

消費者保護法判決函釋彙編(廿三)

行 政 院 編 印
中 華 民 國 112 年 11 月

序 言

本處自民國(下同)87年起即逐年蒐集各級法院及行政機關有關於消費者保護法之裁判及相關行政函釋，彙集成「消費者保護法判決函釋彙編」一書，至111年已出版至第廿二輯，供各界參考。

本彙編為第廿三輯，仍援前各輯編排體例，總計蒐錄各級法院裁判31則、法律座談會提案1則及行政函釋6則，其中部分裁判為社會矚目之消費糾紛事件，頗具參考價值。

為方便讀者從網站閱覽，本處並將本彙編全文內容置於行政院消費者保護會網站（www.cpc.ey.gov.tw）資訊服務之出版品欄位下，請多加使用。

本彙編校勘雖力求精確，但如有疏漏，尚請指正至感。

行政院消費者保護處 謹識

中華民國 112 年 11 月

凡 例

- 一、本彙編係將與「消費者保護法」、「消費者保護法施行細則」有關之司法裁判、法律座談會提案及行政函釋彙整為「司法判決編」、「行政函釋編」及「附錄編」等三編編纂成冊。
- 二、「司法判決編」及「行政函釋編」各依涉及之消費者保護法、消費者保護法施行細則相關條文次序排列；「附錄編」則蒐錄消費者保護法、消費者保護法施行細則、通訊交易解除權合理例外情事適用準則之完整條文，以供各界核對參照。
- 三、本彙編所蒐錄之裁判，在不以影響實質內容之前提下，酌刪部分內容(例如：程序性之論述及兩造不爭執事項等)，以利在有限篇幅中蒐錄更多具參考價值之裁判，供各界參考。

消費者保護法判決函釋彙編（廿三）

目 錄

序言

凡例

壹、司法判決編

一、消費者保護法

第一章 總則

第一條（立法目的及適用準則）……………1

1.公司對業務員代理權之限制及撤回，不得以之對抗善意第三人。倘雙方未就買賣契約重要之點達成意思表示合致，難謂已成立買賣契約。（臺灣花蓮地方法院 111 年度簡上字第 79 號判決）……………1

2.執票人不得執發票人於具備本票外觀及要件之電磁紀錄上簽名所列印出之紙本本票，聲請本票裁定。（臺灣高等法院暨所屬法院 111 年法律座談會民事類提案第 30 號）……………11

第二條（名詞定義）……………16

1.「誘導邀約」下締結之買賣契約，仍屬消保法規範之「訪問交易」。（臺灣臺南地方法院 111 年度消小上字第 4 號判決）……………18

第六條（主管機關）……………25

1.電信業者提供之小額付費服務亦屬電信服務之商品。（臺灣桃園地方法院 111 年度小上字

第 149 號判決)	25
第二章 消費者權益	
第一節 健康與安全保障	
第七條(從事設計生產製造商品或提供服務企業 經營者之侵權責任)	34
1.企業經營者之賠償責任,應由受害人就其損害之發生係因該商品或服務之「通常使用」所致及二者間具有因果關係之事實負舉證之責,其後方由企業經營者證明其商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。(臺灣臺北地方法院 109 年度簡上字第 486 號裁定)	34
2.企業經營者於樓梯暨其平台處擺放商品、縮減通行寬度,增加消費者行走在樓梯間時之危險,所提供之購物環境確實存有安全疑慮,難認符合消保法第 7 條所指當時科技或專業水準可合理期待之安全性。(臺灣高等法院 111 年度消上字第 9 號判決)	39
3.嬰兒床安全護欄是否符合科技或專業水準可合理期待安全性,以受規範者可得預見為準。(最高法院 109 年度台上字第 2959 號判決)	47
4.消費者併依消保法第 7 條、民法第 191 條之 1 規定向商品製造人主張損害賠償責任時,兩造之舉證責任分配。(臺灣桃園地方法院 111 年度消字第 1 號判決)	56
第二節 定型化契約	
第十一條之一(定型化契約之審閱期間)	65

1.未給予消費者合理審閱期間之定型化契約條款，固不構成契約之內容，但不代表契約關係不成立或無效，仍應視契約性質，依相關法律規定補充之。(臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭 111 年度花小字第 737 號判決) ……………	65
第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力） ……………	74
1.交友服務定型化契約條款約定，排約後提出退費申請者，扣除各項服務項目費用及懲罰性違約金，顯超過契約總金額，已違反誠信原則，對消費者顯失公平，應屬無效。(臺灣臺北地方法院 111 年度小字第 9 號判決) ………	75
2.房屋仲介公司若僅以委託條件媒介訂約機會，即得不顧消費者有無成立契約之意思，顯已剝奪消費者選擇優於委託條件或交易對象之自由，系爭契約對消費者顯失公平而無效。(臺灣高等法院花蓮分院 111 年度上易字第 36 號判決) ……………	81
3.預售屋停車位面積誤差亦應列入找補範圍。 （最高法院 110 年度台上字第 224 號判決） ……	97
第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核） ……………	105
1.預售屋買賣天然瓦斯外管費用負擔應由買賣雙方協議，建商不得以預先擬定之定型化契約條款「由買方負擔」之記載，而認為該記載係買賣雙方之協議。(臺灣新竹地方法院新竹簡易庭 111 年度竹小字第 233 號判決) ………	106
2.遞延性商品（服務）中預付型不定期繼續性	

- 契約終止後，企業經營者應返還扣除消費者已受領之服務對價後剩餘預付之金額。(最高法院 111 年度台上字第 343 號判決) …………… 111
- 3.消費者於影音平台註冊帳號，購買點數再分次、分期或持續使用點數，以獲得影音互動服務，應成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，且屬於網路連線遊戲方式之一，應受「網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項」規範。(臺灣高等法院 111 年度消上更一字第 3 號判決) …………… 118
- 4.成屋買賣建商不得另收天然瓦斯管線費用。
(臺灣高雄地方法院 111 年度訴字第 707 號判決) …………… 135
- 5.交易對象無法辨識交易者是否為未成年人之風險，應由將交易工具交與未成年人之法定代理人負擔。(臺灣臺中地方法院臺中簡易庭 111 年度中消小字第 12 號判決) …………… 144
- 6.短期補習班以定型化契約約定將本契約債權讓與第三人，已違反「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」，該債權讓與之約款無效。(臺灣臺中地方法院 111 年度小上字第 77 號判決) …………… 151
- 7.汽車維修拆解引擎檢查前之同意及未經同意之效果。(臺灣雲林地方法院 111 年度簡上字第 58 號判決) …………… 162
- 8.地方政府斟酌違規事件之種類、違規次數等，訂定裁量基準，並據以裁處預售屋買賣定型化契約不符規定之建商，符合法律規

定，並無裁量怠惰、裁量逾越或裁量濫用之違法情事，亦無違反比例原則。（臺北高等行政法院 111 年度訴字第 637 號判決）	186
9.遊學定型化契約條款約定解約後需由消費者自行向遊學學校請求返還費用，違反「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」，應屬無效（臺灣臺北地方法院 112 年度簡上字第 53 號判決）。	202
10.遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約應賦予消費者任意終止權。（臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重簡字第 1913 號判決）	213
11.當下無法發現之瑕疵，不在現況交屋所稱之「現況」範圍內。（臺灣彰化地方法院 111 年度訴字第 387 號判決）	222
第三節 特種交易	
第十八條（企業經營者為通訊或訪問交易應告知之消費資訊）	232
1.企業經營者以通訊交易方式訂立契約，應將消保法第 19 條解除權規定以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者。（臺灣臺南地方法院 112 年度小上字第 18 號判決）	232
第十九條（通訊或訪問交易消費者之解除權）	241
1.中小學數位教材之訪問交易，消費者主張 7 日無條件解約權的起算時點。（臺灣高雄地方法院 110 年度簡上字第 270 號判決）	241
2.網際網路教學服務視其服務提供方式，仍有消保法 7 日無條件解除權適用，又以 e-mail	

通知解除契約符合書面通知方式。(臺灣臺南地方法院 111 年度簡上字第 40 號判決) ·····	252
3.主張通訊交易有合理例外情事之企業經營者應負舉證責任。(臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重小字第 2937 號判決) ·····	265
4.訪問交易具「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」特性，應以企業經營者是否應消費者之「邀請」至特定地點行銷加以判斷。(臺灣臺北地方法院 111 年度消小上字第 2 號判決) ·····	269
第四節 消費資訊之規範	
第二十二條（廣告內容真實義務） ·····	275
1.當事人於訴訟中依消費者保護法第 22 條為主張，仍為請求權基礎，該訴訟仍屬消保法第 51 條所稱「依本法所提之訴訟」。(最高法院 111 年度台上字第 1938 號判決) ·····	275
第四章 行政監督	
第三十七條（地方主管機關之損害公告） ·····	283
1.企業經營者明知場地未領有合法許可證明，卻持續提供予消費者使用，顯已該當消保法第 37 條對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急之要件。(臺北高等行政法院 111 年度簡上字第 142 號判決) ·····	283
第五章 消費爭議之處理	
第二節 消費訴訟	
第五十一條（懲罰性賠償金之請求） ·····	295
1.企業經營者提供之服務未具可合理期待之服	

務品質，消費者得請求懲罰性賠償金。(臺灣
最高法院 111 年度消上易字第 8 號判決) ……295

二、消費者保護法施行細則

第二章 消費者權益

第三節 特種交易

第十七條(解除權不消滅之情形) ……316

- 1.消費者拆開包裝或使用商品如屬於檢查所必要，消費者之解除權並不消滅。(臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重小字第 3630 號判決) ……316

貳、行政函釋編

第一章 總則

第二條(名詞定義) ……321

- 1.司法新廈管理委員會出租場地給業者經營便利商店，二者間並未存在「消費關係」，亦無「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」之適用。(行政院消費者保護處 111 年 12 月 16 日院臺消保字第 1110197337 號函) ……322

第二章 消費者權益

第二節 定型化契約

第十二條(定型化契約條款違反誠信原則之效力)
……………325

- 1.企業經營者倘以定型化契約條款將非消費者所能控制之危險轉嫁消費者承擔(如約定消費者個資被竊取企業經營者概不負責)，恐有違反消保法第 12 條所示之「平等互惠原則」。(行政院消費者保護處 112 年 4 月 6 日

院臺消保字第 1121009327 號函)	325
第十七條(主管機關對定型化契約之公告及查核)	328

- 1.預售屋建商如有須使用同級品替代原建材設備者，宜約明該同級品之廠牌資訊，並應踐行「經買方同意」之程序，方符合應記載事項之規範。(內政部 111 年 9 月 7 日台內地字第 1110265550 號函) 329
- 2.建商不得單方擬具預售屋買賣契約補充協議書，向承購戶主張順延取得使用執照期限。
(行政院消費者保護處 112 年 2 月 10 日院臺消保字第 1125002907 號函) 330
- 3.建商不得以迂迴方式規避預售屋工程款應按「工程進度繳款」之規定。(行政院消費者保護處 112 年 5 月 16 日院臺消保字第 1125010084 號函) 332

第三節 特種交易

- | | |
|----------------------------|-----|
| 第十九條(通訊或訪問交易消費者之解除權) | 334 |
|----------------------------|-----|
- 1.訪問交易若於契約標的物外另有贈品者，不因業者於交付契約標的物前先行交付贈品即開始起算猶豫期。(行政院消費者保護處 111 年 11 月 17 日院臺消保字第 1110035867 號函) 334

參、附錄編

- | | |
|----------------------------|-----|
| 一、消費者保護法 | 337 |
| 二、消費者保護法施行細則 | 365 |
| 三、通訊交易解除權合理例外情事適用準則 | 375 |
| 四、司法裁判案號及行政函釋發文字號索引表 | 377 |

壹、司法判決編

消費者保護法

第一章 總則

第一條（立法目的及適用準則）

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。

【判決字號】

臺灣花蓮地方法院 111 年度簡上字第 79 號判決。

判決日期：112 年 5 月 30 日。

【摘要】

按代理人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力；代理權之限制及撤回，不得以之對抗善意第三人，民法第 103 條第 1 項、第 107 條本文分別定有明文。且消費者與企業經營者間依業務員行銷內容僅成立「試讀部分」之買賣契約，就「其餘教材部分」，並未就契約重要之點達成意思表示合致，尚難謂此部分已成立買賣契約。

【判決全文】

上 訴 人 仲信資融股份有限公司
被 上訴人 何喬

上列當事人間請求給付分期買賣價金事件，上訴人對於民國 111 年 10 月 7 日本院花蓮簡易庭 111 年度花簡字第 438 號第一審判決提起上訴，本院於 112 年 5 月 9 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

《事實及理由》

- 一、上訴人於原審主張：被上訴人 2 人前於民國 110 年 7 月 24 日，向訴外人年代國際文教事業股份有限公司（下稱「年代公司」）訂購圖書商品，並由被上訴人張仲尼簽立零卡分期申請表（下稱系爭申請表）、以被上訴人何喬為連帶保證人，約定分期總價為新臺幣（下同）139,300 元，期間為 110 年 9 月 20 日起至 113 年 7 月 20 日止，計 35 期，每期繳款金額為 3,890 元（下稱系爭契約）；後上訴人自「年代公司」受讓此債權，受讓關係並載於系爭申請表第 1 條。詎被上訴人 2 人就前開分期買賣價金均未繳納，爰依系爭契約第 9 條約定請求被上訴人給付按年息百分之 16 計算之利息暨日息萬分之 5 之違約金等語。並聲明：被上訴人應連帶給付上訴人 139,300 元及自 110 年 9 月 20 日起至清償日止，按年息百分之 16 計算之利息及按日息萬分之 5 計算之違約金。
- 二、被上訴人於原審則抗辯如下，並均為答辯聲明：上訴人於原審之訴駁回

- (一) 張仲尼部分：伊是被上訴人何喬的鄰居，何喬於 110 年 7 月 24 日向「年代公司」到其家中推銷的業務蘇先生表示可試用一期的教材（下稱系爭課程）看看，因何喬不識中文，才找伊來幫忙看契約。何喬當時一再表明僅購買一期之教材試用，蘇先生也答應，被上訴人 2 人才在系爭契約上簽名。但伊除了在系爭申請表上簽名、填寫身分證字號、出生年月日、身份證補換日期外，對於契約條款、卷 18 頁的分期付款約定書均未曾看過，而系爭申請表上的期數、分期付款，分期總價等欄位，當初伊填表時，也都是空白的，應是蘇先生事後填寫的，是兩造對於除第一期試用外的教材、價金均未達成意思表示合致。且蘇先生也未將系爭申請表、分期付款約定書交付被上訴人 2 人收執及給予合理審閱期間，系爭契約條款已違反消費者保護法（下稱消保法）第 11 條之 1 規定而不構成契約內容。
- (二) 何喬部分：伊只是在學校擔任清潔工的工作，收入微薄，一個月只有 2 萬多元，尚須扶養兩個小孩，所以只是答應蘇先生試讀一期，如果對小孩學業效果好再訂購，且有再三向蘇先生確認只是試讀一期而已，但蘇先生說試讀就要寫資料，才會在系爭契約上簽名，然因伊是越南人士，不懂系爭契約寫的是什麼意思。況系爭申請表上最下方的 3,980、139,300 等數字，在伊簽名的時候，都是空白的，並沒有同意要分期付款 139,300 元，每個月如果要支出 3,980 元對伊來說是很大的負擔，絕不可能輕易答應購買整套教育課程，且小孩試讀一次後覺

得很無聊。而張仲尼是伊去找來幫忙伊的人，也有跟蘇先生再三確認只是試讀一期而已，才依對方的要求，在文件上簽名。所以既然被上訴人 2 人的目的都只是試讀一期，就上訴人所提分期付款申請書所載內容，兩造並無意思表示合致。且上訴人或「年代公司」既然都是企業經營者，系爭契約顯屬定型化契約，都沒有讓被上訴人 2 人審閱系爭申請表、分期付款約定書，已違反消保法第 11 條之 1 規定，自不得按系爭契約請求伊給付。

三、原審斟酌兩造之攻擊、防禦方法後，認被上訴人就試讀以外之 35 期教材並未與「年代公司」達成買賣之意思表示合致，故此部分之買賣契約並未成立，而為上訴人敗訴判決。上訴人不服提起上訴，除援用原審之主張外，另補稱

- （一）被上訴人向「年代公司」購買系爭課程，並簽署系爭申請表和訂購單，均為一次性買斷契約，如為試聽，何須大費周章找保證人又申請分期，而「年代公司」亦將一次性商品交付給被上訴人，被上訴人也未退回，此均與常情不符。
- （二）系爭契約既經兩造磋商成立，後雖由業務員所填載其他欄位，並不影響其效力，且未經專業機構鑑定難以判斷筆跡，無法證明系爭契約所載內容不真實。被上訴人申請零卡分期時，上訴人有去電被上訴人進行照會，清楚提到購買商品與期數金額，被上訴人均年過半百，具有一定社會經歷，實難以相信會不了解契約內容而簽署。

- (三)「年代公司」業務員應受雇主高度指揮與監督，縱業務員口頭答應被上訴人試聽條件（此為假設口氣，實質否認），也為業務員個人行為，非公司同意試聽條件，亦未載入契約中，故不可以此為由抗辯系爭契約不存在。
- (四)並聲明：1.原判決廢棄。2.被上訴人應連帶給付上訴人139,000元，及自110年9月20日起至清償日止，按週年利率百分之20計算之利息，並加計日息萬分之5違約金。

四、被上訴人答辯聲明

- (一)張仲尼部分：原審判決並無違誤，「年代公司」之業務員向被上訴人銷售系爭課程，顯屬其執行職務範圍，該業務員僅與被上訴人達成試聽一期系爭課程之合意，「年代公司」自應受拘束。
- (二)何喬部分：伊經「年代公司」業務員推銷後，僅同意「試讀」，不存在買賣契約如雙方磋商同意完成之情事，相關訂購資料上之手寫文字，確非同一人書寫。另上訴人提出事後與張仲尼的錄音，該內容與伊在簽名時只認知到要「試讀一期」的意思不符，縱認錄音有效，仍無從據以認定伊有同意擔任系爭契約之連帶保證人。且「年代公司」之業務員既然受雇於「年代公司」，代表「年代公司」介紹產品並簽約，即有代表「年代公司」「為意思表示」及「受意思表示」之權限，而伊接受到「年代公司」的意思表示並同意的是「試讀」要約，並非「一次性購買」要約，雙方沒有就「一次性購買」成立契約。

（三）並均為答辯聲明：上訴駁回。

五、本院之判斷

（一）按代理人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力；代理權之限制及撤回，不得以之對抗善意第三人，民法第 103 條第 1 項、第 107 條本文分別定有明文。又債權之讓與，債務人於受通知時，所得對抗讓與人之事由，皆得以之對抗受讓人，民法第 299 條第 1 項亦有規定。末按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條定有明文。另按民事訴訟如係由上訴人主張權利者，應先由上訴人負舉證之責，若上訴人先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被上訴人就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回上訴人之請求。本件上訴人主張被上訴人就其餘 35 期之系爭教材已與「年代公司」達成分期買賣之意思表示合致云云，已為被上訴人所否認，揆諸上揭說明，自應由上訴人就所主張被上訴人有與「年代公司」上揭成立系爭契約之情事負舉證責任。

（二）上訴人未舉證被上訴人與「年代公司」有達成其餘 35 期之系爭教材分期買賣之意思表示合致

1.查證人何○森於原審言詞辯論期日證稱：110 年 7 月 24 日時，有一位「年代公司」的男性到我家中來推銷教材，當天現場有我、我弟弟何鈺、媽媽何喬、張仲尼、推銷的人共五人。當天我在現場看教材的時候，我媽有跟推銷的人說先繳一個月的錢試試看，下

個月我跟弟弟試過沒興趣就不繳錢了，推銷的人說好。但我不清楚他們有寫什麼文件，我只是在看教材的時候聽他們說話。後來教材有送來，但我跟弟弟一起看了一次後覺得無聊，就跟媽媽說很無聊不要訂了，媽媽就說好等語。可知，被上訴人主張於 110 年 7 月 24 日向「年代公司」業務員表示僅先試讀系爭教材一期，而業務員亦同意意思表示之事實，應堪認定，故被上訴人與「年代公司」間僅成立試讀部分之買賣契約，其餘 35 期系爭教材部分，未就契約重要之點達成意思表示合致，尚難謂就此部分已成立買賣契約。

2.經審視上訴人所提出之「年代公司」訂購單（下稱系爭訂購單），系爭訂購單付款方式係勾選現金，現金欄亦係記載現金 3,980 元，核與何喬於原審言詞辯論期日稱：只有收到一次商品，是「年代公司」推銷的人叫我們先繳一個月的錢 3,980 元，繳好後才寄平板電腦等物，我先給小孩學一個月先繳一個月等語大致相符，已堪證明被上訴人所述為真。況系爭訂購單上之筆跡，純以肉眼判別即可分辨出除張仲尼、「年代公司」推銷員之筆跡外，復有一迴異於前兩者之筆跡，分別填寫在「建議貨到日期：7 月 28 日」、「總金額：143,280」、「訂購金額新台幣壹拾肆萬參千貳百捌拾零元整」、「付款方式—分期付款：仲信資融，商品總額：143,280 元」、「現金：3,980 元」等欄位，顯非 110 年 7 月 24 日在場之當事人所填

寫，係遭人事後填上，難令以遽信被上訴人確有對系爭申請表、訂購單上所載內容「全部」與「年代公司」達成意思表示合致。

- 3.至上訴人又稱張仲尼有於上訴人所撥打審查電話中對於訂購期數、分期金額應答如流，是應確知悉系爭契約始末云云。惟經本院確認上訴人所提出之譯文內容，於上訴人詢問「這邊申辦的金額 35 期，每期 3,980 元夠？」時，張仲尼並未正面應答，而係在聽不清楚狀況下，以「蛤？」等疑惑之語氣回應，而非答以「是」，則上訴人所提譯文內容，尚有疑義；且上訴人電話審查人員未等候張仲尼思考，亦未再次複述，反而急促的以下一個問題詢問張仲尼即「那你申請書有沒有簽名？」，致張仲尼即刻答以「有有有」等肯定詞彙，而未向上訴人審查人員確認其所述之訂購期數及金額是否正確，尚難僅憑此一譯文即認被上訴人有與「年代公司」達成分期買賣之意思表示合致；況被上訴人與「年代公司」達成意思表示合致之範圍僅止於試讀部分，已如前述，故上訴人此部份之主張，亦難憑採。

（三）本件「年代公司」業務員與被上訴人間就系爭契約僅約定試讀 1 期的約定，對「年代公司」發生效力，上訴人自「年代公司」受讓系爭契約，亦同受此拘束

- 1.本件上訴人雖以「年代公司」業務員應受雇主高度指揮與監督，縱業務員口頭答應被上訴人試聽條件，也為業務員個人行為，非公司同意試聽條件，亦未載入

契約中，故不可以此為由抗辯系爭契約不存在云云。然此見解不但悖於我國民法有關「代理」之法理，亦與吾人日常與公司行號職員進行交易時磋商所得之條件，效力直接歸屬於公司行號之通念不合。是縱上訴人主張「年代公司」業務員應受雇主高度指揮與監督乙節為真，然此代理權之限制，上訴人既未舉證為被上訴人所知悉，揆諸上揭(一)之說明，「年代公司」自不得主張對抗善意之被上訴人。

2.而上訴人既自「年代公司」受讓系爭契約，民法第299條第1項規定，被上訴人得執以對抗「年代公司」之事由，皆得執之對抗上訴人。從而，被上訴人自得向上訴人主張被上訴人與「年代公司」達成意思表示合致之範圍僅止於試讀部分。

(四)從而，被上訴人既僅就「試讀一期」部分與「年代公司」達成意思表示合致，並業已繳付試讀一期費用 3,980 元，而上訴人並既自「年代公司」受讓系爭契約，自亦同受拘束。

綜上所述，上訴人未舉證被上訴人除就系爭教材試讀一期以外之 35 期部分與「年代公司」達成買賣之意思表示合致，其依系爭契約及債權讓與之法律關係，請求被上訴人連帶給付系爭課程其餘 35 期費用即 139,300 元及利息、違約金，自無理由。原審駁回上訴人之訴，並無違誤。從而，上訴人仍執前詞指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

消費者保護法判決函釋彙編（廿三）

臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭 111 年度花簡字第 438 號判決。

臺灣花蓮地方法院 111 年度簡上字第 79 號判決。

【法律座談會提案字號】

臺灣高等法院暨所屬法院 111 年法律座談會民事類提案第 30 號。

會議日期：111 年 11 月 16 日。

【摘要】

票據須為實體物，並應自外觀即能辨識其形式真正，始符合票據有價證券之本質。發票人與執票人間透過約定方式記載以電子簽章方式為發票行為，乃記載票據法上所不規定之事項，依票據法第 12 條規定，不生票據上之效力，故無法據此結合電子簽章法使票據透過電子簽章方式成為電子文件而生票據上效力。

【法律座談會提案全文】

■問題要旨：

執票人得否執發票人於具備本票外觀及要件之電磁紀錄上簽名所列印出紙本本票聲請本票裁定？

■法律問題：

執票人甲以其執有乙透過手機或電腦螢幕簽名於具備本票外觀及要件之電磁紀錄（並有乙同意以前述方式發票之證明），經列印為紙本本票後提示未獲付款為由聲請本票裁定，法院應否准許？

■討論意見：

◎甲說：肯定說。

（一）按經相對人同意者，得以電子文件為表示方法。依法令規定應以書面為之者，如其內容可完整呈現，並可於日

後取出供查驗者，經相對人同意，得以電子文件為之。依法令規定應提出文書原本或正本者，如文書係以電子文件形式作成，其內容可完整呈現，並可於日後取出供查驗者，得以電子文件為之。電子簽章法第 4 條第 1 項、第 2 項及第 5 條第 1 項分別定有明文。又按依法令規定應簽名或蓋章者，經相對人同意，得以電子簽章為之。同法第 9 條第 1 項亦規定甚明。

（二）票據法第 11 條第 1 項前段規定「欠缺票據法所規定票據上應記載事項之一者，其票據無效」。而同法第 120 條第 1 項本文規定「本票應記載左列事項，由發票人簽名」，是本票若欠缺發票人之簽名應為無效票據，固無疑義。惟當事人若同意於具備本票外觀及要件之電磁紀錄簽署姓名，基於私法自治、契約自由之原則，應認此種簽發本票方式為法所不禁。故如執票人能提出相對人同意以上開方式簽發本票之證明，則聲請人所執依電磁記錄列印之紙本本票，應認與票據法第 120 條規定無悖。

（三）故法院就甲提出之電子本票依形式上審查後，如認已具備本票各項應記載事項，合於票據法第 120 條規定，即屬有效之本票，應准許本票裁定之聲請（臺灣桃園地方法院 108 年度抗字第 178 號、臺灣臺北地方法院 110 年度抗字第 299 號裁定意旨參照）。

◎乙說：否定說。

（一）票據行為具有書面性，應於書面上記載法定記載事項及簽章始具備票據形式要件，本件發票人係於手機或電腦螢幕簽署，並非在書面本票上簽署，是被告所為尚與「實體票據」之票據行為不合。

(二) 另參照「電子票據作業手冊」，所謂電子票據係以電子方式製成之票據，並以電子簽章取代實體之簽名蓋章，其種類包括電子支票、電子本票及電子匯票。有關電子票據之法制，適用「電子簽章法」及「票據法」之規定，並由臺灣票據交換所訂定「金融業者參加電子票據交換規約」及「電子票據往來約定書」，報奉中央銀行同意備查後通函各交換單位實施，以規範電子票據事務相關之發票人、受款人、付款銀行、託收銀行及交換所等各方之權責。至其票信管理之規定，亦與實體票據相同。為防範電子文件易遭「複製」引起之困擾，並考量交易之安全性及交易紀錄之完整性與正確性，採用「集中登錄保管」制度，使用電子憑證，達到使用者身分之辨識性，交易之不可否認性、資料之完整性及資料傳輸之隱密性。是依上開規定可知，有鑑於有價證券本身即為財產權，具有兌換性及高度流通性，故「電子票據」之簽發，除應記載事項與「實體票據」相同外，尚需以電子簽章及電子憑證方式為之，並受「金融業者參加電子票據交換規約」及「電子票據往來約定書」之限制，且採用「集中登錄保管」制度。準此，本件發票人雖透過手機或電腦螢幕在標示本票「發票人」空白欄位簽名，然與上開「電子票據」之簽發要式尚有未合，難認發票人單純透過手機或電腦螢幕在線上之簽名行為已具票據法上效力(臺灣基隆地方法院 109 年度訴字第 405 號刑事判決意旨參照)。

(三) 是本件甲所列印名為本票之文件，並非票據法所規定之本票，其據以聲請本票裁定於法不合，應予駁回。

■初步研討結果：採甲說。

■審查意見：採乙說結論，修正理由如下：

- （一）按票據具有文義證券（票據法第 12 條）、有價證券、流通證券（票據法第 30 條第 1 項）、繳回證券（票據法第 74 條第 1 項、第 83 條第 1 項、第 100 條第 1 項）、要式證券（票據法第 5 條、第 6 條、第 24 條、第 120 條、第 125 條）等性質，票據權利之發生移轉或行使，以占有票據為必要，且須於書面上記載法定應記載事項及簽章，始具備票據形式要件，若記載票據法所不規定事項者，不生票據上效力。因此票據須為實體物，並應自外觀即能辨識其形式真正，始符合票據有價證券之本質。發票人與執票人間透過約定方式記載以電子簽章方式為發票行為，乃記載票據法上所不規定之事項，依票據法第 12 條規定，不生票據上之效力，故無法據此結合電子簽章法使票據透過電子簽章方式成為電子文件而生票據上效力。
- （二）我國目前有關電子票據之法制，係由臺灣票據交換所依據電子簽章法第 4 條第 2 項及第 9 條第 1 項之規定，以票據法為法源依據，訂定「金融業者參加電子票據交換規約」與「電子票據往來約定書」，透過票據交換所與參加電子票據交換之金融業者間作業規範，及存戶與參加電子票據交換之金融業者間私法上約定，使票據當事人透過簽約方式，以電子簽章法為電子票據發生票據法效力之基礎，惟該等約定對於第三人沒有強制拘束力，難認上開電子票據已具票據流通性。且聲請本票裁定應提出自外觀即可辨識形式真正之本票原本，本件發票人乙雖透過手機或電腦螢幕在具備本票外觀及形式之電磁紀錄上簽名，然他人無法透過該簽名辨識及確認簽署

人身分、資格及電子文件真偽，且該電磁紀錄所列印紙本本票實為影像重現之影本，並非本票原本，亦不符聲請本票裁定之形式要件。故執票人甲執此電磁紀錄列印出之紙本本票向法院聲請本票裁定，尚無依據。

■研討結果：

- (一) 審查意見理由(二)第 8 行刪除「票據法」3 字。
 - (二) 照修正後之審查意見通過。
- (提案機關：臺灣臺北地方法院)

第二條（名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。
- 十、通訊交易：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。

- 十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。
- 十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

【判決字號】

臺灣臺南地方法院 111 年度消小上字第 4 號判決。

判決日期：111 年 9 月 23 日。

【摘要】

實務上常見之「誘導邀約」情況，即企業經營者往往藉由展覽、贈送或其他活動方式，取得與消費者接觸之機會，以各式說法誘發消費者與之締約之動機，使消費者「被動」同意前往企業經營者之營業所、辦公處所或其他場所，洽談締約事宜，並於該次洽談中即與企業經營者合意締約，消費者於此種「誘導邀約」下同樣具有欠缺事前準備與未及深思熟慮之情，故應認於此種情狀下締結之買賣契約，仍屬於消保法所規範之「訪問交易」，契約當事人之權利義務仍應有該法相關規範之適用。

本件買賣交易之場所，係在業者為拓展銷售而設攤之展場內，該場所係短期展覽會場，並非供特定廠商長期固定營業之場所，乃業者常設之營業場所「以外」之地點，而據消費者所述，伊係偶然路過，被展場外之廣告旗幟上載有贈品及抽獎優惠吸引而入內參觀，並非本有需求而特地前往，當日是展覽期限最後 1 日的下午，距離閉館時間只剩約 1 小時，依當時之時空背景，展場內商家衡情必會把握最後時間及爭取場內既有消費者，積極從事招攬，消費者主張其係出於業者之誘導邀約，而非出於主動、自願邀約至業者之展售攤位乙節，堪以採信。

況依常情，商家於展期即將結束之前通常會以更優惠條件（如高額折扣、附送贈品等）行銷商品，消費者往往會在時間

倉促、資訊有限或囿於壓力等因素下，欠缺正常考慮是否與業者簽約，或與其他業者所銷售相同性質商品進行比較之機會。茲審酌前開消費者參觀動機、業者銷售模式、兩造締約過程洽談久暫等一切情形，可徵消費者主張其當時係在業者不斷以推銷催促作成交易決定之情形下，未及深思熟慮，始與業者締結系爭買賣契約乙節，應堪採信。經核系爭買賣契約具備消保法第 2 條第 11 款所稱「訪問交易」性質，而有消保法第 19 條第 1 項規定之適用。

【判決全文】

上 訴 人 林志明

被 上訴 人 鈺山傢俱有限公司

上列當事人間請求返還定金事件，上訴人對於民國 111 年 5 月 11 日本院臺南簡易庭 111 年度南消小字第 4 號小額民事判決提起上訴，本院於民國 111 年 8 月 17 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣 1 萬 5,000 元。

第一、二審訴訟費用共計新臺幣 2,500 元由被上訴人負擔。

《事實及理由》

一、上訴人主張：伊於民國 110 年 8 月 23 日下午 4 點經過台南市華平路東東宴會場有傢俱名床展便進去參觀，經過被上訴人攤位時，經被上訴人員工強力推銷購買系爭床墊組

，總價新台幣（下同）5 萬 2,800 元，伊當場刷卡支付定金 1 萬 5,000 元，嗣於同年月 26 日以存證信函通知被上訴人解除契約，由於兩造間之買賣屬於訪問交易，依消保法第 2 條第 11 款、第 19 條規定，伊有權解除契約，請求被上訴人如數返還定金。原審判決伊敗訴，尚有未洽。為此提起上訴，並聲明：原判決廢棄，被上訴人應給付 1 萬 5,000 元。

二、被上訴人則以：上訴人於購買系爭床墊組當日，係注意展場廣告後才進入展場參觀選購，因此上訴人應明確知悉展場內有傢俱之展售，主觀上有購買之意願，且展場內不論是伊所展示之傢俱或其他業者所展示之商品，有多項傢俱供上訴人參觀檢視比較，且上訴人所選購之系爭床墊組，均為伊現場實際展示之款式，上訴人得親自檢視並與其他商品比較評估後，再行決定購買，故本件非屬「訪問買賣」，自無消保法第 19 條規定之適用，上訴人不得請求返還定金等語置辯。答辯聲明：駁回上訴。

三、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，消保法第 19 條第 1 項前段定有明文。準此，若消費者尚未收受買受之商品或接受服務，依舉輕以明重法理，自亦應准許消費者無須說明理由或負擔費用解除契約。所謂「訪問交易」，係指企業經營者未經邀約而在消費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之交易，同法第 2 條第 11 款亦有明定。此種交易型態與企業經營者傳統上在店鋪進行銷售行為之方

式迥異，訪問交易之買受人在欠缺事前準備之心理狀況下，囿於企業經營者之強力促銷手段，輒未經深思熟慮即逕與企業經營者締結契約，為貫徹保護消費者權益、促進國民消費生活安全、提昇國民消費生活品質之目的，消保法乃就此種交易型態設有專節加以規範，因此種交易型態所生之權利義務關係，應受該法之規制。惟現行實務上常見之「誘導邀約」情況，即企業經營者往往藉由展覽、贈送或其他活動方式，而取得與消費者接觸之機會，以各式說法誘發消費者與之締約之動機，使消費者「被動」同意前往企業經營者之營業所、辦公處所或其他場所，洽談締約事宜，並於該次洽談中即與企業經營者合意締約，消費者於此種「誘導邀約」下同樣具有欠缺事前準備與未及深思熟慮之情，故應認於此種情狀下締結之買賣契約，仍屬於消保法所規範之「訪問交易」，契約當事人之權利義務仍應有該法相關規範之適用。

四、經查：

- （一）本件買賣交易之場所，係在被上訴人為拓展銷售而設攤之展場內，該場所係短期展覽會場，並非供特定廠商長期固定營業之場所，乃被上訴人常設之營業場所「以外」之地點，又據現場照片顯示該展場外掛有巨幅廣告招牌及旗幟，上載「來就送洗手乳，買就抽精美家電」等廣告用語，而據上訴人所述，伊係偶然路過，被展場外之廣告旗幟上載有贈品及抽獎優惠吸引而入內參觀，並非本有需求而特地前往，當日是展覽期限最後 1 日的下午，距離閉館時間只剩約 1 小時，

被上訴人攤位離入口最近，伊入場後就待在被上訴人攤位大約 1 小時，沒有再去別的攤位，當時每個攤位都在積極招攬等語，則依當時之時空背景，展場內商家衡情必會把握最後時間爭取場內既有消費者，積極從事招攬，堪信上訴人主張其係出於企業經營者之誘導邀約，而非出於主動、自願邀約至被上訴人之展售攤位乙節，堪以採信。雖被上訴人攤位現場有擺設床墊組實品及揭示規格及定價等語，有現場照片為憑，惟被上訴人亦自承：現場擺放「6×6.2」床墊，上訴人是訂購「5×6.2」床墊，定價是 18 萬 9,000 元，現場最低折扣是 4 折（即 7 萬 5,600 元，不含床檯），至於枕頭和保潔墊是贈品，但議價結果是 5 萬 2,800 元等語，可知，系爭床墊組實際售價相較現場公開揭示之售價相差甚多，被上訴人掌握高度之彈性空間，消費者難以藉由公開資訊比價。況依常情，商家於展期即將結束之前通常會以更優惠條件（如高額折扣、附送贈品等）行銷商品，消費者往往會在時間倉促、資訊有限或囿於壓力等因素下，欠缺正常考慮是否與被上訴人簽約，或與其他企業經營者所銷售相同性質商品進行比較之機會。茲審酌前開上訴人參觀動機、被上訴人銷售模式、兩造締約過程洽談久暫等一切情形，可徵上訴人主張其當時係在被上訴人不斷以推銷催促作成交易決定之情形下，未及深思熟慮，始與被上訴人締結系爭買賣契約乙節，應堪採信。經核系爭買賣契約具備消保法第 2 項第 11 款所稱「訪問交易」性質

，而有消保法第 19 條第 1 項規定之適用。至被上訴人另辯稱系爭床墊組為特製品，有消保法第 19 條第 2 項所定解除權合理例外情事之適用云云，惟查，據被上訴人現場擺放上訴人選購之床墊組實品及公告揭示之床組規格，可知上訴人所訂購之系爭床墊組係被上訴人公開揭示之商品規格其中之一，並非特別為上訴人個人需求所特製，縱上訴人簽立之訂購單背面有記載「特製商品」、「買方不得請求返還定金」等詞，依消保法第 19 條第 5 項規定，該約定部分亦屬無效，被上訴人該部分所辯，並非可採。

- (二) 上訴人在被上訴人履行系爭買賣契約給付義務以前，業於 111 年 8 月 26 日向被上訴人為解約通知，足認上訴人所為解約通知未逾消保法第 19 條第 1 項規定之 7 日法定期間，係屬合法。再按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，由他方所受領之給付物，應返還之（民法第 259 條第 1 款規定參照），系爭買賣契約既已解除，雙方即應負回復原狀之義務，上訴人主張被上訴人應返還其自上訴人受領之定金 1 萬 5,000 元，核屬有據。

五、綜上所述，上訴人依消保法第 19 條第 1 項及民法第 259 條解除契約後回復原狀之法律關係，請求被上訴人給付 1 萬 5,000 元，為有理由，應予准許。原審為上訴人敗訴判決，容有未洽。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，爰廢棄原判決，改判如主文第 2 項所示。

【歷審判決字號】

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭 111 年度南消小字第 4 號判決。

臺灣臺南地方法院 111 年度消小上字第 4 號判決。

第六條（主管機關）

本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

【判決字號】

臺灣桃園地方法院 111 年度小上字第 149 號判決。

判決日期：112 年 5 月 25 日。

【摘要】

遠傳電信股份有限公司與合作之廠商係依受託代銷模式辦理，由遠傳電信股份有限公司開立發票予使用小額付費服務之用戶，讓用戶得使用通訊設備迅速享受合作廠商所開發之商品為目的，顯見小額付費服務之法律關係，存在於遠傳電信股份有限公司與用戶之間，係由一方以行動電信設備提供其代銷產品，使他方得以快速付款使用，他方直接以行動電信設備支付款項予遠傳電信，足認遠傳電信所提供之小額付費服務亦屬電信服務之商品。

【判決全文】

上訴人 廖品沄（原名：廖佳慧）

被上訴人 晨旭企業管理顧問股份有限公司

上列當事人間請求給付電信費事件，上訴人對於中華民國 111 年 11 月 8 日本院中壢簡易庭 111 年度壢小字第 199 號第一審判決提起上訴，本院於民國 112 年 5 月 4 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決不利於上訴人部分及該部分訴訟費用之負擔與假執行之宣告均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴駁回。

第一審（除確定部分外）及第二審訴訟費用新臺幣貳仟肆佰玖拾元，由被上訴人負擔。

《事實及理由》

一、被上訴人起訴主張：

上訴人於 105 年間向訴外人遠傳電信股份有限公司申請租用行動電話門號 0000000000 號（下稱系爭門號）使用，惟上訴人逾期繳納月租費、小額代收費用等款項，於 106 年 9 月 14 日遭遠傳電信終止行動服務契約，系爭門號分別積欠月租費新臺幣（下同）133 元、小額代收費用 26,553 元，以及上訴人因退租而應給付遠傳電信股份有限公司之專案補貼款 13,525 元，總計 40,211 元。嗣遠傳電信股份有限公司於 109 年 12 月 10 日將上開債權讓與被上訴人，爰依電信契約及民法債權讓與之法律關係，請求上訴人給付被上訴人 40,211 元，及其中 26,686 元自 109 年 12 月 10 日起至清償日止，按年息 5%計算之利息。

二、上訴意旨略以：

（一）被上訴人請求上訴人給付小額代收費用 26,553 元，依現行電信業者小額帳單代收服務之交易模式多為第三方支付平台業者與電信業者間成立委託代收消費者款項之合作契約，消費者於網路電商消費或購買商品，經

由第三方支付平台提供之付款方式即電信帳單代收方式，將該筆款項計入名下持有之電信門號後，即完成當次交易，電商業者亦依交易內容寄送商品，消費者則於下期電信帳單出帳後，依帳單之金額繳納款項，電信業者收受消費者所繳納之款項後，扣除與平台約定之手續費及必要費用後，將剩餘數額轉交予第三方平台業者，是以，小額代收乃成立於第三方平台與電信業者間，電信業者受託代收消費者繳納之款項，消費者與電信業者間就小額代收部分未成立任何法律關係，電信業者乃立基於第三方支付平台業者收款之代理人，依民法第 127 條第 8 款之規定，小額代收帳單款項之時效適用，應回歸商家與消費者間之買賣契約認定，業者既利用網路刊登商品予消費者瀏覽、訂購，當屬商人供給商品，應適用 2 年短期時效，故被上訴人請求上訴人支付小額代收費用部分，自應已罹於時效。

- (二) 本院中壢簡易庭 111 年度壢小字第 199 號判決（下稱原審判決）認月租費之 36 元利息債權非屬從債權，應獨立於電信債權之外，故主權利消滅利息債權亦不因而消滅，然利息本係依附於債權所生，應屬月租費之從權利，依照最高法院 99 年度第 5 次民事庭會議決議內容，利息債權縱已屆期，亦因主權利消滅而隨之消滅，故原審判決顯有違背法令之情事。
- (三) 被上訴人請求上訴人給付專案補貼款 13,525 元部分，此乃行動通信經營者對於手機補貼用戶之綁約行為，行動通信經營者為增加消費者的接受度、擴充本身之用戶

規模，以及避免用戶轉換行動通信經營者，採取「手機搭配門號」、「其他補貼搭配門號」之促銷方式，由行動通信經營者以較優惠之價格購置手機或取得其他優惠方式補貼用戶，用戶則須同時搭配使用行動通信經營者所提供之門號，且同意在一定期間內持續使用該通信業者所提供之服務，藉由消費者按月支付之通話費、月租費收入，行動通信業者藉此回收手機補貼之成本，是以，專案補貼款之性質非屬損害賠償總額預定之違約金，而應為電信業者預先給予消費者優惠之收回，係屬電信業者銷售商品之對價而非填補損害，原審認定專案補貼款為違約金，適用 15 年之消滅時效，顯屬法規適用不當。

三、原審判決為被上訴人部分勝訴之判決，判命上訴人應給付被上訴人 40,114 元，而駁回被上訴人其餘之訴；上訴人就其敗訴部分聲明不服，提起上訴，並聲明：原判決不利於上訴人部分廢棄；上開廢棄部分被上訴人在第一審之訴駁回。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回（至被上訴人請求逾上開部分，未據其聲明不服，非本院審理範圍）。

四、爭執事項：小額代收費、補助款部分，應適用 15 年之消滅時效，亦或係兩年之短期時效？

五、本院之判斷

（一）小額代收費、補助款部分，應適用 15 年之消滅時效，亦或係兩年之短期時效？按商人所供給之商品之代價請求權，因 2 年間不行使而消滅，民法第 127 條第 8 款定有明文。所謂商人、製造人、手工業人所供給之商品

及產物之代價，係指商人就其所供給之商品及製造人、手工業人就其所供給之產物之代價而言，蓋此項代價債權多發生於日常頻繁之交易，故賦予較短期之時效期間以促從速確定（最高法院 39 年台上字第 1155 號判例意旨參照）。準此，就固體、液體及氣體之外的各種能源，諸如熱、光、電氣、電子、電磁波、放射線、核能等，在技術上已能加以控制支配，工商業及日常生活上已普遍使用，倘有頻繁交易且有從速確定之必要者，自應順應社會變遷，就民法第 127 條第 8 款所規定「商品」為適度擴張，無限定為有體動產之必要。而電信業者既以提供行動通信網路系統發送、接收、傳遞電磁波之方式，供其用戶發送、傳輸或接收符號、信號、文字、影像、聲音、網路訊號，並基此向其用戶按月收取通話費、上網費、月租費，則該行動通信網路系統自屬電信業者營業上供給之商品，且現今社會行動通信業務蓬勃發展，此類債權應有從速促其確定之必要性，應認電信業者所提供予用戶之行動通話網路系統，亦為民法第 127 條第 8 款所稱之商品，有 2 年短期時效之適用。

（二）小額代收費部分

1. 上訴人使用遠傳電信股份有限公司之小額付費服務，總計消費 26,553 元，而依照遠傳電信股份有限公司網站之小額付費服務說明「遠傳小額付費服務，提供新一代行動電子商務小額付費平台，用戶僅需要輸入個人之行動電話號碼及密碼，利用遠傳小額付費認證機制進行認證，快速方便先享受服務，並於下個月的

電信帳單中輕鬆支付服務費用」、「依據財政部台財稅字第 09604511880 號函解釋令，有關於電信網路，透過消費者身分認證，提供小額付款機制，憑以購買遊戲業者數位內容商品，並於電信網上消費後併同電信費帳單收款乙案，應接受託代銷模式辦理，屬統一發票使用辦法第 4 條第 13 款但書範疇，故仍須開立發票與消費者」（原審卷第 72 頁），依上開服務內容說明，遠傳電信股份有限公司與合作之廠商係依受託代銷模式辦理，由遠傳電信股份有限公司開立發票予使用小額付費服務之用戶，讓用戶得使用通訊設備迅速享受合作廠商所開發之商品為目的，顯見小額付費服務之法律關係，存在於遠傳電信股份有限公司與用戶之間，係由一方以行動電信設備提供其代銷產品，使他方得以快速付款使用，他方直接以行動電信設備支付款項予遠傳電信，足認遠傳電信所提供之小額付費服務亦屬電信服務之商品，與使用行動通信網路系統其他商品，例如通話費、月租費等相同，此類債權均應有從速促其確定之必要性。依首開說明，自應適用 2 年短期時效之規定。

2. 上訴人主張小額代收費為商品之對價，應適用 2 年短期時效，確屬有據，上訴人於 106 年 7 月積欠小額代收費用之金額為 13,203 元、於 106 年 8 月積欠之小額代收費用金額為 13,450 元，總計 26,653 元，扣除 106 年 8 月繳款之 100 元，上訴人尚積欠 26,553 元，被上訴人迄至 110 年 10 月 20 日始向本院聲請對上訴

