

## 網路交易標錯價又一樁

### 案情：

本人接到公司通知，於98年9月30日需前往上海出差，心想還有幾天未休完的假期，何不趁此次出差的機會，順便與家人同赴上海旅遊，於是本人於9月14日上網購買機票。

當日將近晚上10點，發現燦星旅遊網旅行社股份有限公司(以下簡稱燦星旅遊)網站廣告如下：「台北／上海／來回／國際航空／經濟艙Q／限時搶購只要1,902元」，於是本人立即訂購6張機票，並撥打電話聯絡客服人員確認訂單，但客服人員卻回覆：「無法提供1,902元的票價，因當時電腦正在轉換檔案，才會產生不正確的價格」。

但本人認為已確實訂到機票了，業者豈能以電腦程式轉換當作藉口，而不承認此筆訂單，實在可惡！如此敷衍本人，還說如果真要開票，只能以成本價(優於市場上的價格)賣給本人，在雙方無法達成共識下，只好尋求消基會協助。

### 消基會處理：

消基會受理該申訴後，正式發函燦星旅遊，請其妥適處理。

數日後接獲燦星旅遊回函表示：「因公司作業疏失，誤將票價標示為1,902元，致產生6張機票價差共達71,496元。本公司發現上開錯誤後立即將該商品下架，並緊急聯絡消費者解釋並致歉。公司為示負責，決定將上開機票以消費者認知之售價即1,902元售予消費者；惟請消費者於10月9日前完成付款開票手續。如消費者不願意購買上開機票，公司亦將另贈6人國際機票4,000元折扣券乙張，以表歉意」。

後消費者表示願意接受，至此雙方達成共識，本案圓滿落幕。

### 消基會說明：

本案燦星旅遊網站刊載台北／上海來回機票標示為「1,902元」，消費者於9月14日下單訂購完成，當日燦星旅遊以電子文件回覆消費者訂購已完成，且確認訂單編號、商品明細、訂位紀錄及旅客明細等多項資料，此等電子文件均可證明契約已成立。

依《民法》第一百五十三條規定：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」買賣既然生效，燦星旅遊就應依約履行。

再者，即使燦星旅遊所標示的價格確有錯誤，依《民法》第八十八條第一項規定：「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。」

但依《民法》第九十一條規定：「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。」

由於本案雙方買賣契約已成立，故燦星旅遊於網路上所刊登的廣告，即為要約或要約引誘，只要消費者下單並收到成交確認函後，買賣契約就已成立。即使燦星旅遊的意思表示有誤，也應依《民法》規定行使撤銷權，但仍須對消費者負合理的賠償責任。

況且，網路交易是由電腦自動回覆系統傳送訂購確認信，其系統的管理與掌控在於業者，所以風險分擔的責任較消費者重，業者更應負起善良管理人之注意義務。

#### **消基會建議：**

消基會呼籲，業者與消費者交易時，應本誠信原則並盡善良管理人注意義務，若業者發生標錯價事件，而其責任歸屬係導

因於公司作業上的疏失，則應依照標示出的價格販賣給消費者，並進行公司內部檢討並改善缺失。唯有良好的服務，才能

獲得消費者的肯定與認同，並減少無謂的消費糾紛。