

论电子商务合同中的“电子错误” 电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E8_AE_BA_E7_94_B5_E5_AD_90_E5_c40_516101.htm 虽然目前法律没有给电子合同的做出明确定义，但网易和网民之间存在合同关系，我们可以称之为“电子合同”。这一点是我们进行讨论的前提，也是网易扣取网民信息费的前提。基于以上前提，我想引入“电子错误”的法律概念，并对事件的性质以及法律后果展开讨论。美国《统一计算机信息交易法》第214条(a)款规定：“电子错误指如(商家)没有提供检测并纠正或避免错误的合理方法，消费者在使用一个信息处理系统时产生的电子讯息中的错误”。这里的“信息处理系统”指的是交易的商家提供的交易平台，而不是指电脑终端用户自己的信息处理系统。构成“电子错误”应同时满足如下条件：一、电子错误是由于系统本身的程序缺陷导致消费者作出错误的意思表示。就我自己的亲身经历而言，我没有选择“非常男女”这个收费信息服务，但是系统认定我作出了这项选择，即便我立即取消了这项服务(前后间隔不超过30秒)。在我和系统之间，就产生了错误的意思表示，我的意思表示不真实。而产生这种错误意思表示的原因不在于我，而是在于系统本身的程序设计。(为什么认定这是系统程序的原因而不是我的原因，下面论述。)二、消费者出错的原因在于商家没有提供检测并纠正或避免错误的合理方法。这是电子商务合同的提供方在程序设计上的两点要求：(一)商家提供的程序必须包括消费者检测错误的合理方法。就我亲身经历而言，即便我由于错误选择了某收费项目，但程序应该提醒我，否则我无法知道我做了选择

以及我的选择是否正确。说白了，网易应该在决定收取我的信息费之前，不管用什么方式一定要明确地告诉我，我选择了某项收费项目。而且，网易的通知不应是事先的通知，而是选择后的通知。对于网易的"你选择了下一步就视为同意"条款，这一条款姑且不论是否显失公平，由于该告知是选择前的告知，而非选择后的告知，因此不属于提供了消费者检测错误的方法。(二)商家的系统不仅要提供检测错误的方法，而且要提供纠正或避免错误的合理方法。就我亲身经历而言，即便我作出了错误选择，我选择了"非常男女"，系统应当提供一次机会允许纠正我作出的错误选择。实际上，系统给了我取消"非常男女"的选择机会，但是我取消的效力产生在24小时之后。很显然，这个程序是存在明显的人为的设计缺陷。合理的设计应该是选择"非常男女"的效力产生时间一定要比取消该服务的效力产生时间短。正是由于网易这种设计上的缺陷，才产生了我没有享受任何服务，网易却收取了费用。网易很可能抗辩说，你选择了这项服务，我们就可以提供这项服务，消费者在选择以后又取消的责任不在网易。这种讲法是一种强盗逻辑。网易可以提供这项服务，不等于网易提供了这项服务。任何国家的消费者权益保护法都不允许"强买强卖"。网易很可能抗辩说，这种程序本身的缺陷，不是网易的人为错误。虽我不精通电脑技术，但网易既然能够设计出取消的效力产生在24小时后，当然能够设计出选择的效力应当在明确提供网民，且征得网民的明确确认以后。这种"你选择了下一步就视为同意"的条款不应是网易设计能力的原因，只能解释为"有意为之"。再举一例：我在杭州西湖法律书店订购一本书，在输入数字时错误将"1"本输入成

了"11"本。如果按照网易的做法，那么我只能够支付11本的钱买同样一本书。而杭州西湖书店肯定给我一次看购物车和确认支付的机会。您当前浏览的文章来源于百考试题电子商务站。诚然，对于高科技企业，我们应该扶持她，让她尽快成长起来。这是我以及中国的网民对于中国互联网业的态度。但我们同样不允许"强取豪夺"，不允许"坑蒙拐骗"，不允许耍"小聪明"。对于电子交易，消费者应该有一次选择服务项目的机会，还有一次对自己信息确认的机会。这应该成为电子交易的商业习惯。在网易事件中，消费者由于无意的操作而选择了相关收费短信服务，并因此遭受了扣除相应费用的损失。虽然消费者在发现自己选择了本来不愿意选择的项目后及时删除了相关服务，但相关费用已经被扣除。这里实际上存在消费者的抗辩权问题。本文试着讨论消费者是否有权要求退还相关费用的问题，笔者借用普通法系国家“衡平法”和“普通法”的不同理论基础进行分析。普通法认为，“避免错误的发生不能成为废除合同的一项权利或理由”。网民点击相关收费项目并确认该选择，在商家没有欺诈的情况下，确认行为在到达商家的系统以后，在网民和商家之间就建立了电子合同关系，即所谓的“访问和同”。结合电子合同的相关判例，“访问合同”具有法律效力。按照商家提供的合同条款，消费者选择了“下一步”就视为对“上一步”的确认，这样一来，商家有权通过移动通信公司扣除消费者的信息费。很显然，消费者在电子交易中的抗辩权无从得以体现。衡平法认为，如果一方当事人的错误对另一方还没有造成损害，且该方当事人还没有从另一方处获取利益，从公平的角度应当允许错误方改正其错误以避免错误方遭受不利

的后果。我国合同法规定了三种抗辩权：“先履行抗辩权”、“同时履行抗辩权”和“不安抗辩权”。由于网易系先收取费用后提供服务，因此消费者无法引用上述规定获得法律保护。按照电子交易的特点，结合衡平法的理论，法律应当创设消费者的抗辩权。美国《统一计算机信息交易法》第214条（英文本附后）明确规定了消费者的抗辩权：在自动交易中，对于消费者无意接受且由于电子错误产生的电子讯息，消费者有条件地享受抗辩权。消费者享有抗辩权基于如下两个条件：一、消费者在发现错误的第一时间将错误通知另一方，同时采取相应的措施保证自己不使用或者可能使用商家提供的服务。二、消费者没有开始使用该信息，且没有从该信息中获取任何利益，也没有让任何第三方使用或者享受该信息。满足了以上两个条件，消费者则享受抗辩权。在网易事件中，很多网民在第一时间通知了网易且及时地删除了相应的收费项目，也没有从网易获取任何信息。具备要求网易退还费用的情理。诚然，网易需退还费用，还需中国法律的支持。中国不是普通法律国家，中国还没有电子消费中的抗辩权制度，因此，根据中国目前的法律，要求网易退费尚存在法律空间。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com