

原 告 000

被 告 0000 即 0000 企業社

訴訟代理人 000

上列當事人間請求返還價金等事件，本院於民國 110 年 10 月 15 日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣 7,200 元，及自民國 110 年 8 月 3 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。

被告應給付原告新臺幣 688 元。

訴訟費用新臺幣 1,000 元由被告負擔。

本判決得假執行。

事實及理由

一、原告主張：

- (一) 原告於民國 110 年 6 月 27 日於樂購蝦皮股份有限公司網站（下稱蝦皮）向被告訂購冰箱（下稱系爭冰箱），被告請原告以私訊留下收件資訊，原告於 110 年 6 月 28 日收到系爭冰箱並支付價金新臺幣（下同）7,000 元、運費 200 元與被告，共計 7,200 元，隨即於 1 小時後以電話通知被告因網購商品與預期不符，欲辦理退貨，另於蝦皮平台以私訊向被告協商退貨事宜，被告拒絕原告退貨之申請，原告遂於 110 年 6 月 30 日至行政院消費者保護會線上申訴系統提起申訴，並於 110 年 7 月 2 日寄發存證信函，被告未於招領期限內至郵局領取，以招領通知送達被告之日期 110 年 7 月 7 日為通知到達日。因系爭冰箱體積龐大，無法退貨造成原告生活不便，原告於 110 年 7 月 2 日通知將系爭冰箱寄還被告，遭被告通知拒收，原告因而需另尋場所保管系爭冰箱，並支付額外運費及搬運費 688 元。
- (二) 被告蝦皮賣場聲明「不接受退換貨」顯已違反消費者保護法第 19 條規定，另系爭冰箱賣場描述頁提及「因個人因素退貨酌收費用 1,000 元」，亦違反消費者保護法第 19 條之網購商品於 7 日內退貨，消費者無須負擔任何費用之規定，原告考量系爭冰箱至少於頁面標明收取 1,000 元即可退貨之資訊，而未於收受系爭冰箱當下傳達退貨之意思表示，然原告通知

退貨之時間仍於收受網購商品 7 日之法定期限內。據此，原告依消費者保護法第 19 條之規定，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價，主張解除契約並返還價金。

- (三) 原告於 110 年 7 月 2 日以訊息通知被告已寄發存證信函，倘被告於受郵件招領通知後逾期未領取郵件，存證信函之通知送達日應視為被告受招領通知之日期即 110 年 7 月 7 日。是以，被告須於通知到達之次日起 15 日內即 110 年 7 月 22 日前取回系爭冰箱，被告逾時未取回，視為被告拋棄系爭冰箱，原告將視系爭冰箱同廢棄物處理，被告不得再要求取回。
- (四) 為此，爰依消費者保護法第 19 條、第 20 條第 3 項之規定，提起本件訴訟。並聲明：如主文第 1、2 項所示。

二、被告則以：被告蝦皮賣場已清楚告知消費者，本店有實體店面，故無 7 天鑑賞期服務，且本件買賣雖曾透過網路聯絡，然原告非於網路下單交易，實際交易情形為原告親自帶師傅上樓，經師傅詳細說明並親自驗貨後，由師傅協助原告將冰箱搬於指定位置，原告始交付冰箱費用 7,000 元及運費 200 元與師傅，且運送之系爭二手冰箱無任何包裝，原告可清楚看到系爭冰箱並檢查實體狀況，故原告不得解除本件買賣契約，原告無任何理由退回系爭冰箱，被告亦無理由接收系爭冰箱，而無需負擔原告另尋場所保管系爭冰箱品支付之額外運費及搬運費 688 元；原告主張被告未於相當之期限取回系爭冰箱，視同拋棄物品，不得要求原告返還系爭冰箱，然因本件買賣契約已成立，商品所有權為原告，故不得適用等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、法院之判斷：

- (一) 原告依消費者保護法第 19 條第 1 項之規定，解除本件買賣契約，請求被告返還買賣價金及運費，有無理由？
1. 按通訊交易係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約；通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；消費者於第 1 項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除，消費者保護法第 2 條第 10 款、第 19 條第 1 項前段及第 4 項分別定有明文。上開規定係因通訊交易與訪問交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，致消費者購買不合意或不需之商品，為衡

平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後 7 日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，係給予買方消費者訂約後得於一定期間不附理由解除契約之權利，以保障消費者使其有充分瞭解產品內容之機會，以決定締約與否。且消費者保護法第 19 條第 4 項採取有利於消費者之發信主義，只要消費者在收受商品後 7 日內發出書面通知或退回商品解除契約，即可發揮解除契約之效果。

