

網路賣家標錯價，下單到底成不成立？

文:黃郁真 (認證法律人) · 消費 · 借還錢 · 契約 · 2020-05-19

本文

網路購物是人們現今生活不可或缺的一部分，但也帶來更多不同的消費紛爭，舉例來說，在網路上看到相機只要888元，便一次買了3台，但事後賣家卻說是標錯價，因此訂單不成立，賣家可以這麼主張嗎？

這個問題在2016年以前極具爭議性，但在經濟部修正「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項^[1]」之後就有了結論，我們先來談談2016年以前法律怎麼說。（見圖1）

2016年前，網路賣家標錯價，下單會成立嗎？



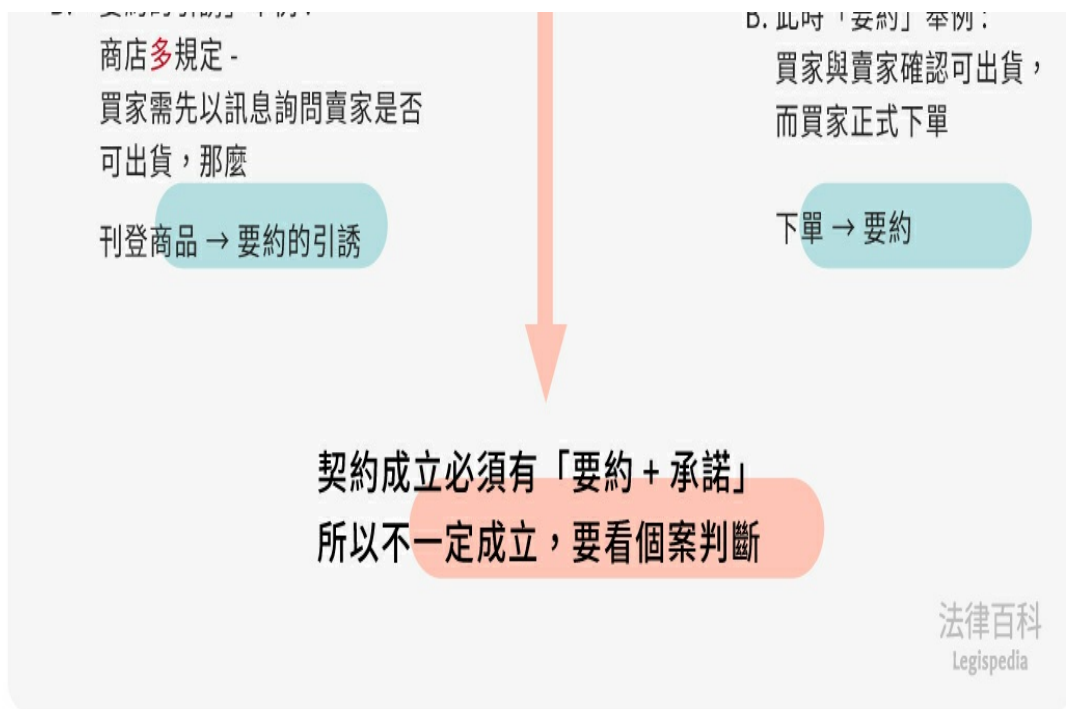


圖1 2016年前，網路賣家標錯價，下單會成立嗎？

資料來源：黃郁真 / 繪圖：Yen

一、契約成立要件

關鍵點在於相機的買賣契約何時成立？如果認為買家下單的那一刻契約已成立，賣家就應該要出貨，反之亦然。不過契約成立時點，依民法第153條^[2]第1項規定：「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。」民法學對於契約雙方之間的意思溝通，區分為，要約跟承諾^[3]，例如在買賣契約，A問對方要不要買／賣？B接著回答說好呀我賣／買了，A的詢問就是要約，B的回答就是承諾。要約與承諾是契約成立的要件，二者兼備時就是「意思表示一致」，契約成立。

二、要約的引誘

你可能會覺得，依照前述標準，賣家在網頁上商品的標價是要約，而買家的下單是承諾，契約因此成立，賣家就是要出貨，有什麼好吵的？

但締結契約的過程千變萬化，賣家的行銷方式推陳出新，賣家的行為不一定都可認為有要受到要約拘束的意思^[4]，為了處理這個問題，民法學在要約的前階段，還有要約的引誘這個概念，指賣家行為只是為了吸引買家提出要約，例如拍賣網上的商品刊登^[5]。

舉例來說，計程車隨機開在路上而乘客招手，但會過敏的司機看到乘客帶著狗於是拒載是沒問題的，因為計程車在路上行駛屬於要約的引誘，是吸引乘客提出要約的方式，本身不算要約，因此乘客的招手就不算承諾，契約未成立，司機就沒有履行的問題。行駛本身不是要約，乘客招手才是，所以司機可以決定是否為承諾。綜上所述，昔日爭議在於判斷賣家網頁上的標價，屬於要約還是要約的引誘，然而當時實務沒有定論，皆是個案判斷。

三、意思表示錯誤

如果商品標價被認為是要約，賣家就一定要出貨嗎？賣家心中相機想賣8,880元但誤打成888元，是外在行為與內在意思不一致，構成意思表示錯誤，依據民法第88條^[6]第1項表示意思的人有撤銷權，但考量到買家權益，此時是否准許賣家撤銷意思表示進而使要約及契約失效，實務^[7]認為要綜合考量，例如視允許賣家撤銷是否會害及一般交易安全、買家是否有值得保護之信賴存在及其主觀心態（是否明知標錯價而惡意下單）。

