**「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」**

 **第五點修正草案總說明**

「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」自100年1月1日生效施行以來，迄今已逾3年，惟實務上針對第五點（確認機制），除第一項規定因實務操作方式未臻明確而產生消費爭議外，另又因科技化發展改變消費環境，第二項但書規定於信用卡付款時，亦出現消費者下單與實際扣款時間差，造成「已付款」時點之認定爭議，爰擬具「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項修正草案」。

**「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」第五點修正草案條文對照表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **修正條文** | **現行條文** | **說明** |
| **五、確認機制** 消費者依據企業經營者**所**提供之商品數量及價格確認機制進行**訂購**。 企業經營者對**於消費者依前項程序所完成之訂購，應於二工作日內向消費者進行通知。該通知內容應包含消費者所訂購之商品名稱、總價格、內容、規格、型號與預定出貨期程**。 **企業經營者未能完成前項通知，消費者得要求企業經營者依雙方嗣後約定期程出貨，出貨於消費者已無利益者，消費者亦得取消訂單或由企業經營者提供其他替代解決方式**。 | **五、確認機制** 消費者依據企業經營者提供之確認商品數量及價格機制進行下單。 企業經營者對下單內容，除於下單後二工作日內附正當理由為拒絕外，為接受下單。但消費者已付款者，視為契約成立。 | 1. 參考美國統一電子交易法、加拿大統一電子商務法、歐盟消費者權利保護指令、英國2013年消費契約法、德國民法等國際立法例，企業經營者就消費者訂購程序，應設置商品數量及價格確認機制。
2. 考量現行網路購物實務運作推陳出新，企業經營者有主打短時間到貨，亦有提供預購等到貨期程相對較長之服務型態，為周全保護消費者，企業經營者就消費者所為之訂購，應於二工作日內向消費者進行通知，其通知內容須包括預定出貨期程等重要事項。若企業經營者未能完成前項通知，應提供取消訂單或其他替代解決方式。又網路交易之通知，實務作法普遍以電子郵件為之，基於資安考量，企業或選擇不將詳細交易內容記載於電子郵件中，僅以電子郵件通知消費者已接獲其訂購訊息，並提供線上即時查詢機制使消費者得以即時、隨時查詢其詳細交易內容。
3. 企業經營者本應依契約所載之內容履行其義務，自不待言。另遇有企業經營者未能於其通知之預定出貨期程內完成交付，民法中已訂有債務不履行(給付不能及給付遲延)之相關規定；消費者保護法亦明定消費者得於收受商品後七日內，無須說明理由及負擔任何費用或價款，解除其買賣契約。故企業經營者若未於其通知之預定出貨期程內交付商品，消費者自得依民法及消費者保護法相關規定主張其權利。
 |

**行政院消費者保護處會議紀錄**

**開會事由：**「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項修正草案」審查會議

**開會時間**：103年11月6日(星期二) 上午9時30分

**開會地點**：本院貴賓室

**主 席**：陳簡任秘書星宏　 記 錄：黃建隆

**主席致詞**：(略)

**出席人員**：(略)

**會議結論：**本次會議經與會人員充分表示意見後，獲致結論如次：

1. 為使網路交易之消費者保護規範可以與國際接軌，請主管機關經濟部再就修正條文第5點酌作調整，修正方向如下：
2. 第1項，「消費者依據企業經營者所提供之商品數量及價格進行訂購」，規範內容參考實務作法進行調整。
3. 第2項，「企業經營者對於前項消費者按程序所提交之訂單，應向消費者進行『通知』。該『通知』內容包含消費者所訂購的商品名稱、總價格、內容、規格、型號與預定出貨期程及其他。」同時在「說明欄」中說明預購和代購商品，在消費者下單時應標明之出貨期程。
4. 增訂第3項，內容包括消費者對於通知預定出貨期程不滿意可以取消訂單及規範第2項「通知」之效果。
5. 請經濟部儘速依上揭結論，進行本案之相關修正後，提報本處續審。

**散會**：上午11時30分。