

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

13

14

15

16

17

21

01 系爭商品之款項予原告時，自行標註理由為「買家自行申請
02 退款」等語。依民法第227條及第345條規定，被告既將系爭
03 商品價格標註為35元並上架，原告購買後立即付款，兩造對
04 於買賣契約中之必要之點即買賣標的物與價金已達成合致、
05 契約成立，被告應依約履行系爭契約，給付系爭商品之電子
06 票券共90張予原告，被告逕自取消契約，未經同意擅自毀
07 約，顯已屬債務不履行間之給付遲延。被告在未與消費者達
08 成協議下，擅自作廢發票，該事件受影響之消費者眾多，皆
09 由被告任意取消訂單，被告每月都會舉辦特別促銷活動，被
10 告於3月12日上午11點、下午17點13分，3月15日下午3點、
11 下午6點，3月16日晚上6點、10點、11點10分，3月17日下午
12 2點40分、晚上7點、8點，於臉書粉絲專頁，發布多篇貼文
13 提及3月18號當日整點會有1元起的超便宜瘋搶商品，故原告
14 於當日看到蝦皮販售之特惠蛋塔價格不疑有他，認係貼文所
15 稱之超便宜商品而與被告購買。原告購買系爭商品為自己消
16 費之用，依消費者保護法(下稱消保法)第22條規定，被告以
17 網站標價就系爭商品為廣告，自應確保廣告價格之真實，並
18 依該廣告之價格給付商品。蛋塔成本並不高，在肯德基中常
19 為行銷宣傳的商品，若消費者為為契約行為時仍須判斷契約
20 成立的可能，已大為侵害消費者權利，對交易秩序造成重大
21 影響。參照最高法院99年度台上字第678號判決意旨，被告
22 稱系爭商品無舉辦促銷活動或標有促銷標示，然我國不論網
23 路交易或實體商店之消費購物，商家為促銷突然大幅降價乃
24 司空見慣之事，如電視廣告中不時聽聞「破盤大特價」等宣
25 傳，亦常聽聞有限時、限量的特價搶標活動，而百貨公司於
26 年終慶、週年慶或年終特賣會時有1折、2折商品之促銷，有
27 時大幅降價數千甚數萬元之譜。系爭網站以低於定價一或二
28 折之價格販售商品不勝枚舉，系爭商品於175元錯標至35元
29 後，為原價之2折，尚屬目前臺灣社會商家可能出賣之折
30 數，一般消費者無從瞭解廠商就商品定價之標準或心態，亦
31 無義務衡量每件商品價格是否合理，倘消費者看見低於定價

[illegible]

約之拘束力。至被告稱原告下單時間非上開通知中所載時間云云，惟系爭通知僅於第2項有關票券兌換部分載明2：00至4：00之區間。「消費者無須擔心被取消訂單」載於第1項，該項僅載明系統預定於4：00後開始發貨，又原告之訂單為已下單並付款，惟被告尚未交付契約標的物，完全符合系爭通知第一項之陳述，自難謂該通知與本契約無涉。被告客服事後發訊息告知「因昨日活動設定異常，導致消費者下單數量限制未生效」，顯見被告當日打算以35元之價格出售，且事後再度敘明35元標價無誤。被告所舉之美國、德國、新加坡案例均為店家初始並無計畫以優惠價格出售，被告自承非標價錯誤，上開案例均不適用。縱本案為客服所言數量設定錯誤，然被告事發後擅自取消所有訂單，其他消費者即使只下單一件亦遭取消，與其自承之數量設定錯誤前後不一。顯見被告於經營上毫無誠信，僅憑自身利益選擇欲適用之法條。縱發票已開並承諾會出貨，消費者就只能束手無策被取消訂單。被告何不取消所有消費者規章，改剩一條「蝦皮擁有一切裁量權」即可。且當時發放補償券為被告同意出貨，額外針對該活動造成之不便，針對未盡善良管理人義務之發放補償券，其當時透過客服系統表示使用補償卷不會影響原權益，亦向台北市政府法務局表達已發放之折扣券不另收回，消費者可繼續做使用。原告才使用該補償券，原告從未主張或接受使用補償券等同放棄對被告之債權，被告亦未於發放當下為此聲明。依社會通念及消費者之心態，消費者自將認為補償券之發放為對提早關閉賣場或臨時維護之補償，亦將擔憂若不使用被告將片面解除契約而嗣無法獲任何賠償。被告毀約不出貨，主張使用補償券等同放棄追究，移花接木之手法可議。參照本院99年度消簡上字第1號判決意旨，蝦皮購物網站服務條款(下稱服務條款)第15.3條(下稱系爭條款)既係消費者註冊帳號必須同意之銷售條款與條件，此定型化約定條款自應為有利於消費者之解釋，而非任由企業經營者即被告解釋或選擇契約成立與否。原告向被告

