

# 「零售業定型化契約應記載及不得記載事項」關於消費者權益議題

## 行政院消費者保護處 報告



# 大綱

壹、緣起及重要內容

貳、2014年修正草案

# 壹、緣起及重要內容

# 緣起

## 層出不窮的網路錯標價（以DELL電腦為例）

♪ 戴爾電腦公司98年6月25日至26日，官網上將19吋LCD螢幕、20吋LCD螢幕分別標價只賣500元、999元，折價7,000元，有人線上刷卡狂訂2,000台，粗估八個小時湧入43,000多筆訂單，訂購將近14萬台平面顯示器。該公司卻又在7月5日再度發生標錯價格的情事，於官網刊登一款筆電，有條件的只賣1萬8千多元，比原定價6萬900元便宜4萬多元，又引起網友下定近10萬台。戴爾電腦公司以價格錯誤為由，拒絕接受訂單與出貨，引起軒然大波。

# 緣起

## DELL案之行政措施

♪ 台北市政府：

♪ 對戴爾電腦公司遲遲未能合理補償兩次錯標事件消費者之行為，處以新台幣100萬元之罰鍰，並命該公司於函到2周內提出改善方案，對兩次錯標價格之特定商品，要求給予低於所有通路可取得售價85折之優惠方案。

♪ 兩度網拍標錯價，戴爾電腦公司同意提供兩次錯標事件之受害消費者為期1年的8折價補償方案，較台北市政府原先提出的85折要求更加優惠。

# 緣起

## DELL案之行政措施

♪ 行政院消保會（消保處前身）：

審查經濟部所研擬之「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」

♪ 【戴爾電腦公司在短時間內連續2次出包，入榜消費者文教基金會公佈「98年度十大消費新聞」】。



# 緣起

98年6月

網路標錯價事件，造成超量下單

例如：原價7500元液晶顯示螢幕，標價500元。原價7999元寬螢幕顯示器，標價999元。

98年7月

行政院消費者保護委員會第167次委員會議

要求經濟部依消保法第17條針對網路交易訂定定型化契約應記載及不得記載事項。

99年4月、6月

零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項

就網路交易契約成立、交易數量上限、履約與解約方式、及網路交易等其他義務，例如個人資料保護等作規定。

# 零售業等網路交易定型化契約 應記載及不得記載事項

♪ 經濟部以99年6月21日經商字第09902412200號公告「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」，自100年1月1日生效。

♪ 本公告適用於經濟部主管之零售業等，透過網路方式對消費者進行交易所訂立之定型化契約。不包括非企業經營者透過網路所進行之交易活動。適用本公告事項之網路交易活動，已適用其他「應記載及不得記載事項」者，於網路交易定型化契約之範圍，仍不排除本公告之適用。



# 零售業等網路交易定型化契約 應記載事項之重要內容1

## ♪ 三、商品資訊

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，為契約之一部分。

## ♪ 四、以電子文件為表示方法

交易雙方同意以電子文件作為表示方法。

## ♪ 五、確認機制

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 應記載事項之重要內容2

## ♪ 網路交易契約成立之時點（第5點第2項）

♪ 消費者進行下單係指消費者對企業經營者為要約（消費者為要約人），而企業經營者對要約（下單）內容，得於要約（下單）後二工作日內附正當理由拒絕其要約，使消費者之要約失其實質拘束力（承諾適格）。倘企業經營者未於消費者要約（下單）後二工作日內附正當理由拒絕其要約，企業經營者單純之沉默，即擬制其已對要約為承諾（接受下單），此時網路交易契約即為成立。惟倘消費者已向企業經營者付款者，於付款完成時，即視為契約已成立，此後企業經營者再無拒絕要約之餘地。

