

# 投資人園地

證基會投服中心

## 案例

1.吳太太常以電話買賣股票，唯因口齒較不清晰，導致甲營業員聽錯，而遭損失；另甲營業員有時候自行幫助吳太太決定股票買進或賣出時機；又吳太太前些日子出國，長達三個月之久，就請營業員保管印鑑與存摺，惟回國後發現其股票遭盜賣一空。

請問：

(一)若甲營業員聽錯而將吳太太所有之股票賣出，嗣後因股價上漲，吳太太可否向營業員求償？

(二)甲營業員自行決定股票買進或賣出的行為，有何法律責任？

(三)吳太太將印鑑與存摺交予甲營業員保管後，股票遭盜賣，請問她是否可以向甲營業員求償？

## 處理情形

(一)因營業員聽錯所遭受之損失

一般依實務經驗，每當投資人使用電話下單時，營業員皆會再重複一次投資人欲買賣股票的種類、數量及價格，以確定投資人之交易是否正確；若有成交，營業員還會再作一次成交回報以告知投資人。這些對談過程皆有電話錄音，當投資人有疑問時，即可調閱錄音帶判定責任判定責任歸屬。本案例可分兩方面來探討：

**情況 1** 一經錄音帶判定後若認為吳太太雖口齒不清晰，但營業員再重複其欲購買之股票種類、數量、價格時，吳太太有表示對或錯，唯甲仍買賣錯誤：此狀況在民事責任方面，吳太太可依民法債務不履行之規定，指證甲未盡到善良管理人之義務（行紀）來對甲求償。在行政責任方面，甲違反證券商負責人與業務人員管理規則第 16 條第 2 項第 13 款，未依據客戶委託事項及條件，執行有價證券之買賣，因而造成吳太太的損失，主管機關可依證交法第 56 條及第 66 條之規定對甲營業員作相關之處分。

**情況 2**—經錄音帶判定後若認為吳太太雖口齒不清晰，但營業員在重複其欲購買之股票種類、數量、價格時，吳太太並無立即表示對或錯，唯甲營業員仍買賣錯誤：此狀況在客觀分析上吳太太可能會有民法有過失之適用，因此其只能依比例原則向甲營業員求償。

## (二)營業員自行決定股票買進或賣出之行為

依證券商負責人與業務人員管理規則第 16 條第 2 項第 3 款及第 7 款之規定，禁止證券商業務人員受理客戶對買賣有價證券之種類、數量、價格及買進或賣出之全權委託，及禁止利用客戶名義或帳戶申購、買賣有價證券。

在本案中，甲營業員自行決定吳太太的股票何時該買進或賣出的行為已有違反上述規定，主管機關可依證交法第 56 條及第 66 條之規定對券商及甲營業員作相關之處分；若甲營業員涉有偽造文書之情況，則甲恐違反刑法第 210 條之規定；若因此造成吳太太之損失，吳太太可依民法向甲請求侵權行為之損害賠償，再依民法第 188 條請求券商負連帶賠償責任。

## (三)營業員盜賣股票

依證券商負責人與業務人員管理規則第 16 條第 2 項第 11 款規定，證券商之業務人員禁止挪用或代客戶保管有價證券、款項、印鑑或存摺。在本案中甲營業員盜賣吳太太的股票，在行政責任方面違反了上述之規定，因此主管機關得依證交法第 55 條、56 條對證券商及甲營業員加以處罰；在刑事責任方面，甲涉及刑法第 210、342、336 條之背信、侵占及偽造文書等罪責；在民事方面，券商應依與投資人簽定之契約及民法侵權行為之規定與甲營業員負連帶損害賠償責任。

總結上述，吳太太具體可行之救濟途徑如下：

- 1.就行政責任方面，可向證期會及交易所進行檢舉。
- 2.就營業員之刑事不法行為方面，得向管轄之地方法院檢察署或各級司法警察機關進行告發或檢舉。
- 3.就民事損害賠償方面，應透過司法程序解決。可至地方法院民事庭提起民事訴訟，請求損害賠償。惟須預納相當於請求金額百分之一之裁判費用。投資人亦可利用鄉鎮市調解委員會之調解，或透過仲裁、或在訴訟上進行和解以取得終局執行名義。若前揭刑事部分已經起訴，則以刑事附帶民事訴訟程序提起，除可節省勞務時間外，亦可節省裁判費。再者，若被告有脫產之嫌，則可另行請求法院裁定准予扣押予以保全。

## 案例

2.劉君透過電視投顧頻道節目影響，而想入會，於是支付數萬元加入某證券投資顧問公司為會員，為期半年，該公司提供每日傳真股市最新消息及熱門具潛力個股資料予劉君，但劉君加入後第二天即後悔，擬退出會員，請問：

(一)可否要求該證券投資顧問公司退費？

(二)該投顧所推介之「明牌」造成劉君損失，是否可以要求賠償？

(三)又投顧老師亂報「明牌」，有何法律責任？

### 處理情形

依照「證券投資顧問事業管理規則」第二條規定，本規則所稱證券投資顧問事業，指為獲取報酬，經營或提供有價證券價值分析、投資判斷建議，或基於該投資判斷，為委任人執行有價證券投資之業務者。本管理規則第五條第一款同時規定證券投資顧問事業得經營接受委任，對證券投資有關事項提供研究分析意見或推介建議之業務。另第二十九條並規定證券投資顧問事業接受證券投資人委任時應訂定書面委任契約，載明雙方權利義務，委任契約應行記載事項及範本，由同業公會擬定申報證期會核定後實施。基於以上相關規定本案擬答如下：

一、依中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會於九十年七月二十五日所修訂「證券投資顧問委任契約應行記載事項」第二點，證券投資顧問事業與證券投資人訂立契約前，應有三日以上之期間供證券投資人審閱全部條款之內容，及該公會修訂定之「證券投資顧問委任契約範本」該第七條第三款規定，投資人自契約簽訂日起三日內以書面通知終止該契約者，免付顧問報酬。故投資人劉君所訂契約如有上述條款，則可要求投顧公司退費。最後若發生該投顧公司拒絕退費情事，仍可請中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會協助調解。

二、依前述「證券投資顧問委任契約範本」第四條，投資人在簽訂委任契約前已詳細閱讀契約書內容，並瞭解及同意以下事項，其中內容包括第一款投資人係基於獨立之判斷自行決定所投資之有價證券及第三款投資人所生風險及利益悉由其自行負擔及享有，投顧公司不保證獲利或負擔損失。因此縱使該投顧公司有違法在公開活動中推薦明牌情事，此乃主管機關依法行政處分問題，投資人劉君恐無法據以要求賠償。

三、

(一)依「證券投資顧問事業管理規則」第二十七條，證券投資顧問事業及其從業人員應本誠實及信用原則，忠實執行業務，第二項並規定有十七款禁止行為。其中第十一款規定不得於有價證券交易時間內以任何方式向委任人傳送無分析基

礎或根據之建議買賣訊息及第十二款規定不得於營業場所以外之公開場所或傳播媒體，對委任人以外之不特定人就個別股票之買賣進行推介，或對個別股票未來之價位作研判預測。

(二)按本案所指投顧老師亂報明牌之行為，如有違反前述禁止規定，當由主管機關行政監督，並依證券交易法第六十六條規定視情節輕重為適當處分。惟該投顧老師如係從事業務廣告及公開舉辦證券投資分析活動，有違反第二十八條第一項第八款禁止規定，即涉有利益衝突，詐欺、虛偽不實或意圖影響市場行情之行為時，將可能依法另負民刑事責任。