

針對「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項之適用問題提出相關疑問」一案

發文機關：行政院消費者保護委員會

發文字號：行政院消費者保護委員會 97.12.02. 消保法字第0970010847號

發文日期：民國97年12月2日

主旨：貴公司針對「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項之適用問題提出相關疑問」一案，本會意見如說明，請查照。

說明：

一、復貴公司2008年 3月17日（97）和超字第 211號函。

二、「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。」、「定型化契約條款：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。」、「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。（第 1項）商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。（第2 項）企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。（第 3項）」、「企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。（第 1項）商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。（第 2項）」、「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」、「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。（第 1項）違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。（第 2項）企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。（第 3項）」、「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」分別為消費者保護法（下稱消保法）第 2條第 2款、第 7款、第 7條、第 7條之 1、第12條、第17條及其施行細則第14條所明訂，合先述明。三、貴公司來函詢問「97年 1月29日前被盜帳號之處理方式及企業經營者之責任」一事。本會認為倘若貴公司先前所自訂之定型化契約，就「帳號被盜」等相關權益之定型化契約條款，係將不當風險移轉給消費者承擔，則有違反前揭消費者保護法第12條所示之平等互惠原則，該定型化契約條款無效；倘消費者因線上遊戲帳號被盜造成損害，除非貴公司能舉證證明就消費者之線上遊戲帳號控管之安全性標準，業符合目前科技所要求者外，否則即應依前揭消費者保護法第 7條規定負損害賠償責任。惟前揭說明之適用仍應就具體個案事實有無符合前揭法條要件加以認定。

四、貴公司著手依據經濟部公告之「線上遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」修訂「貴公司與消費者間之線上遊戲定型化契約」，本會敬表謝忱，併請多予關心消費者事務。