人核發支付命令，顯已逾上開 2 年短期時效，上訴人亦迭次為時效抗辯，故上訴人以小額代收費罹於時效，而拒絕給付，自屬有據。

（三）補助款部分

- 1.按解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句，為民法第 98 條所規定。系爭補貼款之約款，乃係就甲如有違反該約款內容時，應給付乙多少款項之約定，其真意究係乙提供商品之代價或係雙方約定之違約金，應依個案事實而定。如從該條款之原因事實（例如：手機之原始價格與購買時受優惠之價格）、經濟目的（例如：約定補貼 2 萬元之旨如何？），及其他一切情事，加以探求，得確認系爭補貼款實質上確係乙提供手機之代價，即有民法第 127 條第 8 款規定之適用（臺灣高等法院所屬法院 109 年度法律座談會民事類提案第 1 號審查意見參考）。
- 2.依照上訴人與遠傳電信股份有限公司所簽立之第三代行動通信/行動寬頻業服務申請書「本專案生效後 30 個月內不得退租（含一退一租、轉至 3G、2G 或預付卡、因違約或違反法令遭停機者）、取消或調降費率。倘有上述情形者需繳交專案補貼款 NT19,000。實際應繳之專案補貼款以本專案合約未到期之日為單位，按合約總日數比例計算。合約未到期之日自解約當日起算，計算公式：專案補貼款（合約未到期日數/合約總日數）＝實際應繳專案補貼款」，被上訴人於準備程序期日亦稱專案補貼款乃上訴人購買手

機設備得以拿到之優惠，倘若違約，會有設備補貼款等語，是以，依上開寬頻服務申請書之內容，凡提前退租、取消或調降費率者需繳交專案補貼款，足認上訴人於申辦該門號時，因同意綁約一定期間，透過定期支付月租費，而取得遠傳電信以較優惠價格所提供之手機，專案補貼款即為減免電信設備之優惠價差，而遠傳電信股份有限公司所販售之商品，即為系爭門號專案之行動通話網路系統服務，並包含通信設備之提供，依前開見解，上訴人與遠傳電信股份有限公司約定之專案補貼款為上開商品之代價。依前開說明，自應適用 2 年短期時效之規定。

3. 上訴人主張專案補貼款為電信業者提供之優惠價，且依上開說明，該補貼款乃係填補被上訴人「申辦門號綁約時所減免的電信費差額或電信設備（手機）優惠價差之代價」，非屬違約金之性質，故上訴人主張應適用 2 年短期時效，亦屬有據，上訴人於 106 年 9 月 14 日遭遠傳電信股份有限公司終止行動服務契約，應於 106 年 10 月給付專案補貼款 13,525 元，被上訴人迄至 110 年 10 月 20 日始向本院聲請對上訴人核發支付命令，顯已逾上開 2 年短期時效，上訴人亦迭次為時效抗辯，故上訴人以專案補貼款罹於時效，而拒絕給付，自屬有據。

六、綜上所述，被上訴人依電信契約及民法債權讓與之法律關係，請求被上訴人給付利息 36 元、小額代收費用 26,553 元及專案補貼款 13,525 元，均已罹請求權時效，上訴人

依民法第 144 條第 1 項及第 146 條之規定，為時效消滅之抗辯而拒絕給付，被上訴人上開請求，自應予駁回。上訴意旨指摘原判決不利於上訴人部分不當，求予廢棄改判，為有理由，應予准許，爰由本院廢棄改判如主文第 2 項所示。

【歷審判決字號】

臺灣桃園地方法院中壢簡易庭 111 年度壢小字第 199 號判決。

臺灣桃園地方法院 111 年度小上字第 149 號判決。

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

第七條（從事設計生產製造商品或提供服務企業經營者之侵權責任）

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

【裁定字號】

臺灣臺北地方法院 109 年度簡上字第 486 號裁定。

裁定日期：111 年 9 月 29 日。

【摘要】

受害人依民法第 191 條之 1 規定請求商品輸入業者與商品製造人負同一之賠償責任，固無庸證明商品之生產、製造或加工、設計有欠缺，及其損害之發生與該商品之欠缺有因果關係，以保護消費者之利益，惟就其損害之發生係因該商品之「通常使用」所致一節，仍應先負舉證責任。於受害人證明其損害

之發生與商品之通常使用具有相當因果關係前，尚難謂受害人之損害係因該商品之通常使用所致，而令商品製造人或商品輸入業者就其商品負侵權行為之賠償責任（最高法院 93 年度台上字第 989 號判決意旨參照）。是就消保法第 7 條規定之從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者之賠償責任，應由受害人就其損害之發生係因該商品或服務之「通常使用」所致及二者間具有因果關係之事實，負舉證之責，其後方由企業經營者依同法第 7 條之 1 第 1 項規定，負證明其商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之責。

【判決全文】

上 訴 人 黃瓊娥

上列上訴人與被上訴人香港商世界健身事業有限公司忠孝分公司等間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國 111 年 8 月 24 日本院 109 年度簡上字第 486 號第二審判決，提起第三審上訴，本院裁定如下：

《主文》

上訴駁回。

第三審訴訟費用由上訴人負擔。

《理由》

一、按對於簡易訴訟程序之第二審判決，其上訴利益逾民事訴訟法第 466 條所定之額數者，當事人僅得以其適用法規顯有錯誤為理由，逕向最高法院提起上訴，並須經原裁判法院之許可。此項許可，以訴訟事件所涉及之法律見解具有原則上之重要性者為限，此觀同法第 436 條之 2 第 1 項

、第 436 條之 3 第 1 項及第 2 項之規定自明。所謂適用法規顯有錯誤，係指原第二審判決就其取捨證據所確定之事實適用法規顯有錯誤而言，不包括認定事實不當、判決不備理由或理由矛盾之情形在內（最高法院 108 年度台簡抗字第 25 號裁定意旨參照）。又所謂法律見解具有原則上之重要性，係指該事件所涉及之法律問題意義重大，而有加以闡釋之必要者而言（最高法院 110 年度台簡抗字第 284 號裁定意旨參照）。如所涉及之法律問題已有最高法院裁判存在，而無再加闡釋之必要，應認無原則上之重要性。

二、上訴意旨略以：原審未詳加審查案發時被上訴人香港商世界健身事業有限公司忠孝分公司之營業場所 2 樓階梯處未設置警告標語，以錯誤事實逕認被上訴人之商品或服務具有合理期待之安全性，屬判決不備理由，證據取捨違背經驗、論理法則；另依消費者保護法第 7 條第 3 項規定企業經營者應負無過失責任，縱被上訴人無過失，僅得減輕賠償責任，原審自有適用法律之不當等語。並聲明：原判決就不利上訴人部分廢棄並發回原審法院。

三、本院裁定理由

- （一）上訴人指摘原判決認定事實錯誤、判決不備理由、證據取捨違背經驗、論理法則云云，揆諸前揭說明，要與適用法規是否顯有錯誤無涉。
- （二）又原判決以案發現場錄影畫面檔案勘驗內容認定上訴人摔倒受傷係因其下樓一步跨越 2 階、左手持大浴巾且全程未手扶樓梯扶手而身體重心傾倒所致，認定上訴人摔

倒受傷與被上訴人提供服務間欠缺因果關係，被上訴人無須依消費者保護法第 7 條第 3 項規定負連帶賠償責任，核無適用法規有錯誤之情形。復按消費者保護法第 7 條第 3 項之規定應負連帶賠償責任之事由，其商品有無安全上之危險，應有相當之證明，始能斷定（最高法院 87 年度台上字第 242 號判決意旨參照）。

- （三）再按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任，消保法第 7 條第 1 項、第 3 條前段定有明文。次按本法第 7 條第 1 項所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。消保法施行細則第 5 條亦有明定。另商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任，但其對於商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限，民法第 191 條之 1 第 1 項亦有規定。而受害人依民法第 191 條之 1 規定請求商品輸入業者與商品製造人負同一之賠償責任，固無庸證明商品之生產、製造或加工、設計有欠缺，及其損害之發生與該商品之欠缺有因果關係，以保護消費者之利益，惟就其損害之發生係因該

商品之「通常使用」所致一節，仍應先負舉證責任。於受害人證明其損害之發生與商品之通常使用具有相當因果關係前，尚難謂受害人之損害係因該商品之通常使用所致，而令商品製造人或商品輸入業者就其商品負侵權行為之賠償責任（最高法院 93 年度台上字第 989 號判決意旨參照）。

- （四）**是就消保法第 7 條規定之從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者之賠償責任，應同上解釋，由受害人就其損害之發生係因該商品或服務之「通常使用」所致及二者間具有因果關係之事實，負舉證之責，其後方由企業經營者依同法第 7 條之 1 第 1 項規定，負證明其商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之責。是消保法第 7 條第 3 項規定之適用要件既經上開最高法院判決意旨闡釋明確，應無再加闡釋之必要，揆諸前揭說明，難認所涉法律見解具有原則上重要性。是上訴人提起上訴，核與上訴最高法院之法定要件不符，應予駁回。**

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 109 年度北簡字第 5141 號判決。

臺灣臺北地方法院 109 年度簡上字第 486 號判決。

臺灣臺北地方法院 109 年度簡上字第 486 號裁定。

【判決字號】

臺灣高等法院 111 年度消上字第 9 號判決。

判決日期：111 年 10 月 5 日。

【摘要】

被上訴人為國內知名連鎖藥妝店，經銷、販售日常生活用品或美妝藥品等為業，除所出賣之商品應提供可合理期待之安全性外，對於實體店面之環境，亦應提供無安全上危險之服務，以便消費者在安全環境中選購商品。故被上訴人對於各門市所規劃、設計、安排之整體購物動線等，具有指揮監督與管理之權，自屬消保法第 7 條規定提供商品或服務之企業經營者，自應確保所提供之商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，以保護使用之消費者，不會因而遭受危害。

系爭樓梯為一 L 型樓梯，分為二段，中有平臺，階梯靠牆側及平臺牆面擺放琳琅滿目之各式商品，足認被上訴人擺放商品、縮減系爭樓梯通行寬度之目的，即是要吸引消費者之目光，以增加出售商品之機會，依一般社會通念，消費者於上下樓梯時分心觀察商品，反而會增加消費者行走在樓梯間時之危險，被上訴人所提供之購物環境確實存在有安全疑慮，難認符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

再參照系爭事故發生之監視錄影畫面及截圖所示，上訴人於行近平臺處略向右側轉身朝下層樓梯時，突然自畫面下方消失等情，顯見上訴人是行走至平臺轉彎處跌倒，則其主張下樓梯時因注意力偏離而分心踩空跌倒受傷，其受傷與被上訴人在樓梯擺放商品間有相當因果關係，應堪採信。又各級階梯皆為

磁磚材質，級深約 27 公分，僅在各階梯前緣處貼有寬約 8 公分之黑色止滑磚條，而非在階梯全面使用止滑磚，是否能達到完全止滑，尚非無疑。被上訴人提出上開證據，難謂得以完全減免消費者因分心而造成之風險。

【判決全文】

上 訴 人 張美貞

被 上訴 人 台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 111 年 3 月 25 日臺灣臺北地方法院 109 年度消字第 20 號第一審判決提起上訴，本院於 111 年 9 月 14 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，及該部分假執行之聲請，並訴訟費用（除確定部分外）之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣肆拾萬捌仟陸佰參拾捌元，及自民國一百零九年五月十二日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一審（除確定部分外）、第二審訴訟費用，由被上訴人負擔百分之二十六，餘由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、本件上訴人主張：被上訴人是經銷、販售各式日常生活用品及美妝藥品等之企業經營者。伊於民國 108 年 5 月 18

日中午 12 時，在被上訴人設立於臺北市○○區○○○路 00 號之南西二店選購商品後，自二樓下樓梯（下稱系爭樓梯）時，因樓梯靠牆側堆滿各式商品及告示牌，致伊下階梯時分心踩空而摔倒（下稱系爭事故），因而受有左側第五蹠骨閉鎖性骨折，且因左踝挫傷瘀腫、肌腱韌帶發炎，疼痛不適以致不能正常行走，無法正常工作。被上訴人未盡監督購物環境安全應盡之義務、未設置安全之購物環境附屬空間，其不作為與伊所受傷害間具有相當因果關係，其所提供服務顯不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，違反消費者保護法（下稱消保法）第 7 條規定，致伊受有如附表所示之損害，共計新臺幣（下同）159 萬 3,228 元。爰依民法第 184 條第 1 項、第 2 項、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項及消保法第 7 條規定，求為命：被上訴人應給付伊 159 萬 3,228 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率 5%計算利息之判決。並陳明願供擔保請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：系爭樓梯雖有擺放商品，然扣除商品寬度後仍寬達 87 公分，並無狹隘難行情事，且有防滑措施，可充分保障消費者安全。而上訴人於系爭事故發生前一個月內足部三度受傷，七度就醫，於系爭事故發生時已有腳傷，其於下樓梯時疏未攙扶扶手，以致踩空跌倒受傷，實屬自身因素所致，難謂與系爭樓梯陳列商品、空間不足有何因果關係。又上訴人主張購買足踝護具 1 萬 2,000 元已高出市價二倍多，且景愛復健診所之費用金額差距甚大，必要性已有疑義；復未提出因系爭事故而無法工作及勞動

力減損之證明，另請求慰撫金 50 萬元亦屬過高等語，資為抗辯。

- 三、原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起部分上訴，上訴聲明為：（一）原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分及該部分假執行之聲請均廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人 159 萬 3,288 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率 5%計算之利息。（三）願供擔保請准宣告假執行。被上訴人答辯聲明：（一）上訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。
- 四、本件上訴人主張其於上開時、地下樓梯時摔倒而受傷，依消保法第 7 條、民法第 184 條第 1 項前段、第 2 項、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項等規定，請求被上訴人賠償如附表所示之損害等情，為被上訴人所否認，並以前詞置辯。茲就上訴人依消保法第 7 條規定，請求被上訴人負損害賠償是否有據，判斷如下：

- （一）按消保法第 7 條第 1 項規定：「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。」、第 3 項規定：「企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」。又所謂符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場

或提供之時期，消保法施行細則第 5 條亦有明文。查被上訴人為國內知名連鎖藥妝店，經銷、販售日常生活用品或美妝藥品等為業，除所出賣之商品應提供可合理期待之安全性外，對於實體店面之環境，亦應提供無安全上危險之服務，以便消費者在安全環境中選購商品。故被上訴人對於各門市所規劃、設計、安排之整體購物動線等，具有指揮監督與管理之權，自屬消保法第 7 條規定提供商品或服務之企業經營者，自應確保所提供之商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，以保護使用之消費者，不會因而遭受危害。且依照消保法第 7 條第 3 項規定採無過失責任，僅於企業經營者證明無過失時，得減輕其賠償責任。消費者僅須證明企業經營者提供之商品或服務具有瑕疵，並與損害之發生具有因果關係，毋須證明企業經營者具有故意或過失。

- (二) 上訴人主張被上訴人設立之南西二店於系爭樓梯靠牆側擺放各式商品，目的即是要消費者行經樓梯時分心觀察商品，而上訴人於上開時、地下樓梯時，不論眼睛直視或餘光都有在觀察商品而分心踩空，導致受傷，被上訴人未盡監督購物環境安全應盡之義務、未設置安全之購物環境附屬空間，與其所受傷害間具有相當因果關係等情，為被上訴人所否認。經查，**系爭樓梯為一 L 型樓梯，分為二段，中有平臺，階梯靠牆側及平臺牆面擺放琳琅滿目之各式商品**，為兩造所不爭執，並有監視錄影畫面截圖在卷足憑，足認被上訴人擺放商品、縮減系爭

樓梯通行寬度之目的，即是要吸引消費者之目光，以增加出售商品之機會，則依一般社會通念，消費者於上下樓梯時分心觀察商品，反而會**增加消費者行走在樓梯間時之危險，被上訴人所提供之購物環境確實存在有安全疑慮，難認符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性**。再參照系爭事故發生之監視錄影畫面及截圖所示，上訴人下樓梯時原是沿靠扶手側行走，目光直視或餘光即可看到一、二樓階梯靠牆處及平臺牆面擺放各式商品，不需要特別轉頭或腳步向前移動始可看見商品，並經原審勘驗監視錄影畫面，上訴人於行近平臺處略向右側轉身朝下層樓梯時，突然自畫面下方消失等情，有勘驗筆錄可參，並有上訴人於事發當日於臉書留言「下樓梯踏空」等詞及受傷包紮照片在卷可參，顯見上訴人是行走至平臺轉彎處跌倒，則其主張下樓梯時因注意力偏離而分心踩空跌倒受傷，其受傷與被上訴人在樓梯擺放商品間有相當因果關係，應堪採信。被上訴人辯稱上訴人在摔倒前並未向左前側商品移動，並無受商品而分心之情形云云，自不可採

- （三）被上訴人雖辯稱法規並未規定樓梯間不得置放物品，而系爭樓梯寬度 120 公分，扣除擺放商品後仍寬達 87 公分，較建築技術規則建築設計施工編第 33 條第 4 款樓梯最低寬度 75 公分之規定為多，足供消費者順暢通行，且我國法規未對營業室內場所之地磚防滑係數設有規定，系爭樓梯於梯級鼻端處皆使用高防滑係數之止滑磚，具良好防滑效果，可充分保障消費者安全等語，並提

出南西二店之建物電子登記謄本、止滑磚試驗報告、階梯測量照片等為證。然查，系爭樓梯原設計寬度為 120 公分，因被上訴人放置商品而致行走寬度僅剩 87 公分，顯見擺放商品已縮減樓梯約 3 分之 1 之寬度。而依階梯測量照片可知，各級階梯皆為磁磚材質，級深約 27 公分，僅在各階梯前緣處貼有寬約 8 公分之黑色止滑磚條，而非在階梯全面使用止滑磚，是否能達到完全止滑，尚非無疑。況且，南西二店在樓梯靠牆側及平臺牆面置放各式商品，就是要在消費者上下樓梯時吸引消費者目光，以求增加業績，卻會造成消費者分心之危險，購物環境缺乏合理期待之安全性，已如前述，被上訴人提出上開證據，難謂得以完全減免消費者因分心而造成之風險。

（四）上訴人主張因系爭事故而受有左側第五蹠骨閉鎖性骨折之傷害，業據提出馬偕醫院診斷證明書為證，此部分為被上訴人所不爭執，應堪信為真實。

（五）小結，上訴人因系爭事故而受有左側第五蹠骨閉鎖性骨折之傷害，其依消保法第 7 條規定，請求被上訴人負損害賠償責任，核屬有據，應予准許。

綜上所述，上訴人依消保法第 7 條，請求上訴人給付 40 萬 8,638 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 109 年 5 月 12 日起清償日止，按週年利率百分之五計算之利息部分，為有理由，應予准許。逾此所為請求，為無理由，應予駁回。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，尚有未洽，上訴意旨求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以

廢棄改判如主文第二項所示。至於上訴人之請求不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，經核於法並無不合，上訴意旨求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院 109 年度消字第 20 號判決。

臺灣高等法院 111 年度消上字第 9 號民事判決。

【判決字號】

最高法院 109 年度台上字第 2959 號判決。

判決日期：112 年 2 月 9 日。

【摘要】

所謂商品符合其交付市場時之科技或專業技術水準可合理期待之安全性，屬不確定之法律概念，其具體化內涵仍需受規範者所得預見，始受拘束，於其未盡該注意義務時，令其承擔賠償責任。市面流通之商品或服務，倘無公認之規格，一般業界所採認之標準，亦可援為參考之依據。

【判決全文】

上 訴 人 聖嬰企業有限公司

上 訴 人 潘永珠

上 訴 人 新亞億實業有限公司

上 訴 人 小丁婦幼兒童百貨有限公司

被 上訴 人 A01

A02

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國 108 年 10 月 16 日臺灣高等法院判決（108 年度重訴字第 9 號），提起上訴，本院判決如下：

《主文》

原判決關於命上訴人連帶給付，及該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

《理由》

一、本件被上訴人 A01、A02 主張：伊為嬰兒甲（真實姓名、年籍詳卷）之父、母。上訴人潘永珠於民國 104 年間為上訴人聖嬰企業有限公司（下稱聖嬰公司）負責人，負有監督該公司生產、委託上訴人新亞億實業有限公司（下稱新亞億公司）製造之嬰兒安全床護欄（下稱系爭床護欄）具備安全性，並為適法標示之責任。惟系爭床護欄欠缺合理期待之安全性，且未為正確警告標示，伊於同年 3 月 4 日向上訴人小丁婦幼兒童百貨有限公司（下稱小丁公司；與上二家公司，下合稱聖嬰等 3 公司）購買系爭床護欄，並安裝於甲之床邊，嗣於 00 年 00 月 00 日晚間發現甲卡於系爭床護欄與床墊間之縫隙，其左胸腔遭外力壓迫，致窒息、呼吸性休克，經送醫急救後，仍不治死亡。A01 為甲支出醫療費、殯葬費各新臺幣（下同）1,466 元、20 萬 3,150 元，與 A02 依序受有扶養費 24 萬 3,724 元、35 萬 7,120 元、慰撫金各 180 萬元之損害等情。爰先位依消費者保護法（下稱消保法）第 7 條、第 8 條第 1 項、公司法第 23 條第 2 項、民法第 184 條第 1 項前段、第 192 條、第 194 條（下合稱消保法第 7 條等規定）及民法第 185 條規定，求為命上訴人連帶給付 A01、A02 依序各 224 萬 8,340 元、215 萬 7,120 元，及均自刑事附帶民事起訴狀繕本送達最後上訴人翌日即 107 年 8 月 29 日起加計法定遲延利息。如認上訴人不負連帶責任，備位依消保法第 7 條等規定，求為命聖嬰等 3 公司連帶給付；聖嬰公司、潘永珠連帶

給付；暨任一人為給付，他人於該給付範圍內免給付義務之判決。

二、上訴人則以：系爭床護欄已行銷多年，從未發生傷亡事故，應符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且甲係噎奶窒息死亡，縱未有警告標示，亦與甲之死亡無相當因果關係。潘永珠對聖嬰公司之業務執行，並無違反法令之處，自毋庸與該公司負連帶賠償之責。又被上訴人任由甲長時間獨處，致甲陷入縫隙無法及時脫困，就甲之死亡結果與有過失。小丁公司僅為零售商，其對損害之發生已盡相當之注意，不須負擔消保法第 8 條第 1 項賠償責任。被上訴人未於甲死亡結果發生後 2 年請求新亞億公司、小丁公司賠償，其請求權已罹於時效等語，資為抗辯。

三、原審就上開先位請求為被上訴人勝訴之判決，無非以：潘永珠於 104 年間擔任聖嬰公司董事長，系爭床護欄係聖嬰公司生產，委由新亞億公司製造，小丁公司向聖嬰公司進貨後，於 104 年 3 月 4 日出售予被上訴人，被上訴人將之安裝於甲之床邊，嗣於 00 年 00 月 00 日晚間發現甲卡於系爭床護欄與床墊間縫隙，經送醫急救後，仍不治死亡（下稱系爭事故）等事實，為兩造所不爭執。潘永珠自承從事生產嬰幼兒相關產品長達數十年，聖嬰等 3 公司各為系爭床護欄之生產、製造及經銷者，皆具相當規模，亦有豐富之嬰兒用品產銷經驗，其等對於供嬰幼兒使用之床護欄，應避免於嬰幼兒使用時因碰撞所可能產生與床墊間之縫隙，有致嬰幼兒陷困其中而受外力壓迫之危險，且該產品既有上述危險，其適用之對象，應為不需保護者協助，即

可自行上下床以求脫困之幼兒，以防免意外發生等情事，應知之甚詳，均負有依消保法第 7 條第 1、2 項規定，使系爭床護欄進入市場時，符合當時科技或專業水準可期待之安全性，並於該有危害消費者生命可能之產品明顯處，為正確警告標示及緊急處理危險方法之義務。經濟部標準檢驗局（下稱標檢局）就系爭床護欄鑑定結果，認為：依 105 年 6 月 8 日制定公布之中華民國國家標準（CNS）15911 兒童用床邊護欄標準（下稱系爭國家標準）第 5.5 節規定，以 15kg 試驗假人（實心圓柱體）於床護欄 1/3 長度、15 度傾斜平面及與試驗床護欄相距 260mm 放開滾動撞擊計 10 次後，縫隙必須符合該標準第 5.1.7 節等規定（即當單側床護欄依製造廠商說明書安裝至定位時，床墊與床護欄之縫隙不得超過 40mm）。然經上開安全性撞擊測試結果，其縫隙達 72mm，並不符系爭國家標準等語。上訴人所提 SGS 檢測報告亦明載：依系爭國家標準測試結果，經試驗 10 次後，系爭床護欄與床墊之間隙超過 40mm 等語，不符合系爭國家標準第 5.1.7 節規定。又系爭事故發生時，國內雖尚未制訂上開國家標準，惟系爭國家標準制定公布距系爭事故僅 1 年許，該期間科技及專業水準無大幅明顯變化，應仍可作為系爭事故發生時可合理期待之安全性參考標準。是系爭床護欄不具備當時科技及專業水準可合理期待之安全性。又依證人即新亞億公司負責人楊文憲證述，可認系爭床護欄之適用對象，不應包含新生兒，或無保護者協助即無法自行上下床之嬰幼兒。上訴人疏未注意系爭床護欄欠缺可合理期待之安全性，且錯誤標示

可使用於零歲起之新生兒，復未加註不得使嬰幼兒在無成人監督之情況單獨使用等警語，顯違反善良管理人之注意義務。依法務部法醫研究所（104）醫鑑字第 0000000000 號鑑定報告書、105 年 4 月 12 日法醫理字第 0000000000 號函及鑑定證人即法醫師孫家棟之證述，甲經解剖結果，可以完全排除因嗆奶或溢奶致死，研判其死亡原因係外因性胸部壓迫，致呼吸性窒息死亡。甲確係因外因性胸部壓迫，致呼吸性窒息死亡，其死亡與系爭床護欄欠缺安全性乙事，有相當因果關係。潘永珠自應就系爭事故依民法第 184 條第 1 項前段規定負賠償責任。又甲對聖嬰等 3 公司而言，係合理可預見因商品不具安全性而受侵害之人，即屬消保法上之第三人，自有消保法之適用，聖嬰等 3 公司亦應依消保法第 7 條、第 8 條第 1 項規定負連帶賠償責任。潘永珠、聖嬰等 3 公司應各依上開規定負賠償責任，堪認上訴人就系爭事故之發生，有行為關連共同，應依民法第 185 條規定連帶負損害賠償責任。上訴人不爭執 A0 因系爭事故為甲支出醫療費、殯葬費各 1,466 元、20 萬 3,150 元，又被上訴人為甲之父母，自 65 歲後即有受甲扶養之權，A01、A02 各得請求扶養費 24 萬 3,724 元、35 萬 7,120 元。另審酌被上訴人、潘永珠學經歷、兩造財產狀況、系爭事故發生經過等一切情狀，認 A01、A02 各得請求之精神慰撫金，均以 180 萬元為適當。又被上訴人將甲安置於房間內睡覺，每隔 15 至 20 分鐘入房查看一次，與一般通常之照顧方式無異，足見其已善盡注意義務，難認被上訴人有何致損害發生或擴大之疏失。被上訴人於系爭事故

發生後 2 年內之 000 年 00 月 00 日即對上訴人提起本件訴訟，其損害賠償請求權顯未罹於時效。另被上訴人得依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條規定，請求潘永珠負損害賠償責任，其另依公司法第 23 條規定為請求部分，經核無從據為更有利之認定。從而，被上訴人先位依消保法第 7 條等規定及民法第 185 條規定，請求上訴人連帶給付各 224 萬 8,340 元、215 萬 7,120 元本息，為有理由，應予准許。其備位請求部分，即無庸審究等詞，為其判斷之基礎。

- 四、惟按 83 年 11 月 2 日行政院發布施行之消保法施行細則第 5 條規定：商品於其流通進入市場，或服務於其提供時，未具通常可合理期待之安全性者，為本法第 7 條第 1 項所稱安全或衛生上之危險。但商品或服務已符合當時科技或專業水準者，不在此限。前項所稱未具通常可合理期待之安全性者，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為有安全或衛生上之危險。核與歐洲共同體產品責任指令第 6 條所定類同。現行消保法第 7 條、第 7 條之 1 規定，揆諸該 2 規定 92 年 1 月 22 日修正之立法理由，係參考前揭規範修正所得，是以商品或服務進入市場除應標示與商品特性相符，可期待之合理使用方法及可能產生之危險，開始流通之時期相當重要，不能僅以嗣後有更優良之商品流通，即認某一商品具有瑕疵。又所謂商品符合其交付市場時之科技或專

業技術水準可合理期待之安全性，屬不確定之法律概念，其具體化內涵仍需受規範者所得預見，始受拘束，於其未盡該注意義務時，令其承擔賠償責任。商品或服務符合國家所訂規範，自不待言，倘符合當時之品質規格者（如我國 GMP、CAS 等標準），亦可獲邀免責。若無上開公認之規格，一般業界所採認之標準，亦可援為參考之依據。查標檢局係依 105 年 6 月 8 日始制定公布之系爭國家標準第 5.5 節規定，鑑定系爭床護欄經 15kg 試驗假人（實心圓柱體）滾動撞擊 10 次後，床墊與床護欄之縫隙已逾 40mm，不符系爭國家標準，固為原審認定之事實。惟上訴人於生產、製造及銷售系爭床護欄時，既無系爭國家標準，如何要求上訴人預見並依據該標準從事生產等商業行為？又當時其他相類商品之品質規格為何？是否有業界所遵循之準則？再觀諸原審卷附標檢局 104 年 8 月 4 日經標六字第 00000000000 號函及其附件，系爭事故於 000 年 00 月 00 日發生時，我國尚無「床圍」（即床邊護欄）產品之國家標準，且當時英國 BS7972、美國 ASTM F2085-12 及日本 CPSA0136 等「床圍」產品之安全要求及測試方法不盡相同，主管機關為制定該產品之我國國家標準，須考量國人使用習性並與各界取得共識，以便確認標準制定方向。則美國、英國、日本等國對該產品之安全基準及測試方法不盡相同，其差異緣由是否與各國使用習性不同有涉？逕行援引外國就相類產品所為內容相異之規範，為系爭床護欄生產、製造、銷售等行為時之安全基準，是否允當？另證人楊文憲已證述：系爭床護欄已生產 1、20 年，從

未發生過意外事故，如果正確安裝靠近床邊，應該無空隙等語，則被上訴人購得系爭床護欄後，如何組合、安裝？是否正確？均有再為調查之必要。乃原審未遑詳查細究，徒以系爭國家標準制定公布與系爭事故發生僅相距 1 年許，仍可作為系爭床護欄是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性參考標準，並進而認定上訴人就商品生產、製造階段有注意義務之違反及據以酌定上訴人應負擔之慰撫金，已欠允洽。次查原審固認被上訴人將甲安置於房間內睡覺，每隔 15 至 20 分鐘入房查看一次，與一般通常之照顧方式無異。然依上訴人所提法醫師孫家棟於原審 105 年度上訴字第 1742 號過失致死案件審理時之證述及被上訴人於相驗訊問時之陳述，一般與甲同齡 5 個月大的嬰兒，可能在 20 分鐘至 30 分鐘內無法順暢呼吸，就會發生窒息。又系爭事故發生當晚 6 點 40 分因房間開冷氣，及甲有稍微一點聲音就醒來，感覺有人在週圍就不睡了等淺眠狀況，被上訴人於甲及妹妹喝完奶就抱進去睡覺並將房門關上，晚上 8 點左右，被上訴人在廚房聽到妹妹哭聲，進房查看才發現甲夾在床圍欄中間。則被上訴人既因甲有上述淺眠狀況而關上房門，被上訴人是否會一再進房打擾？究竟其前次查看與距事發時相隔多少時間？既攸關被上訴人就系爭事故之發生或損害之擴大，有無未盡注意義務之疏失，乃原審未遑詳予調查，逕認被上訴人就系爭事故之發生或損害擴大並無疏失，亦嫌疏略。被上訴人先位之訴有無理由既待審認，其備位之訴應併廢棄發回。上

訴論旨，指摘原判決不利於己部分違背法令，求予廢棄，非無理由。

五、據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第 477 條第 1 項、第 478 條第 2 項，判決如主文。

【歷審判決字號】

臺灣高等法院 108 年度重訴字第 9 號判決。

最高法院 109 年度台上字第 2959 號判決。

【判決字號】

臺灣桃園地方法院 111 年度消字第 1 號判決。

判決日期：112 年 3 月 28 日。

【摘要】

消費者併依消費者保護法第 7 條、民法第 191 條之 1 規定向商品製造人主張損害賠償責任時，應就損害之發生係因該商品之「通常使用」所致乙節，負舉證責任；至於「商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺」（亦即商品於流通進入市場時符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性），或「損害非因該項欠缺所致」（亦即欠缺相當因果關係）等節，則應由商品製造人負舉證之責。

【判決全文】

原 告 劉湘汝

被 告 睿能創意營銷股份有限公司

被 告 睿能創意股份有限公司

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國 112 年 2 月 14 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

- 一、被告應連帶給付原告新臺幣 51 萬 5,658 元，及自民國 111 年 5 月 5 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。
- 二、被告應給付原告新臺幣 10 萬元，及自民國 111 年 5 月 5 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

三、原告其餘之訴駁回。

四、訴訟費用由被告連帶負擔 4 分之 1，餘由原告負擔。

五、本判決第一、二項，於原告分別以新臺幣 17 萬 1,886 元、新臺幣 3 萬 3,333 元為被告供擔保後，得假執行。但被告如分別以新臺幣 51 萬 5,658 元、新臺幣 10 萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

六、原告其餘假執行之聲請駁回。

《事實及理由》

一、原告主張：伊於民國 110 年 1 月間向被告睿能創意營銷股份（下稱睿能行銷公司）有限公司購買，由被告睿能創意股份有限公司（下稱睿能公司）設計、生產及製造之 Gogoro VIVA 系列 Smartscooter 智慧電動機車（車牌號碼 000-0000，下稱系爭機車），伊於 110 年 9 月 11 日中午 12 時 34 分許，騎乘系爭機車行駛於桃園市桃園區三民陸橋往陽明公園下坡路段之機車車道，系爭機車於通常使用、無外力介入之情況下，因節流閥等項目欠缺當時科技或專業水準可合理期待之安全性，造成機車把手突發莫名抖動，系爭機車因失控撞上護欄（下稱系爭事故），造成伊嚴重摔傷並受有左膝關節脛骨平台粉碎性骨折合併軟體組織受損之傷害（下稱系爭傷害），伊因而支出醫藥費新臺幣（下同）11 萬 8,490 元、一個月看護費 6 萬元、購買膝關節護具及助行器等費用 1 萬 1,952 元、系爭機車修護費用 3 萬 7,852 元，並受有因病休養薪資損失 27 萬 1,433 元、精神慰撫金 59 萬 194 元等損失，共計 108 萬 9,921

元，爰依消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 1 項、第 3 項、第 8 條、民法第 184 條第 2 項、第 185 條、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項、第 227 條、第 227 條之 1 等法律關係，請求本院擇一判決被告連帶賠償 108 萬 9,921 元，另依消保法第 51 條之規定，請求被告連帶賠償懲罰性違約金 108 萬 9,921 元等語。並聲明：(一)被告應連帶給付原告 217 萬 9,842 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率 5%計算之利息。(二)願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：本件原告並未能就系爭事故係因系爭機車通常使用之情形下所致舉證以實其說，蓋系爭機車於事故後進廠檢測，並無發現異常情形，是系爭事故無法排除係因原告之駕駛行為不當所致，伊就系爭機車已依規定辦理車輛型式安全檢測及審驗合格，並取得審驗合格證明書，主管機關亦定期及不定期進行安全性稽查，堪認伊於提供商品流入市場或提供服務時，已確保商品及服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且就系爭事故之發生並無故意、過失或可歸責性，則原告依照民法侵權行為、債務不履行及消保法之規定所為本件請求，均無理由，另消保法第 51 條關於懲罰性違約金之條文，亦無連帶責任之明文。就原告各項請求之內容方面，關於醫藥費部分，原告於車禍事故當日就醫之診斷證明書僅記載其受有頭部外傷臉部多處挫傷、左膝部擦挫傷疑似韌帶肌腱扭傷之傷害，卻於事發後 16 日之診斷證明顯示受有系爭傷害，顯與系爭事故無關，原告就此傷勢所為之賠償請求，均屬

無據；且原告所提之醫療單據，部分不清晰且難以辨識，部分與系爭事故無關，部分為重複就醫，均應予以剔除；看護費部分之數額與一般行情相較顯屬過高；薪資損失部分，診斷證明書僅記載建議休養或宜休養之字樣，原告應舉證證明其請假日數之必要性，又原告已領取 110 年度之年終獎金，其主張之考績獎金數額亦與所任職學校回覆差距甚大，均不足採；系爭機車維修費部分，並未依法扣除折舊，且原告所提估價單並非實際支出或最終支出之維修費用；精神慰撫金部分數額過高等語，資為抗辯。並聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利益判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本院茲就兩造間之爭點判斷如下：

（一）原告請求被告負損害賠償責任有無理由？

1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任，故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任，但能證明其行為無過失者，不在此限，民法第 184 條第 1、2 項定有明文。又「商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任。但其對於商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺或其損害非因該項欠缺所致或於防止損害之發生，已盡相當之注意者，不在此限」，民法第 191 條之 1 第 1 項定有明文，此乃民法第 184 條侵權行為責任之特別規定；而「受害人依民法第 191 條之 1 規定請求商品輸入業者與商品製造人負同一之

賠償責任，固無庸證明商品之生產、製造或加工、設計有欠缺，及其損害之發生與該商品之欠缺有因果關係，以保護消費者之利益，惟就其損害之發生係因該商品之通常使用所致一節，仍應先負舉證責任」（最高法院 93 年度台上字第 989 號判決意旨參照）。再「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」、「企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任」，消費者保護法第 7 條第 1 項、第 7 條之 1 第 1 項亦有明文。準此，消費者併依消費者保護法第 7 條、民法第 191 條之 1 規定向商品製造人主張損害賠償責任時，應就損害之發生係因該商品之「通常使用」所致乙節，負舉證責任；至於「商品之生產、製造或加工、設計並無欠缺」（亦即商品於流通進入市場時符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性），或「損害非因該項欠缺所致」（亦即欠缺相當因果關係）等節，則應由商品製造人負舉證之責。

- 2.經查，參以事發當時騎乘於系爭機車後方之機車騎士即證人郭子豪於警詢時證稱：原告騎乘系爭機車行駛於我的前方 10 至 20 公尺處，在他經過橋頂時龍頭左右晃了兩下，穩住以後經過約 3-5 秒，系爭機車的龍頭又開始左右搖晃，接著左邊龍頭打到底原告就摔車

了等語，及其於本院審理時證稱：我當天是騎在系爭機車後方的第一輛車，我看到原告手抓的把手左右搖晃，剛開始是輕微的，後來搖晃的越來越大，持續大概 5、6 秒，原告好像有點無法控制車身，後來原告就摔車了等語，可見事發當時原告係騎乘系爭機車行駛於陸橋之下坡路段，系爭機車之龍頭把手因不明原因左右晃動，致原告無法控制車輛重心而自摔在地，另佐以員警所做之道路交通事故調查表顯示，事發當時天氣晴、日間有自然光線照明、柏油路面無缺陷、無障礙物、視距良好等情，堪認事發當時原告係以通常方式使用系爭機車，並行駛於路況及能見度正常之路段，應認已符合就商品為「通常使用」之要件。

3. 雖被告抗辯系爭車輛龍頭抖動之原因可能係原告操作不善所致云云，然本院審酌原告領有機車駕照已有時日，且系爭機車購買至事發當時已相隔 8 月之久，實難想像原告於騎乘系爭機車之際，會有不熟稔操作方法、或故意有不安全駕駛行為而自陷於傷之可能，另佐以事發當日系爭機車之維修紀錄中有記載「故障碼上傳」等文字，而關於所上傳之故障碼內容中，多有「電源警示紀錄」、「馬達錯誤紀錄」等字樣，再參以該日之維修人員即證人邱柏凱證稱：故障碼上傳是因為檢測後發現車輛有故障狀況，或客人反應有故障狀況，而我的能力無法維修時，就會上傳資料至系統中，一般車禍進場的維修，公司不會要我們上傳紀錄，但如果是有人受傷或有消費糾紛的案件，公司就會

要求我們上傳紀錄等語，足認系爭機車於事發後，維修人員確有發現無法解決之故障事件，始會將故障碼上傳至公司維修系統中，是原告主張系爭機車確存有龍頭抖動致無法控制車身之瑕疵，系爭事故並非其駕駛行為不當一節，應非憑空杜撰，而得採信。

- 4.次查，被告雖提出車輛安全審驗合格證明、財團法人車輛研究測試中心檢測報告等件，證明系爭機車已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語，惟前開資料至多僅能證明被告送審或送驗之車輛有符合主管機關所定之安全標準，商品於大量生產、製造下，存有不良率之狀況所在多有，被告僅欲以前開文件以實其說，實屬速斷，遑論本件系爭機車確存有龍頭抖動致無法控制車身之瑕疵，業經認定如前。再者，本院於審理時已多次曉諭被告是否欲就系爭機車有無瑕疵、瑕疵態樣等待證事實聲請鑑定，然遭被告拒絕而未果，揆諸上開規定，本件原告已就系爭機車於事發當時為「通常使用」一節舉證屬實，然被告並未能就「商品符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」、「系爭事故與商品瑕疵間無因果關係」等部分善盡舉證之責，是本件原告依民法第 191 條之 1 第 1 項、消保法第 7 條第 3 項等規定請求被告負連帶損害賠償責任，即屬有據。

（二）原告得請求被告賠償之項目及數額若干？

1.懲罰性違約金部分

（1）按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致

之損害，消費者得請求損害額 5 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求 3 倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金。消保法第 51 條定有明文。又上開規定乃立法者為促進並提昇全體國民生活之安全與品質，以維護國民之人格尊嚴與人身安全，權衡消費者與企業經營者之權益保護與衝突，基於保護消費者不受企業經營者為獲利而為侵害之立法目的，乃使企業於填補性損害賠償外，另為以該損害額為基礎之懲罰性賠償，以收嚇阻或制裁不肖企業之效果，形成以系爭規定訂定懲罰性賠償制度之立法政策。該條所稱之「損害額」，應包括財產上損害及非財產上損害之數額（最高法院 108 年度台大字第 2680 號判決意旨參照）。次按消保法屬民法之特別法，並以民法為補充法，而民法第 272 條明定，連帶債務之成立，以法律有規定或當事人明示為限，消保法第 51 條之法文內容並無「連帶」之規定，無從請求企業經營者負連帶賠償責任（見臺灣高等暨所屬法院 109 年度法律座談會民事類提案第 12 號）。

- (2)查原告係依消保法第 7 條第 1、3 項規定提起本件損害賠償訴訟，且其訴為一部有理由，則原告另依照同法第 51 條向被告請求懲罰性違約金，自屬有據；本院審酌系爭機車雖存有瑕疵，致原告受

有系爭傷害，然被告就與系爭機車同車型之機車經主管機關送驗後，已取得安全審驗合格證明一節，已如上述，則被告就系爭事故之發生，應僅具有過失責任，而本件原告得請求之損害賠償總額為 51 萬 5,658 元，本院認原告得請求之懲罰性違約金應以 10 萬元為適當，且揆諸上開見解，被告間就此 10 萬元懲罰性違約金應僅負共同給付責任，原告就此請求被告連帶給付部分，應屬無據。

2.從而，本件原告得請求被告連帶賠償之數額應為 51 萬 5,658 元，請求被告共同賠償之數額應為 10 萬元，逾此部分之請求，則不得准許

四、綜上所述，原告依民法第 191 條之 1、消保法第 7 條、第 51 條等法律關係，請求被告連帶給付 51 萬 5,658 元，共同給付 10 萬元，及均自起訴狀繕本送達翌日即 111 年 5 月 5 日起至清償日止，按週年利率 5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾此部分之請求，則為無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣桃園地方法院 111 年度消字第 1 號判決。

第二節 定型化契約

第十一條之一（定型化契約之審閱期間）

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以内之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

【判決字號】

臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭 111 年度花小字第 737 號判決。

判決日期：112 年 1 月 12 日。

【摘要】

倘契約內容條款字體極小，文字排版亦十分緊密，一般消費者顯無可能於簽立當場或簽立前之短暫時間內，詳予閱讀並瞭解條款內文之含意及契約雙方之權利義務關係時，自難僅憑定型化契約內容及消費者簽名，即認為消費者確已享有消保法保障之合理審閱期間。

企業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，由企

業經營者單方所預先擬定之定型化契約條款，固不構成契約之內容，惟非謂當事人間之契約關係不成立或無效。此因定型化契約條款未能列為契約內容之事項，應視兩造間契約之性質，依相關法律規定補充之。

【判決全文】

原 告 仲信資融股份有限公司

被 告 俞寶喻

上列當事人間請求給付分期買賣價金事件，本院於民國 111 年 12 月 28 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣 1,000 元由原告負擔。

《事實及理由》

一、原告主張：被告於民國 109 年 10 月 19 日向訴外人學習王科技股份有限公司（下稱學習王公司）購買數位教材，並簽立分期付款申請表及產品訂購契約書，約定該教材總價為新臺幣（下同）100,440 元，自 109 年 12 月 5 日起至 112 年 10 月 5 日止，以一個月為一期，分 35 期付款，被告應於每月 5 日繳納分期款 2,790 元，如有遲延繳款，所有未到期分期價款視為提前全部到期，並應另支付自遲延繳款日或違約日起至清償日止，按週年利率百分之 20 計算之遲延利息。依分期付款申請表第 1 條約定，學習王公司自始即將上開分期付款買賣債權讓與原告，並經被告簽

署表示知悉。詎被告僅依約向原告繳納 10 期之分期付款項，合計 133,760 元，自 110 年 10 月 5 日起即未再依約繳款，目前尚欠本金 69,750 元，及自 110 年 10 月 5 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息未償。為此依買賣契約及債權讓與之法律關係，提起本件訴訟。並聲明：被告應給付原告 69,750 元，及自 110 年 10 月 5 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息。

二、被告則以：之前有自稱輔導學生為名義的訴外人陳奕辰至我家，我以為是要輔導弱勢學生，想說可以讓我孫子讀書，陳奕辰講了很多好聽的話，也沒跟我講清楚契約內容，叫我哪裡跟哪裡要簽名，後來我才問他這個錢很多我繳不出來，他又跟我說可以分期付款，我也乖乖繳錢，教材送來後，我孫子有問題也求助無門，陳奕辰只會推託不能退貨了，我繳交 10 期分期付款後因無力繳納，原告有拿當時附在分期申請書下方的本票去強制執行，我提起確認本票債權不存在訴訟，經臺灣士林地方法院以 111 年湖簡字第 454 號判決本票債權不存在確定等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷

（一）原告主張被告於 109 年 10 月 19 日向學習王公司購買數位教材，約定總價 100,440 元，自 109 年 12 月 5 日起至 112 年 10 月 5 日止，分 35 期付款，被告應於每月 5 日繳納分期款 2,790 元，如有延遲付款時，所有未到期分期價款視為提前全部到期，並應另支付自遲延繳款日或違約日起至清償日止，按週年利率百分之 20 計算之

遲延利息。學習王公司自始即將上開分期付款買賣債權讓與原告，並經被告在買賣契約上簽署表示知悉，被告亦曾向原告繳納自 109 年 12 月 5 日起至 110 年 9 月 5 日止共 10 期之分期付款項，合計 27,900 元，惟自 110 年 10 月 5 日起即未再依約繳款，目前尚欠本金 69,750 元，及自 110 年 10 月 5 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息未償（自 110 年 7 月 20 日起，依現行民法第 205 條「約定利率，超過週年百分之十六者，超過部分之約定，無效。」故原告僅能請求至多週年利率百分之 16 計算之利息）等情，業據其提出分期付款申請表、約定書、繳款明細表、產品訂購契約書各 1 份等件為證，堪信原告此部分主張為真實。

（二）原告主張其得依據買賣契約及債權讓與之法律關係，請求被告給付剩餘買賣價金 69,750 元及其遲延利息等語，惟被告辯稱學習王公司之經銷商在推銷當日即立刻催促被告在契約書上簽名，核被告所辯應係爭執其簽立系爭買賣契約時，並無合理審閱之機會或時間，是本件首應認定之爭點厥為：學習王公司與被告所簽分期付款申請表、產品訂購契約書，是否因學習王公司未給予合理之審閱期間而影響契約之效力？茲敘述如下