01 提交信用卡資訊時已負擔履行支付價金之義務，倘任由被告
02 解釋或選擇契約與否，將生原告於要約之同時需負擔履行支
03 付價金之義務，與消保法施行細則揭示之「消費者應負擔非
04 其所能控制之危險」及「其他顯有不利於消費者之情形」相
05 符，足認系爭條款違反消保法第11條之平等互惠原則。且被
06 告於系爭定型化契約中固聲明「Shopee保留取消本網站上任
07 何交易之權利，買家瞭解並同意此情形下唯一補償方式係返
08 還買家已付款並保管於Shopee且保管於Shopee履約保證帳戶
09 之購物金額」，惟並未補充規定何種情況下被告有權不接受
10 客戶訂單，故依消保法第11條第1、2項之規定，應為有利消
11 費者之解釋。根據「零售業等網路交易定型化契約應記載及
12 不得記載事項」第三點，單方契約變更之禁止「不得記載企
13 業經營者得片面變更商品之規格、原產地與配件，及消費者
14 不得異議之條款。不得記載企業經營者得單方變更契約內
15 容。」，系爭條款已違反上開應記載及不得記載等事項，被
16 告不得以此作為取消契約之憑據。若認被告可居於代理人之
17 地位，直接為網站中之所有賣家行法律行為，顯有違交易及
18 社會之常理，參照最高法院42年台上字第865號及99年度台
19 上字第678號判例意旨，標價錯誤系因被告內部控管出錯，
20 屬自己之過失所致。本件並非無償契約，亦無特殊目的需降
21 低被告之注意義務，被告應盡善良管理人，縱認本件應採具
22 體輕過失，被告仍不得主張民法第88條第1項前段之規定撤
23 銷其意思表示。被告引民法第148條拒絕履行契約，惟針對
24 消費者權利的行使，是否以損害他人為主要目的，法院係以
25 雙方所生損害及所生利益之衡量為斷。業者所受損害遠大於
26 消費者所得利益的比較結果，不必然代表消費者的行為，專
27 以損害他人為目的。縱認消費者於下單前即已知悉業者存在
28 錯誤而推斷消費者權利行使之目的即在於損害業者的利益，
29 惟消費者是否事前知悉錯誤情事，僅影響消費者得否依民法
30 第91條規定請求信賴利益之損害賠償，有郭戎晉《購物網站
31 價格標示錯誤法律問題之研究-由台北地方法院民事判決出

「不受網站上刊登銷售商品資訊之意思拘束」之主觀意思，足認被告並無以系爭網站刊登系爭票券相關訊息作為要約並受其拘束之意思表示。原告主張系爭條款未補充何情況下被告有權不接受客戶交易，依消保法第11條應為有利消費者之解釋，惟被告表示享有締約的最終決定權，並無解釋上之疑義，尚難認有消保法施行細則第14條所定違反平等互惠原則及消保法第11條之情事。參考民法第154條第2項之立法意旨，將「價目表之寄送」定性為要約引誘，自是因若對價目表之內容為承諾均得成立契約者，表意人可能會意外締結超過其履約能力的契約，而須負擔債務不履行責任，故將此種對不特定多數人為意思表示之行為，宜定性為要約引誘，網路交易並非實體展示交易，自應認於網站刊登商品圖片之行為與「寄送價目表」之性質相近，僅屬要約之引誘，系爭票券之實際售價為175元而非原告下單要約之35元，兩造間就買賣契約必要之點之意思表示並未一致，自無成立買賣契約，也無消保法第11條規定的適用，德國通說認為於網頁張貼商品或勞務、表示價格之相關資料，如同電視購物頻道，為要約引誘。日本於2010年修訂之「特定商業交易法」第2條第2項及聯合國跨國契約使用電子通訊公約第11條均規定為要約引誘。原告雖謂被告偽造退款原因，但係因被告發現錯誤後，情急下為取消訂單所發，未及細究文字內容是否妥適，惟被告再於當日下午1時許，對下單標價錯誤電子票券商品之消費者發出『【電子票券補償通知】親愛的用戶您好，很抱歉您於3/18訂購之「肯德基-原味蛋塔禮盒(6入)電子商品因標價錯誤，已成立之訂單將進行取消並全額退款。蝦皮購物將提供您「滿180折180元」的100%全站折扣券作為補償，若有造成不便深感抱歉』通知，益證被告取消訂單確係因標價錯誤之故。系爭蛋撻一盒之官方售價為185元，當時系爭網站僅標價為35元，價差高達5倍之多，以一般具有通常智識經驗之人應已可認知此非一般合理之商業促銷行為可比，且縱係商家舉辦優惠活動，多會明示係特別之優惠價

