

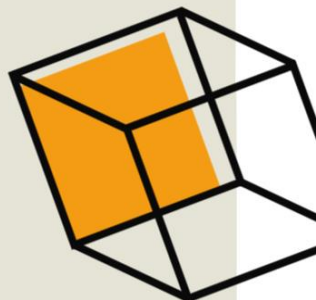


110年度「中小企業法規調適及推廣服務計畫」



中小企業 消保實境演練 推廣工作坊

【會議資料】



主辦單位

經濟部中小企業處
BUREAU OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

執行單位

中華民國全國中小企業總會
National Association of Small & Medium Enterprises, R.O.C.

承辦單位

社團法人中華民國管理科學學會
Chinese Management Association

協辦單位

Eclife 良興 臺北市八德資訊網路發展協會





活動議程

13:30~14:00	報到及交流
14:00~14:10	長官致詞
14:10~14:50	消保主題介紹： 如何完善消保全通路線上與線下服務 • 消保法規介紹 • 如何優化服務鏈服務品質與消保措施
14:50~15:30	消費實境演練： 服務鏈經典消保個案企業小組互動體驗
15:30~16:10	個案解析交流：講師解題學習
16:10~16:40	學員心得分享
16:40~	賦歸

戴智權 榮譽律師 主講





PENG YAO
LAW OFFICE

企業消保實境體驗推廣工作坊
戴智權律師

大綱

- 一、自我介紹
- 二、消費者保護法簡介
- 三、情境演練
- 四、現場解答
- 五、Q & A



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所

自我介紹



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



學、經歷

學 歷：國立政治大學法律學系財經法組學士
國立台灣大學新聞研究所碩士
中國北京大學新聞與傳播學院交換學生

經 歷：

- 鵬耀法律事務所主持律師
- 中華民國衛星廣播電視事業商業同業公會法律顧問

【公家機關】

- 經濟部中小企業榮譽律師
- 臺北市、桃園市消費爭議調解委員會委員
- 桃園市政府法律顧問、桃園市政府文化局法律顧問、桃園市藝文設施管理中心法律顧問
- 桃園市政府青年諮詢委員會委員



學、經歷

【財團法人】

- 財團法人消費者文教基金會義務律師團成員
- 八仙塵爆案律師團團體訴訟律師團成員
- 財團法人法律扶助基金會律師

【社團】

- 台北市300-A3區聯邦獅子會第25屆會長
- 台北市北區、南區BNI大使、長貴分會前主席
- 桃園市中小企業榮譽指導員協進會財務長
- 桃園市創新創業協會副理事長

【學校機關】

- 清華大學—新竹律師公會培訓首屆科技律師
- 政治大學—法律服務社義務律師
- 開南大學—產學合作計畫





知名案件

- 八仙塵暴案
- 貴婦奈奈違法吸金案
- 安博盒子侵害著作權案
- 千尋盒子侵害著作權案
- 楓林網侵害著作權案
- 揚華循環交易證券交易法案
- 桃園市政府航空城古蹟指定案
- 激膚樂團等入圍金曲獎藝人經紀合約糾紛案
- 成人博覽會商標與公平交易法案

消費者保護法簡介



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



商品安全性

- 消費者保護法第7條：「（第1項）從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。（第2項）商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。（第3項）企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」



商品安全性

- 消費者保護法第8條：「（第1項）從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。（第2項）前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者。」



通訊交易

- 消費者保護法第19條：「（第1項）通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。（第2項）前項但書合理例外情事，由行政院定之。」





通訊交易

- 消費者保護法第19條：「（第3項）企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。
（第4項）消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。
（第5項）通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」

消費者保護法相關條文



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



消費者保護法相關條文

- 消費者保護法施行細則
- 零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項
- 通訊交易解除權合理例外情事適用準則





消費者保護法施行細則

• ...

• 第17條：「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。」

• 第18條：「消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。」

• ...



零售業等網路交易定型化契約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事項

- ...

- 五、確認機制及契約履行

企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。

- ...



