



臺北市政府法務局

Department of Legal Affairs, Taipei City Government

協助本市商業處擬訂「臺北市網購平台管理辦法」

葉家豪消保官



建議納入條款

- 第五條：確保七日無條件解除權。
- 第六條：訂單成立確認通知。
- 第七條：ODR紛爭解決機制。
- 第八條、第九條：平台業者「知悉/取下」或「通知/取下」義務。
- 第十條：「個資保護義務」。
- 第十一條：「交易資料保存期間」。



確保七日無條件解除權

§5 平台業者應要求平台賣家確實遵守消費者保護法關於通訊交易之相關規定。
前項規定，於平台賣家非屬企業經營者之情形，不適用之。

7日猶豫期為消費者保護法第19條法定應遵守事項，然不乏有平台賣家違反規定，爰擬規範網購平台應要求賣家確實遵守。



訂單成立確認通知

§6 平台業者應建置相關交易確認機制，於平台買家購買商品時通知平台賣家，使平台賣家於收到通知後確認交易內容，並於合理之相當期限內為同意或拒絕之意思表示。

網路購物平台標錯價事件頻仍，賣家動輒取消訂單拒絕出貨，雖然零售業等網路交易定型化契約應記載事項第5點規定，「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」，然「契約成立時點」仍莫衷一是，司法實務見解亦顯分歧（認契約已成立：臺北簡易庭106年北消簡字第28號判決；認契約未成立：新北地方法院109年簡上字第213號判決），因此，建議網路購物平台應建立「契約成立確認機制」，以釐清雙方權利義務關係。



ODR紛爭解決機制

§7 平台業者應提供線上客服、電子郵件或其他線上爭議處理機制，協助買賣雙方解決因平台販售之商品或服務所生之消費爭議。

數位交易蓬勃發展，網路購物平台交易量年年攀升，相對的，所產生的消費爭議件數勢必逐年成長，囿於政府資源有限，建議參考歐盟、德國等各國作法及中華人民共和國電子商務法第59條至第63條規定，設置ODR (Online Dispute Resolution) 制度，並能藉此解決跨境糾紛之問題，目前實務已有平台建立「爭議處理小組」，試圖解決買家與賣家間之消費糾紛。建議網路購物平台都應依電子商務消費者保護綱領第9點規定，提供線上爭議處理機制。



平台業者「知悉/取下」或「通知/取下」義務

§8 平台賣家販售商品或服務，不得違反法律上強制、禁止規定或行政法上義務。

平台業者知悉或經通知有前項違反情形者，應主動釐清，並採取必要下架或撤除商品等處置措施。

§9 平台賣家販售商品或服務，不得侵害他人之權利。

平台業者經權利人檢具權利相關證明通知商品或服務涉有智慧財產權侵權行為後，應立即通知平台賣家限期回復，期間應使他人無法接觸涉有侵權之內容或相關資訊。

網路購物平台上所販售之商品或服務，於平台知悉該商品或服務為違法後，應立即移除該資訊或使他人無法接收。

網路購物平台上所販售之商品或服務，於平台知悉或經權利人通知涉有侵權行為後，應立即移除或使他人無法接收，或為其他適當之處置。



「個資保護義務」

§10 平台業者對於個人資料之蒐集、處理及利用，應遵守個人資料保護法等相關規定。

網路購物平台對於會員個人資料之蒐集、處理及利用，應遵守個人資料保護法之相關規定。



「交易資料保存期間」

- §11 平台業者應盡力保存下列已獲取之電磁紀錄，以協助政府機關處理消費爭議：
- 一、平台賣家所儲存之商品或服務相關資訊。
 - 二、消費者訂單送出時間、平台賣家承諾或拒絕之時間。
 - 三、消費者取貨之時間。
 - 四、付款紀錄。
 - 五、消費者行使解除權之內容及時間。
 - 六、其他依法令應保留之資訊。
- 前項電磁紀錄之保存時間自交易完成之日起，至少半年。

當消費爭議發生時，與待證事實相關之交易紀錄為網路購物平台所持有，為能儘速釐清爭議事實，俾利解決消費爭議，爰課予網路購物平台就交易紀錄負有保存一定期間之義務，建議參考臺北市外送平台業者管理自治條例第10條文字。