務型態，為周全保護消費者與兼顧企業經營者營運策略，**企業經營者就消費者所為之訂購，其確認機制除應遵循本事項要求之外，亦得依消費型態或經營上之需求，納入其他網路交易消費者保護之必要資訊**，諸如告知嗣後查詢服務方式，或使消費者知悉預定出貨期程等相關重要事項。
- 三、企業經營者就其與消費者所訂立之契約，按民法之規定本應依契約內容履行。為使消費者瞭解此一原則，特於本點後段予以宣示。至於契約之成立及履行之各項法定要件與效力，以及履約之消費者保護事項，**皆已於民法及消費者保護法規定，應回歸適用之**，考量本應記載事項之性質，於此不另行規定。

105年新修正條文說明(6/9)

■ 「定型化契約」定義與重要規定

1. 定義規定於民法第 247-1 條前段、消保法第 2 條第 7 款
2. 消保法第 17 條...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。違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。...
3. 消費者保護法施行細則第15條
...中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。

民法第 153 條

當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

新修正第五點 企業經營者應注意!

✓訂立契約前

提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制

如告知嗣後查詢服務方式，或使消費者知悉預定出貨期程等

✓契約成立後，確實履行契約





網路交易定型化契約之法律爭議

網路交易定型化契約之規範沿革-確認機制及契約履行

實務案例



結語

我國電商都有完整購物流程，包含確認商品、數量和價格

挑選欲購買之商品

- 選擇商品種類及數量並放入購物車
- 若選擇不同的配送方式，隨行購物車將顯示於指定的購物車中

登入會員

- 填入帳號、密碼及頁面上認證碼，點選登入
- 若尚未加入會員，點選「註冊」加入會員

確認配送和購物車商品

- 選擇配送方式
- 確認商品、樣式、金額等資訊，確認無誤後，請點選下方「結帳」按鈕

填寫訂單資訊與付款

- 填寫收件資料、選擇發票類型
- 選擇付款方式、完成後按下確認鍵

說明

- 一、為降低履約爭議之發生，並保障消費者權益，爰參考歐盟消費者權利保護指令第八條第二項、英國二〇一三年消費契約法第十六條、德國民法第三百十二條等內容，於**本點前段規定企業經營者就消費者訂購流程，應提供商品之種類、數量及價格等之確認機制**。
- 二、又考量現行網路購物實務運作推陳出新，企業經營者有主打短時間到貨，亦有提供預購或訂購等各類不同服務型態，為周全保護消費者與兼顧企業經營者營運策略，**企業經營者就消費者所為之訂購，其確認機制除應遵循本事項要求之外，亦得依消費型態或經營上之需求，納入其他網路交易消費者保護之必要資訊，諸如告知嗣後查詢服務方式，或使消費者知悉預定出貨期程等相關重要事項**。
- 三、企業經營者就其與消費者所訂立之契約，按民法之規定本應依契約內容履行。為使消費者瞭解此一原則，特於本點後段予以宣示。至於契約之成立及履行之各項法定要件與效力，以及履約之消費者保護事項，皆已於民法及消費者保護法規定，應回歸適用之，考量本應記載事項之性質，於此不另行規定。

確認機制
(種類、數量、價格
確認)

- ① 商品交易頁面呈現之商品名稱、價格、內容、規格、型號及其他相關資訊，皆為您與本公司締結契約之一部分。您同意依據本公司所提供之確認商品數量及價格機制進行下單。
- ② 會員使用本網站進行交易時，應依據網站上所提供之確認商品數量及價格機制進行。
- ③ 本公司將就經會員確認之商品品項、數量、價格及其他重要資訊，提供確認通知予會員(如網頁直接顯示或寄發電子郵件)。

確認機制
(其他重要
資訊)

- ① 商品寄出時將寄一封出貨通知信給貴用戶，貴用戶可隨時至「查訂單」確認訂單最新資料，並可點選該筆訂單的「訂單明細」確認付款/訂購/出貨資訊等資料。

契約履行

- ① 契約成立後，將確實履行契約
- ② 各該商家將就其商品、服務或其他交易標的物之品質、內容、運送、保證事項與瑕疵擔保責任等，向您事先詳細闡釋與說明並履行。



網路交易定型化契約之法律爭議

網路交易定型化契約之規範沿革-確認機制及契約履行

實務案例

結語



企業經營者應落實資訊充分揭露

- 網路購物服務型態日新月異
- 企業經營者應透過明確契約約定，如：告知嗣後查詢服務方式、或使消費者知悉預定出貨期程等相關重要事項
- 落實資訊充分揭露，始能兼顧保護消費者與企業經營者營運策略之雙贏局面

契約解釋回歸民法和消保法規定

- 契約成立及履行之各項法定要件與效力，以及履約之消費者保護事項，均回歸民法及消費者保護法解釋，避免爭議



敬請指教，謝謝！