通訊交易解除權合理例外情事適用準則

- 易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期
- 依消費者要求所為之客製化給付
- 報紙、期刊或雜誌
- 經消費者拆封之影音商品或電腦軟體
- 非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供
- 已拆封之個人衛生用品
- 國際航空客運服務

消費者保護法主題案例



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



消費者保護法—五大主題案例

- (一) 價格錯標
- (二) 未成年人購買高價3C產品
- (三) 物之瑕疵擔保
- (四) 客製化給付
- (五) 整新費



(一)價格錯標



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



價格錯標-允許撤銷

- 臺灣苗栗地方法院101年簡上字第9號民事判決
- 系爭電視市價約15萬元左右，系爭電視銷售時網頁上亦有建議售價156,450元，以劃線刪除上開建議售價後，另標網路價卻僅為14,900元，相較之下明顯偏低，且不及建議售價一折。又被上訴人販售系爭電視並非採取超低價競售之手法，亦如前述，上訴人居於一般消費者之地位，以社會上相同經驗智識之人、處於相同之狀態下，應可判斷知悉此網頁上所登載系爭電視之銷售價格14,900元，有相當可能係出於誤載，上訴人對系爭電視售價表示錯誤應有認識之可能性，故上訴人尚無值得保護之信賴存在，應許被上訴人撤銷錯誤之表示行為。



價格錯標-允許撤銷

- 臺灣臺中地方法院100年簡上字第308號民事判決-1
- 經查，系爭商品係為知名品牌之小型筆記型電腦，系爭商品於98年間係屬領導電腦消費趨勢之流行商品，客觀上即使有促銷活動，售價亦不可能未達2,000元，此乃一般消費大眾皆知之事，從而被上訴人主張係因網站售價之阿拉伯數字漏填一個「0」，以致產生10倍價差之錯誤等情…縱商業實務上有不計成本之銷售者，亦必採取「限量給付」之方式，以避免重大虧損。…被上訴人於約五小時之短期間內立刻發現錯誤，並即採取補救措施，翌日並以電話及電子郵件聯繫消費者，同時提出相關補償方案等，上述諸多作為，均與其處理自己事務之注意義務相符



價格錯標-允許撤銷

- 臺灣臺中地方法院100年簡上字第308號民事判決-2
- 上訴人利用被上訴人網站標價錯誤，分別在客觀上**非通常商業交易之凌晨2時14分許及3時49分許**，採取**大量分批訂購方式（○○○六台，○○○三台）**，**逾越個人電腦使用之常態數量**，事後復堅持拒絕被上訴人提供之補償方案，顯係以損害他人為主要目的，並且有違誠實及信用之方法，依民法第148之規定，自屬權利濫用而不得主張其權利。



價格錯標-允許撤銷

- 臺灣臺南地方法院107年消字第10號民事判決
- 查如附表編號1至9所示商品均為高單價熱門電子商品，國內銷售市場上未曾有以一折低價促銷情形，此為公知之事實…原告自承瀏覽被告公司商品陳列網頁時所顯示單價正常如如附表編號1至9所示，係於決定購買並點選連結，跳出結帳畫面時，才出現以一折計算原告所購買商品總價之訊息…自一般消費者觀之，均可合理判斷係系統錯誤，原告等對此既有所認知，仍予點擊網頁超連結結帳付款，完成購買程序，並提起本訴請求被告交付如附表編號1至9所示商品，依民法第148條規定，應認有違誠信原則。



價格錯標-不允許撤銷

- 桃園簡易庭104年桃小字第515號民事判決-1
- 被告自認系爭商品標價錯誤係因後台價格設定人員誤植，致系爭商品原應以「現折12%」（即88折）計價，卻變成以「12折」計價之結果，此項折扣數字之錯誤於日常中雖屬常見，惟被告公司為系爭商品之出賣人，而出賣商品之價格及商品內容，為買賣之重要條件，出賣人就商品標價自不得輕忽，被告公司就系爭商品標價自承係因自己（或使用人）之過失造成錯誤標價之情事，顯有欠缺與處理自己事務同一之注意義務，就此錯誤標價顯然有過失



價格錯標-不允許撤銷

- 桃園簡易庭104年桃小字第515號民事判決-2
- 原告稱其購買6台系爭商品，目的為住屋每個房間都欲更換為系爭商品等語，衡其所言，並未甚脫逸一般常情之消費者購物情形…若被告所言，每台系爭商品成本價為3,034 元屬實（見本院卷第106 頁反面），對原告而言，履行系爭契約得到之折扣優惠共計15,396元【計算式：（3,034 元—468 元） $\times$ 6】，而被告履行系爭商品之買賣契約則須交付系爭商品6 台，其所失利益至多為上開折扣之金額共計15,396元，權衡兩造損益情形，尚難認原告行使權利係以損害被告為主要目的



價格錯標-不允許撤銷

- 桃園簡易庭104年桃小字第899號民事判決
- 查被告於農曆新年期間，在前開網路商店推出優惠或實惠，並非無限購物，且當在前我國不論網路或情事，且可爭量，並之消費名度，常有突然大幅降價，屬我國商家就須訂單。且體店面商品折扣之標準或心態，是難以否前之總價格為23,908元，打響商品賣定價系所購買之系爭買賣契約所失利益至多為21,039元，爭出告原（計算式：2,869 × 100 ÷ 12，元以下四捨五入），被告履行式：系爭買賣契約所失利益至多為21,039元，（計算式：23,908 - 2,869），其損失非鉅