2. 原告主張其於 110 年 6 月 27 日於蝦皮賣場向被告購買系爭冰箱乙節，業據其提出對話紀錄及網頁資料為證，被告雖抗辯本件由原告親自帶師傅上樓，經師傅詳細說明並親自驗貨後，由師傅協助原告將系爭冰箱搬運至指定位置，原告始交付系爭冰箱價金 7,000 元及運費 200 元與師傅，**系爭二手冰箱**無任何包裝，原告可清楚看到系爭冰箱之實體狀況並檢查，故本件非網際網路通訊交易，惟觀諸原告提出之對話紀錄，可見原告係於 110 年 6 月 26 日透過蝦皮賣場詢問商品系統，向被告表示其有意願購買被告於蝦皮賣場刊登之系爭冰箱，被告進而要求原告於該私訊系統提供地址電話俾利安排配送，並於 110 年 6 月 28 日委由師傅將系爭冰箱運送至原告指定處所，**足認本件原告與被告訂立買賣系爭冰箱之契約時，並未檢視系爭冰箱之實體，核屬消費者保護法第 2 條第 10 款所定之通訊交易無訛**，又原告雖非透過蝦皮賣場之下單系統與被告成立買賣契約，然依前開對話紀錄，足見本件乃係依被告之指示於蝦皮詢問商品聊天系統完成買賣交易，被告自不得事後以原告未於蝦皮賣場下單，逕謂本件非屬網際網路通訊交易。再者，兩造既係透過網際網路達成買賣系爭冰箱之合意，被告委由師傅將系爭冰箱運送至原告指定地點僅係被告交付商品之方式，被告亦不得執此抗辯本件買賣非屬網際網路之通訊交易。準此，本件交易為消費者保護法第 2 條第 10 款所稱之通訊交易，而有消費者保護法第 19 條第 1 項規定之適用，原告得於收受商品後 7 日內無條件退回商品或解除契約。
3. **被告雖辯稱其蝦皮賣場已聲明：「實體店面無七天鑑賞期服務，小本生意不接受退換貨服務」**，然按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限，消費者保護法第 19 條第 1 項載有明文，而**本件既查無通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條所定：「本件第 19 條第 1 項但**

書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第 19 條第 1 項解除權之適用：一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。二、依消費者要求所為之客製化給付。三、報紙、期刊或雜誌。四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。六、已拆封之個人衛生用品。七、國際航空客運服務。」之情事，被告上揭不得退貨之聲明即與法律之規定有間，依消費者保護法第 19 條第 5 項之規定，通訊交易違反本條規定所為之約定，其約定無效，被告自不得據此主張原告不得退貨。

4. 又按表意人將其意思表示以書面郵寄掛號寄送至相對人之住所地，郵務機關因不獲會晤相對人，而製作招領通知單通知相對人領取者，除相對人能證明其客觀上有不能領取之正當事由外，應認相對人受招領通知時，表意人之意思表示已到達相對人而發生效力，不以相對人實際領取為必要（最高法院民事大法庭 109 年度台上大字第 908 號裁定意旨參照）。原告於收受系爭冰箱當日即 110 年 6 月 28 日已向被告申請退貨，嗣於 110 年 7 月 2 日以台北台北橋郵局存證號碼 000100 號存證信函解除本件買賣契約，並催請被告至遲於存證信函到達次日起 15 日內至原告住所取回系爭冰箱，郵務機關因不獲會被告，而於 110 年 7 月 7 日製作招領通知單通知被告領取，原告另於 110 年 7 月 2 日透過蝦皮聊天系統通知被告其已寄發存證信函解除本件買賣契約，經被告回覆在案，此有對話紀錄、存證信函及國內快捷/掛號/包裹查詢紀錄存卷可參，堪認原告寄發前開存證信函解除本件買賣契約之意思表示已到達被告，而發生效力。是以，原告主張其已依消費者保護法第 19 條第 1 項之規定，解除本件買賣契約，而得請求被告返還系爭商品之買賣價金及運費共 7,200 元，自屬有據。

- (二) 原告請求被告給付保管系爭冰箱所生之運費及搬運費 688 元，有無理由？

按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；消費者依第 19 條第 1 項或第 3 項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起 15 日內，至原交付處所或約定處所取回商品，消費者保護法第 19 條、第 19 條之 2 第 1 項固分定明文，然消費者保護法未規範企業經營者未於時限內

取回商品之法律效果。又按消費者保護法第 20 條規定：「未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。前項物品之寄送人，經消費者定相當期限通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾 1 個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。」，企業經營者於消費者解除契約後未於時限內取回商品者，固與消費者保護法第 20 條所列之未經消費者要約而對消費者郵寄或投遞商品之情形有所不同，但兩者既均屬商品留存在消費者處而未予取回，原告主張本件得類推適用消費者保護法第 20 條規定之法律效果，即請求被告償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用，自屬有據。又原告主張其於 110 年 7 月 2 日以前開存證信函通知被告至遲於通知到達之次日起 15 日內至原告住所取回系爭冰箱，經被告於同日回覆稱其拒絕簽收系爭冰箱，原告因而將體積龐大之系爭冰箱送往他處存放，而支出運費及搬運費 688 元乙情，業經原告提出前開存證信函及對話紀錄為憑，則原告主張類推適用消費者保護法第 20 條第 3 項之規定，請求被告償還其因處理系爭冰箱所支出之必要費用即運費 688 元，亦有理由。

四、綜上所述，原告依消費者保護法第 19 條、類推適用同法第 20 條規定，請求被告給付原告 7,200 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 110 年 8 月 3 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息；另請求被告給付原告 688 元，為有理由，應予准許。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及所提證據，於判決結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

六、本件係適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，爰依職權宣告假執行，並確定本件訴訟費用額為原告已繳納之第一審裁判費 1,000 元，由被告負擔。

中 華 民 國 110 年 11 月 5 日
臺灣新北地方法院板橋簡易庭
法 官 000

以上為正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後 20 日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後 20 日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中 華 民 國 110 年 11 月 8 日
書記官 000

，由原第二審法院以裁定駁回之。