

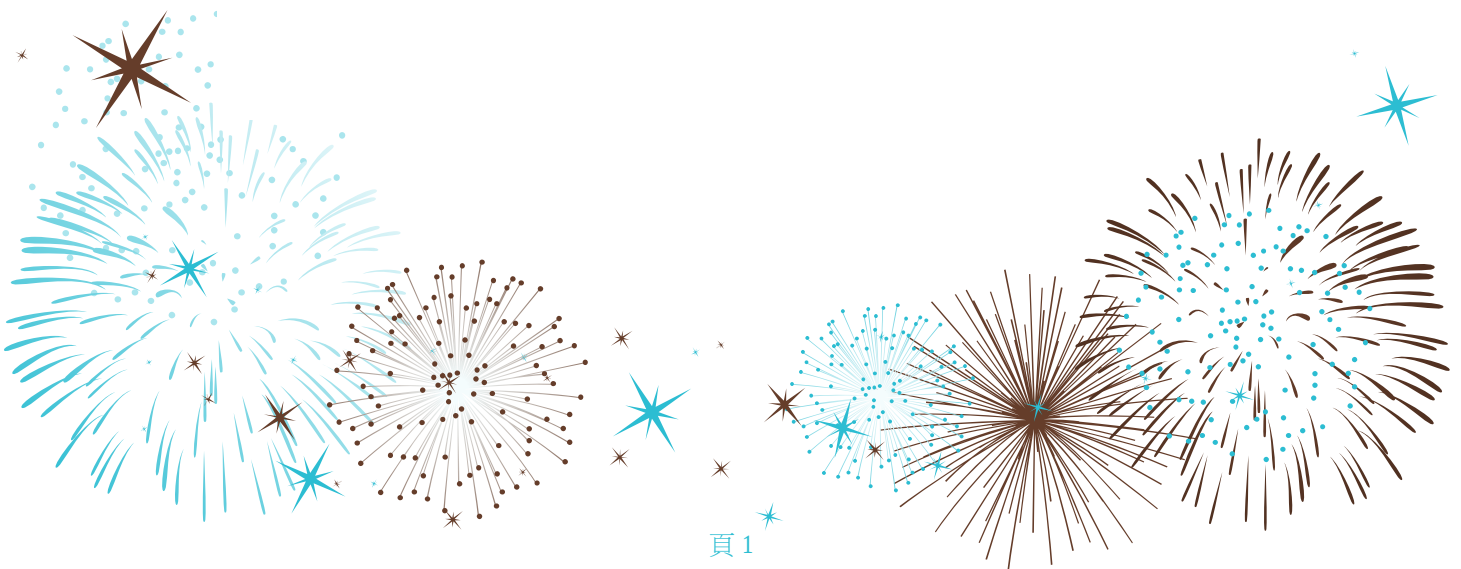
標價少了一個零！消費者可以要求照價出貨嗎？

一、案例事實：

林小姐某天逛購物網站時，眼尖地發現原價一台 5 千多元的麵包機標價居然只要 5 百多元，等同下殺一折，於是趕忙下訂一台並完成付款，業者也通知將出貨，之後她將資訊分享到網路上，引來網友瘋狂下單，結果隔天業者通知標錯價，說金額少了一個零，售價應該是 5 千多元，並告知取消訂單，林小姐無法接受，於是向臺北市政府提起申訴。