四、修改此命令後，確定由賣家承擔標錯價的風險（見圖2）

2016年後，網路賣家標錯價，下單會成立嗎？

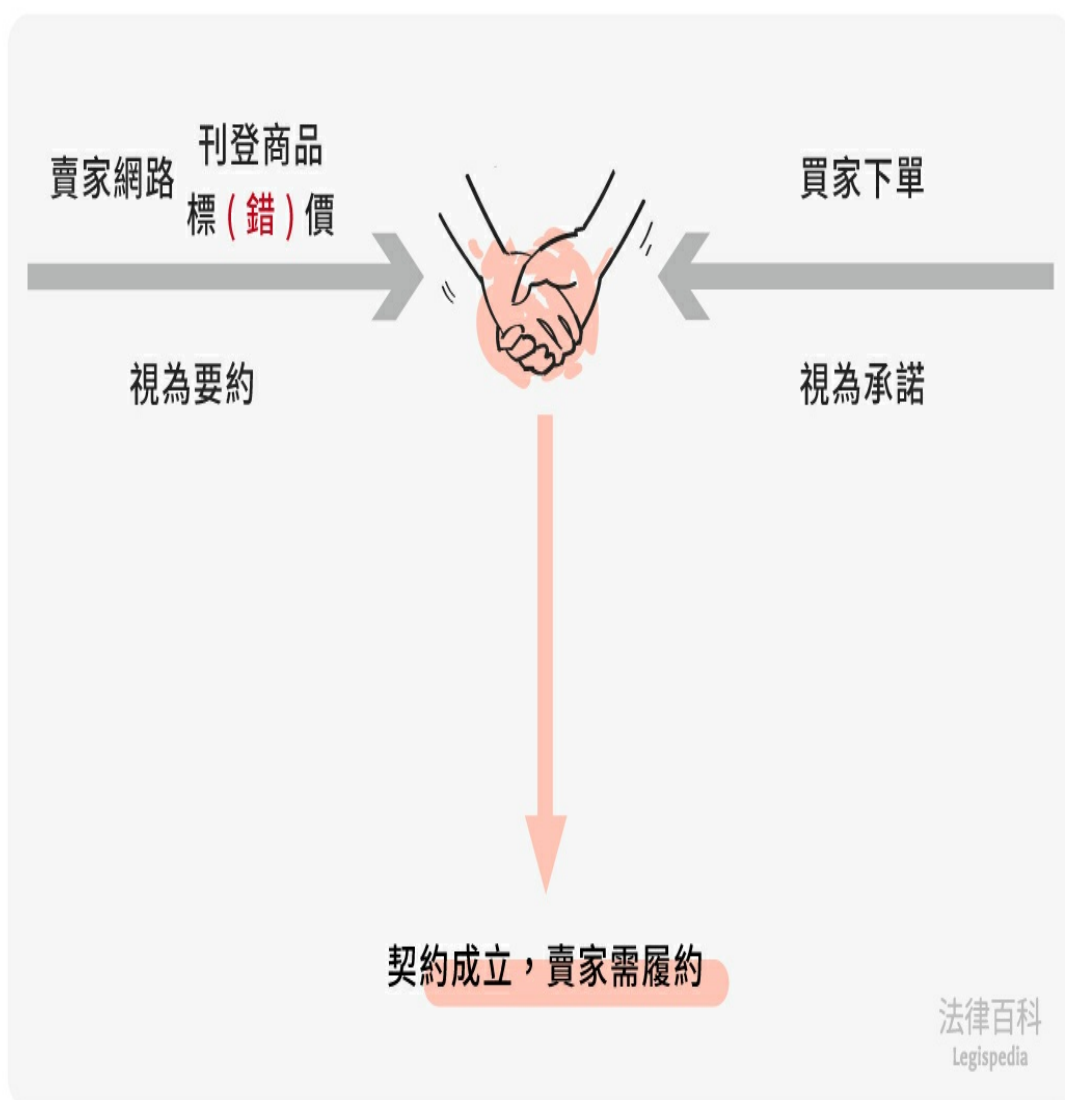


圖2 2016年後，網路賣家標錯價，下單會成立嗎？

資料來源：黃郁真 / 繪圖：Yen

為解決各種網路消費紛爭，經濟部依據消費者保護法^[8]制定了「零售業等網路交易定型化契約應記載事項」，但最初2010年公布的條文，賦予賣家在契約成立後2日內附正當理由就能夠拒絕買家下單的權利，反而衍生更多爭議，故2016年修正規定^[9]，一旦買家下單契約即成立，賣家必須依照契約履行，若違反得處罰鍰^[10]，使賣家必須負擔標錯價的風險。

註腳

[1] 全文請見行政院全球資訊網（2016），〈[零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項](#)〉。

[2] [民法第153條](#)第1項。

[3] [臺灣最高法院88年度台上字第661號民事判決](#)。

[4] [民法第154條](#)：「

I 契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當時預先聲明不受拘束，或依其情形或事件之性質，可認當事人無受其拘束之意思者，不在此限。

II 貨物標定賣價陳列者，視為要約。但價目表之寄送，不視為要約。」

[5] [臺灣雲林地方法院虎尾簡易庭102年度虎簡字第120號民事小額判決](#)。

[6] [民法第88條](#)。

[7] [臺灣桃園地方法院102年度訴字第505號民事判決](#)。

[8] [消費者保護法第17條](#)。

[9] [零售業等網路交易定型化契約應記載事項](#)第5點：「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。」

[10] [消費者保護法第56條之1](#)、[第17條](#)。

標籤

👉 [網購](#)，[契約成立](#)，[要約](#)，[承諾](#)，[意思表示錯誤](#)