

# 網際網路拍賣市場交易糾紛之研究

指導老師：何睦美

組 員：陸媛婷、張智海、籃呈揚、鄭淑芬

## 摘 要

網際網路的影響力深遠弗界，可以從我們的日常生活中窺知一二。電子郵件亦已經儼然成為除了行動電話外，人類最主要的溝通工具。人們不僅是經由電子郵件互通音訊，討論意見或傳送笑話圖片等，更是可經由網際網路上之拍賣市場來進行貨品之交易。網路拍賣市場交易變成一種新時尚的生活習慣之一，可說是老少咸宜，誰都可以進入網拍市場，但是買賣糾紛時有所聞。若是有交易糾紛，會降低網拍交易的樂趣，嚴重的話會造成刑責。因此本論文以Yahoo 拍賣網站為例，探討下列問題：Yahoo 拍賣網站有哪些交易糾紛？Yahoo 拍賣網站有哪些防止交易糾紛的機制？Yahoo 拍賣網站與其他拍賣網站在防止交易糾紛方面有哪些異同？Yahoo 如何協助交易會員解決拍賣糾紛？會員對Yahoo 拍賣網站處理糾紛案件的認同程度？會員進行交易應注意哪些，以防止交易糾紛的產生？如何改善Yahoo 拍賣網站的機制以降低網路拍賣的交易糾紛？在法源上如何規範Yahoo 拍賣網站對網路交易糾紛之處理？想了解這些問題是進行本研究的主要目的。

經由網路拍賣之機制探討，了解網路拍賣起源，及相關網路拍賣糾紛法令議題，與現今網路拍賣平台既有之安全機制，對Yahoo 拍賣網站拍賣交易機制進行分析探討。並從三方面進行研究，一為與Ebay 拍賣網站比較，二為對網拍會員進行交易評分調查及會員實際所遭遇到的交易糾紛類別調查，三為在目前拍賣網站所提供輔助解決交易糾紛機制下，對會員進行對拍賣網站糾紛處理認同度之調查。綜合以上分析，將整合出結果，並依據實際探討結果提出結論與建議，以期改善拍賣網站之防止交易糾紛機制。