1.按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容，消費者保護法（下稱消保法）第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項分別定有明

文。揆其立法意旨，乃為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理「審閱期間」之法律效果。此與消保法第 19 條第 1 項、第 19 條之 1 規定，係因消費者於郵購或訪問買賣或以該方式所為之服務交易時，常有無法詳細判斷或思考之情形，而購買不合意或不需要之商品、服務，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，乃將判斷時間延後，而提供消費者於訂約後詳細考慮而解除契約之「猶豫期間（冷卻期間）」，未盡相同。要之，「審閱期間」主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，與「猶豫期間」目的在提供消費者訂約後之契約權益保障，二者各有其規範目的、功能及法效，得以互補，然彼此間並無替代性，自不能以消費者未於「猶豫期間」內行使解除權或撤銷權（民法第 114 條規定），即排除消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項規定之適用（最高法院 103 年度台上字第 2038 號判決意旨參照）。又審閱期間之立法意旨，在於保障消費者於簽約前有充分時間瞭解定型化契約內容，蓋所謂定型化契約條款，依消保法第 2 條第 7 款及第 9 款規定，係指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，凡以定型化契約條款作為契約內容之契約，均屬定型化契約。此種契約之特色，在消費者只能按其契約條款與企業經營者訂約，且因此種契約

之訂立，消費者並未就契約內容與企業經營者為個別磋商，只能對企業經營者所提供之定型化契約條款予以附合，而無討價還價之餘地，故為保護消費者之權益，特於消保法第 11 條之 1 規定審閱期間。**準此，倘企業經營者於訂約前，未予消費者合理之審閱期間，由企業經營者單方所預先擬定之定型化契約條款，固不構成契約之內容，惟非謂當事人間之契約關係不成立或無效。**此因定型化契約條款未能列為契約內容之事項，應視兩造間契約之性質，依相關法律規定補充之。又企業經營者於其所提供之定型化契約中，加註消費者自願拋棄契約審閱權之條款，按其情形顯失公平者，依民法第 247 條之 1 第 3 款、第 4 款之規定，該條款應屬無效者，仍應由企業經營者舉證證明已提供消費者合理審閱契約之期間，否則即應依前開情形處理。

2. 學習王公司與被告所簽分期付款申請表、產品訂購契約書，均係學習王公司為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所預先擬定之契約條款，核屬定型化契約，則依消費者保護法第 11 條之 1 規定，**學習王公司自應提供合理之期間供被告審閱契約全部條款內容，違反者，由學習王公司單方所預先擬定之本件定型化契約條款，即不構成契約之內容，合先敘明。**經查

- (1) 觀諸被告與學習王公司簽立之分期付款申請表，
 右上角所載申請日期為 109 年 10 月 19 日；另訂

購契約書左上角所載訂購日期亦為 109 年 10 月 19 日，核與被告所辯學習王公司之代理人即業務員陳奕辰於 109 年 10 月 19 日至被告家中推銷學習王數位教材，便催促被告立刻簽名，被告因此沒有看清楚就在買賣契約上簽名等語，情節相符。

- (2)分期付款申請表上固有「申請人及其連帶保證人茲聲明本表正面及背面全部分期付款約定書條款，均經本人等於合理期間審閱無誤且充分了解同意，確認簽章如後」；產品訂購契約書則有「第 15 條：本聲明本契約內之所有約定條款，均經本人於合理期間審閱無誤且充分瞭解同意本契約內容並確認簽名如後」等文字，然核上開內容均係學習王公司事先印製之文字，其中夾雜若干法律專業用語、限制被告權利或加重被告義務負擔之事由，尤其上開條款字體極小，文字排版亦十分緊密，包含被告在內之一般消費者顯無可能於簽立當場或簽立前之短暫時間內，詳予閱讀並瞭解條款內文之含意及契約當事人彼此間之權利義務關係，即依照業務員指示在特定欄位簽名。本院認若陳奕辰確有將分期付款申請表、產品訂購契約書留予被告審閱，理應會在其上註記審閱期間之起訖日期，並要求被告簽名表示確認，然核上開契約均無相關記載，且被告簽名處填載日期即

為 109 年 10 月 19 日，自難僅憑上開定型化契約之內容及被告簽名，即認為被告確已享有消保法保障之合理審閱期間。

(3)此外，原告未另提供其他證據證明學習王公司已提供被告合理審閱契約之期間，則陳奕辰於 109 年 10 月 15 日進行訪問買賣當日，即與被告簽訂分期付款申請表、產品訂購契約書，未事先將上開契約資料交予被告審閱，堪以認定。

3.再按債務人於受通知時，所得對抗讓與人之事由，皆得以之對抗受讓人，為民法第 299 條第 1 項所明定，此乃因債權讓與僅變更債之主體，不影響債之同一性，因此附隨於原債權之抗辯權，不因債權之讓與而喪失（最高法院 107 年度台上字第 1049 號判決意旨參照）。學習王公司未依消保法規定，提供合理期間供被告審閱本件定型化契約全部條款內容，因此，依前揭規定，被告與學習王公司公司簽立之分期付款申請表、產品訂購契約書，即不構成契約之內容，被告並得依民法第 299 條第 1 項規定，以之對抗債權受讓人即原告，原告自無權再依買賣契約及債權讓與關係，對被告主張權利

（三）綜上所述，原告依買賣契約及債權讓與之法律關係，請求被告給付買賣價金 69,750 元，及自 110 年 10 月 5 日

起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息，即屬無據，為無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭 111 年度花小字第 737 號判決。

臺灣花蓮地方法院 112 年度小上字第 5 號裁定。

第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力）

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

【判決字號】

臺灣臺北地方法院 111 年度小字第 9 號判決。

判決日期：111 年 9 月 30 日。

【摘要】

依系爭合約第 2 條第 1 項第 3 款之記載，消費者於系爭合約服務期間，經由業者排約 1 次起，提出退費申請者，應扣除每次排約 1 萬 2,000 元、命理諮詢 1 萬 2,000 元，及系爭合約附件二已提供之服務外，另賠償被告懲罰性違約金 1 萬 2,000 元等語，然此部分之約定，依其性質，為企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，應為定型化契約；而觀之消費者依系爭合約所給付之會費為 3 萬元，受有排約 1 次服務，即需給付排約費、命理諮詢費及懲罰性違約各 1 萬 2,000 元，合計 3 萬 6,000 元，已遠超出消費者所繳，故此部分，應認系爭合約第 2 條第 3 款針對退費權益部分之約定，已違反誠信原則，且對消費者顯失公平者，依消費者保護法第 12 條第 1 項之規定，應屬無效。

【判決全文】

原 告 徐崧源

被 告 天機國際有限公司

上列當事人間請求解除契約等事件，本院於民國 111 年 9 月 22 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

被告應給付原告新臺幣貳萬伍仟元。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。但被告以新臺幣貳萬伍仟元為原告預供擔保，得免為假執行。

《事實及理由》

一、原告主張：伊於 110 年 9 月間接獲不明來電邀約參觀被告位於臺北市○○區○○路 0 段 00 號 9 樓之聯誼會館，現場門禁進出皆需透過員工刷卡，業者以借看信用卡等理由糾纏取得並刷取信用卡要求簽約入會籍，口頭承諾將以電子郵件方式提供契約及契約期滿仍會繼續提供服務，伊遂簽立被告所提供之會員服務條款合約書（下稱系爭合約）。簽約後伊遲未收到契約郵件，直至伊因不滿被告之服務態度表明要求退會時，被告才聲稱已私自完成配對不便解約，並寄送契約電子檔案，惟系爭合約為一定型化契約，內容僅就會員責任義務做嚴格規範，並訂定顯不合市場行情之違約金，顯已違反民法第 247-1 條及 252 條規定。又赴約當日被告提供之服務極不專業，除邀約對象之身分職業與事前提提供之資訊並不相符外，甚至告知雙方錯誤之約定時間，嚴重損害伊之信譽，且赴約前允諾當天會有豐盛午餐，卻遲至下午 2 時因伊主動詢問方提供廉價外送；於會面過程中遭被告強行打斷拉去算命，惟自稱全國知名之命理老師卻講不出名號，甚至拿著錯誤之生辰八字給予完全沒有參考價值之言論。因伊對上開服務品質甚感不滿，經伊向被告反應若未予實質改善，不考慮再接受被告之服務，被告要求來電溝通，卻於通話中放話簽有系爭

合約，縱服務不滿也只能吞下。唯觀之系爭合約中就服務期間之記載為 110 年 9 月 4 日至 110 年 9 月 3 日，此為錯誤之期間，被告蓄意欺騙，是系爭合約顯屬無效。事後被告甚至擅自停業，未曾告知，罔顧會員權益，未盡履約責任。綜上，被告自始至終均以應付、敷衍手法，毫無契約間應有之誠信原則，顯屬詐騙，且系爭合約應為定型化契約，其中系爭合約第 2 條僅約定被告得終止合約，未約定原告得終止，且約定之退費計算違約金方式顯不合理，應為無效，伊亦要終止系爭合約。扣除被告確曾提供 1 次服務，被告應返還簽約金新臺幣（下同）2 萬 5,000 元。為此，爰依解除契約、終止契約、侵權行為法律關係提起本件訴訟，請求擇一為有利判決等語。並聲明：被告應給付原告 2 萬 5,000 元。

二、本件被告經合法通知，未於言詞辯論期日到場，亦未提出書狀作何聲明或陳述。

三、得心證之理由

（一）按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約；稱居間者，謂當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約；因婚姻居間而約定報酬者，就其報酬無請求權，又關於勞務給付之契約，不屬於法律所定其他契約之種類者，適用關於委任之規定，民法第 528 條、第 565 條、第 573 條、第 529 條分別定有明文。次當事人之任何一方，得隨時終止委任契約；委任人因受任人之請求，應預付處理委任事務之必要費用；受任人因處理委任

事務，支出之必要費用，委任人應償還之，並付自支出時起之利息，民法第 549 條第 1 項、第 545 條、第 546 條第 1 項亦有明定。本件依系爭合約之記載，係由被告為原告提供未婚男女之聯誼窗口、課程講座及命理諮詢等活動，從其內容觀之，被告不僅為原告提供婚姻之媒介，亦包括處理其他與促進婚姻媒介有關之事項，核其性質應屬於婚姻居間及委任之混合契約，而非單純之婚姻居間契約，合先敘明。

- (二) 本件系爭合約具有委任契約之性質，業如上述，則原告自得隨時終止系爭合約。原告於 111 年 8 月 19 日當庭以言詞表示終止合約，該份言詞辯論筆錄於 111 年 8 月 26 日寄存送達予被告，則兩造間之系爭合約，已經原告所終止，即堪認定。至原告得請求被告返還費用部分，依原告所述，被告曾為原告排約 1 次，而依系爭合約第 2 條第 1 項第 3 款之記載，原告於系爭合約服務期間，經由被告排約 1 次起，提出退費申請者，應扣除每次排約 1 萬 2,000 元、命理諮詢 1 萬 2,000 元，及系爭合約附件二已提供之服務外，另賠償被告懲罰性違約金 1 萬 2,000 元等語（見本院卷第 19 頁），然此部分之約定，依其性質，為企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，應為定型化契約；而觀之原告依系爭合約所給付之會費為 3 萬元，受有排約 1 次服務，即需給付排約費、命理諮詢費及懲罰性違約各 1 萬 2,000 元，合計 3 萬 6,000 元，已遠超出原告

所繳會員，故此部分，應認系爭合約第 2 條第 3 款針對退費權益部分之約定，已違反誠信原則，且對消費者顯失公平者，依消費者保護法第 12 條第 1 項之規定，應屬無效。

- (三) 查系爭合約針對被告為會員提供排約服務 1 次之退費約定，因違反誠信原則且顯失公平而無效，已於前述。而原告依系爭合約給付被告 3 萬元，原告主張被告確有為原告安排對象見面 1 次，並提供場地、飲食及命理諮詢等情，認此部分被告已付之費用數額以 5,000 元為適當等語，業據原告提出會費繳納之統一發票、與被告工作人員間之對話紀錄、被告工作人員名片、命理券、造型抵用券等資料可佐（見本院卷第 11 頁至第 16 頁、第 91 頁至第 97 頁），被告對於原告主張之事實，已於相當時期受合法之通知，而於言詞辯論期日不到場，亦未提出準備書狀爭執，依民事訴訟法第 280 條第 3 項準用同條第 1 項之規定，視同自認，堪信原告之主張為真實。從而，原告請求被告給付 2 萬 5,000 元（計算式：會費 3 萬元-5,000 元=2 萬 5,000 元），為有理由，應予准許。

- 四、綜上所述，系爭合約業經原告合法終止，從而，原告請求被告給付 2 萬 5,000 元，為有理由，應予准許。又本件係就民事訴訟法第 436 條之 8 適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第 436 條之 20 規定，應依職權

宣告假執行。並依同法第 436 條之 23 準用第 436 條第 2 項，適用同法第 392 條第 2 項規定，依職權宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院 111 年度小字第 9 號判決。

【判決字號】

臺灣高等法院花蓮分院 111 年度上易字第 36 號判決。

判決日期：民國 111 年 10 月 31 日。

【摘要】

不動產委託銷售契約倘記載仲介公司於委託期間內，覓得符合底價之買方時，賣方即應配合簽訂契約，若賣方違反前開配合義務，或拒絕與受託人依約洽妥之買方客戶簽訂不動產買賣契約書者，即需給付委託銷售總價 4% 之服務報酬，此等約定顯然壓縮被賣方是否與仲介公司報告之訂約對象締約之自由。易言之，仲介公司若僅以委託條件媒介訂約機會，即得不顧賣方有無成立契約之意思，顯已剝奪賣方選擇優於委託條件或交易對象之自由，而喪失居間契約謀求賣方利益之立法意旨。基此，系爭契約書與居間契約之立法意旨矛盾，違反消保法第 12 條第 2 項第 2 款規定，至為明顯。

另審酌賣方簽訂系爭委託銷售契約之目的，乃透過仲介公司報告訂約機會或為訂約媒介，以取得較有利條件始決定是否出售系爭不動產，倘仲介公司不論磋商結果是否符合賣方之較佳利益，即得以委託條件強令被賣方選擇接受或給付服務費，致賣方無取捨權利，仲介公司即無盡善良管理人義務為磋商之必要，要難達成系爭委託銷售契約之目的，亦與消保法第 12 條第 2 項第 3 款規定有悖。據此，系爭契約及系爭變更書等約定，因違反消保法第 12 條規定而無效，洵堪認定。

【判決全文】

上 訴 人 悠活房屋仲介有限公司

被上訴人 吳金典

上列當事人間請求給付報酬等事件，上訴人對於中華民國 111 年 4 月 7 日臺灣花蓮地方法院 110 年度訴字第 134 號第一審判決提起上訴，本院於 111 年 9 月 27 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、上訴人主張

（一）緣被上訴人委託上訴人仲介銷售其所有坐落花蓮縣○○市○○段 000 地號土地及其同段 0000 建號建物（即門牌為花蓮縣○○市○○街 00 號，下合稱系爭房地），並於民國 110 年 4 月 4 日簽署「一般委託銷售契約書」（下稱系爭契約），委託期間自 110 年 4 月 4 日起至同年 12 月 31 日，約定銷售價額為新臺幣（下同）1,450 萬元，並同時簽署「買賣委託書內容契約變更／更改附表」（下稱系爭變更書）變更價額為 1,300 萬元，且被上訴人於系爭契約所附「不動產委託銷售標的現況說明書」之第 32 項「本標的是否曾發生兇殺、自殺、一氧化碳中毒或其他非自然死亡之情形？」欄位中親自勾選「否」；嗣上訴人之○○員邱宏宇（下逕稱其姓名）於 110 年 4 月 7 日為被上訴人覓得符合其委託條件之買方即訴外人楊士正（下逕稱其姓名），楊士正於同日 12 時

簽署「悠活房屋買賣斡旋金契約」(下稱系爭斡旋金契約書(一))，並同時交付斡旋金 10 萬元，邱宏宇隨即通知被上訴人上情，經被上訴人於翌日(即同年月 8 日) 12 時許同意依斡旋內容及其他約定出售並將定金暫存悠活房屋或指定之履約保證專戶代為保管，簽署「文件通訊簽署同意書」及系爭斡旋金契約書(一)。

- (二) 又依系爭變更書、系爭契約第 3 條第 2 項及第 9 條第 1、2 項之約定可知，被上訴人已授與代理權予上訴人代為處理銷售事宜，於上訴人覓得符合底價之買方時，被上訴人授權上訴人得代受意思表示，並代為承諾，使被上訴人與買方間買賣之意思表示合致。準此，上訴人得代為承諾，則邱宏宇代收斡旋金時，該斡旋金即轉作定金，並以 LINE 通知被上訴人，則生斡旋轉定之效果，符合系爭契約第 8 條第 5 至 7 項之報告義務。然被上訴人與楊士正間除標的物與價金外，並未約定系爭房地移轉登記暨交付、付款方法與時間、稅賦、代書手續費等細節事項列為必要之點，即無「意定必要之點」之特約。再系爭契約固為定型化契約，惟系爭變更書非為定型化契約條款，蓋兩造就各約定內容有變更磋商餘地，且係針對被上訴人個人情況所擬定，非為上訴人與不特定人訂約之用而單方預先擬定之契約條款，基此，被上訴人於訂約時非處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之情況，自難認有何顯失公平之情。

- (三) 本件買賣成交，上訴人依系爭契約、系爭變更書等約定所負之契約義務即已完成，無再為報告其他出價之義務

，當無違反系爭契約、居間報告與忠實義務。蓋上訴人媒介銷售採單一斡旋機制，本件雖同時受被上訴人、楊士正之委託，對渠等間各負居間、委任等契約義務，但依系爭契約第 11 條第 4 款約定取得書面同意，並未違反不動產經紀業管理規則第 24 條之 2 規定。

- （四）上訴人得依系爭契約第 6 條第 1、2 款約定及居間之法律關係，請求 52 萬元報酬暨法定遲延利息，縱被上訴人反悔不願履行後續事宜，亦不影響本件請求，即被上訴人拒不辦理相關手續，自屬以不正當行為阻止清償期之發生，應類推適用民法第 101 條第 1 項規定，視為清償期已屆至，爰依法提起之訴等語，並於本院上訴聲明：1.原判決廢棄。2.被上訴人應給付上訴人 52 萬元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

二、被上訴人主張

- （一）上訴人未就被上訴人系爭房地之買賣媒介成立，蓋系爭契約、系爭變更書中關於契約即為成立內容違反消費者保護法（下稱消保法）第 12 條及民法第 247 條之 1 規定而無效。本件上訴人經營房屋仲介○○多年，為企業經營者，使用預先擬定之系爭契約及系爭變更書與消費者約定房屋買賣事宜，則系爭契約及系爭變更書均為民法、消保法所定之定型化契約。況系爭契約及系爭變更書關於契約即為成立之約定限制被上訴人締約自由，對被上訴人有重大之不利益，亦導致兩造間訂立委託銷售契約之目的難以達成，且被上訴人就此約定，全然

無變更磋商餘地，甚至無拒絕之可能，據此，本件系爭房地至多僅成立買賣預約，買賣本約並未成立。又上訴人引用兩造間之背信案件之刑事不起訴處分遽認被上訴人與楊士正間已成立買賣契約云云，惟刑事判決所認定之事實，並非當然有拘束民事判決之效力。再上訴人稱被上訴人有以消極不正當行為阻止清償期之發生，顯有違誠信原則云云，然暫且不論本件得否類推適用民法第 101 條第 1 項規定，上訴人及其員工邱宏宇因條件成就而受利益（得獲取高額佣金）之當事人，卻以對被上訴人隱瞞訴外人彭永麒（下逕稱其姓名）有較高出價之不正當行為，催促被上訴人簽署楊士正之斡旋金契約書，以使條件成就，依民法第 101 條第 2 項規定應視為條件不成就。從而，上訴人對被上訴人隱瞞上開情事，顯未盡善良管理人之注意義務，亦未以誠實信用方法履行其與被上訴人之契約，違反系爭契約第 8 條第 5 款約定、民法第 567 條第 1 項前段及第 148 條第 2 項規定之誠信原則與告知義務。

- （二）上訴人不得依系爭契約第 6 條第 1、2 款約定及居間之法律關係請求被上訴人給付 52 萬元暨法定遲延利息，蓋底價僅係委託人授權居間人談判斡旋之最低條件，居間人仍負有為委託人爭取更大利益之忠實義務，居間人應不得主張符合底價即強迫委託人出售不動產，於此交易資訊不公開情況下更顯重要，實屬居間契約之當然本質。承如前述，上訴人對被上訴人隱瞞有更高出價之事實，致被上訴人誤認 1,300 萬元為最優價格，而簽署楊

士正之斡旋金契約，顯非以誠實信用方法履行其與被上訴人間之契約，依民法第 567 條第 1 項前段、第 571 條規定，上訴人自不得請求報酬等語置辯，並於本院答辯聲明：上訴駁回。

三、本院之判斷

（一）上訴人所居間之買賣契約尚未成立

1.系爭契約及系爭變更書中關於契約即為成立內容違反消保法第 12 條第 1 項、第 2 項第 2 款、第 3 款規定而無效。

(1)消費者，係指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。而企業經營者，則指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。至消費關係，乃指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。又定型化契約條款，係指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，此觀諸消保法第 2 條第 1 款、第 2 款、第 3 款、第 7 款等規定即明。查兩造簽訂系爭契約及系爭變更書，約定由上訴人為被上訴人銷售系爭房地，倘系爭房地經上訴人售出後，被上訴人應給付上訴人服務費等情，為兩造所不爭執，職是，兩造間之系爭契約及系爭變更書係屬消費關係，系爭契約及系爭變更書中關於契約即為成立條款之約定，係屬消保法第 2 條第 7 款之定型化契約條款，堪予確定。

(2)定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：違反平等互惠原則者。條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者，消保法第 12 條定有明文。另按稱居間者，謂當事人約定，一方為他方報告訂約之機會或為訂約之媒介，他方給付報酬之契約。居間人，以契約因其報告或媒介而成立者為限，得請求報酬，民法第 565 條、第 568 條第 1 項分別定有明文。審諸系爭契約及系爭變更書載明「委託銷售」、「服務報酬」、「委託銷售期間」、「買賣契約之簽訂及產權移轉」等約定文字觀之，顯見系爭委託銷售契約確有居間契約性質，堪予確定。

(3)細繹系爭契約第 6 條第 1 款、第 2 款前段就服務報酬約定：「買賣成交者，受託人得向委託人收取服務報酬，其數額為實際成交價之百分之肆（最高不得超過中央主管機關之規定），數額空白未記載者，受託人不得向委託人收取服務報酬。委託人簽認買方之議價委託書或要約書，或賣方簽署買賣定金收取憑證者，視為買賣成交。」、「買賣契約成立後只因可歸責於委託人事由或買賣雙方合意而解除買賣契約，委託人仍應依約給付約定之服務報酬。」，系爭變更書約定：「1.本人授權

受託人得視市場狀況，於原委託契約書之委託成交總價格調整至最低新臺幣壹仟參佰萬元以上…，並可機動調整本人委託售價，並以該價格進行廣告銷售，而該價格即為本人之委託售價（委託人選擇成交金額需自行負擔相關費用方式）。」、「3.委託人同意若受託人居間仲介成交已達成上述二點委託之價格，即可代為收受定金，買賣契約已有效成立。」，而系爭契約第9條就定金之效力約定：「委託人同意受託人代收定金時，若買方同意委託人之銷售條件而簽署『買賣定金收款憑證』、給付定金者，毋庸經委託人簽收，買賣契約已有效成立。買方簽署買賣議價委託書（或要約書），於委託人簽認同意出售時，買賣契約即為有效成立，議價保證金同時轉為購屋定金。」，系爭斡旋金契約書（一）第3條第7款前段約定：「本契約經賣方或其代理人簽名（章）同意出售時，悠活房屋即得代理買方將斡旋金充為定金交付賣方，此契約並即轉為定金收據（如經賣方同意由悠活房屋或指定之履約保證專戶代為保管亦同），買方絕無異議。」之內容可知，倘上訴人於委託期間內，覓得符合底價之買方時，被上訴人即應配合簽訂契約，若委託人違反前開配合義務，或拒絕與受託人依約洽妥之買方客戶簽訂不動產買賣契約書者，即需給付委託銷售總價4%之服務報酬，此等約定顯然壓縮被上訴人是否與上訴人報告之訂

約對象締約之自由。易言之，上訴人若僅以委託條件媒介訂約機會，即得不顧被上訴人有無成立契約之意思，顯已剝奪被上訴人選擇優於委託條件或交易對象之自由，而喪失居間契約謀求被上訴人利益之立法意旨。基此，系爭變更書第 2 條第 3 點之約定，排除民法 568 條第 1 項之規定（成立始得請求報酬），與居間契約之立法意旨矛盾，違反消保法第 12 條第 2 項第 2 款規定，至為明顯。另審酌被上訴人簽訂系爭委託銷售契約之目的，乃透過上訴人報告訂約機會或為訂約媒介，以取得較有利條件始決定是否出售系爭不動產，倘上訴人不論磋商結果是否符合委託人即被上訴人之較佳利益，即得以委託條件強令被上訴人選擇接受或給付服務費，致被上訴人無取捨權利，上訴人即無盡善良管理人義務為磋商之必要，要難達成系爭委託銷售契約之目的，亦與消保法第 12 條第 2 項第 3 款規定有悖。從而，系爭契約及系爭變更書中關於契約即為成立等約定，違反消保法第 12 條第 2 項第 2 款、第 3 款規定，應推定其顯失公平，違反誠信原則之定型化契約條款。據此，系爭契約及系爭變更書等約定，因違反消保法第 12 條第 1 項、第 2 項第 2 款、第 3 款規定而無效，洵堪認定。

2. 系爭房地買賣契約尚未成立。

(1) 按買賣契約當事人就標的物及其價金互相同意，

買賣契約即為成立，民法第 345 條第 2 項固有明文。惟不動產之買賣，與動產之買賣不同，除標的物及其價金，當事人須互相同意外，尚涉及付款方法、稅負、點交、費用及違約等重要事項。故當事人間，除買賣標的物及價金外，尚約定將其他交易上之重要事項列為必要之點，衡諸契約自由原則，尚非法所不許。買賣預約，固非不得就標的物及其價金，或其他事項之範圍先為擬定，作為將來訂立本約之張本，惟預約與本約究非同一，其內容未必盡同，通常均由當事人就預約所擬定之範圍進行商議，於獲得具體之結論後，再據以訂立本約。買賣預約，雖非不得就標的物及價金等項先擬定，以作為訂立本約之張本，究不能因此即認買賣契約業已成立（最高法院 93 年度台上字第 441 號、79 年度台上字第 1357 號、80 年度台上字第 1883 號及 84 年度台上字第 2295 號判決要旨參照）；所謂物之瑕疵，係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之約定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者即為有瑕疵（最高法院 90 年度台上字第 1460 號判決意旨參照）。所謂「凶宅」，依房屋市場之通常交易觀念，係指曾發生兇殺、自殺致死或其他非自然身故情事之房屋。此因素雖或未對此類房屋造成直接物理性之損傷，或通常效用之降低。惟依我國社會民情，就一般社會大眾言，對於

發生此類非自然身故事件之房屋，仍多存有嫌惡畏懼之心理，對居住其內之住戶，易造成心理之負面影響，礙及生活品質。因此，依諸房地產交易市場實務經驗，曾發生非自然身故情事之房屋或不動產，會嚴重影響購買意願及價格，而造成該房屋或不動產之市場接受程度。易言之，曾發生非自然身故情事之房屋或不動產，不論於心理層面或市場接受度，皆明顯異於相同地段、環境之標的。職是而論，與週遭環境相較，凶宅之買賣價格有顯著低落情事，依估價學理適合性原則言，非自然身故之情事，將對房屋或不動產之個別條件，產生負面影響，造成經濟性之價值減損，進而影響其市場價格，應認屬物之瑕疵。又按民法所謂代理，係指本人以代理權授與代理人，由代理人以本人名義為意思表示，或受意思表示，而直接對本人發生效力而言。且代理為對外關係，代理人必須以本人名義與第三人為法律行為，其法律效果始直接對於本人發生效力。代理人必須於代理權限內，以本人之名義所為之意思表示，始直接對本人發生效力，此觀民法第 103 條第 1 項之規定即明。是以本人縱曾授與代理權於代理人，如代理人未以本人名義為意思表示時，該意思表示仍無從直接對本人發生效力（最高法院 79 年度台上字第 1907 號、80 年度台上字第 2164 號、76 年度台上字第 852 號判決意旨參照

）。

(2)經查，上訴人員工邱宏宇於收受楊士正幹旋金之隔日即同年 4 月 8 日上午方再次聯絡被上訴人，確認楊士正確有購買系爭房地之意，請求被上訴人簽訂幹旋金契約。參前揭最高法院意旨，被上訴人縱曾授與代理權於上訴人，惟尚難認上訴人於收受楊士正幹旋金之當時，以被上訴人名義為同意楊士正出價之意思表示，否則何須請求被上訴人簽訂幹旋金契約，是以，上訴人稱其代被上訴人為承諾，被上訴人與楊士正間買賣契約即有效成立尚屬有疑。

(3)再查，審諸系爭契約之內容僅載明買賣標的物即系爭房地、買賣總價即 1,450 萬元，另就付款方式則記載為空白；而被上訴人於同日簽署之系爭變更同意書亦僅記載變更後之總價 1,300 萬元以上，就系爭房地所有權移轉登記暨交付、稅負、費用等事項均未記載（原審卷第 21 至 27 頁），且於楊士正交付幹旋金後，兩造亦仍就系爭房地是否為凶宅進行討論，依社會通念，是否為凶宅屬影響系爭房地交易是否成立、買賣價金高低之重大事項。另觀諸上訴人公司員工邱宏宇與被上訴人之 LINE 對話，自堪認雙方就系爭房地是否為凶宅乙情之交易上重要事項，尚在確認中，顯有可能影響交易價額，則買賣雙方就價金是否已經由磋商而達成一致尚屬有疑，且前開定型化契約

條款之文字，也易使被上訴人誤認其已無決定是否締約之空間，而勉為同意之情，此均有礙契約自由之精神。是以本件所涉及為千萬以上之不動產交易，影響雙方利害關係甚鉅，則在買賣成立之時點認定即須謹慎為之，不宜因恐買賣契約雙方因故變卦而以契約條款限制雙方或寬認契約成立時點，而妨礙壓縮雙方意思自由決定之空間，在本件中，因買賣價額、移轉登記暨交付、稅負、費用等事項均未明之前，尚難認系爭房地之買賣契約業已成立。

- (4)系爭變更書第2條第3點之約定，已如上述，因違反消保法為無效。再查楊士正雖簽署買賣斡旋金交予上訴人，並由被上訴人於上開文件簽認，然訴外人與被上訴人既對系爭房地之交易上重要事項尚未達成合意確定，猶須買賣雙方協商、確認，顯然系爭房地買賣契約尚未成立，是上訴人據以主張被上訴人已收受定金，買賣契約即已成立云云，難認有據。

(二)上訴人違反居間報告義務，不得請求報酬

- 1.按居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人；居間人違反其對於委託人之義務，而為利於委託人之相對人之行為，或違反誠實及信用方法，由相對人收受利益者，不向委託人請求報酬及償還費用，民法第567條、第571條分別定有明文。
- 2.經查，本件買賣契約尚未成立，理由已如前述，則上

訴人是否得依系爭契約第 6 條第 1 款、第 2 款前段就服務報酬約定向被上訴人請求報酬之給付本屬有疑；且依系爭契約第 8 條第 5 項之約定：「五、如買方簽立要約書，受託人應於二十四小時內將該要約書轉交委託人，不得隱瞞或扣留。」，明定上訴人獲悉有締約機會，即應報告被上訴人知悉，由被上訴人選擇對自己有利之締約機會，始符合居間契約之精神。就本件上訴人之○○員徐婉婷於上訴人收受楊士正幹旋金後，同日另覓得彭永騏出價 1,314 萬元，高於第一幹旋，並簽署系爭幹旋契約書（二），並同時交付 10 萬元予上訴人，惟未告知賣方，此為兩造所不爭執。上訴人及邱宏宇在被上訴人於 4 月 8 日中午簽署上開文件前，已明知並同意證人徐婉婷向彭永騏收受幹旋金，既已收受彭永騏幹旋金，獲悉有對被上訴人較佳之締約機會，此有利於被上訴人之重大交易資訊（即系爭房地之交易價格），即應盡忠實告知義務。然上訴人卻對被上訴人隱瞞前揭重大交易資訊，顯然未盡契約義務且違反誠信原則，更使被上訴人簽署較低出價之上開文件，由楊士正獲有以較低價格買受房屋或得向被上訴人收取違約金之利益，損害被上訴人權益，是依民法第 571 條規定，上訴人即不得向被上訴人請求報酬。

3. 惟上訴人抗辯徐婉婷所收受之 10 萬元並非幹旋金，理由略以上訴人採單一幹旋制，買方提出幹旋金表達購屋意願後，上訴人即不再接受其他幹旋或要約，賣

方每次斡旋之買方均為單一，原則上無第二斡旋情事，且徐婉婷雖於 110 年 4 月 7 日 17 時收取其他買方彭永騏 10 萬元，並提供斡旋金契約交予彭永騏簽署，惟彼時徐婉婷知悉另有其他買家楊士正所提承購條件已達委託底價，遂向彭永騏說明不一定會成交，而係「第二順位」之斡旋，應待先順位買家所提條件無效後，始發生效力，換言之，系爭斡旋契約書(二)效力之發生，繫諸於將來成否在客觀上未確定之事實，為附「停止條件」之約定，縱彭永騏已簽署系爭斡旋契約書(二)並交付 10 萬元予徐婉婷，該法律行為尚未發生效力，非屬斡旋。退步言之，依徐婉婷證述，可知彭永騏簽署系爭斡旋契約書(二)時明知上訴人無欲為其意思表示所拘束之意，依民法第 86 條，彭永騏簽署系爭斡旋契約書(二)之行為亦應為無效，不影響上訴人本件請求云云。惟本件兩造存在居間契約，被上訴人委託上訴人出售不動產，係為透過上訴人以求取較高之賣價，故上訴人應以被上訴人之最佳利益為考量，就上訴人公司內部牽涉收斡旋過程、制度為何，為被上訴人所難以探知，是否有更佳締約機會，被上訴人均需仰賴上訴人依誠信告知始得知悉，上訴人客觀上既有另一較佳之締約機會，無論主觀上認為買賣契約是否已成立，上訴人均應如實告知，而由被上訴人自己決定締約與否，此始符合居間契約之立法精神，不容其任意曲解隱瞞而傷害被上訴人之利益，否則居間契約之信賴精神將被破壞殆盡，將有害於長

久建立之不動產買賣交易制度，是以，不論上訴人收取彭永騏 10 萬元之金額性質為何，均屬報告義務之核心內容。上訴人所辯，尚難足採。

四、綜上所述，上訴人依系爭契約及系爭變更書之內容，請求被上訴人給付上訴人居間報酬 52 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息 5%計算之利息，均無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，復因失所附麗，一併駁回其假執行之聲請，並無不合。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣花蓮地方法院 110 年度訴字第 134 號判決。

臺灣高等法院花蓮分院 111 年度上易字第 36 號判決。

【判決字號】

最高法院 110 年度台上字第 224 號判決。

判決日期：111 年 12 月 1 日。

【摘要】

倘系爭房屋買賣契約並無停車位應否找補或不予找補之約定，就停車位面積不足部分，不因未明文約定，即當然影響消費者之不完全給付損害賠償請求權。遑論定型化契約如有疑義時，依消費者保護法第 11 條第 2 項規定，應為有利於消費者之解釋。原審就此未詳加審認，遽認系爭房屋買賣契約已明文約定找補之計算範圍不包含停車位，停車位面積不足部分即無民法債務不履行規定之適用，已有可議。

倘建商將「車道及其他必要空間」併入大公部分登記，而認停車位登記面積不足部分因無找補明文約定而當然不得請求損害賠償，原大公部分因此併入而致登記面積超過原契約約定面積，消費者反須找補，建商更向消費者請求找補款並為抵銷之抗辯，則消費者主張建商將車道坪數放在共同使用建物部分，停車位面積不足部分不讓伊等找補，但大小公部分伊等負找補義務，對消費者顯失公平等語，是否全然不可採？非無研求餘地。

【判決全文】

上訴人 李宜盈等 7 人

被上訴人 帝利建設股份有限公司

上列當事人間請求債務不履行損害賠償事件，上訴人對於中華民國 109 年 1 月 15 日臺灣高等法院第二審判決（107 年度上

字第 1487 號），提起上訴或一部上訴，本院判決如下：

《主文》

原判決關於（一）駁回第一審命被上訴人給付上訴人各如附表所示金額本息之訴，及（二）駁回上訴人各請求被上訴人給付如附表所示金額本息之上訴，暨各該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

《理由》

一、本件上訴人主張

- （一）伊於民國 100 年間分別向被上訴人購買其所興建「○○○○公園系列，○○○」建案如原判決附表（下稱原附表）一所示房地之預售屋，並各自簽訂土地預定買賣契約書與房屋及汽車停車位預定買賣契約書（下稱系爭房屋買賣契約，與土地預定買賣契約書合稱系爭契約）。
- （二）詎被上訴人興建完成後，竟欠缺系爭房屋買賣契約附件四建材設備表明訂之門廳及社區迎賓門廳等公共設施，且伊所取得之建物（含停車位）權狀面積，均少於契約面積，使伊受有缺少上開公共設施及短少坪數之損害，伊得依民法第 227 條第 1 項、第 179 條、第 354 條第 1 項、第 2 項、第 359 條、第 360 條，系爭房屋買賣契約第 3 條、第 5 條第 2 項，及消費者保護法第 11 條第 2 項、第 12 條第 1 項規定，請求被上訴人賠償上訴人李宜盈、傅綠芳、陳興仁、葉美岑、王宏仁及葉鎡畦、許秋蓮新臺幣（下同）36 萬 2,544 元、47 萬 8,041 元、35 萬 3,690 元、34 萬 2,429 元、34 萬 1,194 元、32

萬 8,877 元之損害等情。求為命被上訴人如數給付上訴人上開金額，及均加計法定遲延利息之判決（原審判命被上訴人給付李宜盈 8,315 元本息部分，已告確定；其餘未繫屬本院部分，不予贅述）。

二、被上訴人則以

- （一）伊已依約施作門廳及迎賓門廳，無不完全給付情事。
- （二）系爭房屋買賣契約第 5 條約定找補僅限於主建物、附屬建物、全體共同使用部分（大小公）。停車位著重個數及功能性，登記面積大小不影響通常或契約預定之效用，不列入找補範圍。倘認伊應賠償上訴人門廳、迎賓門廳之損害，及附屬建物與停車位之找補款，伊得以上訴人取得建物權狀面積超過契約面積之找補款相抵銷等語，資為抗辯。

三、原審以

- （一）兩造有簽訂系爭契約，被上訴人未依系爭房屋買賣契約附件四建材設備表給付門廳及社區迎賓門廳，有歸責事由，應負不完全給付之責，賠償上訴人原附表一「門廳欠缺」及「社區迎賓門廳欠缺」欄所示之金額。依系爭房屋買賣契約第 3 條及第 5 條約定，系爭房屋買賣契約約定應找補範圍為主建物、附屬建物、共同使用部分之面積，並不包含停車位，且面積不足部分，賣方均應全部找補，找補時分別以主建物、附屬建物、共有部分價款除以各面積所計算之單價計算之。就附屬建物（陽台、雨遮）部分，李宜盈權狀坪數少於預售坪數 0.54 坪（詳原附表二），以附屬建物契約總價 37 萬 4,000 元

計算坪數單價，被上訴人應找補 5 萬 3,429 元。傅綠芳附屬建物權狀坪數大於預售坪數，無找補問題。陳興仁就權狀坪數少於預售坪數 0.25 坪（詳原附表二）未提二審上訴，被上訴人毋庸找補。葉美岑權狀坪數少於預售坪數 0.25 坪（詳原附表二），以附屬建物契約總價 34 萬 3,000 元計算坪數單價，被上訴人應找補 2 萬 4,087 元。王宏仁及葉鎡喆權狀坪數少於預售坪數 0.25 坪（詳原附表二），以附屬建物契約總價 35 萬元計算，被上訴人應找補 2 萬 4,579 元。許秋蓮權狀坪數少於預售坪數 0.2 坪（詳原附表二），以附屬建物契約總價 26 萬 3,000 元計算，被上訴人應找補 1 萬 9,410 元。

（二）**系爭房屋買賣契約第 3 條、第 5 條已明文約定應找補範圍不包含停車位，不應反捨契約文字而另為解釋。上訴人主張汽車停車位面積短少之找補，應回歸適用民法規定云云，自非可採。**

（三）系爭房屋買賣契約第 3 條第 4 項並未約定另購汽車位者，其包含車道及其他必要空間之持分面積應如何登記。系爭房屋地下室之公共設施，包括防空避難室兼停車空間與停車位應有部分，均已登記於 3618 建號，並依據比例登記予上訴人所有。上訴人未指明所謂車道及必要停車空間之明確範圍與面積，難認被上訴人須將車道及停車空間登記於 3619 建號內，且有重複計價。被上訴人已依約給付停車位並登記予上訴人，自無債務不履行、不當得利，或違反消費者保護法第 11 條第 2 項、第 12 條第 1 項規定，上訴人主張被上訴人應賠償停

車位面積短少之損害云云，自非可取。

- (四) 再系爭房屋買賣契約第 5 條第 2 項約定，就給付面積超過部分，買方找補以 1% 為限。李宜盈取得主建物、共有部分權狀坪數分別大於契約坪數 0.52 坪、0.14 坪，均逾契約坪數 1% (詳原附表二)，以主建物、共有部分契約總價 447 萬 1,000 元、224 萬 2,000 元計算，應找補 6 萬 7,130 元。傅綠芳取得主建物、附屬建物、共有部分權狀坪數分別大於契約 0.52 坪、0.84 坪、0.73 坪，均逾 1% (詳原附表二)，以系爭房地契約總價 655 萬 2,000 元計算，應找補 6 萬 5,520 元。陳興仁取得主建物、共有部分權狀坪數分別大於契約 0.27 坪、0.39 坪，均逾契約坪數 1% (詳原附表二)，以主建物、共有部分契約總價 490 萬 4,000 元、236 萬 3,000 元計算，應找補 7 萬 2,670 元，被上訴人僅抗辯陳興仁應找補 4 萬 7,038 元。葉美岑取得主建物、共有部分權狀坪數分別大於契約 0.27 坪、0.39 坪，均逾 1% (詳原附表二)，以主建物、共有部分契約總價 461 萬 4,000 元、222 萬 3,000 元計算，應找補 6 萬 8,370 元。王宏仁及葉鎂暉取得主建物、共有部分權狀坪數大於契約 0.27 坪、0.2 坪，均逾 1% (詳原附表二)，以主建物、共有部分契約總價 468 萬 4,000 元、229 萬 4,000 元計算，應找補 6 萬 9,780 元。許秋蓮取得主建物、共有部分權狀坪數分別大於契約 0.19 坪、0.28 坪，均逾 1% (詳原附表二)，以主建物、共有部分契約總價 354 萬 4,000 元、170 萬 5,000 元計算，應找補 5 萬 2,490 元。被上訴人

對李宜盈、傅綠芳、陳興仁、葉美岑、王宏仁及葉鎡嘒、許秋蓮所負門廳欠缺、社區迎賓門廳欠缺、附屬建物（陽台、雨遮）面積短少之損害賠償分別為 7 萬 5,445 元、2 萬 2,016 元、2 萬 2,016 元、4 萬 6,103 元、4 萬 6,595 元、4 萬 1,426 元，經與上訴人對被上訴人所負上開找補款債務抵銷後，被上訴人僅應給付李宜盈 8,315 元，其餘上訴人已無款項可資請求。綜上，李宜盈依民法第 227 條第 1 項及系爭房屋買賣契約第 3 條、第 5 條第 2 項規定，請求被上訴人給付 8,315 元本息，洵為正當，應予准許，逾此部分之請求，洵非正當，不應准許。因而將第一審判命被上訴人給付李宜盈逾 8,315 元本息，給付傅綠芳、陳興仁、葉美岑、王宏仁及葉鎡嘒、許秋蓮 2 萬 2,016 元、2 萬 2,016 元、4 萬 6,103 元、4 萬 6,595 元、4 萬 1,426 元本息部分，予以廢棄，改判駁回上訴人該部分在第一審之訴，並駁回被上訴人其餘上訴，及上訴人之上訴。

四、本院認為

- （一）惟按解釋契約，應於文義上及論理上詳為推求，以探求當事人立約時之真意，不能徒拘泥字面或截取書據中一二語，任意推解致失其真意。
- （二）查系爭房屋買賣契約第 3 條第 4 項記載「另購汽車位者，其持分面積為包含『車道及其他必要空間，持分面積約○○平方公尺』」；第 5 條第 2 項記載「主建築物或本房屋登記面積如有誤差，其不足部分賣方均應全部找補；其超過部分，買方只找補百分之一為限（至多補不

超過百分之一），且雙方同意面積誤差之找補，分別以主建物、附屬建物、共有部分價款除以各面積所計算之單價（應扣除汽車位價款及面積），無息於交屋時一次結清」等語。已明文約定購買汽車位者，停車位之出售面積包含「車道及其他必要空間」為若干平方公尺。而就房屋面積誤差及其價款之找補，雖註明「應扣除汽車位價款及面積」，區分主建物、附屬建物、共有部分計算，惟停車位面積誤差是否找補或不予找補，似未明文約定。倘系爭房屋買賣契約並無停車位應否找補或不予找補之約定，就停車位面積不足部分，不因未明文約定，即當然影響上訴人之不完全給付損害賠償請求權。遑論定型化契約如有疑義時，依消費者保護法第 11 條第 2 項規定，應為有利於消費者之解釋。原審就此未詳加審認，遽認系爭房屋買賣契約已明文約定找補之計算範圍不包含停車位，停車位面積不足部分即無民法債務不履行規定之適用，已有可議。

- （三）次查，系爭房屋買賣契約第 3 條第 4 項未約定停車位包含車道及其他必要空間之應有部分面積應如何登記，地下室含公共設施、防空避難室兼停車空間與停車位應有部分，均已登記於 3618 建號，並依比例登記予上訴人，難認被上訴人須將車道及必要停車空間登記於 3619 建號內，被上訴人並非未給付停車空間與停車位之面積，自無債務不履行等情，固為原審所認定。惟觀之上訴人所購房地之建物登記謄本記載，共有部分○○區○○段○小段 3618 建號之主要用途有機車升降機兼

行動不便者電梯…及防空避難室兼停車空間等（即俗稱大公之部分），同上段 3619 建號之主要用途為停車位 16 位（見一審卷（一）第 523 至 528、533 頁）。倘被上訴人將「車道及其他必要空間」併入大公部分登記，而認停車位登記面積不足部分因無找補明文約定而當然不得請求損害賠償，原大公部分因此併入而致登記面積超過原契約約定面積，上訴人反須找補，被上訴人更向上訴人請求找補款並為抵銷之抗辯，則上訴人主張被上訴人將車道坪數放在共同使用建物部分，停車位面積不足部分不讓伊等找補，但大小公部分伊等負找補義務，對消費者顯失公平等語，是否全然不可採？非無研求餘地。原審未審究原車道及其他必要空間依系爭房屋買賣契約第 3 條約定原應併入汽車停車位部分，因被上訴人將之併入大公部分登記，被上訴人因而得向上訴人請求大公部分登記面積超過原約定面積之找補款，而上訴人反而不得向被上訴人請求停車位不足部分之損害賠償，被上訴人上開登記行為有無違反誠信原則？關於停車位面積之登記是否符合債之本旨？逕為不利上訴人之認定，不無可議。上訴論旨，指摘原判決違背法令，求予廢棄，非無理由。

【歷審判決字號】

臺灣士林地方法院 106 年度重訴字第 541 號判決。

臺灣高等法院 107 年度上字第 1487 號判決。

最高法院 110 年度台上字第 224 號判決。

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

【判決字號】

臺灣新竹地方法院新竹簡易庭 111 年度竹小字第 233 號判決。

判決日期：111 年 7 月 7 日。

【摘要】

預售屋買賣定型化契約應記載事項第 13 條第 3 項第 2 款規定「預售屋基地範圍外銜接公用事業外管線之天然瓦斯配管，由買賣雙方議定之；未議定者，由賣方負擔」，則預售屋買賣定型化契約關於預售屋基地範圍外之天然瓦斯配管費用，即必須由買賣雙方個別磋商議定之，賣方尚不得以預先擬定之定型化契約條款「由買方負擔」之記載，而認為該記載係買賣雙方之議定，故倘買賣雙方未個別磋商議定，即應由賣方負擔。