01 格，往往會採取限量、限時或每人限購數量等方式，然當時
02 刊登之網頁，並無特別標示有特價優惠活動或系爭票券係為
03 促銷或特價拍賣，復未限制消費者購買數量，依一般消費者
04 對於商品標價之認知，可能產生其係標價錯誤所致之懷疑，
05 原告卻逕自於短短13分鐘內下單10張訂單，共訂購100筆系
06 爭票券，且原告於109年10月至110年3月間並無任何於系爭
07 網站購入電子票券之紀錄，顯有利用被告標價錯誤之僥倖心
08 態而欲賺取價差利益。況被告已退還原告所付價金，縱未交
09 付商品，原告亦無任何損失。被告對標價錯誤並已採取補償
10 措施，對已發券之部分提供未兌換數量之折扣券，就未發券
11 之部分則補償「滿180元折180元」之全站折扣券，並贈送1
12 張全站免運券，原告已取得而尚未兌換之9筆電子票券可於
13 指定頁面以每盒35元重新訂購9盒蛋撻禮盒，連同前已兌換
14 完成之1盒蛋撻，實際上原告已獲得1,400元之價差利益，並
15 可再獲得1張「滿180元折180元」折扣券及1張全站免運券，
16 原告已將折扣券使用完畢。原告一方面接受使用補償，一方
17 面又提出本訴，有違誠信及禁反言原則。退步而言，被告亦
18 得依民法第88條第1項撤銷錯誤之意思表示並取消原告訂
19 單。且參照民法第220條之精神大幅減低被告之注意義務責
20 任，亦應准許被告得撤銷系爭標價錯誤之表示行為。並聲
21 明：原告之訴駁回，如受不利判決願供擔保請免假執行。

22 四、本院判斷的簡要說明：

23 (一)不爭執事項：

- 24 1. 原告在系爭網站購買系爭票券，並已付款，被告已將系爭票
25 券原告所支付之價金3,150元退還原告購買時所使用的信用
26 卡帳戶內，被告尚未交付系爭票券。
- 27 2. 系爭商品於原告購買時在系爭網站上的頁面內容，標示為35
28 元，購買後的90天內可使用(下稱系爭頁面，本院第113頁、
29 第146頁)。

30 (二)爭執事項：原告得否依買賣契約請求被告交付系爭票券？

- 31 1. 查，物之出賣人應負交付其物於買受人並使其取得該物所有

01 權之義務，固為民法第348條第1項所明定。惟物之出賣人對
02 於買受人負有上開義務，要以買賣契約成立為前提，依同法
03 第345條規定可明。次查，當事人互相表示意思一致者，無
04 論其為明示或默示，契約即為成立，同法第153條第1項固有
05 規定。另查，貨物標定賣價陳列者，視為要約。但價目表之
06 寄送，不視為要約，同法第154條第2項亦有明文。至於具體
07 案件中，要如何認定糾紛的交易，交易當事人的行為究屬應
08 受拘束的要約或不受拘束的要約引誘？司法院前大法官王澤
09 鑑於債法原理(一)著作中表示，民法第154條第2項之立法意
10 旨，所以將「貨物標定賣價陳列」視為要約，係因此時買賣
11 標的物具體特定，相對人並能實際檢視商品之內容，故可認
12 買賣契約必要之點（標的物、價金）均已確定，視為要約並
13 無問題；而其將「價目表之寄送」定性為要約引誘，自是因
14 若對價目表之內容為承諾均得成立契約者，表意人可能會意
15 外締結超過其履約能力的契約，而須負擔債務不履行責任，
16 故宜將此種對不特定多數人為意思表示之行為，定性為要約
17 引誘。依上述學者意見可以推知，民法第154條第2項的規
18 定，隱含有商業風險的價值判斷在內，至於應由何人承擔相
19 關交易行為的商業風險，則宜由法院於具體個案分別依不同
20 事實，做妥適的判斷，以兼顧消費者的消費便利性、可及性
21 併兼及降低商業風險的無形成本，進而促進社會經濟的發展
22 與穩定。至於應如何分擔商業風險，法無明文，在概念上，
23 似可參考美國韓德法官於United States v. Carroll Towing
24 Co. 案中所揭示，並經修正如下之判斷原則(PL) > B)：即損失
25 概率(P)乘以造成損害的嚴重性(L)大於防止損害所需支出之
26 費用(B)時，才須令標價者負履約的責任。

