**Google Play付費軟體的鑑賞期爭議**

**南臺科技大學 李育強**

**一、相關報導及評論**

* 2011年6月3日，臺北市消費者保護官室，手機軟體無退費機制 臺北市命蘋果及Google限期改善，<http://fun.taipei.gov.tw/ct.asp?xitem=1962874&CtNode=13550&mp=100005>。
* 2011年6月18日，蔡亞樺、蔡惠如，網友轟「騙人」 App軟體出包 蘋果下架退費-花錢下載不能用「英文版」退費看攏嘸，<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20110618/33467935/>。
* 2011年6月21日，應曉薇，台灣百餘位消費受害者的怒吼~要求Apple"踹共"，<http://tcc9909.tcc.gov.tw/onweb.jsp?webno=3333333327&webitem_no=39>。
* 2011年6月24日，臺北市消費者保護官室，蘋果電腦同意遵照臺灣法律 保障手機APP消費者之退費權 臺北市政府呼籲Google跟進 不排除重罰，<http://english.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2032539&ctNode=5158&mp=10>。
* 2011年6月27日，臺北市消費者保護官室，Google停售付費APP拒絕遵循臺灣法律臺北市重罰一百萬，<http://www.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2041592&ctNode=5158&mp=100001>。
* 2011年6月27日，鄭彙翰，Google 被罰百萬台灣付費版軟體全下架，<http://www.beephone.com.tw/shownews.php?id=9870>。
* 2011年6月27日，林哲健，Android Market 付費APP 適用消費者保護法第19條之困境，<http://yveslin0816.blogspot.tw/2011/06/android-market-app-19.html>。
* 2011年6月27日，無敵小恩恩，北市重罰100萬，Google將台灣Android Market付費app全部下架，<http://www.techbang.com/posts/6230-android-market-to-suspend-payment-of-taiwan-application-services>。
* 2011年6月27日，esor huang，Google下架軟體、北市罰重金對槓，誰來回應消費者與開發者？<http://playpcesor.blogspot.com/2011/06/google.html>。
* 2011年6月27日，施春美、朱正庭、徐毓莉，拒7天內退費Google罰百萬-付費軟體突下架 北市府批離譜，<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20110628/33489684> 。
* 2011年6月28日，臺北市消費者保護官室，蘋果將「超級手機號碼追蹤器」下架 北市府：消費者的勝利，  
  <http://pkl.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2009658&ctNode=5158&mp=100005>。
* 2011年6月28日，sugizo，Google Android Market、Apple App Store 7日鑑賞期事件懶人包，<http://www.techbang.com/posts/6239-google-android-market-apple-app-store-events-lazy-bag>。
* 2011年6月30日，鄭彙翰，Google：已與北市府意見交換望儘快解決，<http://www.beephone.com.tw/shownews.php?id=9882>。
* 2011年7月2日，臺北市消費者保護官室，微軟芒果機之軟體銷售 遵守消保法7日退貨規範，<http://www.tpech.gov.tw/ct.asp?xItem=9266119&ctNode=38007&mp=120021>。
* 2011年7月6日，蔡偉祺，APP付費軟體下架 消費者憂無法更新，<http://www.libertytimes.com.tw/2011/new/jul/6/today-taipei9.htm>。
* 2011年7月15日，鄭彙翰，Google再拒7天鑑賞期仍停供付費APP，<http://www.beephone.com.tw/shownews.php?id=9921>。
* 2011年7月15日，臺北市消費者保護官室，Google不願修改定型化條款 北市府：持續溝通 再給兩週，<http://www.ssdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2110857&ctNode=27993&mp=124011>。
* 2011年8月4日，中天新聞，App鑑賞期退費爭議 Google讓步推試用版，<http://video.chinatimes.com/video-bydate-cnt.aspx?cid=9&nid=60015>。
* 2011年8月23日，臺北市消費者保護官室，台灣微軟表明Xbox LIVE遵守7日猶豫期，<http://www.ssdo.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=3982774&ctNode=27993&mp=124011>。
* 2011年9月7日，臺北市消費者保護官室，蘋果回復七日內退費條款 市府持續觀察，<http://www.pma.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=5054349&ctNode=5158&mp=100005>。
* 2011年11月28日，劉翰謙，App七日鑑賞現轉機，行政院研訂特別法兼顧開發、消費者，<http://www.bnext.com.tw/article/view/id/21030>。
* 2012年1月17日，彭慧明，App／買不到Android軟體 百萬用戶跳腳，<http://mag.udn.com/mag/digital/storypage.jsp?f_ART_ID=366859>。
* 2012年1月17日，臺北市政府法規委員會，有關報載：「買不到Android軟體」乙事，臺北市政府說明，<http://www.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=15526779&ctNode=5158&mp=104021>。
* 2012年1月19日，黃旭田、戴智權，7天鑑賞期　保護消費者，<http://www.feja.org.tw/modules/news007/article.php?storyid=893>。
* 2012年2月3日，鉅亨網新聞中心，拒絕提供七日鑑賞期遭重罰！Google訴願敗訴，<http://news.cnyes.com/Content/20120203/KFIHTC0MROEJY.shtml?c=TWCN>。
* 2012年2月6日，章忠信，Google有權拒絕提供七日鑑賞期，<http://www.copyrightnote.org/crnote/bbs.php?board=2&act=read&id=274>。
* 2012年3月19日，許俊偉，七天鑑賞期鬆綁立委提案修法，<http://life.chinatimes.com/2009Cti/Channel/Life/life-article/0,5047,100305+112012031900047,00.html>。
* 2012年3月19日，楊春吉，七天鑑賞期，沒了（賞味期短者），<http://blog.rootlaw.com.tw/gs/2012/03/19/%E3%80%90%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%96%91%E7%BE%A9713%E3%80%91%E4%B8%83%E5%A4%A9%E9%91%91%E8%B3%9E%E6%9C%9F%EF%BC%8C%E6%B2%92%E4%BA%86%EF%BC%88%E8%B3%9E%E5%91%B3%E6%9C%9F%E7%9F%AD%E8%80%85%EF%BC%89/>。
* 2012年3月27日，蕭惟杰 編譯，Google Play Store 退費政策遭使用者控告，<http://www.openfoundry.org/en/news/8651?task=view>。
* 2012年8月9日，阿毛，逛超市卻無法購物！公開Google Play匪夷所思的商業模式，<http://www.cw.com.tw/blog/blogTopic.action?id=197&nid=2211>。
* 2012年9月10日，維基百科，手機付費APP軟體鑑賞期事件，<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%89%8B%E6%A9%9F%E4%BB%98%E8%B2%BBAPP%E8%BB%9F%E9%AB%94%E9%91%91%E8%B3%9E%E6%9C%9F%E4%BA%8B%E4%BB%B6>。
* 2012年10月3日，維基百科，Google Play，<http://zh.wikipedia.org/wiki/Google_Play>。
* 2013年1月28日，臺北市消費者保護官室，利益權衡下，市府決定對Google案判決不提上訴，<http://www.legalaffairs.taipei.gov.tw/ct.asp?xitem=43931547&CtNode=53747&mp=120034>。
* 2014年3月4日，維基百科，手機付費APP軟體猶豫期事件，<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%89%8B%E6%A9%9F%E4%BB%98%E8%B2%BBAPP%E8%BB%9F%E9%AB%94%E7%8C%B6%E8%B1%AB%E6%9C%9F%E4%BA%8B%E4%BB%B6>。