# 零售業等網路交易定型化契約 應記載事項之重要內容3

## ♪ 正當理由之認定 （第5點第2項）

♪ 對於企業經營者所附「正當理由」之認定，則必須依具體情形，由法院於個案中加以權衡判斷。  
如非導因於企業經營者過失所發生之系統或標價錯誤，或如預購商品因不可歸責於企業經營者之事由而最終停止販售等情形，均有可能於具體個案中被法院認為係「正當理由」。

# 零售業等網路交易定型化契約 應記載事項之重要內容4

## ♪ 六、商品訂購數量上限

企業經營者於必要時，得就特定商品訂定個別消費者每次訂購之數量上限。消費者逾越企業經營者訂定之數量上限進行下單時，企業經營者僅依該數量上限出貨。

## ♪ 九、運費

企業經營者應記載寄送商品運費之計價及負擔方式；如未記載，視同運費由企業經營者負擔。

# 零售業等網路交易定型化契約 應記載事項之重要內容5

## ♪ 十、退貨及契約解除權

消費者得依消費者保護法第十九條第一項行使相關權利。

## ♪ 十一、個人資料保護

企業經營者應遵守個人資料保護相關法令規定。

## ♪ 十四、消費爭議處理

企業經營者應就消費爭議說明採用之申訴及爭議處理機制、程序及相關聯絡資訊。

## 貳、 2014年修正草案



# 修正目的

♪ 「零售業定型化契約應記載及不得記載事項」自100年1月1日生效施行，迄今已逾4年，實務上針對「應記事項」第5點，除第1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2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，有提出修正之必要。

# 修正方向

♪ 103年11月邀集專家學者、消保團體、業界及相關機關，就修正草案交換意見，達成共識。

♪ 請主管機關經濟部再就修正條文第5點酌作調整：

- (一) 第1項，「消費者依據企業經營者所提供之商品數量及價格進行訂購」，規範內容參考實務作法進行調整。
- (二) 第2項，「企業經營者對於前項消費者按程序所提交之訂單，應向消費者進行『通知』。該『通知』內容包含消費者所訂購的商品名稱、總價格、內容、規格、型號與預定出貨期程及其他。」。
- (三) 增訂第3項，內容包括消費者對於通知預定出貨期程不滿意可以取消訂單及規範第2項「通知」之效果。

# 修正草案內容

## 修正條文

第五點  
消費者依據企業經營者所提供之商品數量及價格確認機制進行訂購。

企業經營者對於消費者依前項程序所完成之訂購，應於二工作日內向消費者進行通知。該通知內容應包含消費者所訂購之商品名稱、總價格、內容、規格、型號與預定出貨期程。

企業經營者未能完成前項通知，應使消費者得取消訂單或提供其他替代解決方式。

## 現行條文

第五點  
消費者依據企業經營者提供之商品數量及價格確認機制進行下單。

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。

# 修正草案說明

- 一、外國立法例，參考美國統一電子交易法、加拿大統一電子商務法、歐盟消費者權利保護指令、英國2013年消費契約法及德國民法等國際立法例，針對企業經營者確認機制之立法。
- 二、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，亦有提供預購等到貨期程相對較長之服務型態，為周全保護消費者，企業經營者就消費者所為之訂購，應於二工作日內向消費者進行通知，其通知內容須包括預定出貨期程等重要事項。若企業經營者未能完成前項通知，應提供取消訂單或其他替代解決方式
- 三、企業經營者若未於其通知之預定出貨期程內交付商品，消費者自得依民法及消保法相關規定主張其權利。

# 共創三贏

## 消費者保護法

維護商品或  
服務之品質  
與安全衛生

## 建立友善的 消費都市

建立安全  
與公平之消費  
環境

從事正確與  
理性之消費  
行為

# 定型化契約查詢

♪ 各主管機關公布（告）之  
「定型化契約範本」與  
「定型化契約範本應記載及不得記載事項」

♪ 網址：<http://www.cpc.ey.gov.tw>。

（行政院消費者保護會

→ 政策與法令

→ 定型化契約）



謝謝聆聽，敬請指教！

---

