

台灣網路法律趨勢研討會

「網路交易與消費者保護」

與談人

東吳大學法律系 陳汝吟 副教授

2014.10.31





Outline

一、台灣網購市場現況

Current Market of Internet Shopping in Taiwan

二、常見消費糾紛類型

Common Types of Disputes

三、相關法規 *Laws and Regulations*

四、結語 *Conclusion*



一、台灣網購市場現況

➤ 市場規模 (新台幣)

Scale of Internet Shopping Market

- 2010 : 3,580億
- 2011 : 5,620億
- 2012 : 6,605億
- 2013 : 7,400億





一、台灣網購市場現況

➤ MasterCard於2013年11至12月對台灣市場消費者所進行調查：

1. 86.8%台灣民眾曾在近3個月內進行網路購物。

M-Commerce

2. 利用手機進行購物的比率，從去年28.2%上升至45.2%，成長率高達17%，為亞太地區成長最快速的國家。

3. 手機購物項目上，最多人購買的是線上遊戲（30.3%），其次為App軟體（28.7%）及折扣優惠券（17.4%）。



二、常見消費糾紛類型

Disputes

網路購物糾紛，常見有以下四種類型：

NO RETURN

網購商品瑕疵退貨
業者惡意拖延

FALSE OR MISLEADING

商品標示不實
實物和照片差異很大

NO SENDING

消費者匯款後
業者未寄商品

FALSE IDENTITY OF THE SELLER

非專門網路交易平台
遇糾紛消費者更無助



消基會 (CFCT) 2013 年受理網購申訴案超過 500 件

Consumers' Complaints Cases That CFCT Accepted





三、相關法規 *Laws and Regulations*

- **民法**第365條規定：「買受人因物有瑕疵，而得解除契約或請求減少價金者，其解除權或請求權，於買受人依第356條規定為通知後6個月間不行使或自物之交付時起經過五年而消滅。」
- **消費者保護法**第19條規定：「郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回商品或書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。」
- **零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項**
- **食品或餐飲服務等郵購買賣定型化契約應記載及不得記載事項**
- **公平交易法**



實務其他違法行為之類型

- 賣家未依法於購物(票)前告知消費者相關權益（代收手續費、退換貨(票)規則）
- 賣家以定型化契約條款限制可退換的商品瑕疵範圍。
- 消費者收受商品七日內依法退還商品仍可能被扣款（郵資、運費、上架費、成交稅）。



Draft



消保法部分條文修正草案(2013.5.23)

相關修正	備註
修正「郵購買賣」之名詞為「通訊交易」。	
企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關公告之應記載或不得記載事項者，主管機關令其限期改正而屆期不改正者可處行政罰。（修正條文第56條之1）	➤處新臺幣3萬元以上30萬元以下罰鍰，並得按次處罰。
充實通訊交易及訪問交易之企業經營者資訊告知義務，及違反告知義務之法律效果。（修正條文第18條、第19條）	➤業者未依規定提供消費者解除契約相關資訊者，7日猶豫期間自提供之次日起算。但自前項7日期間起算，已逾1年者，解除權消滅。

Draft



消保法部分條文修正草案(2013.5.23)

相關修正	備註
<p>因商品或服務之性質特殊的通訊交易，消費者依第十九條第一項規定行使解除權，對企業經營者顯失公平者，增訂得排除適用之規定。（修正條文第19條之2）</p>	<p>➤中央主管機關得報請行政院核定後，公告排除適用。</p>
<p>將施行細則有關契約解除後之法律效果等規定移列於本法。（修正條文第19條之3）</p>	<p>➤業者應於收到解約通知之次日起15日內，至原交付處所或約定處所取回商品。 ➤業者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起15日內，返還費用。</p>



四、結語 *Conclusion*

1. 應嚴格要求網購業者履行「先契約資訊提供義務」，充實消費者之「知情權」。
2. 網購交易消費者在「猶豫期間」內之解約權/後悔權是原則，例外應儘量減少並明文規定。
3. 解約後的消費者退貨還款的權益，應獲保障。





四、結語 *Conclusion*

- ✓後悔權的**例外**
- ✓猶豫**期間**的計算

- ✓退貨與運費
- ✓還款及計算、期限

- ✓交易**主體**之確認
- ✓交易**資訊**之充實

解約時

締約前

解約後

締約後

- ✓真實且無瑕疵**商品**之履行
- ✓**價款**不得事後巧立名目增加





感謝聆聽

敬請指教