【判決全文】

原 告 富禾聿建設有限公司

被 告 劉怡佳

上列當事人間給付瓦斯外管費事件，本院於民國 111 年 6 月 23 日辯論終結，判決如下：

《主文》

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

《爭執事項之理由要領》

一、原告主張依兩造簽訂之房地預定買賣合約書第 26 條第 2 款之約定，自來水、電力、瓦斯配管基地範圍內由賣方（

即原告)負擔,基地範圍外由買方(即被告)負擔,原告雖於點交房屋時向被告收取自來水及部分瓦斯配管外管費合計新臺幣(下同)10,572元,但「後續」施作之瓦斯外管費則尚未計入,嗣因政府規定自來水外管費用由建商即原告負擔,瓦斯外管費由買賣雙方議定,而兩造間房地預定買賣合約書第26條第2款已約定由買方負擔,因以被告應攤分之瓦斯外管費20,233元扣減上開已收取之外管費10,572元,再扣除原告應負擔之地價稅411元,被告應再給付差額9,250元。被告則以兩造已於110年3月5日結算應負擔之費用完成交屋,原告亦於當日將結算後應退還被告之預繳金額59,147元退還被告,兩造自應受契約之約束,被告無需再支付原告任何費用等語資為抗辯。經查:

- (一) 依兩造間房地預定買賣合約書第26條第2款之約定,自來水、電力、瓦斯配管基地範圍內由賣方(即原告)負擔,基地範圍外由買方(即被告)負擔;同條第4款則約定上述各項稅費及費用預收金額為15萬元,上述預繳金額於交屋時按實際發生金額「結算」,多退少補。查被告確依前開約定預繳各項稅費及費用15萬元予原告,嗣兩造亦確依上開約定於110年3月5日完成交屋,並於當日「結算」被告應負擔之各項稅費及費用,包括過戶代書費37,558元、稅金28,867元、外管費10,572元、1年管理費10,256元、1年停車費3,600元,原告亦於當日將結算後剩餘之預繳金額59,147元退還被告,此有兩造提出之交屋對帳單、被告提出之退款

支票暨支票簽收單影本為證，且為原告所不爭執，自堪信為實在。據此，兩造既已依上開約定完成「結算」，即已生結算之效力，原告自不得事後再為爭執。

- （二）況依兩造提出之交屋對帳單所載，原告確已將被告應負擔之「外管費」（包括自來水及瓦斯配管外管費）列入結算，而無保留之記載，亦堪認被告確已依結算給付全部之外管費用。甚且，觀諸原告所主張提出重新列入計算之 108 年 12 月裝置工程「估價設計費-家庭用戶」已繳費憑證費用 1,700 元收費日期為 108 年 12 月 2 日、109 年 11 月裝置工程「估價設計費-家庭用戶」已繳費憑證費用 1,700 元收費日期為 109 年 11 月 25 日、109 年 3 月裝置工程「表內管檢驗費」已繳費憑證費用 4,420 元收費日期為 109 年 3 月 19 日、109 年 3 月裝置工程「裝表通氣費-家庭用戶」已繳費憑證費用 3,400 元收費日期為 109 年 3 月 19 日、109 年 3 月裝置工程「裝置工程費-新設」已繳費憑證費用 309,948 元收費日期為 109 年 3 月 19 日，均係在原告提出列入交屋對帳單外管費計算之台灣中油股份有限公司 109 年 12 月裝置工程「裝置工程費-新設」已繳費憑證費用 22,545 元收費日期 109 年 12 月 9 日之「前」，顯然原告所主張重新列入計算費用之配管工程並非交屋後「後續」所施作，且原告所主張重新列入計算之配管工程費用於兩造交屋前即早已存在，並無不能列入結算之情形，參以原告所主張重新列入計算費用之配管工程項目亦無法認定係基地範圍外之外管工程，甚且「表內管檢驗費」更可

認定應係基地範圍內之內管工程。據此，原告主張重新列入計算費用之配管工程係交屋後「後續」所施作，結算時未即列入，且係屬基地範圍外之外管工程云云，均尚不足採信。

- (三) 又原告既主張政府規定自來水外管費用由建商即原告負擔，瓦斯外管費係由買賣雙方議定，而依內政部公布之預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項壹、預售屋買賣定型化契約應記載事項第 13 條第 3 項第 2 款規定「預售屋基地範圍外銜接公用事業外管線之天然瓦斯配管，由買賣雙方議定之；未議定者，由賣方負擔」，則**預售屋買賣定型化契約關於預售屋基地範圍外之天然瓦斯配管費用，即必須由買賣雙方個別磋商議定之，賣方尚不得以預先擬定之定型化契約條款「由買方負擔」之記載，而認為該記載係買賣雙方之議定，故倘買賣雙方未個別磋商議定，即應由賣方負擔。**據此，被告抗辯兩造並未就基地範圍外之天然瓦斯配管費用議定如何負擔，原告對此既未爭執，且觀諸造間房地預定買賣合約書第 26 條第 2 款瓦斯配管「基地範圍外由買方（即被告）負擔」之記載乃係原告預先擬定之定型化契約條款，揆諸前開規定，本件基地範圍外之天然瓦斯配管費用負擔既未經兩造議定，即應由原告負擔。從而，原告主張依政府規定瓦斯外管費由買賣雙方議定，而兩造間房地預定買賣合約書第 26 條第 2 款約定由買方負擔，故瓦斯外管費用即應由被告負擔云云，自亦非可採。

二、綜上，原告起訴主張權利，然顯不能舉證證實自己主張之事實為真實，即屬不能採信。從而，原告依契約之法律關係請求被告給付瓦斯外管費差額 9,250 元，及自支付命令送達翌日起至清償日止按年息 5%計算之利息，即非有據，為無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣新竹地方法院新竹簡易庭 111 年度竹小字第 233 號判決。

臺灣新竹地方法院新竹簡易庭 111 年度竹小字第 233 號裁定。

【判決字號】

最高法院 111 年度台上字第 343 號判決。

判決日期：111 年 7 月 14 日。

【摘要】

遞延性商品（服務）中預付型不定期繼續性契約，消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果。當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，然其無終止期，情事變化之可能性較高，消費者無從利用逐步給付對價、同時履行抗辯等要求改進品質，其自主選擇權遭限制，較相對之企業經營者處於資訊弱勢，應賦予任意終止之權利，以資調和。消費者終止契約，企業經營者於扣除消費者已受領之服務對價，自應返還剩餘預付之金額，始符公平。

上訴人向被上訴人預付金錢、購買一七點數，以獲得被上訴人在系爭影音平台上提供打賞直播主或與直播主互動、玩遊戲等服務，其性質是否為遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，上訴人是否不能終止契約？得否認系爭律師函為終止上開契約之意思表示？倘如是，上訴人是否不得請求被上訴人按原現金購買比例折算系爭點數，返還剩餘預付金額？非無再予研斟之必要。

【判決全文】

上 訴 人 翁國鈞

被 上訴 人 英屬維京群島商藝啟股份有限公司臺灣分公司
（原名英屬維京群島商麻吉一七股份有限公司臺灣分公司）

上列當事人間請求返還剩餘儲值款事件，上訴人對於中華民國 110 年 8 月 24 日臺灣高等法院第二審判決（109 年度消上字第 26 號），提起上訴，本院判決如下：

《主文》

原判決廢棄，發回臺灣高等法院。

《理由》

一、本件上訴人主張：被上訴人為外國法人於臺灣設立之分公司，伊於民國 106 年 11 月間透過網路，於被上訴人經營之「一七直播」影音平台（下稱系爭影音平台）註冊帳號「James Weng」、用戶名稱「寧謐」及帳號「morris」、用戶名稱「守護騎士」（下合稱系爭帳戶），與被上訴人成立系爭影音平台使用契約（下稱系爭契約），並分別於同年 1 月 19 日、30 日依序以帳號「James Weng」、「morris」匯款新臺幣（下同）30 萬元、300 萬元，各按 1 比 6.67、1 比 7.5 比例，向被上訴人購買於系爭影音平台用以打賞直播主之一七點數（嗣後被上訴人轉換為寶寶幣）200 萬點、2,250 萬點。嗣伊打賞部分點數予直播主，剩餘點數尚各有 38 萬 8,337 點、2218 萬 9,020 點（下合稱系爭點數）。伊已於 109 年 1 月 6 日律師函（下稱系爭律師函）通知被上訴人終止系爭契約，被上訴人應將系爭點數按購買時之比例返還 5 萬 8,221 元、295 萬 8,536 元，共計 301 萬 6,757 元（下稱系爭款項）。如認系爭律師函終止不合法，伊亦以本件起訴狀繕本送達為終止系爭契約之意思表示。又兩造間 17 Media 服務條款（下稱系爭服務條款）關

於購買點數不得退款之規定，伊並不知悉，且顯失公平而無效，被上訴人自應還款等情。爰依消費者保護法（下稱消保法）第 16 條、第 17 條第 4 項、網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭定型化示範條款）第 18 條第 1 項、第 5 項規定，求為命被上訴人給付 301 萬 6,757 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 109 年 2 月 16 日起加計法定遲延利息之判決，並於原審追加聲明，求為命被上訴人給付自 109 年 2 月 8 日起至同年月 15 日止，按 301 萬 6,757 元加計法定遲延利息之判決。

二、被上訴人則以：伊無償提供系爭影音平台供不特定人註冊後得以觀覽平台影音，倘觀眾欲打賞直播主、與直播主互動，即須購買點數。上訴人於註冊、購買點數時已同意遵守系爭服務條款，對兩造自有拘束力。系爭服務條款雖未規定不得終止系爭契約，惟系爭服務條款第 5 條第 2 項、第 3 項已明定上訴人不得就系爭點數以任何理由退款或兌換現金。況系爭點數應適用買賣關係，伊已依約交付點數予上訴人，上訴人亦使用部分點數，自不得請求將系爭點數折算為系爭款項，請求返還。又系爭影音平台非網路連線遊戲服務，且上訴人所購點數，非儲值金或點數，要無適用、類推適用系爭定型化示範條款第 18 條第 1 項、第 5 項規定之餘地。況上訴人係以不法犯罪所得購買點數，亦不得請求返還等語，資為抗辯。

三、原審維持第一審所為上訴人敗訴之判決，駁回其上訴及追加之訴，無非以：上訴人主張系爭契約業已終止，被上訴人為外國法人於臺灣設立之分公司應返還現有點數折

算新臺幣之款項，為涉外事件，系爭服務條款已約定：非日本用戶因下載、安裝、登入、使用 17 服務所產生之任何爭議、主張、請求、索賠等，皆以我國法律為準據法，依涉外民事法律適用法第 20 條規定，兩造糾葛應以我國法律為準據法。上訴人於 106 年 11 月間在系爭影音平台註冊系爭帳戶，並分別於同年月 19 日、30 日依序以帳號「James Weng」、「morris」匯款 30 萬元、300 萬元向被上訴人購買一七點數（現更名為寶寶幣），目前尚餘系爭點數；又上訴人以系爭律師函終止系爭契約，被上訴人已於 109 年 1 月 7 日收受送達等情，為兩造所不爭。上訴人自承註冊系爭帳戶時，系爭影音平台帳號註冊畫面上載明：「…當您註冊時表示您已同意服務條款…」等語，而系爭服務條款並約定：「…您於初次註冊 17 帳號，進入顯示『17 Media 服務條款』之網頁，如您繼續註冊登入使用 17 服務，即表示您或及您的法定代理人已經合理審閱期間（建議 5 日以上），詳細審閱並確實瞭解該服務條款…，並願意遵守前述服務條款及政策…」等語，上訴人已完成系爭帳戶註冊，堪認已審閱並同意系爭服務條款之約定，是系爭服務條款有拘束兩造之效力。系爭契約就上訴人可使用被上訴人所提供之影音互動服務，與直播主間互動部分，屬不定期繼續性供給契約；上訴人支付價金向被上訴人購買一七點數部分，則屬買賣關係；購得點數存於系爭帳戶內，供上訴人隨時提取作為打賞直播主、或與直播主互動、玩遊戲等使用，與消費者在金融機構處開設活期儲蓄存款帳戶、隨時領取帳戶內存款性質相類，應認上訴人將

所購點數存於系爭帳戶之法律關係，適用民法第 602 條消費寄託之規定，並準用消費借貸之規定。系爭服務條款並無上訴人不得終止之約定，上訴人雖得隨時終止系爭契約之影音互動服務部分，並於 109 年 1 月 6 日以系爭律師函為終止之意思表示，惟上訴人購買點數與其使用系爭影音平台之服務間並無對價關係，上訴人不得以終止系爭契約中影音互動服務部分，請求被上訴人返還所購點數之對價，應依民法第 478 條、第 479 條規定催告被上訴人返還系爭點數，僅於被上訴人不能返還系爭點數時，上訴人始得按請求時系爭點數所在地應有之價值償還金錢。上訴人逕請求被上訴人返還系爭款項，於法不合。至系爭服務條款第 5 條第 1 項、第 2 項所定不得請求退款之約定，是否有違系爭定型化示範條款第 18 條第 1 項、第 5 項，消保法第 11 條之 1、第 12 條第 1 項、第 16 條、第 17 條第 4 項，民法第 247 條之 1 第 1 款至第 4 款等規定，核無再加審究之必要。從而，上訴人請求被上訴人返還 301 萬 6,757 元本息，為無理由，不應准許等詞，為其判斷之基礎。

- 四、按遞延性商品（服務）中預付型不定期繼續性契約，消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果。當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，然其無終止期，情事變化之可能性較高，消費者無從利用逐步給付對價、同時履行抗辯等要求改進品質，其自主選擇權遭限制，較相對之企業經營者處於資訊弱勢，應賦予任

意終止之權利，以資調和。消費者終止契約，企業經營者於扣除消費者已受領之服務對價，自應返還剩餘預付之金額，始符公平。查上訴人為於系爭影音平台上隨時打賞直播主或與直播主互動、玩遊戲等，先後於 106 年 11 月 19 日、30 日匯款 30 萬元、300 萬元向被上訴人購買一七點數，目前尚餘系爭點數，為原審認定之事實。又上訴人於 109 年 1 月 6 日委請律師將內容記載：伊以系爭帳號持有系爭點數，茲以此函終止契約，並請求被上訴人按原現金購買比例折算系爭點數，返還 301 萬 6,757 元等語之系爭律師函通知被上訴人。則上訴人向被上訴人預付金錢、購買一七點數，以獲得被上訴人在系爭影音平台上提供打賞直播主或與直播主互動、玩遊戲等服務，其性質是否為遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，上訴人是否不能終止契約？得否認系爭律師函為終止上開契約之意思表示？倘如是，上訴人是否不得請求被上訴人按原現金購買比例折算系爭點數，返還剩餘預付金額？非無再予研斟之必要。乃原審未遑詳予推闡兩造間契約性質，逕將系爭契約切分為繼續性供給、買賣、消費寄託，認上訴人購買點數部分，為買賣契約性質，與其使用系爭影音平台之服務間並無對價關係、上訴人僅得請求返還系爭點數，不得逕請求返還系爭款項，自欠允洽。上訴論旨，指摘原判決不當，求予廢棄，非無理由。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院 109 年度消字第 15 號判決。

臺灣高等法院 109 年度消上字第 26 號判決。

最高法院 111 年度台上字第 343 號判決。

臺灣高等法院 111 年度消上更一字第 3 號判決。

【判決字號】

臺灣高等法院 111 年度消上更一字第 3 號判決。

判決日期：112 年 3 月 22 日。

【摘要】

遞延性商品（服務）中預付型不定期繼續性契約，乃消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果。因其具有長期性、繼續性之拘束力，然其無終止期，情事變化之可能性較高，消費者無從利用逐步給付對價、同時履行抗辯等要求改進品質，其自主選擇權遭限制，較相對之企業經營者處於資訊弱勢，應賦予任意終止之權利，以資調和。

上訴人支付價金購買點數存放於系爭帳戶內，再分次、分期或持續使用點數，以獲得被上訴人所提供之影音互動服務，而遞次或持續發生對價給付之效果，核與民法第 345 條第 1 項所稱買賣之情形不符，且該一七點數與被上訴人提供之影音互動服務間，具有對價關係，應成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約。

消費者得在系爭影音平台購買點數，進行線上直播、影片、送禮、玩遊戲等互動服務，核與系爭定型化契約所稱之連結網路連線進行遊戲服務之情形相符。足認上訴人支付價金購買一七點數，以獲得被上訴人提供之影音互動服務，而與被上訴人成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，屬於網路連線遊戲方式之一，應受系爭定型化契約條款所規範。

【判決全文】

上訴人 翁國鈞

被上訴人 藝啟股份有限公司

上列當事人間請求返還剩餘儲值款事件，上訴人對於中華民國 109 年 10 月 23 日臺灣臺北地方法院 109 年度消字第 15 號第一審判決提起上訴，經最高法院發回更審，本院於 112 年 2 月 22 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣參佰零壹萬陸仟柒佰伍拾柒元，及自民國一百零九年二月八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

第一、二審及發回前第三審訴訟費用，由被上訴人負擔。

本判決所命給付，於上訴人以新臺幣壹佰零壹萬元供擔保後，得假執行；但被上訴人如以新臺幣參佰零壹萬陸仟柒佰伍拾柒元預供擔保，得免為假執行。

《事實及理由》

一、上訴人主張：伊於 106 年 11 月間透過網路，於被上訴人經營之「一七直播」影音平台（下稱系爭影音平台）註冊帳號「James Weng」（用戶名稱「寧謐」），及帳號「morris」（用戶名稱「守護騎士」，下合稱系爭帳戶），與被上訴人成立系爭影音平台使用契約（下稱系爭契約）；並分別於同年月 19 日、30 日依序以帳號「James Weng」、「morris」匯款新臺幣（下同）30 萬元、300 萬元，各按 1 比 6.67、1 比 7.5 比例，向被上訴人購買於系爭影音平台打賞直

播主之一七點數（於 109 年 1 月 1 日以 1 比 2.75 倍轉換為寶寶幣，下仍稱一七點數）200 萬點、2250 萬點；嗣伊打賞部分點數予直播主後，尚剩餘點數各 38 萬 8,337 點、2218 萬 9,020 點（下合稱系爭點數）未使用。兩造間「17App 使用規則」（下稱系爭使用規則）第 5 條第 2 項、第 3 項，雖約定消費者不得以任何理由退款或兌換現金，但伊並不知悉，亦有失公允，應屬無效。伊已於 109 年 1 月 6 日委由律師發函通知被上訴人終止系爭契約，請求退還系爭點數價款，被上訴人自應就系爭點數按伊購買時之比例返還 5 萬 8,221 元、295 萬 8,536 元，共計 301 萬 6,757 元；縱認伊終止系爭契約不合法，伊亦以本件起訴狀繕本送達為終止系爭契約之意思表示等情。爰依消費者保護法（下稱消保法）第 16 條、第 17 條第 4 項、網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭定型化契約條款）第 18 條第 1 項、第 5 項規定，求為命被上訴人給付 301 萬 6,757 元，及加計自起訴狀繕本送達翌日即 109 年 2 月 8 日（本院前審誤認為 109 年 2 月 16 日送達，故就 109 年 2 月 8 日起至 109 年 2 月 15 日止之法定遲延利息部分，並非訴之追加，業據上訴人陳明，見本院卷第 428 頁）起算法定遲延利息之判決（原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴）。並於本院上訴聲明：（一）如主文第 1、2 所示。（二）願供擔保請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：伊無償提供系爭影音平台予不特定人註冊後觀覽平台影音，倘觀眾欲打賞直播主或與直播主互動

，即須購買點數。上訴人於系爭平台註冊帳號時，已同意遵守系爭使用規則，而與被上訴人成立系爭契約，性質上類似委任契約；上訴人為與直播主互動，另支付價金購買點數，則與被上訴人成立買賣契約；兩者間屬於單純外觀結合之契約聯立，應分別適用或類推適用各該契約之規定，兩造間並未成立不定期繼續性服務契約，伊既已依約交付點數予上訴人，已履行交付買賣標之物之義務，上訴人自不得請求將系爭點數折算現金返還。又系爭使用規則第 5 條第 2 項、第 3 項已明定上訴人不得以任何理由退款或兌換現金；且系爭影音平台非網路連線遊戲服務，上訴人購買之點數使用方法為直接點選相應價值之禮物打賞直播主或參與活動時使用，性質為送禮、抽獎、參加互動遊戲之虛擬金幣，而非儲值金或儲值點數，要無適用或類推適用系爭定型化條款之餘地。況上訴人係以不法犯罪所得購買點數，不得享有不法利益；且上訴人購買點數逾 2 年後，始要求折算現金返還，亦有違誠信等語，資為抗辯。並於本院答辯聲明：（一）上訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、查，（一）上訴人於 106 年 11 月間透過網路，於被上訴人經營之系爭影音平台註冊帳號「James Weng」（用戶名稱「寧謐」），及帳號「morris」（用戶名稱「守護騎士」）之系爭帳戶，而與被上訴人成立系爭契約，並分別於同年月 19 日、30 日依序以帳號「James Weng」、「morris」匯款 30 萬元、300 萬元，向被上訴人購買於系爭影音平台打賞直播主之一七點數，目前尚餘 38 萬 8337 點、2218 萬 9020

點（即系爭點數）；（二）被上訴人於 109 年 1 月 1 日將一七點數轉換為寶寶幣；（三）上訴人於 109 年 1 月 6 日委由律師發函通知被上訴人終止系爭契約，請求將系爭點數折算現金返還，並於 109 年 1 月 7 日送達被上訴人等情，有卷附一七直播寶寶幣系統介紹公告、點數存摺明細、註冊帳號綁定之電話申請書及繳費通知單、律師函、掛號郵件收件回執，及公告轉換寶寶幣通知等可稽，且為兩造所不爭執，堪信為真。

四、本件應審究者為（一）系爭契約性質為何？（二）上訴人終止系爭契約是否合法？（三）若是，則上訴人依消保法第 16 條、第 17 條第 4 項、系爭定型化契約條款第 18 條第 1 項、第 5 項規定，請求被上訴人按原購買比例折算返還系爭點數價值共 301 萬 6,757 元，有無理由？茲分別論述如下：

（一）系爭契約性質為何？

1.按遞延性商品（服務）中預付型不定期繼續性契約，乃消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果。當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，然其無終止期，情事變化之可能性較高，消費者無從利用逐步給付對價、同時履行抗辯等要求改進品質，其自主選擇權遭限制，較相對之企業經營者處於資訊弱勢，應賦予任意終止之權利，以資調和（最高法院 100 年台上字第 1619 號民事判決意旨參照）。

2.經查

(1)上訴人於 106 年 11 月間於系爭影音平台註冊系爭帳戶，系爭平台帳號註冊畫面上載明：「當您註冊時表示您已同意服務條款」等文字；且上訴人註冊時，系爭使用規則尚未修訂，依 106 年 3 月 10 日修訂之「17App 服務條款與隱私權政策」前言載明：「只要您連接或使用 17 所有及營運的網站（17Media，以下簡稱 17 網站）、17 的服務及/或任何相關的應用程式（包括但不限於智慧型手機應用程式，以下統稱為 17 服務），即表示您已明示同意接受以下所有條款，本服務條款規範了我們和使用者及其他與 17 互動的相關人員之間的關係。只要您連接或使用 17 服務，即表示您同意本服務條款。如有 17 服務的使用者不同意受此份服務條款中之任何條款拘束，則不應連接或使用 17 服務」；第 9 條「修正」亦約定：「我們保留不定期修改本服務條款的權利。我們會在修正後之條款生效前之合理期間，提前通知您當次的變動。……在我們通知您服務條款的修改及/或變動後，如果您繼續使用 17 服務，則視為您接受我們修正後之條款。如果您不同意修正後之條款。您應立即停止使用所有的 17 服務，並停用您的帳號，不應再連接或使用 17 服務」等文字。則上訴人既已進入系爭影音平台，並完成系爭帳戶之註冊，衡情應已審閱及確實瞭解 17App 服務條款與隱私

權政策之內容，並同意之後不定期修正之條款約定即系爭使用規則，而與被上訴人合意成立系爭契約。

- (2)其次，觀諸系爭影音平台為一提供「影音直播」與「社群交友」服務之互動平台，使用者可以透過系爭影音平台隨時進行現場直播、圖影分享、社群交友，與直播主聊天、送禮及其他互動等情，有卷附 17 直播軟體官方網站頁面、M17 集團網站產品服務頁面可稽。參以上訴人於 109 年 1 月 6 日終止系爭契約前，被上訴人於 108 年 9 月 9 日所修正之系爭使用規則「名詞定義」約定：「17 服務：本服務條款所稱 17 服務指由 17 Media 透過其服務軟體(17App)及服務網站(<https://17.live/>)所提供的線上直播、線上影片、線上購物等網路服務」；第 5 條「購買點數」第 1 項約定：「您明確瞭解並同意，若要在 17 服務中使用特定功能（例送禮、玩遊戲等），您必須先透過 17Media 認可的購買渠道購買點數」。可知消費者於系爭影音平台註冊帳號，與被上訴人成立系爭契約後，可獲得系爭平台提供之線上直播、線上影片及網路購物等無償之網路服務；如消費者欲透過系爭影音平台與直播主進行線上直播、送禮、玩遊戲等影音互動服務時，則需先購買一七點數，嗣後分次、分期或持續使用一七點數，以取得被上訴人提供之影音互動服務。堪認上訴人於系爭影音

平台註冊帳戶，而與被上訴人成立系爭契約，提供線上直播、線上影片、線上購物等無償之網路服務，性質上固屬於委任契約；但上訴人支付價金購買點數存放於系爭帳戶內，再分次、分期或持續使用點數，以獲得被上訴人所提供之影音互動服務，而遞次或持續發生對價給付之效果，核與民法第 345 條第 1 項所稱買賣者，乃當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之情形不符，且該一七點數與被上訴人提供之影音互動服務間，具有對價關係，揆諸前揭說明，應成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，且與系爭契約存在契約聯立關係。

- (3)再者，參諸諸行政院於 107 年 10 月 8 日公告、108 年 1 月 8 日生效之系爭定型化契約條款前言所示：「本事項適用於遊戲營運業者提供消費者透過電腦、智慧型裝置或其他電子化載具，連結網際網路至業者指定之伺服器所進行連線遊戲服務締結之定型化契約」；佐以系爭使用規則第 5 條「購買點數」第 1 項、第 7 條「遊戲」約定，消費者得在系爭影音平台購買點數，進行線上直播、影片、送禮、玩遊戲等互動服務，核與系爭定型化契約所稱之連結網路連線進行遊戲服務之情形相符。足認上訴人支付價金購買一七點數，以獲得被上訴人提供之影音互動服務，而與被上訴人成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約

，屬於網路連線遊戲方式之一，應受系爭定型化契約條款所規範。

(4)綜上，上訴人於系爭影音平台註冊帳戶，而與被上訴人成立系爭契約，提供線上直播、線上影片、線上購物等無償之網路服務，性質上屬於委任契約；但上訴人支付價金購買一七點數，再分次、分期或持續使用點數，以獲得被上訴人提供之影音互動服務，而遞次或持續發生對價給付之效果，應成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，且與系爭契約存在契約聯立關係，而屬於網路連線遊戲之範疇，應受系爭定型化契約條款所規範。

（二）上訴人終止系爭契約是否合法？

1.按當事人之任何一方，得隨時終止委任契約，民法第 549 條第 1 項定有明文。查上訴人於系爭影音平台註冊帳戶，而與被上訴人成立系爭契約，提供線上直播、線上影片、線上購物等無償之網路服務，性質上為委任契約，依民法第 549 條第 1 項規定，上訴人本得隨時終止。

2.次按消費者得隨時通知企業經營者終止本契約，系爭定型化契約條款第 18 條第 1 項定有明文。且遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，因其具有長期性、繼續性之拘束力，自應使消費者有任意終止

之機制，方屬公平。故上訴人支付價金購買一七點數，以獲得被上訴人提供之影音互動服務，而與被上訴人成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，上訴人亦得隨時終止。

3.是以，上訴人於 109 年 1 月 6 日委由律師發函對被上訴人為終止系爭契約之意思表示，請求將系爭點數折算現金返還，該函文已於同年月 7 日送達被上訴人等情，有卷附律師函及掛號郵件收件回執可據，並為被上訴人所不爭執，顯然已同時終止兩造間系爭契約及遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，於法並無不合，均生終止契約之效力。

（三）上訴人依消保法第 16 條、第 17 條第 4 項、系爭定型化契約條款第 18 條第 1 項、第 5 項規定，請求被上訴人按原購買比例折算返還系爭點數價值共 301 萬 6,757 元，有無理由？

1.按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋，消保法第 11 條第 2 項定有明文。復按定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效，消保法第 16 條本文亦有明文。又按中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容，消保法第 17 條第 4 項同有明文。

2.經查

（1）系爭使用規則第 5 條第 2 項固約定：「您明確瞭解

並同意，您購買點數是經過思考後的購買行為，除法律另有規定外，17Media 沒有任何責任義務為您提供任何理由的退款」。惟上訴人支付價金購買一七點數，以獲得被上訴人提供之影音互動服務，而與被上訴人成立遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，屬於網路連線遊戲方式之一，應受系爭定型化契約條款所規範，業如前述。而系爭定型化契約條款第 18 條第 1 項規定：「消費者得隨時通知企業經營者終止本契約」，第 5 項規定：「契約終止時，企業經營者於扣除必要成本後，應於 30 日內以現金、信用卡、匯票或掛號寄發支票方式退還消費者未使用之付費購買之點數或遊戲費用，或依雙方同意之方式處理前述點數或費用」。足見系爭使用規則第 5 條第 2 項不得退款之約定，已違反系爭定型化契約條款第 18 條第 1、5 項規定，應屬無效。又依消保法第 17 條第 4 項規定，系爭定型化契約條款第 18 條第 1、5 項，雖未記載於系爭使用規則內，仍構成契約之內容，而得拘束兩造。故上訴人依消保法第 16 條、第 17 條第 4 項、系爭定型化契約條款第 18 條第 1 項、第 5 項規定，請求被上訴人返還系爭點數價值，洵屬有據。

- (2)被上訴人固抗辯：上訴人購買之一七點數，現已轉換為寶寶幣，性質為用於送禮、抽獎、參加互動遊戲之虛擬金幣，並非儲值金或儲值點數，要

無適用或類推適用系爭定型化契約條款之餘地，不得請求返還系爭點數價值云云。然參諸經濟部101年6月11日經工字第10104604110號公告之線上遊戲點數（卡）定型化契約應記載及不得記載事項，所稱遊戲點數（卡），指預付一定金額購買發行人所發行記載或圈存一定面額、遊戲物品項目或使用次數等形式之點數（卡），並由持有人將表彰價值之序號或其他方式登錄至特定帳號中，用以兌換發行人所提供之線上遊戲服務或商品。佐以系爭使用規則第5條第2、4項約定，消費者使用一七點數所伴隨分享權利金、等級、經驗值、排行榜等效果，且僅限於系爭影音平台使用，所有使用者皆不得私下進行現金交易、買賣或代購（銷）點數、買賣或出借帳號。可見上訴人支付價金購買一七點數，其目的在於獲得被上訴人所提供之影音互動服務，包含分享權利金、等級、經驗值、排行榜等效果，且僅限使用於系爭影音平台，不得私下進行點數買賣或代購，核與前揭遊戲點數定義相符，應屬於遊戲點數之性質，並非虛擬貨幣，依系爭定型化契約條款第18條第5項規定，並非不得返還。故被上訴人抗辯一七點數性質上屬於虛擬金幣，並非儲值金或儲值點數，要無適用或類推適用系爭定型化條款之餘地，不得請求返還系爭點數價值云云，尚非可採。

(3)被上訴人復抗辯：上訴人係以不法犯罪所得購買點數，不得享有不法利益云云。惟查，上訴人原為訴外人台灣瑞環股份有限公司（下稱瑞環公司）之管理部部長，負責辦理公司員工薪資審查、獎金發放、會計及出納業務、與銀行聯繫往來、保管公司之大小章、保管並存放公司負責人小章之保險櫃鑰匙等業務，竟意圖為自己不法之所有，利用其得隨時使用瑞環公司大小章以提領或匯款之職務上機會，盜領、侵吞瑞環公司名下三菱銀行、台新銀行帳戶內款項共計 3,263 萬 1,000 元（嗣已償還 112 萬 5,000 元），固經臺北地方法院 107 年度訴字第 859 號刑事判決判處不得易科罰金部分，應執行有期徒刑 5 年；得易科罰金部分，應執行有期徒刑 2 年，如易科罰金，以 1,000 元折算 1 日；並經本院 108 年度上訴字第 2989 號刑事判決就撤銷改判及上訴駁回得易科罰金部分，定應執行有期徒刑 1 年 11 月，如易科罰金，以 1,000 元折算 1 日；且經最高法院 109 年度台上字第 5194 號刑事判決駁回上訴確定，有卷附上開刑事判決可稽。然上訴人是否以犯罪不法所得購買一七點數，因上訴人所有之金錢已混同而為上訴人所有，與被上訴人是否應返還系爭點數價值，實屬兩事，尚難認上訴人以犯罪不法所得購買一七點數，被上訴人即得以此拒絕返還系爭點數價值。故被上訴人抗辯上訴人係以不法犯罪所得購

買點數，不得享有不法利益云云，尚非可採。

(4)被上訴人再抗辯：上訴人購買點數後，逾 2 年後始於 109 年 1 月 6 日要求返還系爭點數價值，有違誠信云云。然本件上訴人雖於 106 年 11 月 19 日、30 日購買點數，於 109 年 1 月 6 日始終止系爭契約，請求將系爭點數折算現金返還；惟上訴人係基於系爭點數所有權人之身分，合法行使權利，亦難認違反誠信原則。故被上訴人抗辯上訴人購買點數後，逾 2 年始要求折算現金返還，有違誠信云云，亦非可採。

(5)被上訴人又抗辯：上訴人係透過 VIP 管道與伊之專人聯繫，購買門檻金額較高但價格較優惠之方案，已領取優惠方案之免費點數及實體或虛擬禮物，並因購買點數等級獲得與直播主互動之優勢，且其已使用點數按原價核算後，已逾上訴人支付之價金，伊已毋庸返還云云。然查

①上訴人於 106 年 11 月 19 日以帳號「James Weng」支付 30 萬元，按 1 比 6.67 之比例，向被上訴人購買一七點數 200 萬點；惟經上訴人使用後，迄今剩餘未使用點數尚有 38 萬 8,337 點，按上訴人當時購買點數 1 比 6.67 比例折算價值為 5 萬 8,221 元。

②上訴人於 106 年 11 月 30 日以「morris」帳號支付 300 萬元，按 1 比 7.5 之比例，向被上訴人購買一七點數 2,250 萬點，惟經上訴人使用後

，迄今剩餘未使用點數尚有 2218 萬 9,020 點，按上訴人當時購買點數 1 比 7.5 比例折算價值為 295 萬 8,536 元。

- ③上訴人於 106 年 11 月 19 日、11 月 30 日購買一七點數時，雖獲得免費點數、限量特製聖誕麋鹿娃娃、夾克、2018 年春季寫真書、2018 年主播年曆，特製專屬個人頁面（聖誕風格）、個人尊榮會員頭像外框等虛擬標記、聖誕榮耀專屬徽章（金、鑽石），且可置於直播間聊天區 ID 最前，及限期每天可推薦主播上熱門頁面之 VIP 權限等情，有卷附活動內容可稽。惟被上訴人優惠方案所贈與之免費點數、實體或虛擬禮物，及因購買點數等級獲得與直播主互動之優勢，均為被上訴人之行銷手法，且均已贈與上訴人，並非系爭定型化條款第 18 條第 5 項所稱如退款手續費等之必要成本；且上訴人係終止契約，並非解除契約，應係向後發生效力，自無從於契約終止後，認上訴人因被上訴人行銷所支出之非必要成本，亦應扣除；又上訴人既以優惠方案購買點數，即應按原購買點數比例折算現金退還系爭點數價值，亦無從於契約向後終止後，再按原價核算已使用點數，而計算剩餘未使用之系爭點數價值。故被上訴人抗辯上訴人已領取免費點數及實體或虛擬禮物，且就已使用點數按原價核算後，亦逾上訴人支

付之價金，其毋庸返還系爭點數價值云云，亦非可採。

(6)準此，系爭使用規則第 5 條不得退款之約定，違反系爭定型化契約條款第 18 條第 1、5 項規定而無效；且依消保法第 17 條第 4 項規定，系爭定型化契約條款第 18 條第 1、5 項規定，雖未記載於系爭使用規則，仍構成契約之內容，應拘束兩造，上訴人自得請求退還系爭點數價值；且按上訴人原購買一七點數之比例，折算系爭點數之價值共 301 萬 6,757 元。故上訴人依消保法第 16 條、第 17 條第 4 項、系爭定型化條款第 18 條第 1 項、第 5 項規定，請求被上訴人返還系爭點數價值共 301 萬 6,757 元，洵屬有據。

五、從而，上訴人依消保法第 16 條、第 17 條第 4 項、系爭定型化條款第 18 條第 1 項、第 5 項規定，請求被上訴人給付 301 萬 6,757 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 109 年 2 月 8 日（見原審卷第 55 頁）起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息，為有理由，應予准許。原審為上訴人敗訴之判決，於法自有未洽。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院將原判決予以廢棄，並改判如主文第 2 項所示。又兩造均陳明願供擔保宣告准、免假執行，經核皆無不合，爰分別酌定相當擔保金額准許之。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院 109 年度消字第 15 號判決。

臺灣高等法院 109 年度消上字第 26 號判決。

最高法院 111 年度台上字第 343 號判決。

臺灣高等法院 111 年度消上更一字第 3 號判決。

【判決字號】

臺灣高雄地方法院 111 年度訴字第 707 號判決。

判決日期：111 年 11 月 11 日。

【摘要】

成屋買賣定型化契約應記載事項第 9 點第 1 款關於瓦斯費負擔之規定，係以瓦斯配管已接通可使用狀態為前提，故建商與消費者於簽訂成屋買賣契約時，建商已完成之瓦斯管線配置及接通係成屋之一部分，建物總價款應當然解釋為已包含瓦斯管線費用。

【判決全文】

原告 吳曜娟等人

被告 利威建設股份有限公司

上列當事人間請求返還價金事件，本院於中華民國 111 年 10 月 18 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

被告應給付各原告如附表主文欄所示金額。

訴訟費用由被告負擔。

《事實及理由》

一、原告主張

- (一) 原告分別向被告公司購買「康莊大道」大樓（下稱系爭大樓）如附表所示房屋，各與被告簽立房屋買賣契約書（下稱系爭契約），系爭契約第 15 條第 2 款、第 5 款均

分別約定：「…瓦斯管線費每戶 48,000 元（店面除外），…等費用由甲方（即買方）負擔，甲方應於乙方通知之期限內繳納」、「本棟大樓裝設天然瓦斯管路費每戶平均 48,000 元（店面除外）及另裝錶費由甲方（即買方）自行負擔費用」（以下合稱系爭條款），被告並依系爭條款向原告收取每戶 48,000 元之瓦斯管線費。

- （二）惟依內政部 109 年 1 月 13 日台內地字第 1080266793 號函（下稱系爭函釋），消費者與建商於民國 109 年 1 月 13 日後所成立之房屋買賣契約，建商不得再向消費者收取瓦斯管線費用，內政部復於 110 年 5 月 24 日頒佈台內地字第 000000000 號令，針對「成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項（下稱系爭應記載事項）第 9 點，補充規定成屋之賣方不得向買方另行收取自來水、電力、天然瓦斯內、外管線費用。兩造係於 109 年 1 月 13 日後簽立系爭契約，系爭條款之約定違反系爭函釋及上開命令，依消費者保護法第 12 條第 1 項、第 17 條第 1 項及第 4 項等規定，系爭條款應屬無效，故被告受領原告交付之瓦斯管線費係屬不當得利，爰依民法第 179 條規定，提起本件訴訟等語。

二、被告主張

- （一）系爭條款已明定「瓦斯管線費用等費用，均由買方負擔」，並經雙方簽署用印，原告確已同意在房屋價款外，另行負擔瓦斯管線費，基於契約自由原則，並無不可，且系爭大樓之瓦斯管線在系爭大樓於 104 年申請建造執照時未規劃在內，係於 107 年時始委請訴外人南鎮天然

氣股份有線公司（下稱南鎮公司）另外進行規劃，南鎮公司則於108年向被告公司收取系爭大樓天然氣管線之設置費用，而被告公司僅是以「申請人」身分代系爭大樓住戶145戶先行申請，南鎮公司再依據系爭大樓建築規劃進度裝置，針對瓦斯管線之設置費用，被告僅為代支代付性質，故被告公司向原告等人所收取之費用，僅係代收款項。

- （二）瓦斯管路主要係供瓦斯爐具（如瓦斯爐、熱水器）之燃氣放送供給所使用，惟瓦斯爐、熱水器並非僅得使用天然氣瓦斯而無其他替代物，使用電器或桶裝瓦斯即為常見之燃氣來源選項，依行政院消費者保護處公告之系爭應記載事項第9點中，僅有「瓦斯費」規範交屋日前由賣方負責繳納，交屋日後由買方繳納，至於瓦斯管線部分則無任何隻字片語，是瓦斯管線之安裝應由何人負擔、是否得於總價外另行收取，並非應記載及不得記載事項之內容。而系爭函釋未見指出針對買賣成交簽約時，已由買賣雙方合意分攤內外瓦斯管線費用之特別約定，甚至已為交付之費用，宣示責令建商應負返還費用之法律效果，全文僅見為加強宣導不得當收取相關管線費用及加強查處之意旨。故基於契約自由原則及使用者付費之前提，原告自應負擔瓦斯管線費等語置辯。並聲明：（一）原告之訴駁回；（二）如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、得心證之理由

原告主張系爭條款無效，被告受領瓦斯管線費係屬不當得

利，但為被告所否認，是本件爭點應為：（一）系爭條款是否無效？（二）原告依民法第 179 條規定請求被告返還每戶 48,000 元，有無理由？茲將本院判斷說明如下：

（一）系爭條款是否無效？

1.按中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之；違反第 1 項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。消費者保護法第 17 條第 1 項、第 4 項前段定有明文。法律既賦與中央主管機關得公告定型化契約應記載或不應記載事項之權限，該公告即係行政機關基於法律授權，對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生法律效果之規定，具有行政程序法第 150 條第 1 項所規定法規命令之性質，最高法院 105 年度台上字第 266 號判決意旨參見。

2.行政院消費者保護會第 7 次會議通過，於 102 年 5 月 1 日生效之系爭應記載事項第 9 點第 1 款規定：「九、稅費負擔之約定：本買賣標的物應繳納之稅費負擔約定如下：（一）地價稅、房屋稅、水電費、瓦斯費、管理費、公共基金等稅捐或費用，在土地、建物交屋日前由賣方負責繳納，交屋日後由買方繳納；前開稅費以交屋日為準，按當年度日數比例負擔之」，關於瓦斯管線費之負擔方式未有明文。惟因部分建商，於成屋買賣契約書上記載水、電、瓦斯管線費用需由買方另行負擔之情形，已危害交易秩序，侵害消費者

權益，內政部遂以 109 年 1 月 13 日之系爭函釋說明：「按不動產經紀業管理條例第 4 條第 2 款規定，成屋係指領有使用執照，或於實施建築管理前建造完成之建築物。成屋建造依規定有配置自來水、電力、天然瓦斯設備者，其興建過程中，當依該等設備圖說施工及埋設相關管線，俾取得建築使用執照，接通水、電、天然瓦斯。成屋買賣定型化契約應記載事項第 9 點第 1 款規定，買賣標的物之水電費、瓦斯費等費用，在土地、建物交屋日前由賣方負責繳納，交屋後由買方繳納，此規範係以自來水、電力、瓦斯配管已接通可使用狀態為前提。故消費者於簽訂成屋買賣契約時，應已完成該等管線配置及接通，且交屋後即可供居住使用，因水、電力、瓦斯管線是為成屋之一部分，其總價款應已包含相關管線費用」，並通知中華民國開發商業同業公會全國聯合會，轉知所屬會員加強宣導。

- 3.其後，內政部頒佈 110 年 5 月 24 日台內地字第 1100260536 號令（下稱系爭命令），針對系爭應記載事項第 9 點有關其他約定事項涉及自來水、電力及瓦斯管線費用之負擔方式，補充規定：「一、成屋之賣方不得向買方另行收取自來水、電力、天然瓦斯內、外管線費用。但有下列情形之一者，不在此限：（一）成屋買賣契約訂約日在本部 109 年 1 月 13 日台內地字第 1080266793 號函釋日前，就天然瓦斯外管線費用有約定負擔方式者，從其約定。（二）成屋買賣契約訂

約日在本部上開函釋日以後，該成屋之建案已於上開函釋日前以預售屋方式銷售，並就天然瓦斯外管線費用有約定負擔方式者，從其約定；惟不得較「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」壹、第十三點規定更為不利於消費者之約定。」。依上可知，**內政部先於 109 年 1 月 13 日作成系爭函釋，說明系爭應記載事項第 9 點第 1 款關於瓦斯費負擔之規定，係以瓦斯配管已接通可使用狀態為前提，故建商與消費者於簽訂成屋買賣契約時，建商已完成之瓦斯管線配置及接通係成屋之一部分，建物總價款應當然解釋為已包含瓦斯管線費用，復於 110 年 5 月 24 日公布系爭命令，針對系爭應記載事項第 9 點第 1 款予以補充規定。是故，系爭命令公告後，系爭命令之規定內容即屬系爭應記載事項之一部，具有法規命令之性質，定型化契約條款若有違反系爭命令之情事，依前揭規定，該定型化契約條款應為無效。**

- 4.而查，被告公司係於 104 年 1 月 19 日取得系爭大樓之建造執照，原始圖說未規劃瓦斯管線，嗣於系爭大樓興建過程中，被告公司於 107 年間委請南鎮公司另規劃系爭大樓之瓦斯管線，南鎮公司已於 108 年間將瓦斯管線裝設完畢，被告公司亦於 108 年將瓦斯管線裝設費用付清給南鎮公司，被告公司嗣於 110 年 1 月 7 日取得系爭大樓之使用執照，並於開始銷售系爭大樓時，已將各戶瓦斯管線及廚房瓦斯爐裝設完畢，其後，原告分別於附表所示日期與被告簽立系爭契約，

系爭契約中均記載系爭條款等情，有被告提出之建造執照暨管線配置圖、南鎮公司瓦斯管線設計圖、南鎮公司開立之發票、兩造簽立之系爭契約為憑，並為兩造所不爭執，已如前述，堪信為真。可知被告公司取得系爭大樓使用執照並開始對外銷售時，瓦斯管線早已裝設完畢，原告則係在系爭函釋作成日之後始與被告簽訂系爭契約。

- 5.據此，系爭條款屬被告事先擬定之定型化契約條款，其約定瓦斯管線費每戶 48,000 元應由買方即原告負擔，顯已違反系爭命令本文之規定，且兩造是在系爭函釋作成日之後始簽訂系爭契約，被告亦非於系爭函釋作成日之前即以預售屋方式銷售系爭大樓，要無系爭命令但書之例外規定可資適用，故依消費者保護法第 17 條第 4 項規定，系爭條款應屬無效。被告雖辯稱兩造係在系爭命令公告前簽立系爭契約，基於契約自由原則，不受系爭命令及系爭函釋之拘束。然系爭命令之但書特別明文系爭函釋作成日前成立之成屋買賣契約，不受上開本文規定之拘束，反面解釋，在系爭函釋作成日後始簽訂之成屋買賣契約，均應適用系爭命令本文規定。換言之，在系爭函釋作成後、系爭命令公告前簽訂之系爭契約，仍溯及受系爭本文規定之拘束，故被告此部分所辯，要無可採。
- 6.被告另辯稱被告向原告收取之瓦斯管線費僅是代收代付性質，雖提出經原告簽名之代收應繳款項明細表為其論據。然系爭大樓之瓦斯管線設備費用，於

108 年南欣公司為系爭大樓完成瓦斯管線設備安裝時即已發生，被告並已於 108 年付清相關費用，被告嗣於 110 年 1 月 7 日取得系爭大樓使用執照後，被告始在附表所示日期將建物銷售予原告並簽訂系爭契約，由上開時程可知，瓦斯管線設備費用乃附表所示建物買賣前即已發生之費用，並非買賣時所發生費用，原告亦未曾委託被告處理安裝瓦斯管線設備事宜，故被告向原告收取之瓦斯管線費，並非由原告委託處理而生之代收代付費用。被告此部分所辯，亦無可取。

