**案例探討：**

**Google停售付費APP拒絕遵循臺灣法律臺北市重罰一百萬**

* 發布機關:臺北市政府法規委員會
* 發布科室:消費者保護官室
* 發布日期:2011-06-27
* 聯絡人:郭庭光
* 聯絡電話:02-2720-8889轉4000

發稿單位：消費者保護官室  
聯絡人：郭庭光  
臺北市民當家熱線：1999（外縣市02-2720-8889）轉4000  
  
　　臺北市政府今（27）日表示，Google今日上午表明拒絕依照臺灣消費者保護法的規定，給予手機應用軟體（APP）消費者七日的鑑賞期，並且揚言暫時停止對臺灣消費者銷售付費APP。葉主委指出，Google停售付費APP的舉措，顯然是意圖綁架全臺灣的消費者，來換取拒絕遵循臺灣法律的特權，臺北市政府決定依法裁處一百萬的罰鍰，並再度限令Google在7月1日之前提出改善計畫。  
  
　　臺北市政府主任消保官陳碧珠指出，Google Android Market的服務條款中載明，消費者只能在下載手機應用軟體的十五分鐘內退費，明確違反消保法「郵購買賣」必須准許消費者在七日內退費的規定，並經市政府限期於上週四（23日）前改善在案，Google上週五上午要求市府暫不開罰，今日再做最後決定。但Google今日上午由律師代表到市府，並由美方人員致電市府，明確表示拒絕遵循臺灣消保法的強制規定，並且表示停止付費應用軟體的銷售，臺北市政府對此表示遺憾，並決定依據消費者保護法重罰Google新臺幣一百萬元，並再度限令Google在7月1日之前提出改善計畫。  
  
　　臺北市政府法規委員會主任委員葉慶元表示，我國法院以及中央政府已經多次解釋，網路購物必須適用消保法郵購買賣的規定，手機使用者透過網路購買手機應用軟體，自然也受到消費者保護法的保障。葉主委指出，雖然部分消費者在網路上指出先前也有成功退費的經驗，但是目前退費使用介面複雜，而且在業者透過定型化契約明文排除退費責任的現況下，退費與否變成業者的「恩給」，而不是消費者的權利，此一不合理的契約條款規定必須修正。  
  
　　葉主委進而解釋，從去年開始，臺北市政府就開始對網路銷售平台業者宣導必須保障網路消費者七日猶豫期的規定，從PCHOME等本土ISP業者到Yahoo等國際ISP業者都已經遵循臺灣的法令辦理，此次向蘋果以及Google兩家手機應用軟體業者宣導，蘋果也接受市府的規範，只有Google無視法律的規定，要求不被規範的特權，市府無法接受。  
  
　　葉慶元主委指出，手機銷售平台業者如Google及蘋果在軟體出售後，可透過手機的連線更新功能，查知軟體是否持續存在於使用者的手機上，所以不至於發生消費者退費後持續使用相關手機應用軟體的問題。葉主委強調，相關的技術問題對於蘋果的APP Store既然不造成困擾，Google拒絕配合顯然非常惡意。  
  
　　陳碧珠主任消保官指出，Google將於本週四派人直接來台溝通，市府將視Google屆時的立場，決定是否二度開罰。

資料來源：

[1] 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> ，2011/6/27。

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，對其做探討。

3. Google原有的15分鐘的鑑賞期是否夠用。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，對此情況該如何因應，請列舉可能的措施。

5. 如果你是臺北市消費者保護官，對此情況該如何處理或因應，請列舉可能的措施。

6. 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。

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： | |

學習單

|  |  |
| --- | --- |
| 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，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： | |

學習單

|  |  |
| --- | --- |
| 3. Google原有的15分鐘的鑑賞期是否夠用。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： | |

學習單

|  |  |
| --- | --- |
| 4. 如果你是Google的決策者，對此情況該如何處理或因應，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： | |

學習單

|  |  |
| --- | --- |
| 5. 如果你是臺北市消費者保護官，對此情況該如何處理或因應，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： | |

學習單

|  |  |
| --- | --- |
| 6. 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： | |

延伸閱讀：

[1] 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://www.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2032539&ctNode=25476&mp=120041> ，2011/6/24。

[2] 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> ，2011/6/27。

[3] 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> ，2011/6/27。

[4] 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> ，2011/6/27。

[5] 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> ，2011/6/27。

[6] 施春美、朱正庭、徐毓莉，拒7天內退費Google罰百萬，<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20110628/33489684> ，2011/6/28。

[7] 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://www.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2009658&ctNode=25476&mp=120041> ，2011/6/28。

[8] 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> ，2011/6/28。

[9] 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> ，2011/6/30。

[10] 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> ，2011/7/6。

[11] 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> ，2011/7/15。

[12] 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.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=2110857&ctNode=25476&mp=120041> ，2011/7/15。

[13] 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> ，2011/8/4。

[14] 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.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=3982774&ctNode=25476&mp=120041> ，2011/8/23。

[15] 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.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=5054349&ctNode=25476&mp=120041> ，2011/9/7。

[16] 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.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=9266119&ctNode=25476&mp=120041> ，2011/11/1。

[17] 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/cid/0/id/21030> ，2011/11/28。

[18] 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.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=15526779&ctNode=25476&mp=120041> ，2012/1/17。

[19] 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> ，2012/1/19。

[20] 臺北市消費者保護官室，拒絕提供七日鑑賞期Google訴願敗訴，<http://www.law.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=16950869&ctNode=25476&mp=120041> ，2012/2/3。

[21] 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> ，2012/2/6。

[22] 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> ，2012/3/19。

[23] 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/> ，2012/3/19。

[24] 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> ，2012/3/27。

[25] 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> ，2012/8/9。

[26] 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> ，2012/9/10。

[27] 維基百科，Google Play，<http://zh.wikipedia.org/wiki/Google_Play> ，2012/10/3。