**二、背景與概況**

* 導火線：  
   2011年5月一款名為「超級手機號碼追踪器」的行動裝置軟體於Apple的App Store上架，號稱只要輸入電話號碼就能針對該號碼進行定位追踪之騙人軟體，售價1.99美元。推出後在亞洲地區直衝付費軟體的第一名，許多人付費下載後，才知被騙。此軟體並不提供手機定位的功能。

2011年6月2日臺北市議員應曉薇召開記者會，指出「超級手機號碼追緃器」是騙人軟體，要求Apple公司退費。

2011年6月3日臺北市政府法規委員會召開記者會，針對Apple Store以及Android Market發出消費警訊，並發函要求亞洲蘋果股份有限公司以及美商科高國際有限公司台灣分公司（Google Taiwan）在函到後十五日內，修改Apple Store及Android Market的服務條款，並建立退款機制，以保障消費權益。臺北市政府法規委員會主任委員葉慶元指出，如果蘋果跟Google不配合，最重將處以150萬之罰鍰。

* 事件發展：

2011年6月17日，蘋果公司將「超級手機號碼追蹤器」軟體下架。

2011年6月22日，臺北市議員應曉薇再度召開記者會，指出雖然亞洲蘋果公司已將「超級手機號碼追蹤器」下架，但並未承諾退費，且臺灣民眾需自行申訴。

2011年6月24日，美商蘋果公司，已向臺北市政府承諾將依照消保法規定，提供臺灣使用者7天試用退費機制。

2011年6月27日，Google停止Android Market付費軟體下載，並表示拒絕臺灣消保法的規定，停止付費程式的銷售。Google原本提供15分鐘內無條件退款機制，超過15分鐘，則由消費者與開發者自行協商退費；若仍有爭議在30天內可以寫信給Android Market要求退費。臺北市政府要求改為七日內無條件退費；Google認為他們原本條款合理，拒絕接更改條款。臺北市政府因Google無視消保法，對其重罰新臺幣100萬元，並令Google限期提出改善計畫。