價格錯標-不允許撤銷

- 臺灣新竹地方法院105年竹小字第286號民事判決-1
- 消費者即原告以其持有之兩張信用卡（卡號末4碼5308、7540）已為價金支付…故原告依據買賣關係求為交付如主文第1項所示之電子票券9張，為有理由，應予准許。 … 「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」 …其規定如下：
「企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約」，茲企業經營者就其與消費者所訂定之契約，按照前開民法之規定本應依契約內容履行



價格錯標-不允許撤銷

- 臺灣新竹地方法院105年竹小字第286號民事判決-2
- 若依申訴人所請，以單張999 元之方式購買4 張住宿票券（本公司購入成本3199元（詳參附件買40送4 ），則本公司共需支付金額為8800元（ $3199 - 999$ ）*4=8800 ；若再加計額外獲贈之四張住宿券攤提，則本公司共需支付金額為7636元（ $3199 * 40 / 4 = 2908$, （ $2908 - 999$ ）*4=7636）。因斟酌消保官提醒，援先前類似爭議…（下略）」等語（附於本院卷第104 頁），則被告乙次購入可享「買40送4 」之內部優惠成本，既非消費者得以知悉，焉能指摘本次39位消費者其1 之原告，於單日（4 月30日約17時45分～6 時30分左右）於被告經營之「泰贈點TreeMall」網站上點選購買9 張住宿券並完成交易，係屬惡意搶購或有失誠信而無保護必要之行為，故被告前開抗辯，皆無可取。

(二) 未成年人網購問題



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



未成年人網購問題

- 民法第77條：限制行為能力人為意思表示及受意思表示，應得法定代理人之允許。但純獲法律上利益，或依其年齡及身份、日常生活所必需者，不在此限。
- 民法第79條：限制行為能力人未得法定代理人之允許，所訂立之契約，須經法定代理人之承認，始生效力。





未成年人網購問題

- 臺灣桃園地方法院109年小上字第105號民事判決-1
- 經查，原判決已敘明：「被上訴人…其於本件締約時確實尚未年滿20歲，屬限制行為能力人，與上訴人多次締結買賣契約，因此負有給付價金之義務，並非純獲法律上利益之行為，而系爭貝殼幣亦非日常生活所需之物，是以兩造間成立之買賣契約，當需經過其法定代理人之允許或承認始為有效，但查無被上訴人之法定代理人於事前知悉並同意被上訴人向上訴人購買系爭貝殼幣之狀況，且被上訴人係於不到1個月內之期間，即先後陸續多次購買系爭貝殼幣達1萬元，實已超乎一般家長可得預期之程度，又被上訴人更已明確表示拒絕承認而提起本案原審之訴，兩造間所締結之買賣契約即應因上開拒絕承認而自始不生效力」

未成年人網購問題

- 臺灣桃園地方法院109年小上字第105號民事判決-2
- 系爭，退費內容雖准許無人行為能人及限制行之為能力付形問購給部銷商化；
人費，購同費而費，業者分
費，只消物消分售品
在買意者使者對者分
未貝退之契。於卻之
得殼還行約因網可實
法幣尚為處縱路透際
定時未能於使銷過銷
代，使力未退售此售
理得用，定還業等結
請之即致未者退果
同求貝任無使並費，
行為意退殼憑效用無內將
能而費幣消時商特容本
力以…費費之品別取應
人線但用者風之不得無
及上卻，使險費利消效
限交不即用，用益費之
制易問將網完，者契
行之任該路全此，但已約
為方何等線轉退網使有效
式情不上嫁費路用效
力付形問購給部銷商化；



未成年人網購問題

- 臺灣桃園地方法院109年小上字第105號民事判決-3
- 況網路遊戲之點數、代幣等，乃一虛擬商品，消費者購買後常立即使用完畢，則此等退費內容即有違民法規定該等行為能力欠缺之人所訂約之效力應處於未定狀態之立意。且若認系爭退費內容不問個案，可一體適用，則網路銷售業者自不會省思應如何以「實名購買制」或「其他可經審核行為能力之付款方式」，以減少上開契約無效帶給消費者之風險，此於不同個案適用時，即會產生不公平之現象。

(三)物之瑕疵擔保



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



物之瑕疵擔保

- 消費者保護法第19條第1項：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。」
- 民法第354條：「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。」
- 民法第359條：「買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。」