- 27 2. 次查，雖然目前社會網路交易盛行與各種形態的網路交易服
28 務推陳出新，但以現今的網路技術，似乎仍然無法將網路標
29 錯價的商業風險降到0，此時，法院在思考標錯價的交易糾
30 紛時，若認為網路上標價的顯示商品，即是標價者以該商品
31 為出賣的要約，並於消費者下標付款後，認定雙方成立買賣

契約，且依消費者要求，判令標錯價的商品或服務提供者一定得按標價出貨時，除了滿足下標消費者的小確幸之外，依目前的資訊技術，似乎並無法以法院的判決，促進商品或服務提供者將標錯價的商業風險降到0，以保障交易安全。其次，若消費者於發現標價者標錯價時，即大量下標購買，該押注式的消費行為，自誠信交易的角度觀察，更應依民法第154條第2項規定及上述原則，妥為考量認定。而且，當糾錯的商業成本，遠大於法院要求依標價履行的商業成本時，更應該去衡量消費者的實際損失頂多是網路下單與網路付款的時間成本，並不涉及人身損害，及標錯價之機率占每日億萬計之網路交易數量微乎其微等，並於綜上衡量後，做最妥適的決定，以避免判決結果造成蝴蝶效應，增加對其他多數消費者無益的商業成本。又因網路商業促銷模式多元，設若網路商品提供者，利用法院認定網路錯誤標價僅為要約引誘的看法以遂行廣告或行銷目的時，消保法與公平交易法另有授權主管機關對此種行為加以行政處罰，而非行政處罰以外的商譽及評價減損等的商業成本，則應由自由市場經濟以商業競爭的模式去消化處理，非普通民事法院於網路標錯價的消費糾紛個案中，判斷交易是否應認定已成立時所應加以考量。綜合以上，為了避免商品提供者轉嫁糾錯網路錯誤標價的商業成本而提高商品的賣價，造成其他未參與實際訴訟的消費者的潛在損失，應認為標錯價的商品提供者，在個別消費者發現標價錯誤後，即大量下單的情形，有標價錯誤後容錯檢視的空間，並將網路商品的錯誤標價，認為屬於民法第154條第2項的要約引誘，會較為妥適。

3. 經查，原告購買系爭票券的系爭頁面，並未有系爭票券為促銷商品的明白標示，依系爭頁面所示，已足以排除被告係以系爭票券作為系爭網站促銷的手段。原告雖提出被告之被告臉書貼文（本院卷第133-137頁）、「點心瘋搶價」及「9元熱銷品」商場（本院卷第151-152頁），主張35元標價為被告廣告手段，並不罕見，但原告所提上述資料，系爭票券並

01 未包括在內，是自不得依原告上述證據，認定被告係以系爭
02 票券的35元標價做為促銷、廣告的方法，並以該價格做為要
03 約。另依系爭票券於商品的提供業者網站的標價為185元(本
04 院卷第111頁)，兩相對照，有高達150元的明顯價差，一般
05 通常的善意消費者，多數均會認定是標價錯誤而非佔便宜
06 的大好時機，故系爭票券的35元標價，屬錯誤標價，已足認
07 定，且原告一次下訂100張蛋塔兌換券(其中10張已經被告交
08 付)，亦顯已超出通常消費者一般會購買使用之正常數量，
09 則依前述本院參考學者意見所做的解釋及說明，系爭票券的
10 35元標價，應屬錯誤標價，原告下單付款的行為，僅為向被
11 告所提出的要約，被告仍應有容錯檢視的餘地。原告雖另提
12 出被告客服表示為下單數量限制未生效(本院卷第301頁)
13 的資料，並主張被告並非價格設定錯誤，但上述客服文字，
14 僅稱下單數量限制未生效，並未明白表示非價格設定錯誤，
15 是原告以上述資料主張35元並非價格錯誤，與上述客服文字
16 資料並不一致，尚有誤會，而無可採。