7. 綜上，系爭條款因違反系爭命令，依消費者保護法第 17 條第 4 項規定，應屬無效，堪以認定。

（二）原告依民法第 179 條規定請求被告返還每戶 48,000 元，有無理由？

1. 按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。民法第 179 條定有明文。
2. 兩造簽訂之系爭契約所載系爭條款雖約定應由買方負擔瓦斯管線費每戶 48,000 元，被告公司即依系爭條款之約定向原告收取瓦斯管線費每戶 48,000 元，但系爭條款因違反系爭命令而無效，業經本院認定如前，則被告公司向原告收取瓦斯管線設備費用，即無法律上之原因而受利益，並致原告受有損害，是原告依民法第 179 條規定，請求被告公司返還如附表主文欄所示金額，應屬有據。

【歷審判決字號】

臺灣高雄地方法院 111 年度訴字第 707 號判決。

【判決字號】

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭 111 年度中消小字第 12 號
判決。

判決日期：111 年 11 月 30 日。

【摘要】

自風險管控之角度觀之，業者所面臨之交易對象，年齡、身分不一，為避免未成年人未經法定代理人同意即購買遊戲締結契約，於會員系統合約中已明白標示「如您為無行為能力人（如未滿 7 歲之未成年人），應由其法定代理人代為之；若為限制行為能力人（滿 7 歲但未滿 20 歲），應於您的法定代理人閱讀、了解並同意本服務款之所有內容及其修改變更後，方得使用或繼續使用本服務」，顯見被告就風險管控已設有一定機制。

民法第 79 條就未成年人所交易設有保護機制，在現今網路世界發達、無遠弗屆之社會，各種網路誘惑及陷阱層出不窮，為保護未成年人之身心發展，未成年人之法定代理人自有關心、注意及設置保護鍵之必要，而非將各種得以在網路上交易之證明或工具，任意交由未成年人使用，在權衡未成年人之保護與交易安全下，未成年人之法定代理人，自應負有較高之注意義務。

【判決全文】

原 告 楊博鈞

被 告 新加坡商競舞電競有限公司臺灣分公司

《主文》

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

《事實及理由》

一、原告主張

- (一) 原告係民國 00 年 0 月生，為滿 7 歲而未滿 20 歲之未成年人，於 110 年 6 月 10 日在未經法定代理人甲○○同意下，使用訴外人洪秀卿即原告阿姨之帳號：ve6868.a0000000.hinet.net（下稱系爭遊戲帳號）上網到 APP STORE 購買 GARENA FREE FIRE（我要活下去）遊戲設備，截至 110 年 8 月 9 日共消費新臺幣（下同）73,992 元（下稱系爭消費款）。
- (二) 因洪秀卿之系爭遊戲帳號係綁定甲○○之華南銀行信用卡以及訴外人即原告哥哥楊士賢中華電信小額支付，系爭消費款分別由華南銀行信用卡及中華電信小額付款支付，甲○○於接獲帳單後始知悉上情，原告為限制行為能力人，在網路上購買遊戲設備之買賣契約（下稱系爭契約）未得法定代理人之承認，且非其年齡及身份、日常生活所必需，亦非純獲法律上利益，系爭契約之效力未定，甲○○拒絕承認系爭契約之效力，系爭契約既已不生效力，被告自應返還系爭消費款。
- (三) 爰依不當得利之法律關係，提起本件訴訟等語，並聲明：被告應給付原告系爭消費款，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

二、被告則以

- （一）原告未舉證證明系爭契約存在於兩造間，亦未證明被告係系爭消費款之交易對象，原告提出之系爭消費款明細僅顯示「A-APPLE.COM/BILL」、「國外交易服務費」、「代收 Apple 軟體商店交易費」等消費明細；然凡使用 Apple 帳號於 Apple Store 軟體內所為之交易行為皆會顯示相同結果，無法證明被告係系爭消費款之交易對象，亦無法證明系爭交易皆係原告所為。系爭遊戲 UID 為 0000000000，被告否認該金額係由未成年人所儲值，且系爭帳號自 110 年 6 月 10 日起至 110 年 8 月 9 日止之 Apple Store 消費紀錄，僅有 47,886 元，與原告請求金額顯不相符，且前開消費金額亦已於遊戲中使用完畢，僅剩餘約 1 元之殘存遊戲點。
- （二）退步言之，縱使假設系爭帳號內之消費紀錄皆為原告所為（被告仍否認該等消費為原告所為），亦係以詐術使被告信其為完全行為能力人或已得法定代理人之允許而為系爭交易，故應認兩造間之契約法律行為有效：系爭帳號係於 110 年 1 月 31 日 23:18 選擇透過綁定 Apple 帳號方式登入遊戲；然而，Apple 於其服務條款中明文限制未滿 13 歲的兒童無法自行建立帳號，且於帳號註冊流程中須手動填寫申請人之出生年月日，始完成註冊流程。故假設系爭帳號為原告所註冊、使用，則顯然是原告冒用一完全行為能力人之 Apple 帳號在先，始有後續登入系爭遊戲完成系爭交易發生之可能。
- （三）又按系爭遊戲註冊、登入流程，選擇透過綁定 Apple 帳

號登入遊戲者，必須完成臉部辨識或正確輸入密碼；恕難想像原告如何在未得 Apple 帳號當事人同意之前提下，完成前開手續。況原告以一完全行為能力人之身分註冊登入系爭遊戲，顯有詐害被告之事實，被告自然自始無從知悉其真實使用者為一未成年人，並因此認定系爭帳號為一完全行為能力人，或已得其法定代理人允許而為系爭交易

(四) 況交易發生於 000 年 0 月 00 日起至同年 8 月 9 日間，共計約 2 個月，信用卡持卡人及電信支付付款人已分別於 6、7 月收到部分交易帳單，若非原告法定代理人同意原告持續購買遊戲點數，或該金額係屬民法 84 條所規定之法定代理人允許限制行為能力人處分之財產，否則殊難想像原告代理人有全然不知且竟持續使原告原告儲值遊戲點數之理。

(五) 再依兩造間會員系統服務合約約定及網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項規定，被告僅得退還消費者「未使用的遊戲費用」；然原告所購買之遊戲點數已全數使用完畢，並已享受該虛擬商品所帶來之遊戲體驗，故原告主張返還相關費用實無理由等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷

(一) 按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條前段定有明文。又按民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告

就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院 74 年度台上字第 913 號判決意旨參照）。次按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同，民法第 179 條定有明文。又主張不當得利請求權存在之當事人，對於不當得利請求權之成立，應負舉證責任，即應證明他方係無法律上之原因而受利益，致其受有損害（最高法院 103 年度台上字第 2198 號判決意旨參照）。另負舉證責任之一方，苟能證明間接事實並據此推認要件事實，雖無不可，並不以直接證明為必要，惟此經證明之間接事實與待證之要件事實間，須依經驗法則或論理法則足以推認其關聯性存在，且綜合各該間接事實，已可使法院確信待證之要件事實為真實者，始克當之。否則，即應對其未就利己事實盡舉證責任一事，承擔不利益之結果（最高法院 108 年度台上字第 1501 號判決意見）。依上述最高法院判決意見，主張不當得利的請求權人，就被請求人受有利益且無法律上原因等構成不當得利的法律要件，要負證明的責任，不當得利請求權人若僅能證明受有損害或所提的證據無法使法院推認並進而確信被請求人實際受有利益時，法院即不能僅因請求權人受有損害的事實，即依不當得利的法律關係判命被請求人返還請求權人所受的損害。另關於解除契約，若請求權人不能證明其所主張的相對人確實與其有契約關係，該無法證明的不利益，也應由請求權人負擔。

- (二) 經查，原告自承所使用之手機號碼為楊士賢所有，手機號碼所綁定之 E-mail：ve6868.a0000000.hinet.net 為洪秀卿所有，手機中綁定之華南銀行信用卡為甲○○所有，而系爭消費款交易過程，外觀上係以甲○○所申辦之華南銀行信用卡、楊士賢所申辦之中華電信手機號碼為支付媒介，所顯示之交易對象亦係洪秀卿，則本件自交易外觀觀察，系爭契約係存在洪秀卿與被告間，實際上支付費用為甲○與楊士賢，交易對象無從知悉實際上係原告以洪秀卿之帳號、甲○○之信用卡、楊士賢之中華電信手機號碼為交易，就交易外觀所顯示之交易過程均無從認定系爭契約及系爭消費款係兩造之間。
- (三) 次查，自風險管控之角度觀之，被告所面臨之交易對象，年齡、身分不一，為避免未成年人未經法定代理人同意即購買遊戲締結契約，於會員系統合約中已明白標示「如您為無行為能力人（如未滿 7 歲之未成年人），應由其法定代理人代為之；若為限制行為能力人（滿 7 歲但未滿 20 歲），應於您的法定代理人閱讀、了解並同意本服務款之所有內容及其修改便更後，方得使用或繼續使用本服務」，顯見被告就風險控管已設有一定機制。而原告為未成年人，**民法第 79 條就未成年人所交易設有保護機制**，在現今網路世界發達、無遠弗屆之社會，各種網路誘惑及陷阱層出不窮，為保護未成年人之身心發展，未成年人之法定代理人自有關心、注意及設置保護鍵之必要，而非將各種得以在網路上交易之證明或工具，任意交由未成年人使用，在權衡未成年人之保護與

交易安全下，未成年人之法定代理人，自應負有較高之注意義務。本件如依原告主張，將洪秀卿之帳號、甲○○之信用卡、楊士賢之中華電信手機號碼等足以作為網路交易之工具交由未成年之原告使用，致交易對象已無法辨識交易者是否為未成年人時，本院認為此種風險應由將交易工具交與未成年人之法定代理人負擔，始為公平。

（四）再查，系爭帳戶之外觀上僅足以認定係洪秀卿為會員，系爭消費款明細，僅足以證明以甲○○、楊士賢名義之消費資料，且交易過程中，外觀上僅足以識別係甲○所申辦之華南銀行信用卡、楊士賢所申辦之中華電信手機號碼為支付媒介，均僅足以認定系爭消費款之交易係在甲○、楊士賢與被告間，自難認系爭契約存在於兩造間，原告空言主張系爭契約及系爭消費款係其未經法定代理人同意所為，且系爭契約復經法定代理人拒絕承認，系爭契約無效為由，即難採信。系爭契約既仍有效存在，被告所獲得系爭消費款，自非無法律上之原因，原告本於不當得利之法律關係，訴請被告返還系爭消費款，核屬無據，不應准許。

四、綜上所述，原告主張兩造間之系爭契約無效為由，依不當得利之法律關係，請求被告返還系爭消費款本息，為無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭 111 年度中消小字第 12 號判決。

【判決字號】

臺灣臺中地方法院 111 年度小上字第 77 號判決。

判決日期：111 年 12 月 30 日。

【摘要】

按應記載及不得記載事項有規定：「貳、不得記載事項：...四、乙方（即短期補習班業者）不得將本契約之債權讓與第三人。」其中，所謂本契約之債權所指為何，經教育部 111 年 10 月 27 日臺教社（一）字第 1110097109 號函復略以：「有關『短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項』之不得記載事項第 4 點所提之『本契約債權』，係指應記載事項第 11 點第 1 款第 1 目所列之各繳費項目（如學費、雜費、講義費、代辦費或其他契約所訂項目），是本契約之立約人如為短期補習班業者，即不得將上開各繳費項目之債權讓與契約雙方外之第三人。」是教育部為預防消費糾紛，保護消費者權益，就短期補習班業者與消費者間訂定之補習契約，規範短期補習班業者就該補習契約取得之諸如學費、雜費、講義費等債權，不得以債權讓與之方式讓與第三人。

萬翔補習班係以定型化契約約定債權讓與之方式，將其就系爭分期付款契約取得對被上訴人請求給付系爭學費餘款之權利，讓與上訴人，則依上開說明，該債權讓與之約款已違反應記載及不得記載事項之公告，依消保法第 17 條第 4 項規定，該債權讓與之約款即屬無效。

【判決全文】

上訴人 仲信資融股份有限公司

被 上訴人 林芳民

上列當事人間請求給付分期款事件，上訴人對於民國 111 年 4 月 12 日本院臺中簡易庭 110 年度中小字第 4047 號第一審判決提起上訴，經本院於 111 年 12 月 16 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

上訴駁回。

第二審訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、上訴人主張

（一）緣被上訴人與萬翔補習班於 109 年 5 月 23 日訂立系爭補習契約，約定由萬翔補習班提供被上訴人「金色多益一年保」之英語補習課程，被上訴人為求順利繳納學費，於同日與萬翔補習班另訂定系爭分期付款契約，將總價為新臺幣（下同）85,500 元之學費，分為 25 期繳納，自 109 年 7 月 1 日起至 111 年 7 月 1 日，每月為 1 期，每期應繳款金額為 3,420 元。上訴人依據系爭分期付款契約第 1 點之債權讓與約定條款，取得萬翔補習班對被上訴人請求給付上開分期款之權利。嗣被上訴人僅繳付 8 期分期款後即未繼續繳付，違反系爭分期付款契約第 9 點之約定，其餘未到期 58,140 元（下稱系爭學費餘款）部分應視為全部到期。另依系爭分期付款契約第 9 點之約定，被上訴人尚須給付自 110 年 3 月 1 日起至 110 年 7 月 19 日止，按週年利率百分之 20 計算之利息，及

自 110 年 7 月 20 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息。爰依系爭分期付款契約及債權讓與之法律關係，提起本件訴訟等語。

- (二) 並於本院補充：萬翔補習班係依被上訴人之英語測驗程度分班提供專屬課程服務，故無從於與被上訴人訂立系爭補習契約時，即確認被上訴人之英文程度及課程時間，並登載於系爭補習契約中，而自萬翔補習班提供被上訴人登載修業期間自 109 年 5 月 25 日起之學費收據（下稱系爭學費收據），參以被上訴人報名課程名稱為「金色多益一年保」，可知課程有效期間自 109 年 5 月 25 日起算 1 年，並無課程起訖時間漏未記載或語意模糊，且亦無對消費者即被上訴人有何顯失公平或影響契約公平之情形，系爭補習契約並未因違反消保法第 17 條第 1 項、第 4 項而無效，亦無因契約聯立使系爭分期付款契約亦同歸無效。又系爭補習契約第 1 點有關債權讓與之約定，上訴人因此取得萬翔補習班對於被上訴人依系爭分期付款契約之權利，此屬契約自由原則所生之私法上法律效果，並無脫法行為可言，被上訴人不得空言主張系爭補習契約、系爭分期付款契約存在諸多無效事由，或因情緒障礙導致其行為能力有所欠缺為由，主張系爭分期付款契約存在無效之事由，被上訴人仍應如數給付系爭學費餘款及遲延利息等語。

二、被上訴人則以

- (一) 被上訴人前因重度雙向情緒障礙症，自 106 年 7 月 3 日至 107 年 2 月 13 日在三軍總醫院北投分院就醫住院，

後轉至臺中榮民總醫院（下稱臺中榮總）精神科門診治療迄今。被上訴人 109 年 5 月 23 日在網路上認識萬翔補習班之人員，約至萬翔補習班臺中三民店簽約，系爭補習契約及系爭分期付款契約之正本僅由萬翔補習班持有，並未交付被上訴人副本，契約內容有諸多不合理之處，且被上訴人係與萬翔補習班簽立系爭補習契約及系爭分期付款契約，與上訴人並無任何消費借貸之法律關係，上訴人不能向被上訴人主張給付系爭學費餘款及遲延利息之權利。又被上訴人當時精神狀態不佳，上完 8 節課後，於 109 年 7 月 4 日因病情再次發作，被強制送醫至隔日方返家，並安排同年月 6 日之精神科門診。被上訴人雖無法上課，仍持續匯款予上訴人，後因壓力過大而工作不保，經濟無力負擔，卻仍持續遭受萬翔補習班及上訴人之電話及信件恐嚇，萬翔補習班以不合理條件簽約，並由上訴人追債提告，萬翔補習班與上訴人涉嫌合謀詐欺被上訴人等語。

- （二）並於本院補充：被上訴人簽立系爭補習契約、系爭分期付款契約時，係處於無意識或精神錯亂之狀態，依民法第 75 條規定被上訴人締約之意思表示應為無效。另系爭補習契約、系爭分期付款契約均無上訴人之名稱或印文，系爭分期付款契約之法律關係應僅存在於被上訴人與萬翔補習班之間，系爭分期付款契約第 1 點有關債權讓與之約定存在消保法第 17 條第 1、4 項之無效事由，上訴人不得依債權讓與之法律關係取得萬翔補習班對於被上訴人給付系爭學費餘款及遲延利息之權利。另被

上訴人已於 111 年 7 月 5 日經本院裁定為受輔助宣告人，更可證被上訴人於簽訂系爭補習契約及系爭分期付款契約已處於無意識或精神錯亂狀態，系爭補習契約及系爭分期付款契約應屬無效等語。

- 三、原審經審酌兩造所提出之攻擊防禦方法後，為上訴人全部敗訴之判決。上訴人不服原判決，提起上訴，聲明求為：
- （一）原判決廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人 5 萬 8,140 元，及自 110 年 3 月 1 日起至 110 年 7 月 19 日止，按週年利率百分之 20 計算之利息，及自 110 年 7 月 19 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、本院得心證之理由

上訴人主張依系爭分期付款契約及債權讓與之法律關係，取得萬翔補習班對被上訴人請求給付系爭學費餘款及遲延利息之權利，為被上訴人否認，並以前詞置辯，是本院應審究者為：1、被上訴人與萬翔補習班間之系爭補習契約是否因漏未記載課程有效期間及繳費方式，或有語意模糊情形，依消保法第 16 條規定而無效？系爭分期付款契約是否因契約聯立而同有無效之情形？若否，系爭分期付款契約第 1 點有關債權讓與之約定，是否因違反消保法第 17 條第 1、4 項規定而無效？2、被上訴人主張其於簽立系爭補習契約、系爭分期付款契約係於精神錯亂中所為，其意思表示無效，是否有據？3、上訴人主張依系爭分期付款契約及債權讓與之約定，請求被上訴人給付 5 萬 8,140 元及遲延利息，是否有據？

（一）系爭補習契約並未因未記載課程有效期限及繳費方式而有消保法第 16 條規定無效之情形：

1.按定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效；中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之；違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之，消保法第 16 條、17 條第 1 項、第 4 項分別定有明文。又教育部據此訂有「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」行政命令（下稱應記載及不得記載事項），於 109 年 3 月 16 日修正發布，並自該日生效。依上開說明，倘短期補習班與消費者所簽立之補習契約條款，牴觸應記載及不得記載事項，依消保法第 17 條第 4 項規定，該條款應為無效。

2.次按解釋契約，應於文義上及論理上詳為推求，以探求當事人立約時之真意，並通觀契約全文，斟酌訂立契約當時及過去之事實、交易上之習慣等其他一切證據資料，本於經驗法則及誠信原則，從契約之主要目的及經濟價值作全盤之觀察，以為其判斷之基礎，不能徒拘泥字面或截取書據中一、二語，任意推解致失其真意。經查，系爭補習契約之內容為萬翔補習班事

先單方預擬，用以與不特定多數人締約用，屬定型化契約，且於應記載與不得記載事項修正後之 109 年 5 月 23 日所訂立，自應受消保法及應記載及不得記載事項之約束。又系爭補習契約書記載之報名課程為「金色多益一年保」，學費總額為 86,500 元，扣除被上訴人已繳納之頭期款 1,000 元，剩餘學費為 85,500 元，分 25 期繳納，每期月繳金額 3,420 元等情，有系爭補習契約在卷可參。可知系爭補習契約之課程起訖時間為一年，且於 109 年 5 月 23 日簽約日之剩餘學費為 85,500 元，學費之繳費方式為月繳，分 25 期繳納完畢。另佐以系爭學費收據有記載「本收據係修業期間自 109 年 5 月 25 日起…之費用，學生名稱：林芳民報名項目：金色 Toeic」、「實收金額：新台幣捌萬伍仟伍佰元正…」等文字，亦可認系爭學費收據上之修業期間為系爭補習契約之補充記載，即系爭補習契約之起訖時間為 109 年 5 月 25 日起一年內，是被上訴人與萬翔補習班間，就系爭補習契約之課程時間、繳費方式等契約重要之點意思表示已經合致，上訴人主張本件並無消保法第 16 條反面解釋全部無效事由之主張，尚屬有據。

- (二) 系爭分期付款契約第 1 點有關債權讓與之約定，因違反消保法第 17 條第 1、4 項規定而無效，上訴人不得依無效之債權讓與約定，取得萬翔補習班對被上訴人請求給付系爭學費餘款及遲延利息之權利：

1. 按應記載及不得記載事項有規定：「…壹、應記載事

項：…十一、收費手續…（二）繳費方式…甲方（即消費者）與第三人訂定消費者信用貸款契約方式繳納：

1. 為協助甲方取得給付本補習服務之資金來源，乙方（即短期補習班）得提供甲方與第三人（以下簡稱貸款機構）訂定消費借貸契約之機會，供甲方自由決定，並由甲方自行辦理訂約事宜。
2. 乙方應將下列約定告知甲方，並取得甲方聲明已受告知之證明文件；未經乙方告知，甲方得主張該消費借貸契約不生效力：
 - （1）甲方已充分瞭解與貸款機構訂定消費借貸契約，係指定用途之專案貸款，申貸款項將依甲方指示逕予撥款至前開乙方指定帳戶。
 - （2）該消費借貸契約之全部內容（包括利息計算方式、是否有信用保險、保證人之設定或涉入等資訊）。
 - （3）該貸款機構之名稱、負責人姓名、統一編號及其營業所或住居所地址、電話、傳真、網站網址、電子郵件地址、消費爭議服務專線電話號碼。
 - …（8）如終止或解除本契約，消費借貸契約亦同時終止或解除。惟本契約之終止或解除，乙方能證明係因可歸責於甲方之事由所致者，貸款機構得逕向甲方收取乙方已提供服務之分期款。

甲方充分瞭解並知悉辦理消費者信用貸款所需遵守之約定，所為消費借貸如有消費糾紛或爭議，將影響個人日後信貸聲譽。…」等文字，核其規範目的，為積極保障短期補習班學員權益，若消費者有必要向第三人訂定消費借貸契約以取得資金作為補習服務之資金來源，短期補習班業者應將貸款目的、消費借貸

契約之全部內容、第三人之名稱及負責人姓名等個人資料、短期補習契約解除或終止效力將影響該消費借貸契約等重要資訊告知消費者，以確保消費者「知」之權利。惟若短期補習班業者先與消費者訂定分期付款契約，再將該分期付款契約債權讓與第三人，以規避上開消保法及應記載及不得記載事項之規定，仍將使消費者承擔無法仔細評估與第三人訂定消費借貸契約之風險。

2. 次按應記載及不得記載事項有規定：「貳、不得記載事項：…四、乙方（即短期補習班業者）不得將本契約之債權讓與第三人。」其中，所謂本契約之債權所指為何，經教育部 111 年 10 月 27 日臺教社（一）字第 1110097109 號函復略以：「有關『短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項』之不得記載事項第 4 點所提之『本契約債權』，係指應記載事項第 11 點第 1 款第 1 目所列之各繳費項目（如學費、雜費、講義費、代辦費或其他契約所訂項目），是本契約之立約人如為短期補習班業者，即不得將上開各繳費項目之債權讓與契約雙方外之第三人。」是教育部為預防消費糾紛，保護消費者權益，就短期補習班業者與消費者間訂定之補習契約，規範短期補習班業者就該補習契約取得之諸如學費、雜費、講義費等債權，不得以債權讓與之方式讓與第三人。而查，本件萬翔補習班與被上訴人間之系爭分期付款契約第 1 點約定

「應收帳款轉讓：申請人及其連帶保證人於簽約時已充分知悉並同意，於本分期付款買賣申請，經仲信資融（股）公司（以下稱受讓人）審核通過後，賣方（以下稱特約商）即已將請求支付分期價款之權利、標的物之所有權及其附隨權利、以及依本契約所生之其他一切權利及利益等，讓與仲信資融（股）公司及其受讓人...不另為書面通知；受讓人對於本契約是否生效保有最終同意權；一經受讓人審核同意，將由受讓人於扣除手續費及相關費用後，一次付款予特約商，以為收買應收帳款債權，申請人及其連帶保證人知悉並同意分期款項應依約繳付予仲信資融（股）公司。」等文字，可知**萬翔補習班係以定型化契約約定債權讓與之方式，將其就系爭分期付款契約取得對被上訴人請求給付系爭學費餘款之權利，讓與上訴人，則依上開說明，該債權讓與之約款已違反應記載及不得記載事項之公告，依消保法第 17 條第 4 項規定，該債權讓與之約款即屬無效。**是認被上訴人辯稱，上訴人無法取得萬翔補習班對被上訴人依系爭分期付款契約請求系爭學費餘款及遲延利息之權利，即屬有據。

五、綜上所述，被上訴人主張系爭分期付款契約第 1 點有關債權讓與之約定存在消保法第 17 條第 1、4 項無效之事由，為有理由。原判決調系爭補習契約存在消保法第 16 條規定之無效事由，系爭分期付款契約因契約聯立同有無效

之原因等節，雖有未洽，然經本院調查後，其結果與原判決並無二致，仍應認上訴人本件上訴為無理由。

【歷審判決字號】

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭 110 年度中小字第 4047 號判決。

臺灣臺中地方法院 111 年度小上字第 77 號判決。

【判決字號】

臺灣雲林地方法院 111 年度簡上字第 58 號判決。

判決日期：112 年 6 月 26 日。

【摘要】

依定型化契約記載事項修正規定壹、應記載事項一、費用之揭示及收取方式第 2 項規定「估價不得收費；如需拆裝或電腦診斷始得估價者，其費用由雙方另行約定。」、二、維修及額外項目、費用之告知義務規定「業者於維修前應將維修項目及費用告知消費者，經其同意後再行維修。業者於維修中發現另有其他項目待修；或所需費用超過預定維修費用時，業者於進行維修或繼續維修前，應先行將其項目及費用告知消費者，並經其同意後再行維修。前二項情形，業者怠於告知或未為告知而逕行維修時，其能回復原狀者，應予回復原狀；無法回復原狀者，不得請求消費者支付因而增加之費用。消費者因此而有損害者，並得請求賠償。」之意旨，被上訴人拆解引擎檢查前，應先經上訴人同意；否則，經檢視故障情節後，上訴人不同意維修時，應自負拆解及組裝回復原狀之義務。

又依同修正規定壹、應記載事項十、維修車輛之保管責任第 1 項「消費者將維修車輛交付業者進行維修，業者應負責保管...」之規範意旨，及被上訴人為專業之汽車修護業者等情，被上訴人就系爭車輛（含已拆解之零件等）自應負善良管理人之保管義務。而系爭車輛於原審鑑定時已呈現發霉狀態，且可能造成其他零件銹蝕阻塞、老化損壞等，可見被上訴人未盡妥善保管之責，上訴人主張被上訴人應就該損害負賠償責任，為

有理由。

【判決全文】

上訴人 張百興

被上訴人 安昌行企業有限公司

上列當事人間請求回復原狀等事件，上訴人對於中華民國 111 年 5 月 17 日臺灣雲林地方法院斗六簡易庭 109 年度六簡字第 283 號第一審判決提起上訴，本院於民國 112 年 6 月 5 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，及該部分訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新台幣壹拾伍萬肆仟陸佰伍拾參元，及自民國一百零九年九月十九日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用，由被上訴人負擔十分之一，餘由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、上訴人起訴主張

（一）被上訴人自民國 108 年 12 月 31 日承接維修上訴人所有車牌號碼 000-0000 號車輛（下稱系爭車輛）已經兩次，並已請款共新台幣（下同）95,531 元，但第一次交車後（109 年 2 月 27 日）半小時即又發生引擎故障，再

交由被上訴人維修，但第二次已無法交車，顯然未負完善保固之意，上訴人基於介紹人即證人申鐵輝之友誼，一再隱忍，孰料被上訴人竟擅自拆除引擎、變速箱、水箱，又於 109 年 6 月 8 日表明無法再修，於 109 年 7 月 8 日自擬承諾書，願回復原狀，且不收取任何費用，但又反悔。且被上訴人於系爭車輛送鑑定前妨礙上訴人使用，故意將證據滅失、隱匿致礙難使用行為明確，且保管不當造成更大損害，應負全責。

（二）依行政院消保會通過之「汽車維修服務定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱定型化契約記載事項）明定被上訴人應負保管之責，且維修前應開立明細經同意後方可維修，經查被上訴人既未開立明細，又未經同意擅自拆除引擎、變速箱，且將零件盜賣，系爭車輛在保管不當之情形下車輛零件發霉、內部裝潢嚴重受損。經中華民國汽車工程學會（下稱汽車工程學會）110 年 12 月 30 日函覆維修費用需 1,267,713 元，且該函說明三載明「故以上報價單，不包含後續其他零件之追加項次費用」，故上訴人所受之損害尚不止上開金額。

（三）系爭車輛出現 P0299 故障碼係於第一次維修後，且僅行駛斗南到大林的距離就發生故障，可見被上訴人維修項目並未完成。且被上訴人主張引起 P0299 故障碼的零件凸輪軸，及與故障碼無關零件如大燈、變速箱等都遭變賣不見，110 年 11 月 11 日委託鑑定時，在保養廠尋找 40 分後承認大部分零件不在現場，證據遭被上訴人盜賣變造事實明確，鑑定前妨礙他造使用，故意將證據滅失

、隱匿或致礙難使用，被上訴人是否按維修項目換新，因車輛零件遭被上訴人盜賣已不可考，上訴人請求退還維修費用 95,531 元自屬合理。

(四) 汽車工程學會 111 年 1 月 25 日鑑定函說明二、2、3、4 均表示 P0299 故障碼非凸輪軸造成，又說五「如果組裝不完全（不佳），是否會造成 P0299 代碼現象是有可能的」，可證明被上訴人組裝密合不良是造成 P0299 故障碼的原因，顯見被上訴人未完成維修之責，自應負賠償責任。

(五) 上訴人因被上訴人維修不當，造成系爭車輛後續維修費用 1,267,713 元、上訴人因系爭車輛未能使用卻支付保險費 7,456 元及車輛無法如期檢驗之罰款 900 元之損害，業經上訴人解除兩造間關於系爭車輛之維修契約，被上訴人應依民法第 495 條第 1 項規定負損害賠償責任，並返還上訴人已支付二次之維修費用 95,531 元，合計 1,371,600 元。並聲明：被上訴人應給付上訴人 1,371,600 元及自起訴狀送達翌日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息等語。

二、被上訴人於原審之抗辯

(一) 被上訴人已完成系爭車輛二次之維修（油水混合、發電機等），既經上訴人同意且雙方合意確認保固期間，其費用 95,531 元不得請求返還。

(二) 系爭車輛發生 P0299 故障燈，係何原因造成，應由上訴人舉證。依鑑定報告，無從認定係被上訴人故意或過失之維修所致，不可歸責於被上訴人。且關於 P0299 故障

之排除，依序就引擎外部檢修仍不能排除時，即須拆卸引擎為檢修，此為車輛維修之共識規則，系爭車輛已排除引擎外部之故障，需拆卸引擎內部檢修，拆卸後發現肇因為凸輪軸磨耗過多，已經證人即亦榮發汽車保修廠老闆黃圳原證述甚詳。上訴人既要求排除 P0299 故障，拆卸引擎後發現為凸輪軸磨耗，均屬正確之檢修方式。且該原因非被上訴人所致，為不可歸責被上訴人。

（三）上訴人雖主張未同意拆卸引擎云云，惟被上訴人將系爭車輛轉至證人黃圳原處檢修，上訴人至證人黃圳原處後，上訴人對於證人黃圳原報價 12 至 18 萬元表示太貴，又對證人黃圳原以 85,000 元（以舊零件更換）之金額不同意，均係已至現場後對於維修價格不合意，苟上訴人不同意拆卸引擎檢修，其至現場理應表示反對，並要求無償復原，豈會進一步討論維修之方式及價額？上訴人至今以其不同意拆卸引擎檢修，再以拆卸後零件已遭被上訴人、證人黃圳原竊取置換，要求更換全新引擎及變速箱，均與其至證人黃圳原處之行為與表示不符。

（四）上訴人對於證人黃圳原之報價不同意，則對於修與不修，即必須明確表示。被上訴人為避免拖延產生之損害與風險，已於 109 年 7 月 8 日出具組裝回復原狀之承諾書，承諾無償復原引擎至系爭車輛檢修前之原狀，拆卸及組裝費用由被上訴人自行吸收。然上訴人加註需復原後驗收無誤及日後賠償方法，要求被上訴人無償將系爭車輛維修完善排除故障，顯已拒絕被上訴人上開組裝回復原狀之承諾，因而致系爭車輛長期閒置後零件老化毀損

、無法駕駛之保費額外支出及無法驗車之罰款，均為上訴人之行為所致，應自行承擔其損害，故上訴人之請求無理由。並聲明：駁回上訴人之訴等語。

三、原審判決駁回上訴人之訴；訴訟費用由上訴人負擔。上訴人不服，提起本件上訴，除引用原審之主張外，並補稱：

（一）上訴人所有系爭車輛交由被上訴人進行第 1 次維修，於 109 年 2 月 27 日維修完畢交車後，上訴人僅從斗南行駛至大林約半小時，又無法行駛。從一般消費者角度觀之，均會認為該故障係由於第 1 次維修所產生之瑕疵。被上訴人否認，應負舉證之責。

（二）油水混合之維修，必須拆修引擎進行清洗組裝，同時更換相關零件，僅單純更換引擎外部機件無法根治，或解決引擎內部已可能出現之問題。此乃被上訴人在第 1 次維修時，便在該維修明細上記載「機油冷卻器」、「汽缸床墊片」、「曲軸前油封」、「凸輪油封蓋」、「引擎拆修工資」等內容之緣由。且由該維修單內容已足證明被上訴人在第 1 次維修時就有拆修系爭車輛引擎之事實。

1.按汽缸床墊片位在引擎上座跟下座引擎本體之間，引擎上座打開就會看到凸輪軸在裡面。被上訴人進行系爭車輛汽缸床墊片之更換，當然必須要拆解引擎上座，僅有引擎下座本體不會動到。整個維修核屬業界所稱之重大維修。否則，被上訴人又何必從 108 年 12 月 31 日交修日一直到 109 年 2 月 27 日，耗費長達 2 個月才維修完畢？若只處理其他外部機件，則被上訴人自應解釋說明第 1 次維修單據記載「引擎拆修工資

」所指究係為何（還是巧立名目收取引擎拆修費）？

- 2.從而，被上訴人辯稱其第 1 次維修沒有拆解引擎云云，自非可採。原審認定第 1 次維修無須進行引擎內部之拆解云云，顯係遭到被上訴人刻意誤導，而與事實不符。

（三）原審認定 P0299 故障碼出現，係肇因系爭車輛引擎凸輪軸明顯磨損及油水混合導致機油潤滑度下降，加上行駛長達 27 萬公里所致，與被上訴人維修無關云云。明指該 P0299 故障碼係在被上訴人維修前已發生。然而：

- 1.第 1 次維修更換汽缸床墊片，必須先要拆下引擎上座，而凸輪軸就在引擎上座裡面，敘明如前。若凸輪軸有嚴重磨損情事，衡情被上訴人在進行第 1 次維修過程中就會輕易查知。但被上訴人當時卻沒有向上訴人報修此項目，證明系爭車輛之凸輪軸在第 1 次維修前是完好的。
- 2.且被上訴人已於 110 年 4 月 8 日開庭時向原審表示電腦診斷出 P0299 故障碼與油水混合沒有關係等語明確。又被上訴人於 110 年 8 月 19 日原審開庭時陳稱：第 1 次維修沒有做電腦校正等語，即不能證明系爭車輛在第 1 次維修前就已有該故障碼存在。反之，在被上訴人進行第 2 次維修後，經電腦診斷出現 P0299 故障碼，則該故障碼之出現，當與被上訴人第 1、2 次維修行為有關。對照被上訴人有拆解系爭車輛引擎之行為，與系爭鑑定報告記載：「機油冷卻器造成油水混合現象產生凸輪軸磨損或 P0299 代碼現象」關聯

不大』」、「依附件一之維修單（指第 1、2 次維修）所進行的零件拆解、組裝，如果組裝不完全（不佳），是否會產生 P0299 代碼現象『是有可能的』（如組裝密合不良、正時不對等）」可以推知系爭車輛引擎凸輪軸磨損，當係被上訴人維修過程中拆解引擎上座後組裝不完全，造成凸輪軸損壞所致。被上訴人刻意隱瞞其於第 1 次維修時拆解引擎之事實，就是心虛之表徵。

3. 系爭車輛搭載之柴油引擎，相較於一般汽油引擎，更具備堅固耐用的優點，非常適合業務車長途高速行駛，此乃汽車基本知識。以上訴人因工作所需頻繁往返各縣市工地，1 年總行駛里程 10 萬公里以上之狀況來看，是最適合使用。故系爭車輛於案發時行駛 27 萬公里，以柴油引擎來說僅是正常使用，當不至於會發生凸輪軸耗損之結果。原審以一般汽油車主之觀點（或刻板印象）逕自論斷高里程（以柴油車來說里程其實也不高）為柴油引擎故障之原因，參前說明，並非適當。

（四）第 1、2 次維修均係由被上訴人先報價維修項目及價錢，上訴人付清款項，這是客觀存在無法否認之事實。被上訴人這樣做法才與「汽車維修定型化契約應記載及不得記載事項修正規定」（下稱定型化契約記載事項修正規定）所載「汽車維修業者於檢查車輛後發現有應修項目及費用時，應事先告知消費者，經其同意始可進行維修，不得未告知之情形下逕行維修，以保障消費者權益

。」內容相符。第 3 次維修 2 度拆解引擎部分，被上訴人主張係事先經過上訴人同意，與兩造前述交易模式不合，上訴人堅決否認之，被上訴人更應就其抗辯負舉證之責。並否認證人即被上訴人法定代理人之配偶李日雍於 110 年 3 月 4 日在原審所證稱上訴人交代我查 P0299 故障碼之原因，我請上訴人與證人黃圳原接洽是否拆解引擎，但是上訴人不願意跟證人黃圳原接觸云云之證述。查證人李日雍與被上訴人之代表人為配偶關係，又有訴訟代理人角色，涉入此案甚深，其證言不合常理，避重就輕，不可採信。

（五）系爭鑑定報告做成之前提基礎為「系爭車輛引擎凸輪軸磨損」，但其認為造成凸輪軸磨損之『原因不明』；原審認為此乃上訴人當初交付維修前就有的瑕疵，已非可信，均如前述。另證人黃圳原雖於 110 年 3 月 4 日作證稱被上訴人將系爭車輛牽過來交給我處理，我拆解引擎發現「引擎磨損」，如果時速超過 120 公里就會亮 P0299 故障碼等語。但當時引擎磨損程度如何？磨損零件為何？並未有任何客觀證據可以研判（拆解時或拆解後拍照或錄影存證，以現今智慧型手機普及之情形來看，毫無困難可言），單憑證人黃圳原單方面之證詞，仍有可疑之處。上訴人考慮及此，才會聲請保全證據。但上訴人於 110 年 11 月 11 日依原審函文指示雇用吊車欲將系爭車輛拖吊至「太古汽車臺中復興廠」進行鑑定時，證人黃圳原表示引擎已不見等語。而原審於 110 年 12 月 9 日至放置系爭車輛之證人黃圳原之倉庫進行證據保全

(110 年度六全字第 14 號)，發現於現場之凸輪軸軸心已從引擎抽離，單獨放置（如證人黃圳原直立凸輪軸心拍照處），經比對與本院 110 年度六全字第 10 號卷內之照片，顯示原先凸輪軸心及氣缸蓋等物，係以紙箱一起打包，放在系爭車輛之後座上之狀態，核與保全證據履勘現場時所見凸輪軸軸心單獨放置之情不同。再據被上訴人於 110 年 11 月 30 日原審開庭時陳稱當初在公所調解時，證人黃圳原就拿了系爭車輛凸輪軸給我，目的是為了調解云云。換言之，關鍵證據之凸輪軸係在上訴人及原審毫不知情情況下，由證人黃圳原私下交給被上訴人持有。被上訴人在臨訟壓力之下為此行為，自然具有高度偽造、變造證據之動機。且被上訴人所謂「為調解而取得」過於牽強，如同其所辯上訴人不願意與證人黃圳原接觸云云，均毫無可信度。此乃原審判決所謂可認證人李日雍確曾將系爭車輛之凸輪軸軸心從證人黃圳原之倉庫內帶出，遲至 110 年 12 月 9 日現場勘驗保全證據時，證人李日雍始歸還，而帶出之目的為何？其供稱係為了進行調解之緣故乙節，雖無法盡信，且不恰當。況且，被上訴人及證人黃圳原均為汽車維修業者，不乏持有眾多料號相同之凸輪軸零件，也能輕易透過熟識管道（如殺肉場）而取得，要找到已磨損凸輪軸重新放入系爭車輛引擎中送鑑，或將系爭車輛引擎凸輪軸以人為方式造成磨損嚴重之現象，可謂輕而易舉。被上訴人既有滅證及造假之動機與能力，則就系爭車輛於鑑定時之凸輪軸與當初維修時之凸輪軸具有「同一性」乙事，

被上訴人自然有舉證責任。若無法舉證，即應如原審 110 年 9 月 29 日 110 年度六全字第 10 號裁定理由所闡釋（本院已決定將系爭車輛送鑑定，屆時亦可請鑑定機關鑑定零件是否已遭更換或有私下修理之情形，若發現確有此情事，則難為被上訴人有利之認定）。

（六）民事訴訟法第 282 條之 1 第 1 項立法目的在為防杜當事人利用不正當手段以取得有利之訴訟結果，並顧及當事人間之公平。被上訴人前述帶走凸輪軸之行為，明顯是為了本案訴訟使用，妨礙鈞院真實之發現，依前規定，鈞院應認所謂凸輪軸明顯磨損乙事，難認與上訴人有關，也不是上訴人當初交付維修時就已存在之瑕疵。準此，原審於判決中交代系爭車輛之凸輪軸有「磨損明顯」之現象，應係其實際之狀況，而非事後加工造成，被上訴人雖有將系爭凸輪軸軸心帶出，然其將凸輪軸軸心調換之可能性極低。可知被上訴人應無故意將證據滅失、隱匿致證據礙難使用之情形云云，認事用法均有違誤之處。

（七）況系爭鑑定報告記載機油冷卻器造成油水之現象，清洗過程中是否會拆解到凸輪軸及清洗過程有無造成零件零件鏽蝕，單純從遺留零件難以判斷。依附件一之維修單所進行的零件拆解、組裝，如果組裝不完全（不佳），是否會產生 P0299 代碼現象是有可能的（如組裝密合不良、正時不對等），單純從遺留零件難以判斷等語。故鑑定結果無法為百分之百肯定之結論，係肇因於系爭車輛零件殘缺不全。被上訴人為將系爭車輛送往黃圳原

處之始作俑者，復有從黃圳原處取走零件之事實，應就鑑定時零件不全之事實承擔不利之結果。

(八) 上訴人為一般單純消費者，不具汽修專業，被上訴人為專業汽車維修商（甚至可以聯合其他業者或零件商阻斷對系爭車輛之維修），有龐大後勤資源，兩造就本件系爭車輛維修瑕疵爭訟處於完全不對等之地位，且系爭車輛於訴訟時係被上訴人未經上訴人授權將之交給證人黃圳原拆解引擎，被上訴人甚至有竊取引擎凸輪軸妨礙鑑定之滅證行為。上訴人為求真相，勉力雇吊車送鑑定，聲請鈞院假處分、保全證據等，也預先支出許多訴訟費用，就此件訴訟實已付出龐大心力，可認舉證責任已盡，無可以苛責之處，強令上訴人提出更多證據證明，實在強人所難，已非公平。此時依照上開規定及最高法院 110 年度台上字第 2376 號、110 年度台上字第 2239 號等裁判要旨，堪認就本件爭點即「凸輪軸磨損是否不是因被上訴人第 1 次維修所造成」、「系爭車輛零件滅失是否不可歸責於被上訴人」等各節，應由被上訴人負舉證之責。若被上訴人無法證明，則應認其維修顯然具有瑕疵。

(九) 兩造就系爭車輛之維修乃承攬之法律關係，上訴人（定作人）已證明被上訴人（承攬人）之第 1、2 次維修無法改善系爭車輛故障無法行駛之事實，屬無效維修，更是造成引擎凸輪軸損壞之原因，被上訴人完成之承攬工作自有瑕疵，且因被上訴人擅自交付證人黃圳原檢查，衍生更多問題，而系爭車輛長期停放在證人黃圳原處，

零件不翼而飛是可歸責於被上訴人。導致後續維修要支付更龐大之費用，致上訴人受有損害。故上訴人請求被告賠償 1,371,600 元（含汽車工程學會函覆維修費 0000000 元、被上訴人 2 次維修已請領之維修費 95,531 元【 $43,878+50,253+1,400=95,531$ 】保險費 7,456 元及車輛無法檢驗之罰款 900 元），應屬於法有據等語。

（十）並聲明：

- 1.原判決廢棄。
- 2.上開廢棄部分，被上訴人應給付上訴人 1,371,600 元，及自本件起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率 5%計算之利息。
- 3.第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。

四、被上訴人抗辯：除引用原審之抗辯外，並補稱

（一）第 1 次維修係因機油與冷卻水混合問題之排除，其維修包括更換汽缸床墊片，此僅需拆除引擎上蓋即可更換，無任何細部拆解，包括凸輪軸各零件均無須拆解，與汽車維修業界所稱「拆引擎」係專指將整顆引擎以起重機吊離車體後並再細部拆解不同。汽缸床墊片、引擎腳等均屬消耗品，其更換均非業界所稱「拆引擎」。打開引擎上蓋更換汽缸床墊片，雖可見凸輪軸，但更換墊片完全不會去拆解凸輪軸，又凸輪軸磨損完全不是肉眼目測可見，其與汽缸密合度完全看不出來，非拆解並以專業儀器檢修，無從查知，本件第 1 次維修既未拆解凸輪軸，在卸裝引擎上蓋時，是不可能損及凸輪軸。

（二）系爭車輛是 17 年老車，卻於本件當作新車有所主張，

該車上零件都是十餘年老零件，不可能毫無缺損。上訴人當初以 20 餘萬元買受，發生本件維修時市價約 6 萬元，上訴人以本件訴訟懸之經年，再請求 1,371,600 元，此金額可於二手市場上購買相同條件之中古車 22 部。

(三) 上訴人對於證人黃圳原提出之維修費或包修費既然嫌貴，如今卻對太古復興 126 萬元之報價欣然接受，是何心態？該報價引擎及變速箱均為全新，系爭車輛車齡近 20 年，折舊後須剔除 80%，況太古報價有二擇一之 66 萬元，上訴人何以選擇較貴者？又該車維修當時之二手行情僅 6 萬元，上訴人買受時僅 20 萬元上下，如今竟要求賠償近 140 萬元，透過修車可狂賺 120 萬元以上，豈得事理之平等語。

(四) 並聲明：上訴駁回；上訴費用由上訴人負擔。

五、本院判斷

本件主要之爭點在於：1.系爭車輛出現 P0299 故障碼的問題是在第 1 次維修前即存在，或是因被上訴人第 1 次維修時組裝不良所造成？被上訴人是否應就該瑕疵負責？2.系爭車輛第 3 次維修契約是存在於兩造，或上訴人與證人黃圳原之間？證人黃圳原拆解系爭車輛之引擎有無經上訴人同意？其法律效果如何？3.被上訴人是否應就系爭車輛呈現發霉狀態等損害負賠償責任？

(一) 按中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告

之。違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容，消費者保護法第 17 條第 1、4、5 項定有明文。又定型化契約記載事項業經主管機關經濟部於 95 年間公告在案，足為消費者與汽車維修業間關於汽車維修之規範依據。雖經主管機關於 110 年 5 月 26 日公告修正（即定型化契約記載事項修正規定），並同年月 31 日生效，然比對定型化契約記載事項修正規定與原規定內容，該修正規定未就雙方之權利義務關係為明顯之變更，僅就原規定未明確處予以明確規範或補充，故現行定型化契約記載事項修正規定足為規範兩造間本件權利義務之依據。