二、申訴處理經過：

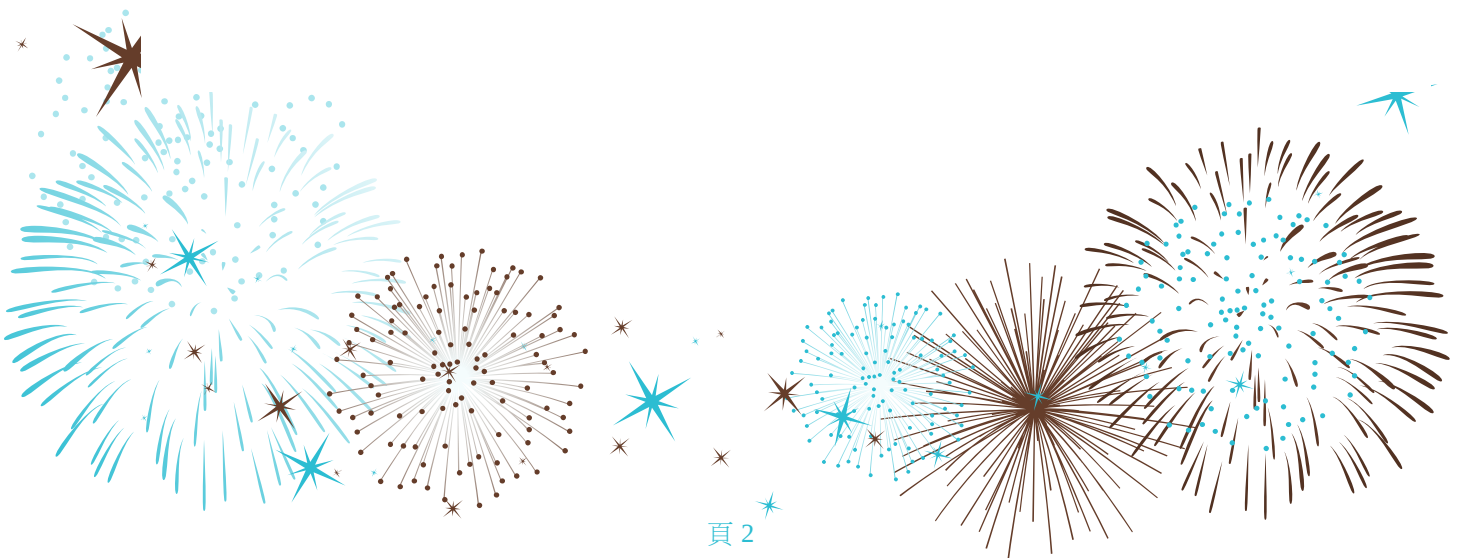
消保官請來雙方當面協調，林小姐表示，雖然當時標價確實是便宜於行情，但消費者認為是一折優惠促銷，並不清楚業者標錯價，而且業者既然標錯，就應該負責照價出貨。業者則表示，本案是工作人員疏失導致金額少打一個零，當天在 3 小時內就發現標錯價，雖林小姐僅訂購一台，但經統計該商品總計收到 2 千位消費者下單，總訂購數量高達 3 萬台，也就是平均每張訂單訂購 15 台，甚至有人訂購上百台，業者表示如果照單出貨，將不堪虧損，經詢問公司法務部門，參考民法規定可以撤銷這種明顯錯誤，該公司已經通知所有的消費者取消訂單，也願意賠償 2 百元禮券給每位下單的消費者。



三、問題研析與建議：

依 105 年修正的「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」第 5 點，原則上只要雙方契約成立，不論是否是標錯價，業者就該履行契約出貨，不能任意取消訂單。至於契約怎樣算成立則須視個案情形判定，包含要看交易頁面、業者所設定之文字、買賣條款、是否完成付款等各種具體狀況綜合判定。消保官向業者說明，價格錯標是否明顯錯誤並非業者說了算，業者也應該對民法第 88 條及第 91 條之事由具舉證責任，也就是要舉證非業者過失以及消費者明知標錯價，考量本案是業者員工疏失，而林小姐下單後已完成付款、業者也已告知商品到貨的日期時間，再考量商品折扣約 1 折，也屬我國商家可能出賣商品之折數，另一方面林小姐並非基於已知標錯價而下單，以其下單時點，頁面是她自己發現，不是已經有其他網友通報，既然消費者下單時並無其他資訊可知業者是標錯價，因此也很難認定消費者是明知標錯價而惡意下標，而且林小姐只購買一台麵包機，對業者而言履約的損失並不大，如業者堅持不出貨，林小姐仍可告上法院，這部分將由法官來做認定，經協調，業者同意照價出貨，雙方達成和解。

同時也提醒消費者，民法仍有禁止權利濫用、誠信原則之規定，如果消費者下單時已經明知業者是標錯價，卻仍下單購買，過去法院曾判定為交易不值得保護，所以像是購買數百台麵包機的那位網友，法院可能就會傾向准許業者不用履約。



四、參考條文：

1. 零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項第 5 點

（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。

2. 民法第 148 條：權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的。行使權利，履行義務，應依誠實及信用方

3. 民法第 88 條第 1 項：意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。第 91 條：依第 88 條及第 89 條之規定撤銷意思表示時，表意人對於信其意思表示為有效而受損害之相對人或第三人，應負賠償責任。但其撤銷之原因，受害人明知或可得而知者，不在此限。

資料來源：行政院消保處

資料日期：111/03/23

