

## 消費者保護宣導：『拍賣網站保護詐欺賣家』

### 一、案例事實

本人於 2012 年 9 月 11 日在台灣雅虎奇摩拍賣網站上，向拍賣會員 Y0547436783 標購六福村門票兩張共 1,000 元，並於當日匯款與該賣家，且約定於 9 月 13 日送達上開商品。

迄至台灣雅虎奇摩拍賣網站通知拍賣會員 Y0547436783 業已除權，本人仍未收到商品，該網站並片面清除與本人之下標及問答記錄，中斷該拍賣會員之聯絡管道。

本人於是寄信要求台灣雅虎奇摩拍賣網站開放查詢以協助確認是否遭到詐欺及進行法律程序，雖然本人僅要求開放當初下標及問答記錄，但台灣雅虎奇摩拍賣網站並無正面回應，僅證實該拍賣會員 Y0547436783 確實涉及詐欺。

本人認為下標記錄屬於交易契約之一部，有其法律效力，然台灣雅虎奇摩拍賣網站卻片面未經本人同意自行取消交易，並剝奪本人查詢交易記錄的權利，讓本人無法取得關鍵證據採取法律行動，豈不是變相保護詐欺犯？！

台灣雅虎奇摩拍賣網站既已證實該拍賣會員 Y0547436783 有詐欺行為，卻以停權處置並未通知本人，並無任何保護消費者的行動，本人至此深感氣憤，而向消基會中區分會申訴。

### 二、消基會處理與建議（消費者請求協助電話：1950 一通就護您）

1. 經營拍賣網站之企業經營者，應有將拍賣會員之買賣條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受消費者之法定義務：

本案台灣雅虎奇摩拍賣網站以該公司提供 Yahoo! 奇摩拍賣服務，固係一提供買賣雙方線上交易的平台，並不介入或監督買賣雙方間之交易，惟台灣雅虎奇摩拍賣網站既屬提供網路交易服務之企業經營者，依據「消費者保護法」第 18、19-1 條規定：「企業經營者為郵購買賣或訪問買賣時，應將其買賣之條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受之消費者。」、「前二條規定，於以郵購買賣或訪問買賣方式所為之服務交易，準用之。」之規範意旨，應有告知買受之消費者有關買賣條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所之法定義務。

縱然台灣雅虎奇摩拍賣網站不介入或監督買賣雙方間之交易，也不能免除上述告知義務。乃台灣雅虎奇摩拍賣網站辯稱僅於買方或賣方遭檢舉有不法情事時，始依使用規範處理云云，並非不負告知買受之消費者有關買賣條件、出賣人之姓

名、名稱、負責人、事務所或住居所之法定義務。

2. 經營拍賣網站之企業經營者，基於會員使用規範之約定，得刪除拍賣會員所刊登的拍賣資訊，終止使用拍賣服務的權利；經查：香港商雅虎公司就其經營之 Yahoo! 奇摩拍賣網站制定「Yahoo! 奇摩拍賣使用規範」，其中第 4 條「服務使用規則」規定：「Yahoo! 奇摩對於您所刊登之拍賣商品及資訊不會進行檢查、過濾…但仍保留刪除該拍賣資訊之權利。如您違反本使用規範或任何服務使用說明或拍賣資訊，Yahoo! 奇摩有權不經通知立即刪除您所刊登的拍賣資訊且終止您使用拍賣服務的權利，並得終止您使用 Yahoo! 奇摩其他服務…」等情，故為維護交易安全，該拍賣網站移除違規拍賣會員賣場中正在刊登之拍賣商品、交易資訊及會員資料，並非無據。

本案消費者亦係 Yahoo! 奇摩拍賣網站之會員，加入之初亦有同意遵循「Yahoo! 奇摩拍賣使用規範」之相關規定，自不得謂 Yahoo! 奇摩拍賣網站，依據第 4 條「服務使用規則」之規定，基於維護交易安全，而採取上述保護措施，毋須經消費者同意，殊難認有損消費者之權益。

3. 經營拍賣網站之企業經營者，不得以「個人資料保護法」規定為由，拒絕履行告知拍賣會員之買賣條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受消費者之法定義務：

按「個人資料保護法」第 20 條規定：「非公務機關對個人資料之利用，除第 6 條第 1 項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：1. 律明文規定。2. 增進公共利益。3. 免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。4. 防止他人權益之重大危害。5. 務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人書面同意。非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。」惟台灣雅虎奇摩拍賣網站既屬提供網路交易服務之企業經營者，依據「消費者保護法」第 18、19-1 條規定，履行告知拍賣會員之買賣條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所告知買受消費者之法律明文規定，自不受上述「個人資料保護法」第 20 條之限制。

其次，台灣雅虎奇摩拍賣網站以「如消費者尚未對該賣家提出告訴，建請消費者向轄區派出所報案，該公司將於收到警方來函查詢相關交易記錄與賣家 Y0547436783 會員資料後，依法配合出具」等情，其所謂尚須警方來函查詢相關交易記錄與賣家 Y0547436783 會員資料等，自不包括台灣雅虎奇摩拍賣網站依法應告知買受之消費者有關賣家 Y0547436783 之買賣條件、出賣人之姓名、名

稱、負責人、事務所或住居所之資料。

再者，本案消費者因受詐欺而與賣家 Y0547436783 所成立網路交易契約，是屬得撤銷之法律行為，並非當然無效，台灣雅虎奇摩拍賣網站如不履行告知買受消費者有關賣家 Y0547436783 之買賣條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所之資料，則會造成本案消費者無法依「民法」第 92 條之規定撤銷該網路交易契約，並以回復原狀或不當得利請求賣家 Y0547436783 返還價金，台灣雅虎奇摩拍賣網站對於本案消費者因此所受損失，應負侵權行為損害賠償責任。

4. 綜上所陳，台灣雅虎奇摩拍賣網站對於本案受詐而買受之消費者，應有告知有關賣家之買賣條件、出賣人之姓名、名稱、負責人、事務所或住居所之法定義務，並不需消費者向轄區派出所提出詐欺告訴，再由警方發函向台灣雅虎奇摩拍賣網站查詢，始可知悉上述賣家訊息資料。台灣雅虎奇摩拍賣網站如拒不履行上開法定告知義務，因而造成消費者之損失，應負侵權行為損害賠償責任。

資料來源：新北市政府環境保局

### 廉政檢舉管道：

- 一、「親身舉報」方式：署本部成立 24 小時檢舉中心(臺北市中山區松江路 318 號 5 樓)，由輪值人員負責受理民眾檢舉事項。
- 二、「電話舉報」方式：設置「0800」檢舉專線電話  
「0800-286-586」(0800-你爆料-我爆料)。
- 三、「投函舉報」方式：郵政檢舉專用信箱為「台北郵政 14-153 號信箱」。
- 四、「其他」方式：
  - (一)傳真檢舉專線為「02-2562-1156」。
  - (二)電子郵件檢舉信箱為：[「gechief-p@mail.moj.gov.tw」](mailto:gechief-p@mail.moj.gov.tw)。
- 五、臺中市政府財政局檢舉專線「04-2217-7186」