



「先買後付」是什麼？為何未完成付款，系有自動取消訂單？

一、案例事實：

甲於旅行社官網（下稱 A 平台）訂購花蓮飯店住宿一晚，平台顯示付款方式可選擇「先買後付」（Buy Now, Pay Later，簡稱 BNPL，下稱 B 平台），甲選擇「超商繳費」。甲因事而未前往花蓮，故未在繳款期限內繳費，認為訂單即自動取消。事後，收到 B 平台業者付款通知並需加收滯納金。經聯絡 A 平台客服表示此訂單因選擇「超商繳費」，B 平台就會代付款，因此必須詢問 B 平台，再經聯繫 B 平台客服表示，選擇「超商付款」就是先買後付，所以平台會協助先代為付款，平台代付後，消費者就必須付費。甲認為「超商付款」定義跟常理不一樣，網購選擇超商付款，未在效期內進行繳費，應該算是自動放棄，怎麼會是業者代付？兩個平台都表示無法協助辦理取消訂單，雙方經多次溝通後仍無法達成共識，於是甲向臺北市政府提起申訴。

二、申訴處理經過：

消保官請雙方出席協調，A 平台業者表示，公司推出「先買後付」的服務支付體驗，這部分與電商平台不一樣的地方，就是訂單成立一定要繳款，如欲取消使用需回到平台上進行退訂。在成立訂單後，如消費者未去超商繳款，系統就會發催繳通知，並非不去繳款就自動取消訂單。再依個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項規定，旅客解約通知於預定住宿日當日到達或未為解約通知者，業者得不退還預收約定房價總金額。因申訴人甲並未取消訂單亦未為解約通知，而 B 平台已代為付款，因此申訴人甲仍須給付約定房價總金額。

三、問題研析與建議：

1. 消保官依消費者保護法第 5 條：「政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。」及臺北市消費者保護自治條例第 9 條：「企業經營者對於其提供之商品或服務，應提供消費者充分與正確之資訊，不得有誤導、隱匿或欺罔之行為。」規定，要求業者就「超商取款」、「先買後付」未清楚揭示限時取消之日期、未清楚揭示選擇「先買後付」之權利義務、手續費計收及請求退訂及退費（例如取消未使用之車票、餐券、住宿、泡湯、按摩券、租車服務等）等改善並優化系統介面等，提供消費者充分與正確之資訊，以維護消費者權益。
2. 另請業者就法規面全面及確實檢視各該商品，確認符合各該應遵守之法規（例如旅遊商品應符合「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」、住宿商品應符合「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」、禮券應符合「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」、租車應符合「小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」或「機車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」），且不得超收定金，取消時亦不得額外加收費用。另依消費者保護法第 19 條，通訊交易應提供 7 日猶豫期，經協調業者願減收逾期滯納金，消費者則願支付未取消之房費，雙方達成共識。

四、參考條文：

- （一）臺北市消費者保護自治條例第 9 條
- （二）國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項
- （三）商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項
- （四）小客車租賃定型化契約應記載及不得記載事項
- （五）機車租賃定型化契約應記載及不得記載事項

資料來源：臺北市政府法務局

資料日期：113 年 1 月 30 日