

【司法常識】

網站標價出錯，搶下單能成交嗎？



葉雪鵬（前最高法院
主任檢察官）

案例說明：

最近幾個月來，經常在新聞媒體上看到一些利用網站作為銷售通路的商家，由於出售的商品標錯價目，被有心網友發現，明知對方是出於不正常原因造成錯誤，仍爭先恐後用不理性的手段下單，想從中獲取暴利。除了自己瘋狂投入外，還不忘「好康逗相報」，及時呼朋引伴，共襄盛舉。讓相熟的人也能分得一杯羹！

這些網路標價出錯，引來網友猛下單的事件，莫過於發生在去（98）年六月二十五日晚上十一時，眼尖的網友在戴爾(DELL)電腦的網站上看到全新的 ELL20，LCD 螢幕，保固三年的名牌電腦只要新臺幣 999 元。市價至少在新臺幣四、五萬元，網拍只須三位數，簡直不要成本，「跳樓大拍賣」那有這樣便宜？在有便宜不賺白不賺的心態下，利用無遠弗及的快捷網路互通氣息，短短的九個小時內，讓這家出錯的公司接到十萬筆要賠上大錢的訂單，其中有人甚至一口氣下單訂購了五十台。

到了七月五日，這家公司還沒有將出錯釀成的買賣紛爭擺平，所屬的網站又步前塵，再一次將貨品標錯價格，很快又被網路上蜂擁而至的訂單塞爆！目前二度出錯造成的紛爭還沒有解決。賣方的電腦公司堅持不依錯標的價格出貨，只願意發放若干金額的折價券給下訂單的買方作為補償。這小小的優惠，當然不會被網友所接受。他們想要的是用標錯的價格得到一台電腦。在雙方堅持不下的情形下，想要完滿解決，恐怕還要一段時間等待！

另一件是去（98）年的十月一日，一家民營的網路銀行也在網站上湊熱鬧，當天上午一開盤，網站上外匯交易報價系統的換匯牌價，竟打出新臺幣換美元的匯率是破天荒的「1 比 1」。還好銀行隨即發覺出錯，在短短四分鐘後更正錯誤，但已經招引一位顧客上網下單，要以 1 比 1 的匯率買二十五萬美元。同樣是在網站上標價出錯，這家出包的銀行比起那家電腦公司幸運得多了，原來這位上網買匯的顧客是這家銀行的老客戶，經過銀行派員與他溝通後，客戶同意取消這筆交易，一場很有可能釀成軒然大波的烏龍事件，就此消弭於無形！這樣完滿的結果，銀行方面的反應快，低姿態，固然是主因，精明的客戶也感受到這事硬拗下去，對自己也不會有太多加分。畢竟匯率取決於市場，在正常的情形下，不可能出現一般商品大賤賣的情事。明知道是對方出錯，硬要求用出錯的匯率成交，被傳開來也會使人臉上無光。這位客戶取消了交易，真是明智之舉！

有關電腦標價出錯紛爭部分，買方堅持不依標錯的價格出貨；下單的買方也得「錯」不饒人，在雙方互不相讓之下，那只有尋求法律解決一途了！

案例分析：

網路上的交易，是民法債編上所規定的買賣契約的一種，也是消費者與企業經營者就消費商品所發生的消費關係。因為消費關係產生爭議，應優先適用民國八十三年一月十一日公布施行，而又於九十二年及九十四年二度部分修正的《消費者保護法》來定紛止爭。目前正夯的「網拍」商品業務，是最近二、三年內才告茁起，所以民法也好，消費者保護法也好，都沒有對這種新興的網路交易作出特別的規範。既然發生消費爭議，就得依據現行的消費者保護法對一般消費爭議規定尋求解決方案。依消保法四十三條規定，消費爭議發生時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者未在申訴之日起十五日內妥適處理。消費者得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。申訴未能獲得妥適處理時，消費者得依第四十四條規定，向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。調解得採不公開程序進行，調解程序進行中，當事人不能達成合意但已甚接近時，調解委員得依第四十五條之二規定，斟酌一切情形和兩造利益的平衡，在不違反雙方當事人的主要意思範圍內，依職權提出解決事件的方案，並送達於當事人。當事人不願接受這方案，得在送達後十日內的不變期間提出異議。在期間內提出異議者，視為調解不成立；未提出異議，視為已依該方案成立調解。

新臺幣十萬元以內的小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不在調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造的請求或依職權提出解決方案，並將方案送達於當事人。當事人得於送達後十日內對方案提出異議；未提出異議者，視為已依該方案成立調解。提出異議者，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

調解成立所作成的調解書，應送請法院核定，經核定後的調解書與民事確定判決有相同的效力。就不能再打相關的民事官司了！

消費爭議無法循調解程序解決，那只有進入消費訴訟程序，誰是誰非，由管轄法院依據民法或者相關法律來裁判。這時候這些為數眾多，趁著企業經營者的網路標價出錯，想佔便宜搶著下單的消費者，就得接受民法中的帝王條款，也就是民法第一百四十八條所定的：「權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的。」以及「行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法。」規定的考驗。因為既係依買受人的地位行使權利，法院就不得不對下單買受時，有沒有違反這帝王條款情事予以斟酌，如果被認為行為有違誠信原則，想在訴訟上大獲全勝，也難！

〔本文原登載日期為 98 年 10 月 27 日，文中所援引之相關法規如有變動，仍請注意依最新之法規為準。〕