2011年8月4日，Google讓步將推出試用版軟體。

2011年8月23日，臺灣微軟表明Xbox LIVE遵守7日猶豫期。

2012年2月3日，臺北市政府收到經濟部的訴願決定，認定Google拒絕提供消費者七日鑑賞期違法，臺北市政府裁罰Google一百萬元合法正當，判Google敗訴。

2012年12月27日，Google上訴至臺北高等行政法院。臺北高等行政法院一審判決，臺北市政府命令Google依法提供猶豫期間的裁罰處分遭撤銷。臺北高等行政法院認為，企業定型化契約是由中央主管機關規範，地方無權要求。

2013年1月28日，臺北市政府聲明，尊重臺北高等行政法院判決，不再上訴。臺北市政府說，臺北高等法院判決書的聲明中，肯定現行消保法規定7天鑑賞期的合理性與合法性，只是企業的定型化契約權責屬中央非地方政府的權限。Google所提供的交易應提供7天猶豫期，希望Google可以主動修改相關條款。

2013年2月，Google重新打開付費服務。消費者仍可依消保法向Google要求7天鑑賞期。

三、問題討論

1. 臺北市政府對 Google 不願配合付費應用軟體七天鑑賞期而開罰百萬，小組試就此案例列舉正反意見，對其合理性做探討。

2. 虛擬商品與實體商品不同，法令規定是否應有所不同，小組試就此案例列舉正反意見，並對其做探討。

3. Google原有的15分鐘退費機制是否夠用。小組試就此案例列舉正反意見，對其做探討。

4. 如果你是Google決策者，對此次事件如何處理或因應，請列舉可能的措施，並探討是否有更好的處理方式。

5. 如果你是臺北市消費者保護官，對此次事件該如何處理或因應，請列舉可能的措施，並探討是否有更好的處理方式。

6. 如果你在行動裝置網路商城購買到不合用的軟體，該如何維護自己的權利，請列舉可能的措施。

7. 行動裝置網路商城該如何避免騙人軟體的上架？請列舉可能的措施，並指出其優缺點。

8. 小組針對此案例設計一討論題目，並列舉正反意見，對其做探討並試著下結論。

四、學習單

|  |  |
| --- | --- |
| 1.臺北市政府對 Google 不願配合付費應用軟體七天鑑賞期而開罰百萬，小組試就此案例列舉正反意見，對其合理性做探討。 | |
| a小組正面意見： | b小組反面意見： |
| c自我歸納(我的見解或小組結論)： | |
| d相關資料蒐集： | |

|  |  |
| --- | --- |
| 2. 虛擬商品與實體商品不同，法令規定是否應有所不同，小組試就此案例列舉正反意見，並對其做探討。 | |
| a小組正面意見： | b小組反面意見： |
| c自我歸納(我的見解或小組結論)： | |
| d相關資料蒐集： | |

|  |  |
| --- | --- |
| 3. Google原有的15分鐘退費機制是否夠用。小組試就此案例列舉正反意見，對其做探討。 | |
| a小組正面意見： | b小組反面意見： |
| c自我歸納(我的見解或小組結論)： | |
| d相關資料蒐集： | |

|  |  |
| --- | --- |
| 4. 如果你是Google的決策者，對此次事件如何處理或因應，請列舉可能的措施。 | |
| a如何處理或因應： | |
| b具體措施： | c具體措施可能的成效分析： |
| d相關資料蒐集： | |

|  |  |
| --- | --- |
| 5. 如果你是臺北市消費者保護官，對此次事件該如何處理或因應，請列舉可能的措施。 | |
| a如何處理或因應： | |
| b具體措施： | c具體措施可能的成效分析： |
| d相關資料蒐集： | |

|  |  |
| --- | --- |
| 6. 如果你在行動裝置網路商城購買到不合用的軟體，該如何維護自己的權利，請列舉可能的措施。 | |
| a如何處理或因應： | |
| a具體措施： | b具體措施可能的成效分析： |
| c自我歸納(我的見解或小組結論)： | |
| d相關資料蒐集： | |

|  |
| --- |
| 7. 行動裝置網路商城該如何避免騙人軟體的上架？請列舉可能的措施，並指出其優缺點。 |
| a具體措施： |
| b.具體措施的優點： |
| c具體措施的缺點： |
| d自我歸納(我的見解或小組結論)： |
| e相關資料蒐集： |

|  |  |
| --- | --- |
| 8. 小組針對此案例設計一討論題目，並列舉正反意見，對其做探討並試著下結論。 | |
| 討論題目： | |
| a正面意見： | b反面意見： |
| c自我歸納(我的見解或小組結論)： | |
| d相關資料蒐集： | |