物之瑕疵擔保

- 臺灣新竹地方法院102年小上字第27號民事判決
- 消費者保護法施行細則第19條規定：「消費者以書面通知或退回商品解除契約者，其書面通知之發出應於本法第十九條保護法施行細則第七條採取有後7日內發揮解除契約之效果。至於網路購物既允許締約之方式（例如網站下單、電子郵件）為之。」



物之瑕疵擔保

- 高雄簡易庭 108 年雄小字第 3296 號民事判決
- 經查，原告主張在107 年3 月10日向被告購買系爭硬碟，使用至107 年4 月14日硬碟無故毀壞，原告於107 年5 月23日送回原廠修理，被告僅願更換新硬碟予原告，而拒不救援硬碟內資料等事實，均為被告所不爭執，被告亦不爭執硬碟確實已毀損無法讀取任何資料，起訴前被告確實僅同意更換新硬碟予原告而拒絕為原告救援回硬碟內資料，因係被告公司保固政策等（卷第141 頁-145 頁）；足認被告出賣予原告之硬碟確實已毀損，買賣標的不具應有功能及品質而有重大瑕疵且構成不完全給付，原告存放硬碟內資料亦因而毀損無法讀取；原告自得依給付不能規定請求被告返還買賣價金，且就其因存放硬碟內資料毀損之損害，請求被告賠償損害。

(四)客製化給付



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



客製化給付

- 臺灣新北地方法院106年小上字第52號民事判決
- 賣家係於接受買家委託後，始為買家為下單代購行為（賣家係『提供服務』），而非賣家逕將系爭代購唱片轉售買家，兩造間契約關係自屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第2款所稱「依消費者要求所為之客製化給付。」。併不得退貨之特約，既經賣家於事前明確告知買家，經買家肯認始下單，則兩造間關於「不得退貨」之約定，因符消保法第19條第1項但書規定，自屬有效。



客製化給付

- 臺中簡易庭109年中小字第4107號民事判決
- 惟原告主張系爭商品屬代購型商品，…且原告於「商店入口」臉書社團明確記載該交易平臺為代買代購之方式，堪認被告委請原告向廠商代下單購買商品時，即得以清楚知悉被告僅為代購商品之服務平台。另觀諸被告於109年3月8日向原告完成訂購後，原告即告知被告預購商品皆需等待2至4星期（見本院卷第25頁），且原告於同年5、6月間始交寄系爭商品，益徵系爭商品為原告因被告訂購後始依據被告指定之尺寸、樣式向廠商購買，屬有客製化給付之情事，符合通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第2款所揭示之情形，應可排除消保法第19第1項解除權之適用。

(五)整新費



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所



整新費

- 臺北簡易庭107年北消小字第18號民事判決
- 兩造互負回復原狀之義務，原告固將系爭商品退回被告，然系爭商品經廠商帝谷公司檢測後，已使用6小時，...因使用壽命及亮度衰減，無法還原為全新狀態，帝谷公司被告，但因已使用壽命減少，致無法回復原狀，依民法第259條第6款規定，原告應償還原狀（即購買原廠燈泡之費用7,000元（見本院卷第39頁）），故原告主張使用系爭商品係在做測試，被告辯稱則屬可採。原告固將系爭商品退回被告，然系爭商品經廠商帝谷公司檢測後，已使用6小時，...因使用壽命及亮度衰減，無法還原為全新狀態，帝谷公司被告，但因已使用壽命減少，致無法回復原狀，依民法第259條第6款規定，原告應償還原狀（即購買原廠燈泡之費用7,000元（見本院卷第39頁）），故原告主張使用系爭商品係在做測試，被告辯稱則屬可採。

情境演練 & 現場解答



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所

Q & A



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬躍法律事務所

感謝各位的聆聽

鵬耀法律事務所

【台北所】

地址：台北市大安區和平東路二段297號8樓

電話：02-2709-0968

傳真：02-2709-0956

鵬耀法律事務所

【桃園所】

地址：桃園市桃園區縣府路308-5號6樓

電話：03-3396551

傳真：03-3396602



PENGYAO
LAW OFFICE

鵬耀法律事務所



管理學說的領航者

管理理論的實踐者

管理知識的傳播者

管理服務的提供者



主辦單位

經濟部中小企業處
Ministry of Economic Affairs, Bureau of Small and Medium Enterprises

執行單位

中華民國全國中小企業總會
National Association of Small & Medium Enterprises, R.O.C.

承辦單位

社團法人中華民國管理科學學會
Chinese Management Association

協辦單位

Eclife 良興 臺北市八德資訊商團發展協會
Eclife Good Luck Taipei Hade Information Business Group Development Association