

議題研析

一、題目：網路直播拍賣平臺管制問題之研析

二、所涉法律

數位通訊傳播法草案

三、探討研析

據報載¹，近年國內掀起網路直播拍賣熱潮，尤其在社群網站上直播拍賣，無法如網購平臺運用手續費、認證和評價等機制管理賣家，以致相關消費糾紛頻傳，平臺責任歸屬難釐清，該如何管理，形成問題。

例如，臉書直播拍賣正夯，但消費糾紛不斷，消基會即曾公布調查結果指出，經調查 30 家透過社群網站直播賣家，逾 7 成註明不退換貨，明顯違反消費者保護法 7 天退換貨規定，是以，民眾呼籲政府專案稽查。惟臺北市政府消保官指出，稽查困難點在社群網站直播拍賣，不知賣家的個資與地點位於哪個縣市，雖曾發公文請該社群網站提供賣家個資，卻遭回文拒絕，致無法進行調查與處理²。

經查行政院於 106 年 11 月 20 日函送本院審查之「數位通訊傳播法草案」適用對象雖包括類此網路直播拍賣平臺等數位通訊傳播服務提供者，惟該草案僅於第 27 條規定政府應鼓勵業者訂定自律行為規範、建立訴訟外爭議處理機制，並非強制規定，亦未有罰則，迭遭外界批評淪為宣示性的條文，象徵意義大於實質意義³。

¹ 規範 VS 自律 直播拍賣下一步怎麼走，中央社，107 年 9 月 24 日。

² 蔡孟修，fb 直播賣家 7 成違法拒退貨，蘋果日報，第 A11 版，106 年 7 月 29 日。

³ 同註 1。

主管機關表示此係考量面對多元、自由、平等之網際網路環境，政府不應恣意以公權力方式介入干預，而應以政策指引方式鼓勵各商業團體與消費者團體或組織，訂定有關之行為規範，作為建立自律機制之基礎。至於消費者權益保護議題，則應回歸現行民法與消費者保護法規範。

就此，審酌「數位通訊傳播法草案」的立法精神雖係為兼顧數位經濟發展，而參採國際上普遍使用之「網際網路治理」之低度規範及治理原則，惟數位通訊傳播服務提供者既得藉由提供此種網路平臺服務而獲取利益，如未能有效督促其善盡訂定自律行為規範及建立完整爭議處理機制之義務，是否有助於網路平臺服務使用者爭議之迅速解決，尚有待觀察。

四、建議事項

建議「數位通訊傳播法草案」應一併審酌如何有效促成網路平臺提供者，建立迅速有效解決爭議之處理機制，以確保使用者及消費者之權益，並藉此健全整體網際網路之使用環境與交易安全。

撰稿人：陳世超