- 17 4. 原告雖再提出已開立發票之訂單(本院卷第129-132頁；第1
18 47-150頁)，但上述訂單，已明白載明「退款完成」，被告
19 並未明白表示接受原告以35元購買的承諾意思表示，至於發
20 票的開立，或係系爭網站於原告付款後，所自然連結的開立
21 程序，並不能僅以付款及發票的開立，當然認定被告於原告
22 付款時已當然承諾35元的要約，原告此部分主張，尚有誤
23 會，而難採取。另原告主張被告冒用消費者名義申請信用卡
24 退款(本院卷第303頁)，至多僅能認定屬於被告拒絕原告
25 以35元價格購買系爭票券後，為辦理退款時系爭網站系統所
26 加註的文字，並不能僅以該有爭執的文字，認定被告已承諾
27 以35元單價出售系爭票券。至於原告所提台北市政府法務局
28 消保網公告被告願履行契約的新聞資料(本院卷第305
29 頁)，僅載明被告就已出貨(即消費者已取得票券)部分，願
30 意負履行之責，並未包括原告請求交付的系爭票券(原告尚
31 未取得，故原告以本件起訴請求)，亦不能僅以原告曾取得

01 被告已交付的部分票券及上述新聞資料，即當然認定被告就
02 未交付的系爭票券亦已與原告成立買賣契約。另原告所提的
03 所謂被告於訂單完成後承諾出貨（本院卷第299頁）的資
04 料，其上僅明載消費者無須擔心被取消訂單，並未見與系爭
05 票券相關的訂單號碼等資料，是亦不能僅以該資料，認定被
06 告已就系爭票券承諾以35元單價購買，且願受上述資料的拘
07 束。

08 5. 又關於原告所提針對被告所涉的交易糾紛資料，如台北市政
09 府法務局消保網公告消費者申訴案件數量（本院卷第307
10 頁）、台北市政府法務局消保網公告未出席協商業者排行榜
11 （本院卷第309頁），至多僅為被告營商時的部分情形呈
12 現，並無法僅以該資料認定被告有承諾原告就系爭票券所提
13 的要約，有當然承諾並與原告成立買賣契約的義務。

14 6. 本件原告係以民法第153條第1項及第345條做為請求被告交
15 付系爭票券的依據，因原告所提的上述各項證據，依本院上
16 述說明，並無法認定雙方就系爭票券已成立買賣契約，故原
17 告依上規定請求被告交付系爭票券，尚有誤會，而不可採。
18 又原告雖於訴狀及陳述中引用民法第227條等債務不履行規
19 定，但並未依債務不履行等規定提出相關的聲明，且因雙方
20 並未就系爭票券成立買賣契約已經說明如上，故亦難認被告
21 有債務不履行的情形。另關於原告主張被告擅自取消系爭票
22 券的購買及系爭條款違反消費者保護法等相關部分，亦因無
23 法認定雙方已就系爭票券成立買賣契約，而無加以認定說明
24 的必要，均附說明。

25 五、綜上，原告依買賣的法律關係請求被告交付系爭票券，並無
26 理由，應駁回，又原告的訴已經駁回，假執行的聲請已失依
27 據，應併駁回。

28 六、本件事證已明，當事人其餘主張、陳述所提出的外國判決意
29 見(如原告所提之本院卷第209、311-314頁資料)、外國法律
30 規定、學者意見及對本院依法並無拘束力的法院判決意見，
31 經審酌後不影響上述的說明，故不詳論。

01 七、訴訟費用負擔，依民事訴訟法第78條。
02 中 華 民 國 111 年 10 月 14 日
03 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭
04 法 官 詹駿鴻
05 以上正本證明與原本無異。
06 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○路
07 0段000巷0號）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）
08 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。
09 中 華 民 國 111 年 10 月 14 日
10 書記官 徐宏華