（二）系爭車輛出現 P0299 故障碼的問題是在第 1 次維修前即存在，或是因被上訴人第 1 次維修時組裝不良所產生？被上訴人是否應就該故障負責？

1. 按「P0299 代碼原因：係渦輪增壓器處於增壓不足狀態，車輛動力不足…」等情，有汽車工程學會 111 年 1 月 25 日中汽應（15）字第 074 號鑑定函說明二、1. 前段載明可證；並有雲林縣汽車修理材料商業同業公會 110 年 1 月 22 日雲縣汽修材商平字第 110003 號函於說明五載明「… P0299DTC 故障碼表示 PCM/ECM（動力總成／發動機控制模塊電腦）檢測到汽缸壓力不足或渦輪增壓器未提供正常增壓力的情況。」載明可佐，足信無誤。

- 2.查上訴人第 1 次將系爭車輛交由被上訴人維修時，經被上訴人檢查後發現水箱水呈乳白狀，經上訴人同意後以拆換汽缸床墊片、冷卻器及調整正時維修等情，為兩造所不爭。即該次維修主要是要解決引擎潤滑機油與冷卻水混合的問題，足以確認。又汽缸床墊片是位在汽缸蓋與汽缸本體之間，更換汽缸床墊片，需將汽缸蓋與汽缸本體分離，而一般拆卸汽缸蓋，需將位於汽缸蓋之凸輪軸取出，始能將固定汽缸蓋與汽缸本體之螺絲鬆開，有上訴人提出之引擎結構圖可參。故上訴人主張被上訴人上開拆換汽缸床墊片的維修，需要拆解引擎，足信屬實。
- 3.又被上訴人第 1 次維修系爭車輛時，如組裝不完全（如組裝密合不良、正時不對等），有可能產生 P0299 代碼現象；凸輪軸有明顯磨損時，與 P0299 代碼產生有關但非惟一原因等情，有上開汽車工程學會 111 年 1 月 25 日中汽應（15）字第 074 號鑑定函載明可佐。然凸輪軸（Camshaft）是活塞引擎裡的一個部件，其作用是控制氣門的開啟和閉合動作，在引擎運轉時的轉速很高，且需要承受很大的扭矩，因此設計中對凸輪軸在強度和支撐方面的要求很高，一般是以特種鑄鐵或鍛件的堅硬耐磨材質所製造，需長期間的機械運作始可能造成磨損。且拆換汽缸床墊片只需將凸輪軸組件取出即可，不需就凸輪軸為細部拆解，故於一般情況不致造成凸輪軸之磨損。況被上訴人雖抗辯系爭車輛 P0299 代碼現象，係由於凸輪軸磨損所造成等

語。然與上開汽車工程學會鑑定函所稱「與 P0299 代碼產生有關但非惟一原因」之鑑定意見，及證人黃圳原於原審所證稱其拆解引擎檢視後，發現系爭車輛出現 P0299 代碼的原因是「引擎磨損」之情節不合，被上訴人上開抗辯是否屬實，已有可疑。

4. 況系爭車輛第 1 次維修後，交由上訴人駕駛約半小時即發現有儀表板會亮紅燈，電腦鎖住車子動力之 P0299 代碼現象，以一般道路行車速率平均每小時 60 公里計算，僅約行駛 30 公里，應與斗南至大林之實際距離相當，則被上訴人於第 1 次維修時，縱有凸輪軸組裝不密合之情形，亦難想像會造成嚴重之磨損，而致引擎動力不足之情事。
5. 再者，系爭車輛由被上訴人交由證人黃圳原協助查找系爭車輛出現 P0299 代碼之原因時，亦經證人黃圳原檢查確認引擎外部沒有問題，有證人黃圳原於原審證稱「…我有做確認外面是沒有問題，因此才要拆解引擎…」等語明確。亦足排除上開汽車工程學會 111 年 1 月 25 日中汽應（15）字第 074 號鑑定函說明二、5. 所載稱「依附件一之維修單所進行的零件拆解、組裝，如果組裝不完全（不佳），是否會產生 P0299 代碼現象是有可能的（如組裝密合不良、正時不對等）…」的可能。況該函說明亦載稱「但單純由遺留零件難以判定。」等語。上訴意旨據以主張系爭車輛的凸輪軸磨損及 P0299 產生的原因，是由於被上訴人第 1 次維修過程中拆解引擎上座後組裝不完全所造成云

云，難以採信。

- 6.另依目前社會一般車輛故障到汽車維修廠維修，均是針對特定的故障問題進行維修，此觀定型化契約記載事項修正規定壹、應記載事項二、維修及額外項目、費用之告知義務第 1、2 項規定「業者於維修前應將維修項目及費用告知消費者，經其同意後再行維修。業者於維修中發現另有其他項目待修；或所需費用超過預定維修費用時，業者於進行維修或繼續維修前，應先行將其項目及費用告知消費者，並經其同意後再行維修。」等語，益可明證。因此，修車廠在針對某一特定問題進行維修時，除非在維修過程發現其他明顯之損壞，否則通常不會對其他機件進行檢測維修，應屬常態。而汽車引擎凸輪軸是否有磨損，通常只有幾毫米（公釐、mm）的差值，且其上有依汽缸數之凹凸鐵塊結合，並非非光滑之圓形結構，被上訴人抗辯無法用肉眼判斷其是否磨損，需用特殊游標卡尺量測始能檢測，足以採信。上訴人主張被上訴人進行第 1 次維修時，輕易即能查知凸輪軸是否有磨損之情事云云，核與事實有違，難以採信。被上訴人第 1 次維修系爭車輛時，既是針對機油與冷卻水混合的問題進行維修，則系爭車輛凸輪軸磨損及引擎動力不足（P0299 代碼的原因）等問題，非屬被上訴人承修之範圍，足以確認。因此，不論系爭車輛 P0299 代碼之現象，是在第 1 次維修前或後所產生，均應非屬被上訴人第 1 次維修之範疇。且該次維修既已完成並交車予上

訴人使用，則該次之維修費用 43,878 元，應由上訴人負擔。上訴人請求被上訴人返還，尚屬無據。

（三）系爭車輛第 3 次維修契約是存在於兩造之間或上訴人與證人黃圳原之間？證人黃圳原拆解系爭車輛之引擎有無經上訴人同意？及其法律效果如何？

1. 由被上訴人第 1 維修系爭車輛完畢，上訴人取車後駕駛約半個小時，即出現儀表板亮紅燈、電腦鎖住車子動力的問題，而無法正常行駛，經上訴人再將系爭車輛交由被上訴人維修，經被上訴人檢視電腦故障碼為 P0299，並發現有發電機充電不足及渦輪增壓器的問題，雖換修發電機及渦輪增壓器（第 2 次維修）後，仍未排除 P0299 故障碼的問題等情。可見上訴人該次將系爭車輛交由被上訴人維修，主要是要排除 P0299 故障碼的問題，應足確認。而依前所述 P0299 故障碼係代表渦輪增壓增氣不足、車輛動力不足等問題。又經被上訴人換修發電機及渦輪增壓器，仍未排除 P0299 故障碼的問題，並經被上訴人從引擎外部檢查後，仍未發現該故障碼的原因，雖有進一步拆解引擎檢查該故障碼原因的必要。惟依定型化契約記載事項修正規定壹、應記載事項一、費用之揭示及收取方式第 2 項規定「估價不得收費；如需拆裝或電腦診斷始得估價者，其費用由雙方另行約定。」、二、維修及額外項目、費用之告知義務規定「業者於維修前應將維修項目及費用告知消費者，經其同意後再行維修。業者於維修中發現另有其他項目待修；或所需費用超

過預定維修費用時，業者於進行維修或繼續維修前，應先行將其項目及費用告知消費者，並經其同意後再行維修。前二項情形，業者怠於告知或未為告知而逕行維修時，其能回復原狀者，應予回復原狀；無法回復原狀者，不得請求消費者支付因而增加之費用。消費者因此而有損害者，並得請求賠償。」之意旨，**被上訴人拆解引擎檢查前，應先經上訴人同意；否則，經檢視故障情節後，上訴人不同意維修時，應自負拆解及組裝回復原狀之義務。**

- 2.而被上訴人抗辯其將系爭車輛交由證人黃圳原檢修前曾告知上訴人，請上訴人自行與證人黃圳原接洽等情，為上訴人所否認，而被上訴人未能舉證以實其說。且證人黃圳原亦於原審證稱其拆解引擎過程中，未曾與上訴人接觸，是發生糾紛後才看到上訴人，是被上訴人告知其先拆解等語（原審卷一第 184-185 頁），**故上訴人主張被上訴人或證人黃圳原未經其同意而拆解引擎，足信屬實。**並足確認系爭車輛之上開第 2、3 次維修契約，均存在於兩造之間，證人黃圳原只是被上訴人於第 3 次維修之履行輔助人，依民法第 224 條規範意旨，證人黃圳原關於債之履行有故意或過失時，被上訴人應與自己之故意或過失負同一責任。
- 3.次按承攬工作毀損、滅失之危險，於定作人受領前，由承攬人負擔，如定作人受領遲延者，其危險由定作人負擔，民法第 508 條第 1 項定有明文。上訴人將系

爭車輛交由被上訴人為第 2 次維修時，雖經上訴人同意換修發電機及渦輪增壓器完畢，然系爭車輛均未能交由定作人即上訴人受領，依上規定，該維修零件（工作）之毀損、滅失之危險，應由承攬人即被上訴人負擔。上訴人主張該維修費用 51,653 元（ $50,253+1,400=51,653$ ）應由被上訴人負責，為有理由。

（四）被上訴人是否應就系爭車輛呈現發霉狀態等負損害賠償責任？

1.被上訴人拆解系爭車輛之引擎既未經上訴人之同意，則於上訴人不同意黃圳原以 12 至 18 萬元維修之報價，兩造亦無法達成維修價格之合意時，依上述定型化契約記載事項修正規定壹、應記載事項第 2 條第 3 項規定，**被上訴人即負有回復原狀，並自負拆解及組裝引擎費用之義務**，已如上述。且被上訴人將系爭車輛回復原狀前，即屬未依債之本旨提出給付，依民法第 235 條本文規定，上訴人即無受領之義務，不負受領遲延之責任。被上訴人尚難以上訴人於其所交付之承諾書附註意見，而得主張免責。

2.又依同修正規定壹、應記載事項十、維修車輛之保管責任第 1 項「消費者將維修車輛交付業者進行維修，業者應負責保管…」之規範意旨，及被上訴人為專業之汽車修護業者等情，被上訴人就系爭車輛（含已拆解之零件等）自應負善良管理人之保管義務。而系爭車輛於原審鑑定時已呈現發霉狀態，且可能造成其他

零件銹蝕阻塞、老化損壞等，可見被上訴人未盡妥善保管之責，上訴人主張被上訴人應就該損害負賠償責任，為有理由。

3. 惟按損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益，民法第 216 條定有明文。即損害賠償應以填補債權人所受之損害為原則。查系爭車輛為 94 年 6 月出廠、搭載柴油引擎之福斯廠牌型號 T5 廂型車，進廠維修時之里程已達 270,491 公里，依上訴人所提出同型車同年份、里程數 24 萬公里之二手車市場價格為 18.8 萬元，有該網路列印資料 1 紙可參。系爭車輛進廠時之里程數更多，則其未故障前之價格應不超過上開金額，則以上開金額 18.8 萬元扣除證人黃圳原提議以中古零件維修價格 8.5 萬元計算，系爭車輛於第 2 次進廠維修時之價值應為 10.3 萬元，故上訴人所有之系爭車輛，因被上訴人拆解引擎、保管不當所造成之損害應為 10.3 萬元。上訴人超過之請求，應無所據。

4. 又上訴人主張其就系爭車輛，保險期間自 109 年 4 月 16 日至 110 年 4 月 16 日之保險費 7,456 元、未能按期檢驗而於 109 年 8 月 12 日所繳 900 元之罰鍰，為因被上訴人未能及時交付系爭車輛所生之損害，應由被上訴人負責等情，固據上訴人提出國泰世紀產物保險股份有限公司保險資料及交通部公路總局自行收

納款項收據為證。然上開保險費係 109 年 2 月 27 日第 2 次交付維修後所另行投保之費用，上訴人當時既未受領系爭車輛，其有權決定是否投保；且上訴人於 109 年 6 月 15 日即以 LINE 通訊軟體告知被上訴人要辦停牌，有該 LINE 通訊載取畫面可佐，而上訴人卻延至 109 年 8 月 28 日，受主管機關科處罰鍰後才向監理機關申報停駛生效，且其中報停駛後並由保險公司退保費 4,474 元乙情，為上訴人於原審所自陳，並有其於原審所提出汽車保險要保書及與證人申鐵輝之 LINE 通訊載取畫面可參，可見上訴人有權決定是否投保或停止，以免支出之上開費用，難認屬被上訴人所致之損害，而應由被上訴人負責。

（五）綜上，上訴人得請求被上訴人損害賠償之金額為 154,653 元，上訴人超過之請求，為無理由。

（六）末按應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五。遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。給付無確定期限者，債務人於債權人得請求時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力，民法第 203 條、第 233 條第 1 項及第 229 條第 2 項分別定有明文。查上訴人請求被上訴人應給付之損害賠償，為以金額為標的，則上訴人就被上訴人應給付之金額，自起訴狀繕本送達翌日即 109 年 9 月 19 日起至清償日止，按週年利

率 5%計算之利息，應予准許。

(七)從而，上訴人本於系爭車輛維修契約所生損害賠償請求權，請求被上訴人給付 1,371,600 元，及自 109 年 9 月 19 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息，於 154,653 元及依上開期日計算之法定遲延利息部分，為有理由，應予准許。逾此所為請求，為無理由，應予駁回。原審就上開應准許部分，為上訴敗訴之判決，尚有未洽，上訴意旨求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2 項所示。至於上訴人之請求不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，經核於法並無不合，上訴意旨求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

【歷審判決字號】

臺灣雲林地方法院 109 年度六簡字第 283 號判決。

臺灣雲林地方法院 111 年度簡上字第 58 號判決。

【判決字號】

臺北高等行政法院 111 年度訴字第 637 號判決。

判決日期：中華民國 112 年 4 月 20 日。

【摘要】

建商所使用之預售屋買賣定型化契約內容不符合內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」。花蓮縣政府為處理平均地權條例第 81 條之 2 規定，建立執法之公平性，減少爭議及提升行政效率與公信力，訂定裁罰基準。該裁罰基準係花蓮縣政府基於主管機關地位，對於違反平均地權條例第 81 條之 2 規定，斟酌違規事件之種類、違規次數等不同情節所訂定行使裁量權之裁罰標準，並未牴觸平均地權條例第 81 條之 2 或行政罰法第 18 條第 1 項之規定，亦未逾越法律授權裁量之目的及範圍，花蓮縣政府自得援為行使裁量權依法裁罰之依據。

花蓮縣政府審酌建商係第 1 次違反，按系爭買賣契約實際所載建物交易戶別其專有部分數量計算，共計 9 戶，「按戶」處以 6 萬元罰鍰，共計處原告 54 萬元罰鍰，係本於職權，於法定罰鍰範圍內所為之裁處，於法有據，並無裁量怠惰、裁量逾越或裁量濫用之違法情事，亦無違反比例原則之情事。

【判決全文】

原 告 佳誠建設股份有限公司
被 告 花蓮縣政府

上列當事人間平均地權條例事件，原告不服內政部中華民國

111 年 3 月 30 日台內訴字第 1110007612 號訴願決定，提起行政訴訟，本院判決如下：

《主 文》

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

《事實及理由》

一、事實概要：被告於民國 110 年 9 月 16 日至原告所銷售之「一品苑」建案（下稱系爭建案）現場辦理預售屋聯合稽查，原告除於現場提供空白契約書外，復於 110 年 9 月 22 日補附 4 份已簽訂之預售屋買賣契約書，經被告查核發現上開契約書有關「賣方對廣告之義務」、「房地標示及停車位規格」等諸多條款不符內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，涉違反平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定，被告以 110 年 11 月 16 日府地籍字第 1100230834 號函通知原告於文到 5 日內陳述意見並提供 110 年 7 月 1 日以後簽訂之所有買賣契約書。原告以 110 年 11 月 26 日佳字第 1101126001 號函檢附 9 份預售屋買賣契約書（含上述 4 份契約，下稱系爭買賣契約），並說明已將不符合「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之契約條款修正。被告審認原告簽訂系爭買賣契約共計 9 戶違反規定，屬第 1 次違規，依平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項及花蓮縣政府處理平均地權條例第 81 條之 2 規定統一裁罰基準（下稱裁罰基準）第 2 點規定，以 110 年 12 月 22 日府地籍字第 1100255807 號處

分書（下稱原處分）按戶處以新臺幣（下同）6萬元罰鍰，共計處原告54萬元罰鍰。原告不服，提起訴願，經訴願決定駁回，遂提起本件行政訴訟。

二、原告主張

（一）原告為建設公司，於110年7月間銷售坐落吉安鄉慶豐段894地號土地之系爭建案，被告於110年9月16日前往系爭建案之現場辦理預售屋聯合稽查，嗣以原告銷售系爭建案使用之系爭買賣契約不符合內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」第2點、第3點、第4點、第7點、第10點、第12點、第14點及第15點等規定，依平均地權條例第81條之2第5項、裁罰基準第2點規定，以原處分按戶（棟）處原告罰鍰6萬元，總計：9戶、共處罰鍰54萬元。然綜觀系爭買賣契約全文（包含本文、附件及附圖）所有約定，並無不符「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之情事，僅部分條款文字呈現形式不同於前揭規定，亦對買方實質權益無影響，原處分稱系爭買賣契約違反應記載及不得記載事項第2點、第3點、第4點、第7點、第10點、第12點、第14點及第15點等規定，殊有違誤。

（二）又「按戶」及「按棟」處罰乃針對不同之行為態樣，二者不應混淆而應異其法律評價，始符行政程序法第7條揭槩之比例原則；被告縱認原告有違反平均地權條例第81條之2第5項規定之情事，考量原告係以相同內容之系爭買賣契約銷售系爭建案、違規情節對買方實質權

益並無影響等情，被告亦應按系爭建案銷售之棟數（1棟）裁罰，原處分卻逕按戶處罰，訴願決定仍予維持，均有違誤，自應撤銷等語。

（三）並聲明：訴願決定及原處分均撤銷。

三、被告主張

（一）被告檢視原告於稽查當日所提供之空白契約書及補附之 4 份已簽約之系爭買賣契約，其中第 2 條「賣方對廣告之義務」、第 3 條「房地標示及停車位規格」、第 4 條「房地出售面積及認定標準」、第 7 條「契約總價」、第 20 條「分管範圍約定」、第 12 條「開工及完工最後期限」、第 15 條「土地、房屋所有權移轉登記及期限」及第 22 條「通知交屋期限」涉有不符內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」第 2 點「賣方對廣告之義務」、第 3 點「房地標示及停車位規格」、第 4 點「房地出售面積及認定標準」、第 7 點「契約總價」、第 10 點「地下層、屋頂及法定空地之使用方式及權屬」、第 12 點「開工及取得使用執照期限」、第 14 點「房地所有權移轉登記期限」及第 15 點「通知交屋期限」之規定。原告雖主張系爭買賣契約部分條款雖未按應記載事項規定內容記載，消費者仍可依民法相關規定主張其權益，對消費者實質權益並無影響等情，惟內政部依消費者保護法第 17 條第 1 項權權公告訂定預售屋買賣定型化契約記載事項，核屬法規命令，企業經營者於預售屋買賣使用定型化契約時，應受拘束。且依最高行政法院 100 年判字第 1966 號判決意旨，原告既為預售屋

銷售之企業經營者，於使用定型化契約時自應明確將主管機關公告之應記載事項完全納入，原告所主張尚無可採。

（二）原告銷售系爭建案已簽訂使用之系爭買賣契約，經被告查獲計有 9 戶不符「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，因屬第 1 次違規，被告依平均地權條例第 81 條之 2 及裁罰基準第 2 點規定，按戶處以 6 萬元罰鍰，共計 54 萬元罰鍰，依法並無違誤。

（三）並聲明：駁回原告之訴。

四、本院之判斷

（一）應適用之法令

- 1.按行為時平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定：「銷售預售屋者，使用之契約不符合中央主管機關公告之預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項，由直轄市、縣（市）主管機關按戶（棟）處新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。」。
- 2.次按不動產成交案件實際資訊申報登錄及預售屋銷售資訊備查辦法第 7 條第 7 項規定：「銷售預售屋者，使用之契約不符合中央主管機關公告之預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項，直轄市、縣（市）主管機關應依平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定處罰；其已簽約者，按每份契約所載戶（棟）數處罰。」。
- 3.又按消費者保護法第 17 條第 1 項規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契

約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」內政部依上開授權規定，以 90 年 9 月 3 日（90）台內中地字第 9083626 號公告「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，並於 109 年 12 月 25 日以台內地字第 1090147669 號公告修正、並自 100 年 0 月 0 日生效。核上開公告之性質，係中央主管機關內政部依消費者保護法第 17 條規定授權所訂定，違反該項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。

4. 又按裁罰基準第 2 點規定：「本裁罰基準如附表。」附表：「項次 8：違規構成要件（平均地權條例）：銷售預售屋者，使用之契約不符合中央主管機關公告之預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項者。……裁罰額度範圍（新臺幣：元）：一、違反本規定者，按其自該次違規之日起，往前回溯三年內就銷售同一預售屋建案使用之買賣定型化契約，違反同一規定受裁罰之次數處罰如下，並按該次裁罰金額乘以預售屋買賣契約書所載戶（棟）數計算：（一）第 1 次處罰鍰 6 萬元。……二、前點戶（棟）數之計算，係指同一建案依預售屋買賣契約書實際所載建物交易棟別，樓別及戶別等，其專有部分數量計算。」。

- （二）歸納兩造上述之主張，本件爭點厥為：系爭買賣契約中之第 2 條、第 3 條、第 4 條、第 7 條、第 20 條、第 12 條、第 15 條及第 22 條等約定，是否涉有不符內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」

之規定？被告以原處分按戶處以 6 萬元罰鍰，共計處原告 54 萬元罰鍰，是否適法？

（三）查原告銷售系爭建案，經被告審查認定原告系爭建案使用之系爭買賣契約內容違反內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」，茲分述如下：

1.內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」壹、預售屋買賣定型化契約應記載事項第 2 點「賣方對廣告之義務」規定：「賣方應確保廣告內容之真實，本預售屋之廣告宣傳品及其所記載之建材設備表、房屋及停車位平面圖與位置示意圖，為契約之一部分。」貳、預售屋買賣定型化契約不得記載事項第 1 點則規定：「不得約定廣告僅供參考。」而系爭買賣契約第 2 條「賣方對廣告之義務」，其中「……另銷售現場展示空間、擺設佈置及樣品屋，僅供買方作為自行裝潢或規劃設計之參考，並非本契約之一部分，亦非屬本契約之給付範圍，賣方無履行或交付義務，買方日後不得據此請求賣方給付或主張任何權利。」之約定，違反上開不得記載事項第 1 點規定，且與上開應記載事項第 2 點規定不符。查一般預售屋之購買人與建商訂定買賣契約時，因無何成品可供檢視，祇能信賴建商之廣告，是建商與消費者間所訂定之契約，雖未就廣告內容而為約定，惟消費者如信賴該廣告內容，並依建商提供之訊息進而與之簽訂契約時，建商所負之契約責任自應及於該廣告內容，廣告之說明及樣品屋示範，均應成為契約內容之一部

（最高法院 89 年度台上字第 746 號、91 年度台上字第 1387 號、93 年度台上字第 2103 號判決意旨參照）。準此，被告認為樣品屋應視為廣告之一部分，乃認定系爭買賣契約第 2 條與應記載事項第 2 點規定不符，尚屬有據。

- 2.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 3 點「房地標示及停車位規格」規定：「……（三）停車位性質、位置、型式、編號、規格：1.買方購買之停車位屬☐法定停車位☐自行增設停車空間☐獎勵增設停車空間為☐地上☐地面☐地下第__層☐平面式☐機械式☐其他__，依建造執照圖說編號第__號之停車空間計__位，該停車位☐有☐無獨立權狀，編號第__號車位__個，其車位規格為長__公尺，寬__公尺，高__公尺。另含車道及其他必要空間，面積共計__平方公尺（__坪），如停車空間位於共有部分且無獨立權狀者，其面積應按車位（格）數量、型式種類、車位大小、位置、使用性質或其他與停車空間有關之因素，依第二目之比例計算之（計算方式如附表所示）。（建造執照核准之該層停車空間平面圖影本如附件）。……」而系爭買賣契約第 3 條第 3 項有關「汽車停車空間標示及其他約定」則約定：「買方購買之汽車停車位地下第__層，編號第__號，本停車位屬☐法定停車位☐自行增設停車空間，該停車空間無獨立權狀，停車空間規格詳【附件一】所示。……」由是可知，系爭買賣契約第 3 條第 3 項之約定，未將買方

購買之停車位係屬平面式、機械式或其他載明於契約內，亦未於停車位空間規格載明車位規格之高度等事項。由於房屋預售制度之交易特性，消費者或購屋人於簽訂買賣契約書時，就所購房屋事先可取得之資訊相當有限，且預售屋相較於其他消費性商品，具有「價值高」、「不易流通」等特性，預售屋尚未辦理產權登記，消費者無法由地政機關登記資料獲得任何有用資訊；而現今集合式住宅之公寓大廈住戶戶數甚多，消費者購買預售屋時，因無何成品可供檢視，祇能自契約獲悉有關停車位性質、位置、型式、規格，而該等資訊均會影響消費者購買意願，是內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載事項」將停車位性質、位置、型式、編號、規格均明列其內，以保護消費者權益，系爭買賣契約既未載明買方購買之停車位係屬平面式、機械式或其他，亦未於停車位空間規格載明車位規格之高度，被告認定系爭買賣契約第 3 條與應記載事項第 3 點規定不符，即非無據。原告雖稱系爭建案所銷售之停車位均屬平面式車位，並未設置任何機械式或其他形式之停車位，且已於系爭買賣契約附圖二汽車停車空間平面圖、附圖四地下一層建造執照圖及附圖五地下二層建造執照圖均已標明系爭建案所售車位均為平面式車位，其高度即為樓層高度，樓層高度並已標示於附件八建造執照影本。因此，系爭買賣契約已按應記載事項第 3 點之規定記載，並無不符云云，惟查，系爭買賣契約附圖二係汽車停車空

間平面圖，附圖四及附圖五則係地下一層及地下二層之建造執照圖，難認此些附圖符合內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項所規定之買方購買之停車位係屬平面式、機械式或其他，及車位規格之高度，原告主張不足以據為有利於其之認定。

- 3.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 4 點「房地出售面積及認定標準」規定：「……（二）房屋面積：「本房屋面積共計__平方公尺（__坪），包含：1.專有部分，面積計__平方公尺（__坪）。（1）主建物面積計__平方公尺（__坪）。（2）附屬建物面積計__平方公尺（__坪）。包括：☐陽臺__平方公尺（__坪）。☐中華民國一百零七年一月一日前已申請建造執照者，其屋簷__平方公尺（__坪）及雨遮__平方公尺（__坪）。2.共有部分，面積計__平方公尺（__坪）。3.主建物面積占本房屋得登記總面積之比例__%。（三）前二款所列面積與地政機關登記面積有誤差時，買賣雙方應依第六點規定互為找補。」及預售屋買賣定型化契約不得記載事項第 3 點規定：「不得使用未經明確定義之「使用面積」、「受益面積」、「銷售面積」等名詞。」觀諸系爭買賣契約第 4 條約定：「房屋面積、土地及汽車停車空間面積說明詳如【附件三】。」而附件三有關房屋部分記載：「……二、房屋面積說明如下：（一）主建物部分：即一般所稱室內面積。附屬建物部分：陽台。……房屋共用部分持分面積計算：（二）當戶專有面積：主建物加

附屬建物。(三) 當戶共用部分面積 = (當戶專有面積 $\div 0.6773$) - 當戶專有面積。」。依內政部 107 年 2 月 8 日內授中辦地字第 1071350817 號函明示：「為兼顧消費者與企業經營者權益，以減少預售屋買賣糾紛，本部依據消保法第 17 條規定，公告系爭應記載及不得記載事項，作為企業經營者與消費者訂定契約之準據。其中不得記載事項第 3 點規定：『不得使用未經明確定義之使用面積、受益面積、銷售面積等名詞。』，依來函所敘「室內面積」非屬法律名詞，現行地政相關法令亦無明確定義，是屬未經明確定義之名詞，不得記載於預售屋買賣定型化契約。……。」等語，系爭買賣契約有關房屋部分中之主建物部分記載「即一般所稱室內面積」，依前揭函示，核屬未經明確定義之名詞，自不得記載於系爭買賣定型化契約。又依前所述，房屋預售制度之交易特性，消費者或購屋人於簽訂買賣契約書時，就所購房屋事先可取得之資訊相當有限，且預售屋相較於其他消費性商品，具有「價值高」、「不易流通」等特性，預售屋尚未辦理產權登記，消費者尚無法由地政機關登記資料獲得任何有用資訊；而現今集合式住宅之公寓大廈公司共有部分之比例高漲，是預售屋之買賣定型化契約自有將專有部分及共有部分各包含何部分、該各部分之面積及總面積等重要交易資訊予以明訂於契約中之必要，以利購屋消費者決定是否要購買。惟系爭買賣契約第 4 條及附件三未加總專有部分總面積，與應記載事

項規定不符。再者，預售屋買賣定型化契約應記載事項第 4 點「房地出售面積及認定標準」明文規定：「（三）前二款所列面積與地政機關登記面積有誤差時，買賣雙方應依第六點規定互為找補。」系爭買賣契約第 4 條有關「房地出售面積及認定標準」卻未有此約定，亦與預售屋買賣定型化契約應記載事項不符。被告據此認定系爭買賣契約第 4 條與應記載事項第 4 點規定不符，洵屬有據。

4.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 7 點「契約總價」規定：「……（二）房屋價款：新臺幣__仟__佰__拾__萬__仟元整。1.專有部分：新臺幣__仟__佰__拾__萬__仟元整。（1）主建物部分：新臺幣__仟__佰__拾__萬__仟元整。（2）附屬建物陽臺部分：新臺幣__仟__佰__拾__萬__仟元整（除陽臺外，其餘項目不得計入買賣價格）。」而系爭買賣契約第 7 條有關「契約總價」約定：「本契約之房地、汽車停車空間出售標示及買賣總價款說明，詳如【附件一】說明」，而附件一對房屋總價僅記載「主建物部分」、「陽台部分」、「共有部分」，足見系爭買賣契約未依上開應記載事項第 7 點規定，加總房屋專有部分總價款，被告據此認定系爭買賣契約第 7 條與應記載事項第 7 點規定不符，難調無據。

5.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 10 點有關「地下層、屋頂及法定空地之使用方式及權屬」規定，系爭買賣契約第 20 條僅約定：「本社區

共用部分及分管約定方式……」未依應記載事項完整記載地下層、屋頂及法定空地之使用方式及權屬，被告據此認定系爭買賣契約第 20 條與應記載事項第 10 點規定不符，亦屬有據。

- 6.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 12 點有關「開工及取得使用執照期限」規定：「（一）本預售屋之建築工程應在民國__年__月__日之前開工，民國__年__月__日之前完成主建物、附屬建物及使用執照所定之必要設施，並取得使用執照。但有下列情事之一者，得順延其期間：1.因天災地變等不可抗力之事由，致賣方不能施工者，其停工期間。2.因政府法令變更或其他非可歸責於賣方之事由發生時，其影響期間。……。」而系爭買賣契約第 12 條「開工及完工最後期限」約定：「一、本社區之建築工程應在民國 110 年 9 月 25 日之前開工（即主管機關核准之日，含法定展延日期），預計民國 115 年 10 月日之前完成主建物、附屬建物及使用執照所定之必要設施，並以取得使用執照視為完工，但有下列情事之一者，得順延其期間：（一）因天災地變等不可抗力之事由，致賣方不能施工者，其停工期間。（二）因政府法令變更、鄰損協調時間或其他非可歸責於賣方事由時，其影響期間。……。」系爭買賣契約增列「鄰損協調時間」為完工得順延之例外情形，然鄰損事件通常係賣方之施工單位於施工過程中所造成，屬可歸責於賣方之事由，原告認為鄰損協調時間係屬不可

歸責於賣方之事由，於系爭買賣契約中將之列為完工得順延之例外情形，顯已侵害消費者之權益。準此，被告認定系爭買賣契約增列「鄰損協調時間」為完工得順延之例外情形，與應記載事項第 12 點規定不符，誠屬有據。

- 7.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 14 點有關「房地所有權移轉登記期限」規定：「……（三）賣方違反前二款之規定，致各項稅費增加或罰鍰（滯納金）時，賣方應全數負擔；如損及買方權益時，賣方應負損害賠償之責。……。」而系爭系爭買賣契約第 15 條「土地、房屋所有權移轉登記及期限」第 3 項卻增列「但非可歸責於賣方之事由者，不在此限。」之約定，被告據而認定系爭買賣契約第 15 條與應記載事項第 14 點規定不符，要非無據。
- 8.內政部公告之預售屋買賣定型化契約應記載事項第 15 點有關「通知交屋期限」第 3 項規定：「買方應於收到交屋通知日起__日內配合辦理交屋手續，賣方不負保管責任。但可歸責於賣方時，不在此限。」而系爭買賣契約第 22 條「通知交屋期限」第 2 項約定：「買方應於收到賣方之交屋通知日起七日內配合辦理交屋手續，如買方藉故拒絕或拖延辦理交屋手續，逾期則視為交屋完成，賣方不再負保管責任……。」系爭買賣契約顯增列「如買方藉故拒絕或拖延辦理交屋手續，逾期則視為交屋完成」等不利消費者之約款，被告據以認定系爭買賣契約第 22 條第 2 項與應記載

事項第 15 點規定不符，核屬有據。

- （四）又按「違反行政法上義務之行為非出於故意或過失者，不予處罰。」、「裁處罰鍰，應審酌違反行政法上義務行為應受責難程度、所生影響及因違反行政法上義務所得之利益，並得考量受處罰者之資力。」分別為行政罰法第 7 條第 1 項及第 18 條第 1 項所明定。被告為行使法律所授與裁量權，在遵循法律授權目的及範圍內，必須實踐具體個案正義，惟顧及法律適用之一致性及符合平等原則，乃訂定行政裁量準則作為行使裁量權之基準，既能實踐具體個案正義，又能實踐行政之平等原則，當非法律所不許。**被告為處理平均地權條例第 81 條之 2 規定，建立執法之公平性，減少爭議及提升行政效率與公信力，訂定裁罰基準。該裁罰基準係被告基於主管機關地位，所訂定之裁罰基準，對於違反平均地權條例第 81 條之 2 規定，斟酌違規事件之種類、違規次數等不同情節所訂定行使裁量權之裁罰標準，並未牴觸平均地權條例第 81 條之 2 或行政罰法第 18 條第 1 項之規定，亦未逾越法律授權裁量之目的及範圍，被告自得援為行使裁量權依法裁罰之依據。**查有關原告銷售系爭建案所使用之系爭買賣定型化契約違反平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定，被告審酌原告係第 1 次違反，按系爭買賣契約實際所載建物交易戶別其專有部分數量計算，共計 9 戶，依平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項、裁罰基準第 2 點附表項次 8 等規定，以原處分按戶處以 6 萬元罰鍰，共計處原告 54 萬元罰鍰，係被告本於職權，於

法定罰鍰範圍內所為之裁處，於法有據，且符合前開內政部訂定之不動產成交案件實際資訊申報登錄及預售屋銷售資訊備查辦法第 7 條第 7 項規定，並無裁量怠惰、裁量逾越或裁量濫用之違法情事，亦無違反比例原則之情事。原告猶爭執被告應按「棟」裁罰，卻按「戶」裁罰，有失比例原則云云，委無可採。

【歷審判決字號】

臺北高等行政法院 111 年度訴字第 637 號判決。

【判決字號】

臺灣臺北地方法院 112 年度簡上字第 53 號判決。

判決日期：112 年 5 月 17 日。

【摘要】

因新冠疫情遊學未果而解約，系爭契約關於解約後需由消費者自行向遊學學校請求扣除必要費用後之餘款之約定明顯違反「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 21 點第 1 項「應由業者返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款」之規定，是系爭契約該部分之約定依消保法第 17 條第 4 項規定，應屬無效，消費者依消保護第 17 條第 5 項之規定，得依「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 21 點第 1 項之規定，請求被上訴人返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款。

【判決全文】

上 訴 人 黃智裕

被 上訴人 歐美國際顧問有限公司

上列當事人間請求返還費用事件，上訴人對於中華民國 111 年 11 月 29 日本院臺北簡易庭 111 年度北簡字第 10421 號第一審判決提起上訴，本院於民國 112 年 4 月 19 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應再給付上訴人新臺幣貳拾壹萬貳仟柒佰壹拾壹元，及自民國 111 年 5 月 26 日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

第一、二審訴訟費用均由被上訴人負擔。

《事實及理由》

一、本件上訴人起訴主張：訴外人即上訴人之母利純菊（下稱利純菊）於民國 108 年 10 月 29 日代理上訴人與被上訴人簽訂「歐美國際海外遊學定型化契約」（下稱系爭契約），委由被上訴人向 OHC Calgary（下稱 OHC 學校）申請海外旅遊學習活動，課程為 General English Plus 25 Lesson，期間自 109 年 3 月 23 日起全程共 24 週（下稱系爭海外旅遊學習活動），利純菊於 108 年 10 月 29 日簽約當日交付學費定金新臺幣 5,000 元，嗣經被上訴人通知又於 108 年 11 月 22 日，將學費新臺幣 3 萬 1,550 元存入被上訴人之國泰世華商業銀行館前分行第 000000000000 號帳戶（下稱國泰世華銀行被上訴人帳戶），訴外人即上訴人父親黃林春（下稱黃林春）後經被上訴人通知於 109 年 2 月 4 日匯款加拿大幣 9,329 元（中間轉匯銀行扣取手續費加拿大幣 20 元，學費金額為加拿大幣 9,309 元，匯率為 1：22.85，總計為新臺幣 21 萬 3,168 元）至 Sol School Toronto Inc. 帳戶，上訴人因系爭海外遊學活動總計支付學費款項為新臺幣 24 萬 3,168 元（計算公式：新臺幣 5,000 元＋新臺幣 3 萬 1,550 元＋新臺幣 21 萬 3,168 元＝新臺幣 24 萬 3,168 元）。上訴人於 109 年 3 月 9 日即訂妥 109 年 3 月

29 日出發前往加拿大機票，詎被上訴人公司人員 Sandra 於 109 年 3 月 21 日以 Line 通知表示加拿大邊境禁止外國人進入，OHC 學校將關閉至 109 年 4 月 17 日，最快開課日為 109 年 4 月 20 日；109 年 3 月 24 日被上訴人公司人員 Sandra 再次告知 OHC 學校表示因加拿大邊境未開放，建議原告選存 109 年 5 月 1 日以後的開課日期，109 年 6 月 20 日被上訴人公司人員 Sandra 又告知 OHC 學校目前仍處於關閉狀態，未開放學生入校上課，可延後上課日期到 109 年年底，甚至建議上訴人可先行服兵役，再聯絡校方辦理延期等語，上訴人因長久等待仍無法入境加拿大進行系爭海外旅遊學習活動，於 109 年 7 月 31 日請利純菊代為致電被上訴人，要求解除系爭契約並請求退款，經與被上訴人多次溝通仍無結果，上訴人於 109 年 9 月 11 日委由利純菊代為寄發深坑郵局第 000091 號存證信函予被上訴人解除系爭契約，請求退還學費，詎被上訴人拒絕退款，嗣後雖經臺北市政府消費者保護官協商兩造間消費爭議，仍未能解決，上訴人遂於 111 年 5 月 17 日委請律師發函予被上訴人，表示已解除系爭契約，並依「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 8 點、第 21 點等規定，催告被上訴人應於函到 7 日內退還扣除系爭契約第 6 條第 6 項約定之行政費用 1 萬元之旅遊學習費用餘款，惟被上訴人仍拒絕返還學費，爰依系爭契約第 7 條之約定、「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 8 點、第 21 點、民法第 259 條第 1、2 款、民法第 229 條第 2、3 項、民法第 233 條第 1 項等規定

，提起本件訴訟，並聲明：被上訴人應給付上訴人 23 萬 9,261 元，及自 111 年 5 月 26 日起至清償日止，按年息 5%計算之利息。

- 二、被上訴人則抗辯略以：依系爭契約第 3 條第 1 項第 1 款、第 4 條第 2 項之約定內容，上訴人依系爭契約所交付之學費概分為「學費訂金」及「尾款」二部分，而依系爭契約第 4 條第 1 項、第 2 項之約定，「學費訂金」係由上訴人逕行匯款或繳付現金予被上訴人，而「尾款」則係由上訴人匯款或信用卡授權予 OHC 學校，並非由被上訴人收取，換言之，上訴人依系爭契約第 7 條第 1 項第 2 款之約定主張解除契約後，則依系爭契約第 6 條第 6 項之約定，被上訴人僅需就已收受之「學費訂金」新臺幣 3 萬 1,550 元扣除行政費用新臺幣 1 萬元後，將剩餘款項新臺幣 2 萬 6,550 元返還予上訴人，至上訴人自行匯款予 OHC 學校之「尾款」既非由被上訴人收取，被上訴人即無返還之責任，此觀諸兩造於系爭契約第 7 條明文約定系爭契約於行程開始前因不可歸責於雙方之事由而解除時，應向丙方（即 OHC 學校）請求返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用之尾款等語即可明瞭，況經被上訴人多次與 OHC 學校協調，並去信向加拿大在台協會溝通後，OHC 學校終同意退費加拿大幣 9,230 元予上訴人（惟上訴人另須自行負擔國際匯款手續費約加拿大幣 30 至 50 元及行政費用新臺幣 1 萬元），並承諾願意提供電子退費憑證予上訴人，上訴人竟拒絕接受電子退費憑證，又質疑紙本退費憑證之真實性，且拒絕負擔 DHL 寄送費用英鎊 25 元，終至本件遲遲

無法完成退費，綜上，上訴人要求被上訴人返還系爭契約之「尾款」，顯與系爭契約之約定內容有悖，況被上訴人迄今仍有與 OHC 學校進行聯繫，倘上訴人同意向 OHC 學校申請退還尾款，被上訴人仍願意給予協助並進行接洽聯繫相關事宜，是上訴人逕向被上訴人請求返還尾款加拿大幣 9,230 元，顯屬無據，不能准許等語。

三、原審為上訴人一部勝訴、一部敗訴判決，即判命被上訴人給付上訴人新臺幣 2 萬 6,550 元，及自 111 年 5 月 26 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，而駁回上訴人其餘之訴；上訴人就其敗訴部分不服，提起上訴，並聲明：（一）原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。（二）上開廢棄部分，被上訴人應再給付上訴人新臺幣 21 萬 2,711 元（計算公式：新臺幣 23 萬 9,261 元－新臺幣 2 萬 6,550 元＝新臺幣 21 萬 2,711 元），及自 111 年 5 月 26 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、茲就兩造之爭點及本院之判斷，分述如下

（一）按「定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之」，消費者保護法第 1 條第 7 款定有明文。再按「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之」、「違反第 1 項公告

之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之」、「中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容」，消費者保護法第 17 條第 1 項、第 4 項、第 5 項定有明文。經查，系爭契約係上訴人以消費為目的，為接受海外旅遊學習代辦服務，委請被上訴人辦理向 OHC 學校申請海外個人自主遊學活動所簽訂，核屬消費關係，且該契約係被上訴人基於企業經營之地位為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，又系爭契約之契約全名為「歐美國際海外遊學定型化契約」，自屬消費者保護法第 1 條第 7 款所指之定型化契約，而教育部就「海外旅遊學習定型化契約」已依消費者保護法第 17 條第 1 項之規定，公告訂定「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」，而依消費者保護法第 17 條第 4 項、第 5 項之規定，「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項縱未記載於系爭契約，仍構成契約之內容，且系爭契約之約定條款尚有違反「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」之規定，該條款應屬無效，先予敘明。

- (二) 經查，系爭契約簽訂後，利純菊於 108 年 10 月 29 日交付學費定金新臺幣 5,000 元，又經被上訴人通知，於 108 年 11 月 22 日將學費新臺幣 3 萬 1,550 元存入國泰世華銀行被上訴人帳戶，黃林春復經被上訴人通知於 109 年 2 月 4 日匯款加拿大幣 9,329 元（中間轉匯銀行扣取手續費加拿大幣 20 元，學費金額為加拿大幣

9,309 元，匯率為 1：22.85，總計為新臺幣 21 萬 3,168 元）至 Sol School Toronto Inc. 帳戶，為兩造所不爭執，已如前述，是以上訴人因系爭契約總計支付費用為新臺幣 24 萬 9,718 元（計算公式：新臺幣 5,000 元 + 新臺幣 3 萬 1,550 元 + 新臺幣 21 萬 3,168 元 = 新臺幣 24 萬 9,718 元）。又查，兩造於系爭契約第 2 條約定，系爭海外旅遊學習活動自 109 年 3 月 23 日起全程共 24 週，有系爭契約附卷足憑，且依卷附兩造不爭執其真正之原證 6 之 LINE 通訊軟體對話紀錄擷圖顯示，上訴人於 109 年 3 月 9 日即已訂購完成 109 年 3 月 29 日啟程飛往加拿大之機票，惟因突發新冠病毒疫情，加拿大政府於 109 年 3 月 16 日宣布，為防範新冠病毒疫情擴散，自加東時間 3 月 18 日中午 12 時起將關閉邊境，除加國公民與永久居民、外交人員、航空機組員、加國公民之外籍眷屬及美國國民外，禁止外國人民以航空方式入境加國，迄至 100 年 9 月 7 日起，始公告允許已完成接種 2 劑疫苗（限輝瑞、莫德納、阿斯利康及嬌生等四款國際廠牌疫苗）之國際旅客，可經陸路及航空入境加國，此有駐加拿大臺北經濟文化代表處網站查詢資料附卷足憑，準此，上訴人於系爭契約預定期間根本無從入境加拿大展開系爭海外旅遊學習活動，是認系爭海外旅遊學習活動行程開始前，即發生交通阻絕、政府命令及其他不可抗力或不可歸責於雙方之事由，則上訴人依系爭契約第 7 條「旅遊學習行程開始前，有下列事由之一者，雙方均得解除契約，並請求丙方返還海外旅遊學習費用扣除其必

要費用後之餘款：一、天災、戰亂、罷工、交通阻絕或政府命令。二、他不可抗力或不可歸責於雙方之事由。…」之約定，自得主張解除系爭契約，而上訴人已於 109 年 9 月 20 日委由利純菊代為寄發深坑郵局第 000091 號存證信函予被上訴人通知解除系爭契約，並請求被上訴人退還學費，上揭存證信函業經被上訴人收受，此為兩所不爭執，綜上，應認系爭契約業經上訴人於 109 年 9 月 20 日合法解除。

（三）被上訴人雖抗辯稱依系爭契約之約定，上訴人所交付之學費概分為「學費訂金」及「尾款」，系爭契約經上訴人解除後，上訴人僅需將學費定金新臺幣 3 萬 6,550 元扣除行政費用新臺幣 1 萬元之新臺幣 2 萬 6,550 元返還予上訴人，至尾款加拿大幣 9,320 元係由 OHC 學校收受，依系爭契約第 7 條之約定，應由上訴人向 OHC 學校請求返還扣除必要費用之餘款云云；然查：

1.按「海外旅遊學習費用所包含及未包含之項目，消費者依第七點約定繳納之費用，除當事人另有書面特別約定外，其包含、不包含之項目如下：一、包含項目：…學習課程相關費用：研修課程學費、必修課程教科書籍費、講義費。…」，「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 8 點定有明文，而系爭契約第 3 條亦載明上訴人所繳納之費用包含「課程費用」，有系爭契約附卷足憑，是以，上訴人所繳付之全部費用新臺幣 24 萬 9,718 元，均屬「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 8

點所指「海外旅遊學習費用」，不因該款項係向被上訴人支付或依被上訴人指示匯入 Sol School Toronto Inc.帳戶而有差異。

- 2.又查，系爭契約第 7 條固約定「旅遊學習行程開始前，有下列事由之一者，雙方均得解除契約，並請求丙方（即 OHC 學校）返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款…」等語，然按「於旅遊學習行程開始前，有下列事由之一者，雙方均得解除契約，並請求業者返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款：一、天災、戰亂、罷工、交通阻絕或政府命令。二、其他不可抗力或不可歸責於雙方之事由。三、出發前，本旅遊學習團所前往旅遊學習地區之一，有事實足認危害消費者生命、身體、健康、財產安全之虞」，「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 21 點第 1 項規定甚明，是以，**系爭契約關於解約後需由上訴人自行向 OHC 學校請求扣除必要費用後之餘款之約定明顯違反「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 21 點第 1 項「應由業者返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款」之規定，是系爭契約該部分之約定依消費者保護法第 17 條第 4 項之規定，應屬無效，上訴人依消費者保護法第 17 條第 5 項之規定，得依「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 21 點第 1 項之規定，請求被上訴人返還海外旅遊學習費用扣除其必要費用後之餘款。**

