

蘋果原廠漲價！業者要求補差額

消保官示警：消費者可拒絕

不少民眾會於網路購物平台及實體門市預訂 Apple 系列產品，台北市法務局今（29）日指出，近期接獲多起消費者申訴遭業者以「原廠漲價」、「系統標價錯誤」或「未確認訂單」等理由，片面取消訂單或強勢要求補繳差額，經北市府統計，迄至 29 日下午已受理相關消費爭議案件達 37 件，並提醒消費者，應完整保留訂購單、發票，以及與業者溝通對話等，並得拒絕不合理要求。

法務局指出，台灣蘋果官網於 25 日調整多項產品售價，受影響商品多為高單價規格商品。北市府統計至 29 日 14 時為止，申訴案件已達 37 件；其態樣包括業者以「標價錯誤」、「無庫存」或「無法調度」等為由取消交易，或「要求補足價差」作為交貨條件。

法務局說明，依據《消費者保護法》及零售業等網路交易定型化契約規定，針對民眾於「實體門市」完成交易買賣契約，業者無權要求消費者補差價始同意出貨，業者尚未給付商品是債務履行問題，原廠價格調整屬於業者商業經營風險，業者有義務依原已議定之價格交付商品，不得轉嫁予消費者。

若業者因漲價而拒絕出貨或強迫變更交易條件，均構成債務不履行，消費者可依《民法》主張強制履約或請求損害賠償；若民眾於「網購平台」訂購，其契約成立與否須視會員條款、系統機制等情況依個案認定。若平台系統已發送「訂單完成」或其他類此文字之通知，且價格非屬明顯顯失公平之誤植，契約即告成立。業者不得僅憑「備貨問題」等理由，單方面否認契約效力或解除合約。

消保官提醒消費者，在進行網購或門市交易時，應完整保留訂購

單、發票、刷卡紀錄、訂單確認截圖，以及與業者之溝通對話（含郵件、Line 訊息等）；並得拒絕不合理要求。若遇業者要求補差價，可拒絕並要求業者依照原始契約內容履約，切勿輕易簽署放棄權益之同意書。若業者仍堅持片面毀約，消費者可向各縣市政府消費者服務中心提起申訴，或透過行政院消費者保護會線上申訴系統提出申訴。

消保官呼籲，電子商務平台與實體通路應落實誠信經營，確保交易流程透明適法，切勿透過片面解釋契約來規避責任，以免損害企業商譽並觸法。

（資料來源：知新聞 115 年 6 月 29 日報導）

撥打「1950」一通就護您，迅速諮詢消費問題
廉政檢舉專線 0800-286-586

臺灣雲林地方檢察署政風室關心您