3.再查，兩造於系爭契約第 6 條第 6 項約定：「丙方（即 OHC 學校）將會提供下列服務項目，甲方（即上訴人）於約定之課程開始日前得解除或更動契約，行政費用新臺幣一萬元不予退還之金額」等語，是上訴人於系爭契約解除後請求被上訴人返還費用時，自應扣除上揭行政費用 1 萬元。被上訴人復無法舉證證明其有實際支付其他必要費用，準此，系爭契約經解除後，被上訴人依「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 21 點第 1 項之規定，應返還之海外旅遊學習費用為新臺幣 23 萬 9,718 元（計算公式：新臺幣 24 萬 9,718 元－新臺幣 1 萬元＝新臺幣 23 萬 9,718 元），是上訴人請求返還新臺幣 23 萬 9,261 元，自屬有據。

五、綜上所述，上訴人依系爭契約第 7 條之約定、「海外旅遊學習契約應記載及不得記載事項」應記載事項第 8 點、第 21 點之規定，主張解除系爭契約，並請求被上訴人給付新臺幣 23 萬 9,261 元，及自 111 年 5 月 26 日起至清償日止，按年息 5%計算之利息，自屬正當，應予准許。從而，原審就上訴人請求被上訴人再給付新臺幣 21 萬 2,711 元暨法定遲延利息部分，為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第 2 項所示。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 111 年度北簡字第 10421 號

消費者保護法判決函釋彙編（廿三）

判決。

臺灣臺北地方法院 112 年度簡上字第 53 號判決。

【判決字號】

臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重簡字第 1913 號
判決。

判決日期：112 年 5 月 19 日。

【摘要】

按遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，應使消費者有任意終止之機制，以求衡平，且消費者無從為同時履行之抗辯，尤應賦予任意終止之權利，以資調和，準此，消費者自得類推適用民法繼續性有名契約如租賃之任意終止規定，予以終止。

系爭訂購契約具有繼續性網路服務契約及系爭商品買賣之混合契約性質，又參以本件業約定全部之價款，被告並有給付全部價款之義務，被告再分次、分期或持續自三貝德公司處取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，則系爭訂購契約具有遞延性商品（服務）之預付型繼續性契約之性質。系爭訂購契約既非單純之買賣契約，亦屬以提供網際網路教學服務之定型化契約，綜上實務見解及應記載事項之規定，自應賦予消費者即被告隨時終止契約之權利甚明。

【判決全文】

原 告 仲信資融股份有限公司

被 告 劉芷聿

上列當事人間請求給付分期付款買賣價金事件，經本院於民國

112 年 4 月 11 日言詞辯論終結，本院判決如下：

《主文》

被告應給付原告新臺幣肆仟陸佰玖拾元及如附表所示之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔百分之三，其餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行。

《事實及理由》

一、原告主張：被告前向訴外人三貝德數位文創股份有限公司（下稱三貝德公司）依分期付款買賣方式購買升學王產品，分期總價為 164,150 元，約定自 110 年 10 月 20 日起至 113 年 8 月 20 日止分 35 期清償，每期繳款金額為 4,690 元，上開產品業經被告收受，茲因三貝德公司與原告間為分期付款買賣契約債權受讓關係，此一受讓關係並載於分期付款買賣約定書第 1 條，故上揭被告與三貝德公司間之分期付款買賣所得請求給付之應收帳款隨即讓與原告，又如有遲延付款等情事，依上開約定書第 9 條約定，除喪失期限利益所有未到期分期價款視為提前全部到期外，被告另應給付自遲延繳款日或違約日起至清償日止，按年息百分之 16 計算之遲延利息。詎被告未給付任何款項，依約視為全部到期，被告尚積欠 164,150 元及自 110 年 10 月 20 日起算之約定遲延利息未為清償。為此，爰依分期付款買賣契約及債權讓與之法律關係提起本件訴訟，並聲明：被告應給付原告 164,150 元，及自 110 年 10 月 20 日起至清償日止，按年息百分之 16 計算之利息。

二、被告則以：三貝德公司利用家長擔心學生於疫情期間居家上課影響學業進度之心理，透過女性業務隨機電訪以「因疫情關係學生停課將安排導師來訪，並核對學生的資料與家長的電話」等話術取信被告，被告誤以為是學校安排之家訪，乃同意業務即訴外人羅英正來訪，進而簽屬「線上課程」契約，內容為「三加二年使用權限 5.5 年的升學王旗艦國中先修寶盒 3.0」及「限三個月內使用完畢的致勝家教十堂課」，學生必須上網登入業者提供的系統後始能上課。嗣後被告發現上述家訪電話實非學校安排且爾後學生已回復正常上課，遂於 110 年 10 月間向當初自稱為導師之羅英正表示毋庸上開商品服務，羅英正竟稱無從解約亦無法終止契約等語，被告遂依消費者保護法（下稱消保法）第 19 條及網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項第 18 條第 2 項規定向三貝德公司行使解除及終止權，並於 110 年 11 月 1 日送達三貝德公司，是原告受讓自三貝德公司之債權即因契約解消而不存在，原告本件請求為無理由等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷

（一）被告前於 110 年 8 月 22 日向三貝德公司購買「升學王旗艦國中先修寶盒 3.0（3+2 年）使用權限 5.5 年」及「致勝家教十堂課（限三個月內使用完畢）」（下稱系爭商品），約定總價為 168,840 元，扣除被告已繳付之 4,690 元，其餘價款 164,150 元約定自 110 年 10 月 20 日起至 113 年 8 月 20 日止分 35 期清償，嗣三貝德公司將上開對被告之債權讓與原告等節，業據原告提出三貝德公司

訂購契約書暨契約條款（下稱系爭訂購契約）、零卡分期申請表各乙份為證，被告固辯稱三貝德公司人員自稱為學校老師，其係遭詐騙方為簽約云云，然參以系爭訂購契約書上方業載明「三貝德數位文創股份有限公司訂購契約書」，另契約條款末尾亦蓋有三貝德公司之大小章，契約內容諸如商店名稱、債權讓與條款均記載當事人為三貝德公司，自難認被告於簽立系爭訂購契約書時不知締約之相對人為三貝德公司，被告復未就此節舉證以實其說，是其上開所辯，自非可採，另系爭訂購契約亦未經被告撤銷，自屬有效成立無訛，先予敘明。

（二）被告未合法解除系爭訂購契約

1.被告固稱其業依消保法第 19 條規定解除契約云云，惟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七日內，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；企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算，但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅，消費者保護法第 19 條第 1 項、第 3 項固分別定有明文。

2.而系爭訂購契約書同意說明欄第 3 條業載明：「本人明確知悉收受商品後，享有得不附理由於七日鑑賞期內解除契約之權利」，被告並在其旁簽名確認，其自知悉解除契約之相關資訊，被告亦自承係 110 年 8 月

26 日收受三貝德公司寄送之商品，復其未舉證已於 7 日（即同年 9 月 2 日）內退回商品或書面通知方式解除契約，自難謂生合法解除契約之效力，是被告此部分所辯，自非可採。

（三）被告已合法終止系爭訂購契約

1.按遞延性商品（服務）之預付型不定期繼續性契約，消費者已將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，應使消費者有任意終止之機制，以求衡平，且消費者無從為同時履行之抗辯，尤應賦予任意終止之權利，以資調和，準此，消費者自得類推適用民法繼續性有名契約如租賃之任意終止規定，予以終止（最高法院 100 年度台上字第 1619 號判決意旨參照）。

2.觀諸系爭訂購契約書第 1 條、第 2 條、第 11 條分別約定：「訂購產品項目包括完整實體產品且一次交付，訂購標的內容詳如實體商品訂購欄所載」、「本實體商品之學習系統軟體不需經由網際網路連線即可使用」、「訂購人自收到本公司實體產品後，如欲辦理退（換）貨，請於貨品送達後七日鑑賞期內以書面或逕寄回商品以為退（換）貨，退（換）貨之運費由本公司負擔。訂購人有義務保持所有商品服務及贈品各項包裝之完整性及產品全新無瑕疵，若有毀損遺失者，須依損壞程度及使用程度照價賠償。加購或贈送之

3C 商品（桌電、筆電或平板電腦等）暨書籍一經開封使用，即應按簽訂契約時市價承買」，惟第 3 條另約定：「購買本學習系統所附贈之增值服務功能，並非本次訂購之主要產品。例如：第一次安裝售服、其他附屬周邊商品及不定期系統更新、課程更新、線上題庫、線上發問、雲端管家、排課表、遊戲地圖、個人行動雲、APP、平板電腦等…以上須具備網際網路功能方能使用，訂購人須自行向 ISP 業者申請網際網路服務…」，又契約實體商品欄約定商品內容為：「升學王旗艦國中先修寶盒 3.0（3+2 年）使用權限 5.5 年」及「致勝家教十堂課（限三個月內使用完畢）」，並備註：「含 108 課綱課程更新」，復證人即三貝德公司之業務人員羅英正於本院言詞辯論程序中證稱：「（法官問：產品內容記載國中先修寶盒 3.0（3+2 年）使用權限為 5.5 年，課程內容是否會依照學期進行更新？）羅英正答：會，每學期都會有重大更新，因為課程可能有新課綱或新單元，所以需要大更新，裡面有教育部所有的版本，例如翰林、南一、康軒等，這些課本內容有更新，我們的軟體也會進行更新」、「（法官問：假設國中先修寶盒都不進行更新，消費者是否會進行購買？）羅英正答：如果有這樣告知，消費者就不會購買，但我們是每年都會更新的，我有告知消費者會更新到國中三年級為止」等語。足見，三貝德公司與被告簽訂系爭訂購契約書後，三貝德公司需交付被告系爭商品（含學習系統之軟硬體）外，

尤須於 5.5 年學習期限內維持相關課程資訊之更新（含不定期系統更新、課程更新等），此有賴三貝德公司持續為網站之建置及維護，始能完整提供完整課程之學習，顯需三貝德公司繼續性的履行其服務，以實現契約之目的，故其所交付之系爭商品，不能完全與網際網路服務脫離而單獨履行契約預定之效能，自非系爭訂購契約所稱之一次交付完畢之實體商品，故系爭訂購契約具有繼續性網路服務契約及系爭商品買賣之混合契約性質，又參以本件業約定全部之價款，被告並有給付全部價款之義務，被告再分次、分期或持續自三貝德公司處取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，則系爭訂購契約具有遞延性商品（服務）之預付型繼續性契約之性質；再依經濟部 108 年 11 月 15 日經工字第 10804604990 號公告，並自 109 年 5 月 15 日生效之網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項第 18 條規定：本契約如係採定期制或計次制、計時制者，消費者於使用期間屆滿或所購使用次數、時間使用完畢時，契約即告終止，除前項所約定之情形者外，消費者得隨時通知企業經營者終止契約，企業經營者不得拒絕。則系爭訂購契約既非單純之買賣契約，亦屬以提供網際網路教學服務之定型化契約，綜上實務見解及應記載事項之規定，自應賦予消費者即被告隨時終止契約之權利甚明（本院 110 年度小上字第 151 號判決意旨參照）。

3.又證人羅英正證稱：後續有接到被告說要退三貝德的商品，我第一次接到被告來電是 110 年 10 月，被告說小孩沒有時間使用，我有告知已過 7 天無法退貨，111 年間有至桃園市政府進行調解，被告亦表示他們都沒有用過系爭商品等語，再參以被告所提其與羅英正對話紀錄，見被告於 110 年 10 月 26 日曾撥打電話予羅英正，而羅英正既為代表三貝德公司與被告簽訂系爭訂購契約書之業務人員，自有接受被告為終止契約意思表示之權限，堪認系爭訂購契約已於 110 年 10 月 26 日合法終止，原告為債權受讓人，依民法第 299 條第 1 項規定，被告自得持所得對抗讓與人即三貝德公司之事由對抗原告。另被告係於 110 年 8 月 26 日收受商品，其前已給付 4,690 元予三貝德公司，已如前述，是其已支付 110 年 8 月 26 日至 110 年 9 月 25 日之價款，被告僅需再為給付 110 年 9 月 26 日至 110 年 10 月 25 日計一個月之分期價款 4,690 元予原告即足，原告就分期價款之請求逾 4,690 元部分，即屬無據。

（四）又本件分期付款約定事項第 5 條約定：「申請人如有違約（含延遲付款等）……等情事時，所有未到期分期價款視為提前全部到期，受讓人得不經催告，逕行要求申請人立即清償全部債務。並另支付自遲延繳款日或違約日起至清償日止，依年利率 20%約定利率（按依民法第 205 條修正，110 年 7 月 20 日起之請求利息不超過百分之 16）計收遲延利息」，惟按分期付款之買賣，如約定

買受人有遲延時，出賣人得即請求支付全部價金者，除買受人遲付之價額已達全部價金 5 分之 1 外，出賣人仍不得請求支付全部價金，民法第 389 條定有明文。是民法第 389 條既保障分期付款買賣之買受人權益之目的，則前揭約定事項第 5 條顯已牴觸民法第 389 條之強制規定，自仍需於被告遲付之價額已達全部價金 5 分之 1，始得請求被告支付全部價金。而被告於 110 年 10 月 26 日前所積欠之款項並未達總價款 1/5，是原告於第 1 期至第 2 期，自均僅得依各期到期日（各月 20 日）請求被告支付各該期之應繳分期價款，於遲延時，亦僅能請求於支付期限屆滿時起（各月 21 日），故原告請求被告給付如附表所示之遲延利息，方屬有據，逾此範圍之請求，即屬無據。

四、從而，原告依分期付款買賣契約及債權讓與之法律關係請求被告給付 4,690 元及附表所示之利息，為有理由，應予准許；逾此部分之請求，則無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重簡字第 1913 號判決。

【判決字號】

臺灣彰化地方法院 111 年度訴字第 387 號判決。

判決日期：112 年 6 月 28 日。

【摘要】

本件系爭契約為成屋買賣，預售屋買賣定型化契約應記載事項第 17 點「保固期限及範圍」之規定，與本案無涉。

系爭房屋是否具有漏水瑕疵，實並非肉眼可立即發現，因此現況交屋應係指交屋所得發現之「現況」，包含所在位置、範圍、可確知之屋況，而當下無法確知之系爭漏水瑕疵自非在「現況」之內。

【判決全文】

原 告 陳素惠
被 告 乙祥禾建設有限公司

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國 112 年 6 月 14 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

被告應給付原告新台幣 1,048,237 元，及其中新台幣 834,893 元自民國 111 年 4 月 28 日起，其餘新台幣 213,344 元自民國 112 年 6 月 15 日起，均至清償日止，按年息 5% 計算之利息。原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔。

本判決原告勝訴部分，於原告以新台幣 349,412 元為被告供擔

保後，得假執行；但被告如以新台幣 1,048,237 元為原告供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

《事實及理由》

一、原告主張略以

(一) 兩造於民國 109 年 2 月 23 日簽立不動產買賣契約書，買賣總價為 1,220 萬元，已於 109 年 3 月 10 日交屋，然原告搬入後，發現竟有附表二之漏水瑕疵，經通知被告後，被告均未修繕，原告乃於 110 年 12 月 24 日寄發存證信函要求被告修繕，被告仍置之不理，已違反系爭契約第 9 條約「本標的物之瑕疵擔保責任，悉依民法及其他有關法令規定辦理」之約定，爰依民法第 227 條、第 354 條第 1、2 項、第 359 條之規定，請求被告賠償系爭房屋漏水之修補費用 438,237 元，及因漏水情形造成房屋交易價值減損 61 萬元等語。

(二) 聲明求為判決被告應給付原告 1,048,237 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息，並願供擔保請准宣告假執行。

二、被告答辯略以

(一) 系爭房屋為 107 年 3 月前興建完成之舊屋，於 109 年 3 月 10 日點交予原告完成交屋時屋齡已有 2 年，依契約其他特約事項第 1 點「依現況點交房屋」，被告不負保固責任。

(二) 另原告直到 110 年 6 月 4 日才稱有漏水瑕疵，縱有漏水

事實，然已交屋經過了 1 年又 2 個月，在此之前未曾發生任何漏水情節，足見系爭房屋並無瑕疵。

（三）又原告主張之漏水之位置均在二次加建之接縫處或窗台，並非房屋興建施工之瑕疵所致，只要定期進行防水保養，即可避免漏水，遮雨棚部份都是用矽膠，防水功能至多一年而已，三樓主臥室可能是冷氣鑽孔導致漏水，純係因自然之長期、溫度或濕度變化等等原因，造成局部結構體產生裂縫所致，因此系爭房屋具有一般建物應有之品質而無瑕疵。

（四）退步言之，縱認被告應負保固責任，依行政院內政部公告預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項第 17 條之規定，被告僅負保固 1 年之責任而已，原告之主張顯然超過 1 年保固期間，其請求無理由。

（五）又鑑定之金額顯然遠高於市場行情，被告無法接受，近 3 年也有很多地震，並非系爭房屋原來結構有缺失。系爭房屋因以現況點交而減免約 200 萬元之金額，原告買屋之價格遠低於市場行情，並無減損價值之損失等語。

（六）聲明求為判決原告之訴駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造爭執事項

（一）原告主張系爭房屋有附表二之漏水瑕疵，有無理由？

（二）被告答辯縱認被告應負保固責任，依行政院內政部公告預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項第 17 條之規定，原告之主張顯然超過 1 年保固期間，有無理由？

(三) 原告主張系爭房屋有附表二之漏水情形，修補費用為 438,237 元，有無理由？

(四) 原告主張系爭房屋因附表二之漏水情形，造成交易價值減損 61 萬元，有無理由？

四、得心證理由

(一) 按物之出賣人，對於買受人應擔保其物依民法第 373 條之規定危險移轉於買受人時，無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用，或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度無關重要者，不得視為瑕疵。因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。民法第 354 條第 1 項、第 227 條分別定有明文。所謂物之瑕疵，係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之約定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵。**就住宅而言，主要功能即供人居住使用，房屋一旦發生牆壁裂縫，遇雨即生滲水之情事，不但將致毀損屋內財物，且會干擾使用人之生活起居，無以完足發揮其供人居住之目的，影響居住品質，是房屋有滲水之情形，自屬減少其通常效用之瑕疵，並減損系爭建物之價值。**經查：

1. 本院囑託台灣防水工程技術協進會鑑定系爭房屋是否具有一般建物防水應有之品質而無瑕疵？是否有附表二之漏水情形？上開鑑定單位會同本院初勘後，再由鑑定單位人員至系爭房屋複勘，進行外牆檢

測及試水，漏水原因鑑定結果如附表二所示，並認為該建築物經過長期、溫度或濕度變化...等原因，造成局部結構體產生裂縫，水分會沿裂縫或損壞處滲入樓板及牆壁內，而造成內部含水量增加，使天花板及牆面滲水並長期含水量增加，這些水份進而分解水泥內之鈣、鎂、鉀等鹽類並之反應形成氫氧化物，而這些氫氧化物由濕氣帶與空氣中之二氧化碳反應後，形成白色膨脹之碳酸鹽結晶體（俗稱壁癌）等語，有該會出具之鑑定報告書可憑，故原告主張系爭房屋有附表二之漏水瑕疵，為有理由。被告所辯系爭房屋並無瑕疵等語，與事實不符，不能採取。

2. 被告雖又答辯稱依契約其他特約事項第 1 點「依現況點交房屋」，故不負保固責任等語，然查系爭契約於其他特約事項第 1 點僅約定「賣方應於點交日前裝置太陽能給予買方，並依現況點交房屋」，不但未表明不負瑕疵擔保之責，反而於系爭契約第 9 條明白約定「本標之物之瑕疵擔保責任，悉依民法及其他有關法令規定辦理」，須按法律規定負瑕疵擔保責任，況且系爭房屋係完成第一次登記後超過 2 年始出售予原告，而**系爭房屋是否具有漏水瑕疵，實並非肉眼可立即發現，因此現況交屋應係指交屋所得發現之「現況」，包含所在位置、範圍、可確知之屋況，而當下無法確知之系爭漏水瑕疵自非在「現況」之內。**從而，本件既無特別明文免除出賣人之瑕

疵擔保責任，是以被告自應依上開約定及前揭法律規定，就系爭房屋之漏水負瑕疵擔保責任，故被告上開答辯，核無可採。

3. 至於被告另答辯稱依行政院內政部公告預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項第 17 條之規定，被告僅負保固 1 年之責任而已等語，實則預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項壹、預售屋買賣定型化契約應記載事項十七條規定：「保固期限及範圍(一)本契約房屋自買方完成交屋日起，或如有可歸責於買方之原因時自賣方通知交屋日起，除賣方能證明可歸責於買方或不可抗力因素外，結構部分（如：基礎、樑柱、承重牆壁、樓地板、屋頂、樓梯、擋土牆、雜項工作物涉及結構部分……等）負責保固十五年，固定建材及設備部分（如：門窗、粉刷、地磚……等）負責保固一年，賣方並應於交屋時出具房屋保固服務紀錄卡予買方作為憑證。(二)前款期限經過後，買方仍得依民法及其他法律主張權利。」，被告擷取片段而謂僅負責保固一年，已無可採外，本件系爭契約為成屋買賣，上開預售屋之規定亦與本件無關，故被告上開所辯，亦不足採。

- (二) 次按負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀。因回復原狀而應給付金錢者，自損害發生時起，加給利息。第一項情形，債權人得請求支付回復原狀所必要之費用，以代回復原狀。又損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外

，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益。民法第 213 條、第 216 條分別定有明文。查

1. 被告出售系爭房屋有漏水之瑕疵，已如前述，則依民法第 354 條第 1 項及第 227 條規定，被告應負出賣人物之瑕疵擔保責任及不完全給付責任，則原告主張依不完全給付規定，請求被告賠償損害，於法有據。又修復費用經台灣防水工程技術協進會鑑定結果，認定回復原狀之修復工程，須進入房屋室內施工，並且除了系爭房屋修復外，尚須將系爭 1 樓至 4 樓房屋外牆裂縫及主臥廁所牆壁同時維修，方可回復原狀。外牆修復金額為 374,892 元，內部 1 樓至 4 樓修復金額為 63,345 元，合計共 438,237 元（含稅）等情，有該鑑定報告書可稽，故原告依上開規定請求被告賠償 438,237 元，即屬有據，應予准許。被告雖答辯稱金額過高等語，然上開鑑定報告書已詳列修復及計價方式，核其內容及項目均詳實可信，故被告空泛抗辯稱金額過高，尚屬無據，未能採信。
2. 再就系爭房屋因漏水瑕疵是否導致交易價值貶損一節，經檢附台灣防水工程技術協進會鑑定報告書，囑託睿城不動產估價師事務所進行鑑定，鑑定意見略以：本案評估時勘估標的若漏水修復後，仍須考量市場交易面之影響，如是否修繕完善對居住的使

用恐懼性、減少市場競爭性、可能加速建物折舊及未來可能發生之維修費用等，即有建物瑕疵不確定性的污名減損，綜而言之，若從市場面分析而言，雖為各專業不動產經營業人員之經驗判斷，確可反應汙名化確實會造成市場交易價值減損，經調查結果多數表示減損幅度約在 3%~6%，若從法院判例分析而言，其減損比例多由專業不動產估價機構評估，其判例之減損幅度亦約在 3%~6%；而本案以單獨建物收益價格減損方面分析其減損比例約為 4.46%。依前述市場面調查與法院判例得知，本案勘估標的合理減損範圍約在 3%~6%，而依單獨建物收益減損分析其減損比例（4.46%）亦在其範圍內。本案因漏水瑕疵評估其減損價值除考慮建物修復費用外，亦須考量市場經濟面的損害，故在前述綜合分析下，上述評估減損之方式皆有不同角度之看法，因勘估標的屬新穎建築物（屋齡僅約三年），一般人對於新建物仍會漏水之負面印象影響較大，且建物仍可使用 40 多年，建物為邊間產品（外牆面積較大），此皆提高未來是否仍會漏水之不確定性與污名效果，故本案最終評估 5%作為勘估標的房地結合體因漏水瑕疵所造成之污名減損比率，亦即勘估標的污名減損價值為 61 萬元等語，有該事務所出具之不動產估價報告書可證，足證系爭房屋確有系爭瑕疵影響交易價值之事實，且漏水瑕疵之汙名化標籤顯然足以降低系爭不動產轉手之可能及價格，故原告主張

受有交易價值之貶損 61 萬元，核屬有據，應屬可採。
。被告答辯稱並無減損價值之損失等語，尚非有據，未能採取。

3. 綜上，原告請求被告給付 1,048,237 元（ $438,237 + 610,000 = 1,048,237$ ），為有理由，應予准許。

（三）再按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。民法第 229 條第 2 項定有明文。又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五。民法第 233 條第 1 項、第 203 條亦定有明文。本件原告對被告之損害賠償債權，係屬無確定期限之給付，則原告起訴請求被告給付 834,893 元部分，其請求自起訴狀繕本送達之翌日即 111 年 4 月 28 日至清償日止，按年息百分之五計算之法定遲延利息，於法有據，應予准許；另擴張聲明請求 213,344 元部分，其請求自擴張聲明之辯論意旨狀繕本送達被告之翌日即 112 年 6 月 15 日起均至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為有理由，應予准許，至於其請求起訴狀繕本送達翌日起至擴張聲明之辯論意旨狀繕本送達被告之法定遲延利息，則與上開規定不符，未能准許，應予駁回。

（四）綜上所述，本件原告依民法第 227 條不完全給付規定，

請求被告給付原告 1,048,237 元，及其中 834,893 元自 111 年 4 月 28 日起，其餘 213,344 元自 112 年 6 月 15 日起，均至清償日止，按年息 5%計算之利息，為有理由，應予准許；逾此範圍之請求，則無理由，應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣彰化地方法院 111 年度訴字第 387 號判決。

第三節 特種交易

第十八條（企業經營者為通訊或訪問交易應告知之消費資訊）

企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

- 一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。
- 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。
- 三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。
- 四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。
- 五、消費申訴之受理方式。
- 六、其他中央主管機關公告之事項。

經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

【判決字號】

臺灣臺南地方法院 112 年度小上字第 18 號判決。

判決日期：112 年 5 月 22 日。

【摘要】

企業經營者於通訊交易應以「清楚易懂」之文句，將「消費者依消費者保護法第 19 條規定解除契約之行使期限及方式」記載於書面，提供予消費者。倘以極小之印刷體文字，在申

請表上密麻緊湊的記載，而未以較大字體或反黑字體標示印刷，難認係以「清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者」，是消費者於收受商品後得解約之期間，即不受收受商品後 7 日內之拘束。

【判決全文】

上訴人 仲信資融股份有限公司

被上訴人 陳司恩

上列當事人間請求給付買賣價金事件，上訴人對於民國 112 年 2 月 14 日本院臺南簡易庭 111 年度南小字第 1075 號第一審判決提起上訴，本院判決如下：

《主文》

上訴駁回。

第二審訴訟費用新臺幣 1,500 元由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、本件上訴意旨略以

（一）被上訴人前以新臺幣（下同）64,368 元，向訴外人堉舜國際文化事業股份有限公司（下稱堉舜公司）購買英文教材（下稱系爭買賣契約），其中買賣價金 59,004 元以分期付款，共 11 期之方式支付，並於民國 110 年 3 月 14 日簽立分期付款申請表（下稱系爭申請表），依系爭申請表之分期付款約定事項第 1 條約定經仲信資融（股）公司（即上訴人）〈以下稱受讓人〉審核通過後，特約商（即堉舜公司）即將請求支付分期價款之權

利及依本契約所生之其他一切權利及利益，讓與仲信資融（股）公司及其受讓人。

- （二）惟被上訴人僅繳納 2 期後未再付款，爰依系爭申請表請求被上訴人給付剩餘款項 48,276 元，並依約定書第 10 條約定，請求自 110 年 6 月 26 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息。原審固依消費者保護法（下稱消保法）第 18 條、第 19 條認定被上訴人於收受商品後 4 個月內退還商品，系爭買賣契約視為解除，失其效力，被上訴人得拒絕給付價金而駁回上訴人之訴。惟定型化契約依消保法第 18 條第 1 項第 3 款所應記載事項，就消費者依同法第 19 條規定解除契約之行使期限及方式係規定「以清楚易懂之文句記載於書面」，未如信用卡業務機構管理辦法第 47 條第 2 項、菸酒管理法第 37 條及同法施行細則第 10 條、第 11 條等明確規範以何種方式記載，消保法及其施行細則亦無規定定型化契約條款應以何種字型、是否加粗、紙張大小或版面占比。

- （三）觀之系爭申請表之字體統一清晰，無印刷模糊難以辨認之處，原審認企業經營者違反消保法第 19 條第 3 項得延長退貨期限，擴張解釋消保法第 18 條，違反法律明確性原則。又系爭申請表各項目字體，如住家地址、居住狀況之勾選、親戚朋友之電話號碼，與個別磋商條款之期數、期付款、申請人正楷簽名處，及分期付款約定事項、申請人正楷簽名欄位上方字體大小無甚差別，被上訴人於填寫基本資料可清楚依欄位填寫「羅淑貴」、

「(00) 0000000」等文字，甚勾選字體較小之居住狀況，則被上訴人閱讀分期付款約定事項第 5 點、申請人正楷簽名欄上方第 3 點之 7 日內無條件退貨並無困難，原審認系爭申請表字跡甚小，違背論理法則。再者縱認被上訴人依法享有 4 個月退貨期限，惟被上訴人僅陳述有將商品退回，並未提供將完整商品寄回予堉舜公司之相關證據，被上訴人所陳報宅配單編號僅能證明被上訴人有寄送物品，無法證明寄回之物品為本件英文教材，無從認定被上訴人確有退貨，且臺南水交社郵局 160 號存證信函係於 110 年 10 月 21 日寄出，已逾系爭申請表簽定日即 110 年 3 月 14 日之 4 個月期間，被上訴人已無退貨權利，原審判決有如前述之違背法令，為此提起上訴等語。並聲明：（一）原判決廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人 48,276 元，及自 110 年 6 月 26 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息。

二、按對於小額程序第一審裁判之上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。所謂判決違背法令，乃指判決不適用法規或適用不當，或有民事訴訟法第 469 條所列第 1 款至第 5 款事由時，其判決當然為違背法令。小額程序之第二審判決，依上訴意旨足認上訴為無理由者，得不經言詞辯論為之。民事訴訟法第 436 條之 24 第 2 項、第 436 條之 32 第 2 項準用第 468 條及第 469 條第 1 款至第 5 款、第 436 條之 29 第 2 款分別定有明文。而民事訴訟法第 496 條第 1 項第 1 款所謂適用法規顯有錯誤，乃指原確定判決所積極之適用之法規，顯然不合於法律規定，或與司法院

現尚有效及大法官會議之解釋，或最高法院現尚有效之判例，顯然違反者而言，並不包括消極的不適用法規，或取捨證據不當，或認定事實錯誤之情形在內（最高法院 69 年度台再字第 131 號民事判決意旨參照）。是小額事件中所謂違背法令，並不包含認定事實錯誤、取捨證據不當或就當事人提出之事實或證據疏於調查或漏未斟酌之判決不備理由情形。又取捨證據認定事實屬於事實審法院之職權，若其認定並不違背法令，即不許任意指摘其認定不當，以為上訴理由。

三、本院自形式上審查，上訴人上訴意旨有關原審判決擴張解釋消保法第 18 條，違反法律明確性原則、認定系爭申請表字跡甚小，違背論理法則，而違背法令部分，已指摘原審判決違背之具體事實，是本件上訴程序具備合法要件，先予敘明。

四、經查

- （一）原審已就上訴人於原審主張之原因事實，審酌：上訴人主張之事實，業據提出系爭申請表、繳款明細為證，被上訴人對其在系爭申請表上簽名，並先支付 5,000 元，再繳 2 次分期款項等情並不爭執，固堪認屬實。
- （二）惟本件交易乃塏舜公司以電話推銷，傳真系爭申請表之方式為之，而系爭申請表為定型化契約，亦為上訴人所是認，則被上訴人以通訊交易方式向塏舜公司購買英文教材，並簽立系爭申請表後傳真予塏舜公司，是系爭買賣有消保法第 18 條、第 19 條規定之適用，企業經營者即塏舜公司應以清楚易懂之文字，將「消費者依消費者

保護法第 19 條規定解除契約之行使期限及方式」記載於書面，提供予消費者即被上訴人。

- (三) 然堉舜公司提供予被上訴人簽立之系爭申請表上，就前述消保法第 18 條第 1 項第 3 款所定應記載事項，係以極小之印刷體文字在中間「分期付款約定事項」欄的第 5 點，**以密麻緊湊的文字予以記載**，系爭申請表雖在下方「申請人正楷簽名」欄位上方第 3 點以印刷體文字記載「如訂購人不願買受時，得於收受商品後七日內退回商品……」等語，**然該等字跡同樣甚為微小，均未以較大字體或反黑字體標示印刷，難認係以「清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者」，是被上訴人於收受商品後得解約之期間，即不受收受商品後 7 日內之拘束；至於上訴人提出的購物清單，其上雖有 7 天鑑賞期之記載，但其印刷字體同樣有上述的問題而難認達於清楚易懂，且該購物清單是堉舜公司寄件資料，並非契約成立的文件，此與消保法第 18 條第 1 項課予企業經營者於「訂立契約時」之資訊提供義務，亦不相稱，自難憑以認定堉舜公司已合於該條項規定。**

- (四) 而被上訴人於收受商品（書）後之 110 年 7 月 9 日將英文教材寄還堉舜公司，又遭該公司退回等情，為被上訴人所陳述明確在卷，並有被上訴人提出寄給堉舜公司之台南水交社存證號碼 00160 存證信函在卷可佐，自應解其此舉為解除契約之意思表示，且其解除契約之意思表示未逾消保法第 19 條第 3 項所定收受商品後 4 個月期間，依消保法第 19 條第 4 項規定，契約視為解除。是

以系爭買賣契約既已解除，買賣契約即失其效力，不因被上訴人續繳分期款而回復，亦不因堉舜公司又將該商品退交被上訴人而影響其效力。系爭買賣契約既已不存在，被上訴人得拒絕給付價金，且依民法第 299 條第 1 項規定，此抗辯事由得以之對抗債權受讓人即上訴人，故上訴人請求被上訴人給付剩餘價金，自屬無理。上訴人依系爭買賣契約及債權讓與之法律關係，請求被上訴人給付上訴人 48,276 元及其遲延利息，應予駁回。

- （五）原審判決並認本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，無逐一論述之必要等情，有原審判決在卷可稽，足認原審判決已就上訴人於原審之各項主張與被上訴人之抗辯及原審判決得心證之理由逐一記載於該判決理由項下。而上訴人主張原審擴張解釋消保法第 18 條，違反法律明確性原則，且原審認定系爭申請表字跡甚小，違背論理法則云云，惟系爭申請表難認係以「清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者」，業經原審判決詳述理由如前，經核並無取捨證據或認定事實不當之情事，原審判決依此認被上訴人於收受商品後得解約之期間，不受收受商品後 7 日內之拘束，而以被上訴人於 110 年 7 月 9 日將英文教材退回堉舜公司所為之解除契約之意思表示未逾消保法第 19 條第 3 項所定收受商品後 4 個月期限，依消保法第 19 條第 4 項規定，契約視為解除，難認原審有何擴張解釋消保法第 18 條，違反法律明確性原則或論理法則，上訴人前開主張，自無可採。

(六) 又上訴人主張系爭申請表字體大小無甚差別，被上訴人於填寫基本資料可清楚依欄位填寫「羅淑貴」、「(00) 0000000」等文字，甚勾選字體較小之居住狀況，則被上訴人閱讀分期付款約定事項第 5 點、申請人正楷簽名欄上方第 3 點之 7 日內無條件退貨並無困難云云，惟細繹被上訴人提出堉舜公司傳真予其填寫之系爭申請表，分期付款約定事項部分之內容字體明顯較堉舜公司勾選要求被上訴人填寫之項目字體小，並無上訴人所稱字體大小無甚差別，而申請人正楷簽名欄上方第 3 點所載「如訂購人不願買受時，得於收受商品後七日內退回商品或以書面通知企業經營者解除契約買賣，否則不生解除契約之效力」等文字，雖與申請人正楷簽名欄文字大小相同，惟兩者間尚參雜「申請人茲聲明本表全部分期付款約定條款，均經本人等於合理期間審閱無誤且充分了解同意，確認蓋章如后。」之較小文字，且申請人正楷簽名欄上方文字排列紛亂、密麻緊湊，難期被上訴人能清楚詳閱該內容，又被上訴人依堉舜公司勾選填寫之資料內容，並未填寫居住狀況，並無上訴人所稱勾選字體較小之居住狀況之情事，上訴意旨以此指摘原審判決違法，並無可採。另原審綜合被上訴人之陳述及上開存證信函，認定被上訴人已於 110 年 7 月 9 日將英文教材寄還堉舜公司，而遭該公司退回等情，係原審取捨證據、認定事實之職權行使，因此堉舜公司故意不收受退回商品，自不得將此不利益歸給消費者之被上訴人。上訴人主張被上訴人所陳報之配單編號僅能證明被上

訴人有寄送物品，無法證明被上訴人確有退回本件英文教材，且臺南水交社郵局 160 號存證信函係於 110 年 10 月 21 日寄出，已逾系爭申請表簽定日 4 個月，被上訴人無退貨權利云云，核屬就原審取捨證據、認定事實之職權行使所論斷者指摘為不當，自難認原審判決有何違背法令之處。是上訴人主張原審判決有其前述之違背法令之處，均係就原審取捨證據、認定事實之職權行使任憑己意而為指謫，要屬無據，不足採信。

五、綜上所述，原審為上訴人敗訴之判決，於法並無違誤，上訴人求予廢棄改判，依其上訴意旨，足認其上訴為無理由，爰依民事訴訟法第 436 條之 29 第 2 款之規定，不經言詞辯論判決駁回其上訴。

【歷審判決字號】

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭 111 年度南小字第 1075 號判決。

臺灣臺南地方法院 112 年度小上字第 18 號判決。

第十九條（通訊或訪問交易消費者之解除權）

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七日內，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。

前項但書合理例外情事，由行政院定之。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

【判決字號】

臺灣高雄地方法院 110 年度簡上字第 270 號判決。

判決日期：111 年 8 月 8 日。

【摘要】

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。

按消費者所欲購買為「新課綱教材」，企業經營者交付之「舊課綱教材」，應僅為附帶給予之優惠，而「新課綱教材」

需於 108 年 8 月起更換新硬碟、寄送講義、更新系統始能取得，故消費者收取「舊課綱教材」，難認已收受商品。消費者既於收受「新課綱教材」前之 108 年 5 月 27 日向被企業經營者為退貨訴求，並將取得之硬碟與講義退還，依前開消保法規定，契約已解除。

【判決全文】

上 訴 人 陳昱臻

被 上 訴 人 光聯國際文化事業股份有限公司

上列當事人間請求返還款項事件，上訴人對於中華民國 110 年 11 月 4 日本院 109 年度雄簡字第 2431 號第一審判決提起上訴，本院於民國 111 年 7 月 4 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，及訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣 132,830 元，及自民國 109 年 6 月 23 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔 5 分之 4，餘由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、上訴人主張：上訴人前於民國 108 年 3 月 24 日○○中學新生報到日，在門口收受訴外人即被上訴人之業務員傅偉育發送之傳單，得知名師學院線上教學系統（含講義，下

稱系爭教材），上訴人因有興趣瞭解系爭教材，遂於同年 4 月 25 日下午 6 時 30 分許相約由訴外人即被上訴人另名業務員黃麗蘭介紹系爭教材，因渠等強調可以透過信用卡分期付款申購，上訴人遂簽立產品訂購明細單暨分期付款買賣申購契約書（下稱系爭契約），約定買賣價金新臺幣（下同）132,830 元，分 37 期每期 3,590 元給付，向被上訴人訂購系爭教材欲供當年 8 月即將升上國一之女兒張○瑄使用，內容為按 108 學年將採用之新課綱（下稱新課綱）編寫之教材，並於當日刷卡支付第 1 期款 3,590 元，被上訴人雖當場交付使用教材所需之硬碟及講義。然被上訴人嗣後查知，被上訴人交付並非新課綱教材，而係未修正之舊課綱教材，甚而關於原住民母系社會之民族，業務員所背誦之口訣「一杯阿薩母」（指卑南族、阿美族、撒奇萊雅族，下稱系爭口訣）、社會科教材內均少列噶瑪蘭族，影響學員學習，新課綱就此部分亦已更異刪除。被上訴人未依約交付新課綱之教材，其所交付之教材亦為瑕疵之物，欠缺作為張○瑄就學時學習之通常效用，兼違反誠信原則，瑕疵自屬重大，上訴人自得依民法第 354 條第 1 項前段、第 359 條、消費者保護法（下稱消保法）規定解除契約，上訴人於 108 年 5 月 27 日致電被上訴人之業務員，已表明要退貨而為解除契約之意思表示，並明確告知不再使用，請處理後續事宜；倘認上訴人未能解除契約，被上訴人所交付之物亦應依民法第 350 條減少價金（被上訴人僅得取得第 1 期費用 3,590 元，其餘均應減價）。惟被上訴人竟未置理，而使上訴人所有臺灣銀行帳戶於 109

年 6 月 22 日遭扣分期未付款 129,240 元及滯納金 24,670 元，共計 153,910 元。故先依解除契約之法律效果，依民法第 259 條回復原狀、第 179 條、第 181 條不當得利、第 260 條之法律關係請求被上訴人返還 157,500 元；若未能解除契約，則依民法第 179 條、第 181 條規定，被上訴人應返還減少之價金 153,910 元，另被上訴人均應依民法第 259 條第 2 項給付自受領起之利息。並於原審聲明：被上訴人應給付上訴人 157,500 元，及自 109 年 6 月 23 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息（上訴人雖列備位聲明請求被上訴人應給付上訴人 153,910 元，自 109 年 6 月 23 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息，惟備位聲明本息範圍已被先位聲明所涵蓋，僅事實理由之主張不同，故無列先備位聲明之必要）。

- 二、被上訴人則以：上訴人於簽立系爭契約時，提及大女兒張○綺是使用舊課綱，故以現狀之舊課綱教材交貨，也有人只距會考 1 週仍購買全部課程，被上訴人未向上訴人表示產品為新課綱教材，且新課綱教科書是 108 年 7、8 月才陸續出版，才能繼續編輯相關教材，業務員有說之後會給上訴人新課綱之資料。又上訴人於系爭契約之受告知人簽名，對契約內容充分理解並同意遵守，被上訴人已將上訴人購買之系爭教材即國中三年課程（含硬碟及講義）全數交付上訴人使用，課程有異動更新時，被上訴人都會及時更新補充，使用上均能正常運作，被上訴人備有人員可解決客戶端使用上或軟體更新等問題，惟上訴人於 108 年 5 月 27 日僅向被上訴人表示要退貨並未說要解約，被上訴

人嗣於 108 年 8 月 31 日通知上訴人下載新課綱軟體使用，上訴人拒不配合軟體更新片面毀約而不欲再繼續課程，本件並不存在解除契約事由，亦無上訴人所指物之瑕疵而得減少價金情形。系爭口訣係針對高山族的母系社會，噶瑪蘭族是平埔族的母系社會，這部分在 LINE 對話中有向上訴人說明。被上訴人已將分期價款債權讓與給仲信資融股份有限公司（下稱仲信公司），上訴人沒有按照分期履行，仲信公司向上訴人扣款滯納金 24,670 元，與被上訴人無關等語置辯，並於原審聲明：（一）上訴人第一審之訴駁回。（二）如受不利之判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

- 三、原審判決上訴人敗訴。上訴人不服，提起上訴，並聲明：
- （一）原判決廢棄；（二）被上訴人應給付上訴人 157,500 元及自 109 年 6 月 23 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息（上訴人就減少價金金額，於本院改主張 78,750 元，即 $157,500 \times 50\% = 78,750$ 元）。被上訴人則聲明：上訴駁回。

四、得心證之理由

- （一）查兩造於 108 年 4 月 25 日簽立系爭契約時，已明白約定系爭教材之使用會員為張○瑄，使用期間至 111 年 7 月 31 日，此有學員資料卡一紙附卷可考；且被上訴人陳稱係於 107 年 12 月 9 日○○中學國中部小六入學考試時發傳單，方留下上訴人之資料，可見被上訴人當時所欲推銷教材之對象，即為甫於 108 學年入學之國中新生，而當時上訴人之 2 名女兒，張○瑄將於 108 年 9 月

進入國中，於 111 年 6 月底國中畢業；張○綺為國中三年級，即將於 108 年 6 月底國中畢業，再由系爭教材使用期間至張○瑄國中畢業以觀，系爭契約應為購買供張○瑄使用無訛。再者，108 年國中教育會考時間為同年 5 月 18、19 日，距系爭契約簽立時間 108 年 4 月 25 日僅隔 23 日，而系爭教材乃包含國中 3 年之全部課程內容、總複習，依常理於此短時間內無法利用系爭教材達成學習之效果，且當年國中會考結束，課綱如即將於數月後更新，舊教材之學習系統對於家長幾無購買之價值；況張○綺如需使用，則於購買至會考前之短時間內，應會密集使用，然依上訴人所提出 108 年 5 月之學習紀錄，僅有 13 分鐘，此有課程學習紀錄附卷可參，基此，益徵上訴人購買系爭教材，係為供張○瑄將來國中入學後使用。被上訴人稱也有人只距會考 1 週仍購買全部教材云云，有悖常情，並無可採。

- （二）次查，關於系爭教材之銷售過程，業經證人黃麗蘭證稱：108 年 4 月 24 日當天我有向上訴人說明大女兒可以用我們的教材來複習國中課程，小女兒要用 108 年課綱，但因為修正幅度不會很大，可以先預習，等 108 課綱出來後，被上訴人會更新內容，上訴人可以重新安裝，所以上訴人當天就有意願購買教材可讓兩個小孩一起使用，我不記得我展示什麼課程，但以我的經驗，我通常會展示小六銜接課程，讓小孩可以先在暑假預習，我有展示國一上學期一些簡單的數學課程，我們是有讓學員能用到國中三年畢業之條款等語，證人傅偉育：我有

承諾是我們的產品適用 2 個孩子，使用權是到張○瑄國三畢業的暑假等語，可見被上訴人推銷系爭教材之內容乃以讓張○瑄使用至國中畢業為主。在一般行銷手法，如購買人有意願時，均會加強其購買之誘因，使其下定決心利於成交，本件張○瑄就學使用之課綱依國家教育研究院將依原定作業期程於 108 年 5 月底前完成審查，並於 108 年 4 月 15 日、5 月 15 日分兩階段辦理公告，屆時各學習階段皆會有教科書可供學校選用等情，有上訴人提供之 108 年課綱資訊網頁等資料在卷可佐，被上訴人為提供學習教材之業者，自應較上訴人知悉，若要等待至新課綱正式公告、被上訴人就學習教材修改更新後再為交易，在此段時間內，購買人易於改變心意，是被上訴人業務員向上訴人說明現在購買可先交付舊教材供張○綺複習使用，應為給予之優惠之推銷手法，使上訴人增添現立即購買划算而堅定購買之決心，此由上訴人自承其決定購買乃因黃麗蘭突然說「姐姐要考會考，我問她一個問題，看她準備的怎樣，就詢問母系社會的原住民有哪些，姐姐回答噶瑪蘭族等等，他就說姊姊回答錯誤，沒有噶瑪蘭族，然後就展示該部分的系爭口訣」至明，但此並不影響兩造之間就上訴人所購買系爭教材之認知，應為供張○瑄學習至國中畢業之新課綱教材。

- (三) 上訴人主張被上訴人於 108 年 4 月 26 日前交付予上訴人之系爭教材為舊課綱，應係交付有重大瑕疵之物云云。承前所述，新課綱需於 108 年 5 月底始完成審查，

新課綱之輔助參考教材最早於 108 年 6 月才會在市場上流通，被上訴人於斯時當無可能交付新課綱之教材，而需於新課綱審查確定後，被上訴人再重新更換硬碟、講義、更新線上教材。另參酌黃麗蘭推銷系爭教材時，曾以原住民母系社會之民族系爭口訣測試張○綺對於會考準備及展示教材，張○綺因懷疑有誤查詢課本及就系爭教材上線尋找，上訴人即向被上訴人反應口訣中缺少噶瑪蘭族，此經證人黃麗蘭、張○瑄、張○綺證述明確，上訴人亦自承不諱，並有 LINE 對話紀錄可佐，張○綺係舊課綱之使用者，當時亦尚無新課綱，如何以新課綱測試張○綺？且張○綺返家後亦查詢舊課綱之課本質疑系爭教材內容正確性，另勾稽黃麗蘭前開所證其推銷系爭教材之過程，均足顯上訴人明知被上訴人於 108 年 4 月 26 日先交付尚未更新之舊課綱教材供其使用，新課綱教材於更新後始交付之，難謂被上訴人先交付之舊課綱教材為有瑕疵之物。基此，上訴人主張其得以被上訴人給付有瑕疵之物解除系爭契約，減少價金，自均無理由。

- （四）惟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。經查，系爭契約為上訴人收受傳單後，於 108 年 4 月 24 日由黃麗蘭推銷、報價後，於翌日（25 日）在便利商店簽立契約乙情，業經上訴人自承在卷，核與證人黃麗蘭、傅偉育證述相符，

應堪認定。是上訴人係受推銷而於便利商店之公共處所訂立系爭契約，應屬消保法第 2 條第 11 款之訪問交易。又承前所述，上訴人所欲購買之系爭教材內容為新課綱，被上訴人所交付舊課綱教材，應僅為附帶給予之優惠，而新課綱需於 108 年 8 月起更換新硬碟、寄送講義、更新系統始能取得，此經被上訴人自承在卷，故上訴人收取舊課綱之教材，難認已收受商品。上訴人既於收受前之 108 年 5 月 27 日向被上訴人為退貨訴求，應有解除契約之效果意思，並已將取得之硬碟與講義退還予被上訴人，依前開消保法之規定，系爭契約於斯時已解除。

- (五) 按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，由他方受領之給付物，應返還之；受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息，民法第 259 條第 1 款、第 2 款定有明文。上訴人主張被上訴人受領有 157,500 元之買賣價金，惟被上訴人自承於核准分期付款後即將價款權利轉讓仲信公司，自己取得 37 期每期 3,590 元買賣價金共 132,830 元。上訴人係於 109 年 6 月 22 日給付乃因仲信公司取得臺灣新北地方法院 109 年度重簡字第 33 號確定判決對上訴人強制執行剩餘 36 期買賣價金 129,240 元、24,670 元滯納金，此有判決書 1 紙、臺灣臺南地方法院 109 年度司執字第 34732 號執行案件卷宗影本在卷可佐，是被上訴人並未受領 24,670 元之滯納金，故上訴人依前開規定僅得請求被上訴人返還所受領之金額 132,830 元，及自 109

年 6 月 23 日起按週年利率百分之 5 計算之法定利率，逾此部分，不應准許。另上訴人主張因其解除契約，被上訴人受領 157,500 元為不當得利及因不當得利更有取得者，然被上訴人僅受領 132,830 元已如前述，是縱依民法第 179 條、第 181 條不當得利之法律關係，亦僅得請求被上訴人返還 132,830 元，附此敘明。另上訴人主張得依民法第 260 條為請求滯納金云云，惟就滯納金之收取，被上訴人並無構成損害賠償之事由，是上訴人此部分請求，亦難准許。

五、綜上所述，原告依民法第 259 條第 1 款、第 2 款之法律關係，請求被上訴人給付 132,830 元，及自 109 年 6 月 23 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息範圍內，應予准許，逾此範圍之請求，應予駁回。原審就上開應予准許部分判決上訴人敗訴，尚有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，應予廢棄改判如主文第 2 項所示。至於原審就不應准許部分為上訴人敗訴之判決，理由雖有不同，然結論無二致，仍應予維持，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提證據方法，經本院斟酌後認均不足以影響判決結果，自無逐一詳予論駁之必要。

【歷審判決字號字號】

臺灣高雄地方法院高雄簡易庭 109 年度雄簡字第 2431 號判決。

臺灣高雄地方法院 110 年度簡上字第 270 號判決。

【判決字號】

臺灣臺南地方法院 111 年度簡上字第 40 號判決。

判決日期：111 年 9 月 2 日。

【摘要】

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；前項但書合理例外情事，由行政院定之；通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效，消費者保護法第 19 條第 1 項、第 2 項、第 5 項分別定有明文。次按消費者保護法第 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，將排除該條項解除權之適用：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，通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 5 款亦有明定。則依上述規定，除於通訊交易有合理例外情事外，消費者應可無須說明理由及負擔任何費用或對價而解除契約。

又考量通訊交易本身的特性，買賣過程本身既係透過網際網路等非實體接觸方式完成，消費者以 e-mail 方式通知企業經營者解除契約，應已符合法定之「書面通知」形式，故足認消費者合法解除買賣關係。

【判決全文】

上 訴 人 仲信資融股份有限公司

被 上訴 人 施菁蓉

上列當事人間請求給付買賣價金事件，上訴人對於本院臺南簡易庭民國 110 年 12 月 29 日 110 年度南簡字第 1300 號第一審簡易判決提起上訴，於 111 年 8 月 16 日言詞辯論終結，本院判決如下：

《主文》

- 一、變更及追加之訴均駁回。
- 二、變更及追加之訴訴訟費用由上訴人負擔。

《事實及理由》

一、上訴人起訴主張

- (一) 被上訴人以分期付款買賣方式，向訴外人智擎公司訂購線上語文學習（下稱系爭課程），分期總價為 111,600 元，約定訂購期間自民國 109 年 12 月 1 日起至 112 年 11 月 1 日止，計 36 期，每期繳款金額為 3,100 元（下稱系爭買賣關係、系爭分期付款債權），因上訴人自智擎公司受讓系爭分期付款債權，並載於分期付款買賣約定書（下稱系爭買賣約定書）第 1 條，故系爭分期付款債權已由上訴人所取得。
- (二) 嗣被上訴人未繳付任何一期款項，顯已違反系爭買賣約定書第 8 條之約定，其餘未到期款項即視為全部到期，另依同條約定被上訴人尚須給付自遲延繳款日起至清償日止，按週年利率百分之 20 計算之遲延利息，以及每日按日息萬分之 5 約定利率計收之違約金。
- (三) 又被上訴人與智擎公司所簽訂之「FUNDAY 會員合約書」（下稱系爭合約）已載明買賣標的物是網路數位化

商品及服務，智擎公司所建置之網路數位教材平台、線上課程等乃智擎公司所屬智慧財產，具有著作權、版權等智慧財產權利，一旦學員網路帳號開通後即可無限制下載使用（包含試用、試看、試閱、試聽、試玩等），此情事亦為系爭合約第 17 條第 4 項所明訂。智擎公司已於 109 年 9 月 22 日先行開通會員帳號讓被上訴人登入使用體驗課程服務，再於同年月 23 日與被上訴人簽約，被上訴人已可於 1 日內無限制下載使用，甚至複製系爭課程。縱被上訴人於 109 年 9 月 30 日以 e-mail 之方式通知智擎公司取消購買，因系爭課程具有科技易複製的特性，被上訴人於網路帳號點選開通後即已能充分探知商品資訊，無法適用消費者保護法第 19 條第 1 項規定解除契約，而屬同條第 2 項之情形及通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 5 款所規範通訊交易解除權合理例外情形。

（四）縱然系爭合約第 7 條第 1 項規定給予被上訴人於會員期間起始日起 7 日內終止系爭合約之權利，惟亦須被上訴人先負擔相關費用即視訊課程 2 堂費用 2,000 元、平台費用 4,980 元、第三方金流解除協辦費 3,500 元及分期提前解除利息 25,400 元，共計 35,880 元後，始得終止系爭合約，被上訴人既未曾給付相關費用，難認系爭合約已自動終止或解除，系爭合約自仍有效存在。

（五）為此，依智擎公司與被上訴人間買賣契約及債權讓與之法律關係，提起本件訴訟等語，並於原審聲明：被上訴

人應給付上訴人 111,600 元，及自 109 年 12 月 1 日起至清償日止，按週年利率百分之 16 計算之利息。

(六) 並於本院第二審補稱：系爭合約第 7 條第 1 項前段終止部分雖屬無效，而得使被上訴人依消費者保護法第 19 條第 1 項規定取得解除權，然系爭合約第 7 條第 1 項後段、第 2 項約定被上訴人應給付已使用部分費用之條款仍屬有效，故被上訴人仍應給付視訊課程 2 堂費用 2,000 元、平台費用 4,980 元、第三方金流解除協辦費 3,500 元及分期提前解除利息 25,400 元，合計 35,880 元。

(七) 退步言之，縱認系爭合約第 7 條全部無效，系爭合約已經解除，系爭買賣關係自始不存在，惟被上訴人已使用前述課程，無法律上之原因而受領商品，爰追加依民法第 179 條不當得利請求權請求被上訴人返還 35,880 元利益，或依民法第 259 條第 1 款、第 6 款規定，請求被上訴人返還所受領之物之價額 35,880 元，請求就上述請求權基礎擇一為有利於上訴人之判決等語。

(八) 並於第二審上訴聲明：請求 1. 原判決廢棄。2. 被上訴人應給付上訴人 35,880 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

二、被上訴人則以

(一) 被上訴人於 109 年 9 月 23 日與智擎公司在網路上簽訂系爭合約、系爭買賣約定書，經智擎公司於 109 年 9 月 28 日通知被上訴人系爭課程已經開通，會員期間自 109 年 9 月 28 日起至 112 年 9 月 27 日止，為期 36 個月，而依被上訴人所購買之方案，共可使用之點數為 1140

點，該方案費用共 111,600 元，可分 3 年分期付款。被上訴人欲上課，須先於網路上登入智擎公司網站，始可使用智擎公司提供之線上視訊課程服務，再依被上訴人上課之課程類別及次數而扣點數。被上訴人於 109 年 9 月 28 日早上及 30 日早上各曾登入上一堂課後，旋即於 109 年 9 月 30 日下午以 e-mail 之方式通知決定取消購買系爭課程而解除系爭合約。

- （二）兩造並無簽訂任何買賣契約或有何其他法律關係，故上訴人請求被上訴人給付其買賣價金，實無理由。
- （三）被上訴人透過網路而與智擎公司訂立系爭合約，實為消費者保護法所規定之通訊交易。被上訴人已於上課後 7 日內以 e-mail 之方式通知智擎公司解除契約，被上訴人依消費者保護法第 19 條第 1 項及第 5 項等規定，自無須再對智擎公司給付或負擔任何費用對價，故智擎公司縱有讓與系爭分期付款債權給上訴人，亦已因被上訴人依法解除系爭合約而無任何債權可讓與，故上訴人向被上訴人請求給付系爭課程買賣價金並無理由。
- （四）智擎公司所販賣之系爭課程，為被上訴人得於會員期間內隨時登入線上視訊上課學習，並得於線上討論提問，屬非以有形媒介提供之數位內容，又參以其商品內容均需被上訴人於線上透過智擎公司提供之登錄系統始得登入進行上課或討論或提問，並非係被上訴人得以透過下載方式即時取得之內容，此亦與線上掃毒、轉帳或匯兌等一經提供即為完成之線上服務無關，故智擎公司所販賣系爭課程之實質內容，實與通訊交易解除權合理例

外情事適用準則第 2 條第 4、5 款規定之要件不相符，故系爭合約即非屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條所列情事，系爭合約第 7 條第 1 項與消費者保護法第 19 條第 1 項前段以及第 5 項等強制規定有違，上訴人本件請求為無理由。又依據通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條規定，縱認系爭合約是屬有合理解除權例外情事，然智擎公司就此既未對被上訴人為通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條所規定將排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權適用之告知，則智擎公司顯亦未盡法定之告知義務，則智擎公司即無適用該排除規定之餘地，故於被上訴人依法解除系爭合約後，智擎公司自亦無得向被上訴人請求買賣價金之權利，縱認上訴人受讓智擎公司系爭分期付款債權，上訴人向被上訴人請求該買賣價金，亦屬無據等語。

- (五) 並於本院第二審補稱：上訴人追加以系爭合約第 7 條第 2 項、民法第 179 條、第 259 條第 1 款、第 6 款規定為請求權基礎，追加不合法，被上訴人與智擎公司間買賣契約經合法解除後，上訴人自不得再依系爭合約第 7 條第 2 項請求被上訴人給付該等款項，且被上訴人既依消費者保護法第 19 條第 1 項規定合法解除系爭買賣關係，且無須負擔任何費用或對價，買賣契約溯及失效，則智擎公司即溯及無債權得以讓與上訴人。況依消費者保護法第 19 條第 1 項、第 5 項規定，違反該條項所為約定無效，智擎公司自不得再以民法第 179 條或民法第 259 條第 1 款、第 6 款規定請求被上訴人給付任何費用

或對價，上訴人自亦無從自智擎公司受讓依此等規定之債權，故上訴人請求被上訴人應給付上述費用、利息共計 35,880 元，即無理由等語，資為抗辯。

（六）並於本院第二審聲明：上訴及追加之訴均駁回。

三、原審判決駁回上訴人之訴，上訴人全部聲明不服，求為廢棄原判決，於本院第二審審理中減縮請求之金額，並另變更及追加系爭合約第 7 條第 1 項後段及第 2 項、民法第 179 條、第 259 條第 1 款、第 6 款規定為請求權基礎，並請求判決被上訴人應給付上訴人 35,880 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息；被上訴人則請求駁回上訴及追加之訴。

四、兩造爭執事項

（一）上訴人不爭執系爭合約第 7 條第 1 項前段終止部分無效，惟主張系爭合約第 7 條第 1 項後段及第 2 項應支付已使用之網路費用、課程費用、已拆封之物品費用仍應有效，並依該約定請求被上訴人給付視訊課程 2 堂：2,000 元、平台費用：4,980 元、第三方金流解除協辦費：3,500 元及分期提前解除利息 25,400 元，合計 35,880 元，是否有理由。

（二）如認系爭買賣契約已解除，上訴人得否依民法第 179 條請求被上訴人返還不當得利 35,880 元？

（三）如認系爭買賣契約已解除，上訴人得否依民法第 259 條第 1 款、第 6 款規定，請求被上訴人返還所受領之物之價額 35,880 元？

五、得心證之理由

(一) 被上訴人與智擎公司間系爭買賣關係業已解除，上訴人主張被上訴人應依系爭合約第 7 條第 1 項後段及第 2 項規定支付已使用之視訊課程 2 堂費用 2,000 元、平台費用 4,980 元、第三方金流解除協辦費 3,500 元及分期提前解除利息 25,400 元費用，合計 35,880 元，為無理由？

1. 被上訴人與智擎公司間系爭買賣關係為通訊交易，被上訴人於系爭課程開通 7 日內之 109 年 9 月 30 日以 e-mail 方式通知智擎公司表示決定取消購買課程，而系爭合約第 7 條第 1 項前段終止部分之約定，因違反消費者保護法第 19 條第 1 項規定，而依同條第 5 項規定無效等情，為兩造所不爭執。
2. 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；前項但書合理例外情事，由行政院定之；通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效，消費者保護法第 19 條第 1 項、第 2 項、第 5 項分別定有明文。次按消費者保護法第 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，將排除該條項解除權之適用：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，通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2

條第 5 款亦有明定。則依上述規定，除於通訊交易有合理例外情事外，被上訴人應可無須說明理由及負擔任何費用或對價而解除契約。

- 3.經查，上訴人雖主張智擎公司依系爭買賣關係所提供之系爭課程，屬於通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 5 款所定之情形，故應排除消費者保護法第 19 條第 1 項本文之適用云云，惟依系爭合約第 2 條、第 3 條約定，被上訴人於訂約時自智擎公司取得總使用點數為 1140 點，需依課程類別支付不同點數，始得使用該課程，而視訊課程錄影檔下載部分，僅有已上課部分，得於 7 個工作日後下載，未上課部分，則須扣 1 點始得下載，有系爭合約在卷可參，足見智擎公司所提供之系爭課程，須以價金所轉換成之點數按課程支付後，始得使用，與上訴人主張得由被上訴人一開通服務後即可無限制下載使用（包含試用、試看、試閱、試聽、試玩等）云云，顯然不符；次依系爭合約第 7 條第 2 項亦已規定各種課程及服務其計價之方式，益徵使用系爭課程均需逐一支付相關費用或點數，且使用次數、種類應屬可得計算；又依上訴人於本院第二審補充之主張，其既得明確計算出被告解除系爭買賣關係時，應支付網路平台費 4,980 元、已使用過的課程費用 2,000 元、委託智擎公司代辦解約之手續費 3,500 元等費用，足見系爭課程實無上訴人所主張被上訴人於開通服務後，即可無限制下載、複製任何

課程內容之情況甚明；況上訴人於本院第二審言詞辯論終結前，未能舉證證明被上訴人自 109 年 9 月 28 日系爭課程開通後至 109 年 9 月 30 日通知智擎公司解除系爭買賣關係時，究竟以其帳號登入、使用或下載系爭課程多少內容，亦未能舉證證明系爭課程是否確實為上訴人所主張之「一經提供即為完成之線上服務」，且上訴人又未能提出相關電磁紀錄或指明調查之方法，難認其主張系爭買賣關係合於通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 5 款所定情形乙情為可採。從而，上訴人主張系爭買賣關係應屬消費者保護法第 19 條第 1 項但書及通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 5 款所規定之情形，被上訴人於系爭課程開通後即不得於 7 日內無條件解除契約云云，自無可採。

- 4.據此，被上訴人依消費者保護法第 19 條第 1 項本文規定，於系爭課程 109 年 9 月 28 日開通後 7 日內，享有無條件解除系爭買賣關係之權利。嗣被上訴人於同年月 30 日以 e-mail 方式通知智擎公司「我決定取消購買課程」，核其真意應為解除系爭買賣關係。再者，考量通訊交易本身的特性，買賣過程本身既係透過網際網路等非實體接觸方式完成，被上訴人以 e-mail 方式通知智擎公司解除契約，且經智擎公司收受該解除契約之意思表示，且有 e-mail 往來之對話紀錄留存，此有被上訴人與智擎公司間 109 年 9 月 30 日 e-mail 截圖附卷可憑，應已符合法定之「書**

面通知」形式，故足認被上訴人已於 109 年 9 月 30 日以 e-mail 合法解除系爭買賣關係無訛。

5. 綜上，被上訴人與智擎公司間系爭買賣關係已於 109 年 9 月 30 日合法解除，其等間所訂之系爭買賣約定書、系爭合約應均自始、當然無效，被上訴人即無再依系爭合約第 7 條第 1 項後段規定給付相關費用之義務，而上訴人既自智擎公司受讓智擎公司對被上訴人之債權，應受被上訴人與智擎公司間契約關係之拘束，而不得再依系爭合約第 7 條第 1 項後段及第 2 項規定請求被上訴人給付相關費用。從而，上訴人依系爭合約第 7 條第 1 項後段及第 2 項規定請求被上訴人給付 35,880 元，為無理由，應予駁回。

（二）上訴人依民法第 179 條、第 259 條第 1 款、第 6 款規定，請求被上訴人給付 35,880 元，應均無理由。

1. 按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同；契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：一、由他方所受領之給付物，應返還之；六、應返還之物有毀損、滅失或因其他事由，致不能返還者，應償還其價額，民法第 179 條、第 259 條第 1 款、第 6 款分別定有明文。
2. 經查，被上訴人依消費者保護法第 19 條第 1 項規定享有無條件解除系爭合約之權利，且業已合法解除

系爭買賣關係，業如前述，而消費者保護法為特別規定，自應優先於民法而適用，則依消費者保護法第 19 條第 1 項本文規定，被上訴人就解除契約時已使用之部分系爭課程，依法本即無須負擔任何費用或對價，況上訴人主張之視訊課程 2 堂費用 2,000 元、平台費用 4,980 元、第三方金流解除協辦費 3,500 元及分期提前解除利息 25,400 元費用項目，均為其自行列舉之金額，且就視訊課程 2 堂費用 2,000 元部分，上訴人並未以電磁紀錄或相關證據舉證證明被上訴人確實因此課程而獲有或受領此金額之利益；至平台費用 4,980 元、第三方金流解除協辦費 3,500 元與分期提前解除利息 25,400 元部分之計算依據，尚乏證據證明，縱就平台費用 4,980 元部分於系爭合約第 7 條第 2 項有所記載，惟上列各項目，均難認屬於被上訴人之所受利益或受領之給付物。是以，上訴人依上述規定請求被上訴人應支付已使用之視訊課程 2 堂費用 2,000 元、平台費用 4,980 元、第三方金流解除協辦費 3,500 元及分期提前解除利息 25,400 元費用，共 35,880 元，應屬無據，自應駁回。

六、綜上所述，上訴人於原審主張依系爭買賣關係及債權讓與之法律關係請求給付買賣價金，及於本院第二審變更及追加依系爭合約第 7 條第 1 項後段及第 2 項，及民法第 179 條、第 259 條第 1 款、第 6 款規定，請求被上訴人應給付 35,880 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週

年利率百分之 5 計算之利息，應均無理由。原審駁回上訴人之訴，經核並無不合；上訴意旨指摘原判決不當，並變更及追加上開請求，均為無理由，其變更及追加之訴應予駁回。

【歷審判決字號】

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭 110 年度南簡第 1300 號判決。

臺灣臺南地方法院 111 年度簡上字第 40 號判決。

【判決字號】

臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重小字第 2937 號
判決。

【摘要】

行政院依消保法第 19 條第 2 項規定訂定「通訊交易解除
權合理例外情事適用準則」，主張通訊交易有合理例外情事之
企業經營者須負舉證責任。

【判決全文】

原 告 ○○○
被 告 ○○○即○○實業社

《主文》

被告應給付原告新臺幣壹仟捌佰捌拾元。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。

《理由要領》

一、原告起訴主張：其於 111 年 2 月 23 日在被告網路商店下
訂單購買連身洋裝，後經被告告知商品斷貨，詢問原告是
否換貨，原告選擇換成購買針織上衣連身洋裝（下稱系爭
洋裝），價金 1,880 元已付清，而原告於同年 3 月 1 日收
受系爭洋裝後，發現該洋裝實品與被告提供的商品圖片落
差甚大，且該洋裝裙長實測只有 109 公分，與被告提供的
119 公分資訊，差了 10 公分，明顯屬於瑕疵商品，原告
乃於同年 3 月 4 日在臉書向被告反應要退貨，可知原告已

於 7 日鑑賞期（指猶豫期間）內表示退貨，詎被告竟拒絕退還價金 1,880 元。為此，爰依消費者保護法（下稱消保法）第 19 條規定解除契約後之法律關係，提起本件訴訟，並聲明請求：如主文第 1 項所示等事實。

二、被告則求為判決駁回原告之訴，並辯稱：消費者於被告商店之官網下訂單時，提交之訂單必須同意被告網站的服務條款及隱私政策，因此原告下訂單訂購洋裝時，一定看過服務條款及隱私政策，而於被告之服務條款跟隱私政策中，已告知原告，本件交易為網路代購行為，屬於客製化給付，故不適用消保法有關 7 日鑑賞期之規定，無法提供退貨、退款等情。

三、本院得心證之理由如下

（一）按「通訊交易：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。」消保法第 2 條第 10 款定有明文。次按「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七日內，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。前項但書合理例外情事，由行政院定之。」「企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五日內，返還消費者已支付之對價。」同法第 19 條第 1、2 項、第 19 條之 2 第 2 項亦分別有明文。其立法目的係因通訊交易或訪問交易通常是在消費者無法詳細判斷或

思考之情形下，而使消費者購買不合意或不需要之商品，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。而此給予買方消費者訂約後於一定期間不附理由解除契約之權利，乃為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。

(二) 本件兩造並不爭執系爭洋裝為原告透過被告網路商店向被告所購得，顯見兩造訂立買賣契約時，原告並無從檢視系爭洋裝之實體，是以本件買賣關係屬於消保法第 2 條第 10 款所定之通訊交易無訛。又本件被告亦不爭執原告於 3 月 1 日收受系爭洋裝後，已於同年 3 月 4 日在臉書向被告表示退貨（有解除契約之意），此有原告提出之臉書對話截圖在卷可稽，足認原告以書面向被告表示解除契約係於收受系爭洋裝後 7 日內為之，符合前述消保法第 19 條第 1 項所定 7 日猶豫期間之規定，則兩造間就系爭洋裝訂立之買賣契約業經原告合法解除，原告自得依消保法第 19 條之 2 第 2 項規定，請求被告返還購買系爭洋裝所支付之對價 1,880 元。

(三) 又行政院依消保法第 19 條第 2 項規定訂定之「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條固規定：「本法第 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。」等情，**然須由主張通訊交易有合理例外情事之企業經營者負舉證責任**。本件被告雖辯稱：本件交易為網路代購行為，屬於客製化給付，故不適用消保法有關 7 日鑑賞期之規定，無法提供退貨、退款等情。然何以被告為本件系爭洋裝之代購業者，被告並未舉證證明之，且觀原告支付價金後被告開立之統一發票，其上載明被告為出賣人，顯見被告並非系爭洋裝之代購業者。又依被告之提出與原告間之網路交易資訊，復無法認定原告所購買之系爭洋裝屬於客製化給付商品，因此本件兩造間之交易無前開合理例外情事，不能排除消保法第 19 條第 1 項解除權之適用。

四、從而，原告依消保法第 19 條第 1 項規定解除本件買賣契約後，依同法第 19 條之 2 第 2 項規定，請求被告給付 1,880 元，為有理由，應予准許。

【歷審判決字號】

臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重小字第 2937 號判決。

【判決字號】

臺灣臺北地方法院 111 年度消小上字第 2 號判決。

判決日期：111 年 11 月 10 日。

【摘要】

消保法第 2 條第 11 款「訪問交易」之文義及目的解釋，訪問交易實具有「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」之特性。判斷標準應係企業經營者是否係應消費者之「邀請」而至特定地點行銷。企業經營者倘未經民眾邀約，誘使民眾前往其營業處所，並趁機推銷商品，契約成立時，亦無同類商品可供比較，而民眾在無心理準備下所生之交易行為，即屬訪問交易。

【判決全文】

上訴人 奇亭企業有限公司

被上訴人 陳易佐

上列當事人間返還訂金事件，上訴人對於中華民國 111 年 2 月 18 日本院臺北簡易庭 110 年度北消小字第 12 號判決提起上訴，本院判決如下：

《主文》

一、上訴駁回。

二、第二審訴訟費用新臺幣 1,500 元由上訴人負擔。

《理由》

一、上訴意旨略以：消費者保護法（下稱消保法）第 19 條之訪問交易，其判斷重點在於消費者是否在毫無心理準備下被推銷，而無考慮締約與否之機會。消費者進入家具展之

展覽館參觀購買商品，因有諸多不同商家產品可供消費者挑選、比較，未使消費者在毫無預期之心理狀態下被推銷，自非屬訪問交易，無消保法第 19 條之適用。本件被上訴人受家具展廣告吸引而至家具展覽參觀，並非毫無心理準備而與上訴人簽立契約，故不可逕認屬訪問交易，原審認兩造間成立訪問交易，適用法律有所違誤，爰提起上訴等語，並聲明：原判決廢棄

二、本件未經言詞辯論，故無被上訴人之聲明或陳述。

三、本件上訴人提起上訴，主張本件不適用消保法第 19 條規定，原判決逕予適用，有判決違背法令之情事，經核上訴意旨形式上符合前開小額程序之上訴合法要件，其提起上訴要屬合法，先予敘明。

四、經查：

（一）按消保法之「訪問交易」，係指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約，消保法第 2 條第 11 款規定甚明。次按，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，消保法第 19 條第 1 項前段定有明文。由此可見，訪問交易規範之重點在於「未經邀約」前往消費者住居所、工作場所或公共場所等場所推銷，消費者就此突如其來之情境，因心理並無預先準備，即可能在欠缺深思熟慮之情形下，囿於企業經營者之行銷手法而與之締結契約，故消保法特別就此等情形制定 7 日之猶豫期間規定。

- (二) 復參諸消保法第 2 條第 11 款之立法理由，載明：「…另參考歐盟指令『2011/83/EU』第 2 條第 8 款及日本『特定商事交易法』第 2 條第 1 項等外國立法例，其類似我國『訪問買賣』概念之名詞定義中，均包括商品及服務，爰修正名詞及定義。另在『工作場所』或『公共場所』從事推銷，均為我國實務所常見，爰參考德國民法第 312 條第 1 項規定，於定義中增列『工作場所』及『公共場所』。…」等語，可見該條之立法目的係考量此種交易型態迥異於企業經營者傳統上在店鋪進行銷售而與消費者訂立買賣契約，而現代社會商品促銷方式多元，提供之折扣優惠生動誘人，訪問交易之買受人通常欠缺事前準備及預期之心理狀態，囿於企業經營者之促銷技巧、手段，在未深思熟慮情況下即與企業經營者訂立契約，為貫徹保護消費者之權益、促進國民消費生活之安全，特別立法規範訪問交易之情形。
- (三) 綜合前開消保法第 2 條第 11 款「訪問交易」之文義及目的解釋，訪問交易實具有「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」之特性。又上開消保法第 2 條第 11 款所謂「未經『邀約』」，非指待相對人為承諾而成立契約之「要約」，故即使消費者對企業經營者為要約之意思表示，經企業經營者承諾而成立契約，亦不當然非屬消保法第 2 條第 11 款之訪問交易，判斷標準應係企業經營者是否係應消費者之「邀請」而至特定地點行銷。例如公司行號邀請書商至公司內舉辦書籍特賣會，公司行號不僅對於展覽之地點具有實質管領力，對於書商展覽之書

籍類型、折扣數額亦有一定認知，公司就上開資訊一般而言亦會通知員工，故公司行號員工如與書商成立買賣契約，難認屬於買賣之訪問交易。

- （四）至於企業經營者自行在特定場所舉辦展覽、特賣會或其他活動，誘使消費者至其預先安排行銷之處所，固然係由消費者自己主動前往行銷地點，惟該地點非消費者邀請企業經營者到場，消費者對於行銷處所展覽、推銷之物品、價格無法完全預料，並預作查詢、比價之準備，囿於時間、資訊及行銷場所氛圍、情境之心理因素，消費者亦未必得以審慎思考，即可能因現場行銷手法而驟然簽立契約，此情形則與企業經營者「未經邀約」前往公共場所推銷無異。故消費者因企業經營者之要約引誘，至企業經營者預先安排之特定行銷場所與之締結契約，屬於消保法第 2 條第 11 款之「訪問交易」，至為明確。

- （五）本件被上訴人於民國 110 年 9 月 30 日，在網路報名參加「2021 臺北國際夏季暨秋季聯合旅展」、「第 22 屆新世紀家具精品大展」（下合稱系爭展覽），並於同年 10 月 3 日至世貿一館參觀系爭展覽，經訴外人即上訴人銷售人員林英方推銷，於同日以新臺幣（下同）72,000 元之價格，訂購沙發、床頭、床頭櫃、後掀床等家具（下稱系爭家具），並給付訂金 22,000 元乙情，為兩造所不爭執，且有電子郵件、訂購單、信用卡簽帳單、LINE 對話紀錄為憑；觀諸前開訂購單之內容，僅記載購買之品項名稱，其餘顏色、金額欄均為空白，被上訴人於

110 年 10 月 3 日訂購系爭家具後，復以通訊軟體請林英方傳送型錄，經林英方於同年月 5 日後陸續傳送型錄照片予被上訴人，堪信被上訴人係因上訴人於網路之要約引誘而前往系爭展覽，且囿於時間、資訊及行銷場所氛圍、情境之心理因素，因現場上訴人推銷人員之推銷而訂購系爭家具，尚未確定購買之家具型號、樣式、顏色等具體內容甚明，故兩造間所簽立之買賣契約，符合「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」之情形，依上開說明，該契約自屬上訴人未經邀約前往公共場所推銷之「訪問交易」無疑。

- (六) 上訴人雖以行政院消費者保護委員會 98 年 11 月 12 日消保法字第 0980010203 號函釋為據，主張於家具展覽中銷售家具並非訪問交易云云。惟觀諸上開函釋內容，載明：「…二、…企業經營者倘未經民眾邀約，誘使民眾前往其營業處所，並趁機推銷商品，契約成立時，亦無同類商品可供比較，而民眾在無心理準備下所生之交易行為，即屬訪問買賣；至於消費者於旅展、婚紗展或美食展等大型展覽所為之買賣行為，如消費者因企業經營者之邀約或廣告而主動至會場，而與前開定義不符者，則無法依消保法第 19 條規定於收受商品後 7 日內解除契約，…」等語，足見消費者於大型展覽所為之買賣行為，不必然非屬消保法第 19 條之訪問交易，尚須依函釋所載定義具體判斷。況本院依憲法第 80 條所明定法官依據法律獨立審判，並參諸釋字第 137 號、第 216

號解釋意旨，本得依據法律表示不同見解，不受前開函釋之拘束，故上訴人以前揭情詞置辯，難認有據。

五、綜上所述，被上訴人因上訴人之要約引誘，至上訴人預先安排之系爭展覽行銷場所與之締結契約，且符合「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」之情形，自屬消保法第 2 條第 11 款之「訪問交易」，而有消保法第 19 條第 1 項之適用。原判決以兩造間成立訪問買賣，認定被上訴人得依消保法第 19 條第 1 項前段規定解除買賣契約，並依民法第 259 條第 2 款規定，請求上訴人返還訂金，經核無違背法令之情事。上訴人求予廢棄改判，依其上訴意旨足認上訴為無理由，爰不經言詞辯論，逕以判決駁回。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 110 年度北消小字第 12 號判決。

臺灣臺北地方法院 111 年度消小上字第 2 號判決。

第四節 消費資訊之規範

第二十二條（廣告內容真實義務）

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

【判決字號】

最高法院 111 年度台上字第 1938 號判決。

判決日期：111 年 9 月 21 日。

【摘要】

陳立偉 2 人於事實審一再主張依照消保法第 22 條規定，太子建設公司應擔保廣告之真實性，且該廣告構成契約之一部分，有違約時，應負債務不履行之損害賠償責任，能否謂陳立偉 2 人非主張太子建設公司應負消保法第 22 條所定企業經營者之賠償責任，而有依消保法規定提起消費訴訟之意思，若原審認其主張或陳述未明，亦應令其為補充陳述。

原審未予闡明，逕以消保法第 22 條規定僅在認定太子建設公司依買賣契約所應負之出賣人責任，並非消保法之請求權基礎，而為不利陳立偉 2 人之認定，尚嫌速斷。

【判決全文】

上訴人 陳立偉
羅瑞姬

上訴人 太子建設開發股份有限公司（下稱太子建設公司）

上列當事人間請求損害賠償事件，兩造對於中華民國 111 年 4 月 6 日臺灣高等法院第二審判決（110 年度消上字第 8 號），各自提起上訴，本院判決如下：

《主文》

原判決除假執行部分外廢棄，發回臺灣高等法院。

《理由》

一、本件上訴人陳立偉、羅瑞姬（下稱陳立偉 2 人）主張：伊於民國 93 年 12 月 28 日，與對造上訴人太子建設公司簽訂房屋土地買賣合約書（下稱系爭合約），買入該公司「太子美麗殿」建案（下稱系爭建案）所屬，坐落臺北市○○區○○段 00 之 0 地號土地及其上同區○○○路 00 號 8 樓建物（下稱系爭房地）。太子建設公司明知系爭房地位於都市計畫案之大彎北段商業區，不得作住宅使用，竟利用廣告包裝成住宅，使伊誤認而購買，已構成不完全給付。106 年伊陸續遭臺北市政府都市發展局（下稱都發局）以違規使用裁罰，及研議需繳納回饋金始能合法作住宅使用，造成伊受有以回饋金數額新臺幣（下同）239 萬 1,911 元計算之損失。另太子建設公司違反消費者保護法（下稱消保法）第 22 條規定為不實廣告，依同法第 51 條規定應給付 1 倍懲罰性賠償金等情。爰依民法第 359 條、第 179 條或民法第 227 條規定擇一，及消保法第 51 條規定，求為命太子建設公司給付 478 萬 3,822 元，及自起訴狀繕本

送達翌日起算法定遲延利息之判決。

二、太子建設公司則以：陳立偉 2 人買受前已瞭解系爭房地坐落於商業區，無法作住宅使用，伊不負瑕疵擔保或不完全給付責任。相關廣告內容僅要約引誘，非契約一部分。陳立偉 2 人於 94 年受領系爭房地後，怠於檢查與通知，視為承認所受領之物，價金減少請求權亦罹於 5 年時效，不得再依不完全給付請求損害賠償。臺北市府研議中之回饋金與建物價值有無減損係屬二事，陳立偉 2 人尚未繳納回饋金而受有實際損害，不得請求懲罰性賠償金等語，資為抗辯。

三、原審廢棄第一審所為駁回陳立偉 2 人請求給付 239 萬 1,911 元本息部分之判決，改判太子建設公司如數給付，其餘部分判予維持，駁回陳立偉 2 人其餘上訴，是以如下理由，為其判斷之基礎：

- (一) 陳立偉 2 人於 93 年 12 月 28 日簽訂系爭合約，向太子建設公司購入並於 94 年 3 月 28 日點交之系爭房地，因位於大彎北段都市計畫商業區，不得移作住宅使用，陳立偉 2 人因此遭都發局開罰在案等情，為兩造所不爭。
- (二) 稽諸銷售海報、照片、建案說明、建材設備表，及現場 58 坪及 72 坪實品屋照片等件，可見系爭建案廣告、文宣有意導引一般消費大眾可作住宅使用。又參諸系爭房地之家具配置參考圖及兩造補充協議之註記，堪認太子建設公司所提供之出售標的及履約條件，均足讓陳立偉 2 人相信系爭房地可供住宅使用。再依證人鄭碧君、王雅寬、金慶柏、陳鳳嬌、殷其欣、林書帆、林莉婷證述

，系爭建案管線定位、裝潢俱全，銷售人員提供自用住宅稅率申請書，及依系爭合約附件(八)住戶管理規約、太子美麗殿管理辦法同意書，管理費之收取區分店面及住家，暨陳立偉 2 人交屋後即遷設戶籍自住使用，並申辦房屋稅及地價稅適用自用住宅稅率等各情，堪信不論是廣告內容或對系爭房地之定位，太子建設公司均以供自用住宅之標的與陳立偉 2 人簽約，陳立偉 2 人亦係相信可供住宅使用而購買。

- (三) 觀銷售人員藍碧君、藍凱綸之證述，對商業區是否得作為住宅使用一知半解，如何期待能告知消費者正確資訊，證人朱志桓證述使用執照之立板放在櫃檯上，陳立偉 2 人能否留意？縱陳立偉 2 人簽約前知悉使用分區為商業區，惟商業區非必不得作住宅使用，陳立偉 2 人既受銷售人員與廣告影響，難論其主觀上知悉無法作為住宅使用。又系爭合約第 23 條第 5 款關於「…並不適用自用住宅優惠貸款」等貸款條件之限制，無法要求陳立偉 2 人須知悉或聯想系爭房地無法為住宅使用。況太子建設公司身為知名且大型建設公司，未提供相關說明，任由銷售人員傳遞錯誤訊息，甚現場營造豪宅氛圍吸引消費者購買，再於交屋單上夾藏「自點交日起由本人使用『營業』」等語，顯未盡完整、誠信告知義務。再系爭建案為先建後售，有裝修完成之實品屋，現場廣告及相關建案說明，及締約時所提供作為住家使用之服務，均足使人相信廣告內容符合作為住家使用，太子建設公司未於系爭合約指出「廣告僅供參考」，

不得以系爭合約第 30 條約定作為卸責之依據。

(四) 系爭房地無法作住宅使用，與廣告不符，陳立偉 2 人至 106 年收受臺北市政府開罰通知始知上情，其主張因可歸責太子建設公司事由，致給付不符債務本旨，應負債務不履行損害賠償責任，核屬有據。太子建設公司抗辯應優先適用物之瑕疵擔保，及系爭房地之瑕疵於契約成立時已存在，不得依不完全給付之規定請求，並無可取。又本件既准陳立偉 2 人依民法第 227 條規定請求，則無民法第 356 條從速檢查及通知義務、第 365 條除斥期間規定之適用，併就其依民法第 359 條規定為請求部分，不再審究。

(五) 系爭房地無法作住宅使用遭都發局開罰，及臺北市都市計畫委員會（下稱都計會）決議通過，就大彎北段商業區住宅問題，以繳納回饋金方式，允許放寬作為住宅使用許可機制，目前每坪定為 5.21 萬元，待內政部審議，陳立偉 2 人因太子建設公司不完全給付而非法使用房屋，確實受有「系爭房地無法合法作為住宅使用」之損害，因已證明受有損害，僅因客觀上不能證明其數額或證明顯有重大困難，陳立偉 2 人以目前回饋金每坪 5.21 萬元，系爭房地為 151.78 m²計算，作為該損害之依據，而請求 239 萬 1911 元，應予准許。

(六) 按消保法第 51 條「依本法所提之訴訟」規定，係指依消保法規定提起之訴訟，並不及其他法律規定所提起之訴訟。本件陳立偉 2 人是依民法第 227 條第 1 項、第 359 條規定作為請求權基礎，並未依消保法所定之訴訟標的

提起訴訟。至消保法第 22 條規定，僅在認定太子建設公司依買賣契約所應負出賣人責任，並非消保法之請求權基礎。陳立偉 2 人依消保法第 51 條規定，請求判賠懲罰性賠償金，並無理由。

（七）綜上，陳立偉 2 人依民法第 227 條第 1 項規定，請求太子建設公司給付 239 萬 1911 元本息，為有理由，逾此部分之請求，為無理由，不應准許。

四、本院廢棄原判決之理由

（一）關於太子建設公司上訴部分

1. 按因可歸責於債務人之事由所致之不完全給付，有瑕疵給付及加害給付兩種，瑕疵給付，僅發生原來債務不履行之損害，可分別情形，如其不完全給付之情形可能補正者，債權人可依給付遲延之規定行使權利；如其給付不完全之情形不能補正者，則依給付不能之規定行使權利。此觀民法第 227 條第 1 項規定自明。次按當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，固為民事訴訟法第 222 條第 2 項所明定。惟法院仍須就當事人有無不能證明其損害數額，或證明顯有重大困難，及足以證明損害數額之各種具體客觀情況，詳予調查審酌，並說明得心證之理由。
2. 查系爭房地無法作住宅使用問題，已經都計會決議通過，以繳納回饋金方式，允許放寬作為住宅使用許可機制，為原審認定之事實。陳立偉 2 人於事實

審亦曾主張系爭房地日後可經由繳納回饋金方式就地合法作住宅使用。倘系爭房地不能供住宅使用，應由太子建設公司負不完全給付責任非虛，則其不完全給付情形，可否補正？若可補正，有無限期命補正？尚待釐清，此攸關陳立偉 2 人得否依給付遲延或給付不能規定行使權利之判斷。原審就此未予詳究說明，逕依民法第 227 條第 1 項規定為不利太子建設公司之論斷，尚有可議。

3. 次查陳立偉 2 人於事實審係主張其受有系爭房地不能合法居住使用所產生價值減損之損害，回饋金額相當於該價差，乃以回饋金作為損害之計算方式。可見陳立偉 2 人是以都計會決議通過繳納回饋金之數額，為其損害數額之證明，且不動產交易價值減損之數額，非不得經由不動產估價師或其他專業人員鑑價為之，陳立偉 2 人於原審亦曾陳述如認計算損害賠償依據不足，考慮聲請不動產估價師就該價差為鑑定，似見系爭房地無法作住宅使用之損害，並無不能證明或證明顯有重大困難之情。乃原審未詳予調查審酌，亦未說明有何不能證明或證明顯有重大困難情事之理由，遽依民事訴訟法第 222 條第 2 項規定，而為上訴人不利之判斷，亦有未合。

（二）關於陳立偉 2 人上訴部分

1. 按法院應依職權適用法律，不受當事人法律上主張之拘束。又審判長應注意令當事人就訴訟關係之事實及法律為適當完全之辯論，並應向當事人發問或

曉諭，令其為事實上、法律上陳述或為其他必要之聲明及陳述，其所聲明及陳述有不明瞭或不完足者，應令其敘明或補充之。民事訴訟法第 199 條第 1 項、第 2 項定有明文。

2. 查陳立偉 2 人於事實審一再主張依照消保法第 22 條規定，太子建設公司應擔保廣告之真實性，且該廣告構成契約之一部分，有違約時，應負債務不履行之損害賠償責任，能否謂陳立偉 2 人非主張太子建設公司應負消保法第 22 條所定企業經營者之賠償責任，而有依消保法規定提起消費訴訟之意思，若原審認其主張或陳述未明，亦應令其為補充陳述。原審未予闡明，逕以消保法第 22 條規定僅在認定太子建設公司依買賣契約所應負之出賣人責任，並非消保法之請求權基礎，而為不利陳立偉 2 人之認定，尚嫌速斷。
3. 末查，消保法第 51 條於 104 年 6 月 17 日修正將懲罰性賠償金提高，且無溯及適用規定。本件是否應適用修正前之規定，案經發回，宜併注意。

【歷審判決字號】

臺灣臺北地方法院 108 年度消字第 43 號判決。

臺灣高等法院 110 年度消上字第 8 號判決。

最高法院 111 年度台上字第 1938 號判決。

第四章 行政監督

第三十七條（地方主管機關之損害公告）

直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

【判決字號】

臺北高等行政法院 111 年度簡上字第 142 號判決。

判決日期：112 年 5 月 31 日。

【摘要】

上訴人既開放系爭場地予飛行傘傘友入場使用，無論有無向使用者收費，均已該當消保法所稱之企業經營者，而在系爭場地從事無動力飛行傘活動之民眾即係以消費為目的而接受服務之消費者，彼此間就該等服務所發生之法律關係，自該當於消費關係而受消保法之規範甚明。

上訴人前已因未能提供可合理期待安全性之系爭場地，經被上訴人以前處分命立即停止提供無動力飛行傘運動之服務至改善完成為止，而上訴人迄至系爭意外事故發生時，仍未完成合法場地之申請許可。陳君於系爭意外事故發生當天，因上訴人開放系爭場地而進入該處從事無動力飛行傘活動，堪認已形成有損害包括陳君在內之消費者之生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞之情形。上訴人明知系爭場地未領有合法許

可證明，卻仍持續開放系爭場地供飛行傘傘友使用，所為顯然已該當消保法第 37 條之對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急之要件。無論陳君是否係出於其他自然因素包括疑因心血管疾病死亡，均已無礙上訴人所為提供系爭場地供民眾從事無動力飛行傘活動之行為違反消保法第 7 條第 1 項、第 36 條、第 37 條之規定。

【判決全文】

上 訴 人 上昇飛行傘有限公司

被 上訴 人 新北市政府

上列當事人間消費者保護法事件，上訴人對於中華民國 111 年 5 月 5 日臺灣新北地方法院 111 年度簡字第 1 號行政訴訟判決，提起上訴，本院判決如下：

《主文》

上訴駁回。

上訴審訴訟費用由上訴人負擔。

《理由》

一、訴訟概要

（一）緣上訴人於新北市萬里區提供場地（下稱系爭場地）供人進行無動力飛行傘運動，而於民國 109 年 10 月 4 日提供服務時，疑似因飛行傘載飛員操作不當或氣候因素，未能降落於原定之降落場，而降落於備降場，當時造成消費者身體受有傷害，經被上訴人以其未能提供可合理期待安全性之降落場而有損害消費者生命、身體安全為由，而以 109 年 10 月 20 日新北府教體字第

1093551817 號函（下稱前處分）命上訴人立即停止提供無動力飛行傘運動之服務至改善完成為止，上訴人不服提起訴願，經教育部以 110 年 2 月 25 日臺教法(三)字第 1090173518 號訴願決定（下稱前訴願決定）駁回確定在案。

- （二）嗣上訴人於 109 年 11 月 20 日函送相關資料申請籌設合法飛行場，經新北市政府體育處（下稱體育處）以 110 年 3 月 26 日新北體全字第 1103543063 號函（下稱 110 年 3 月 26 日函）請上訴人依所附審查意見彙整表提送相關資料文件及依「新北市都市計畫保護區農業區土地使用審查要點」及其附表規定辦理；惟因涉及非都市土地使用規定，於土地適用法規修正前，上訴人仍未完成合法飛行場地申請。
- （三）詎上訴人於系爭場地之降落場域尚未改善至合法之情況下，仍繼續開放系爭場地予無動力飛行傘友進行飛行使用。嗣訴外人陳漢曜（下稱陳君）於 110 年 7 月 17 日使用上訴人之系爭場地進行無動力飛行運動時，發生墜落死亡之意外事故（下稱系爭意外事故），被上訴人旋於同日進行實地勘查，認上訴人未能提供合法且可合理期待安全性之飛行場服務，造成消費者之死亡，乃依消費者保護法（下稱消保法）第 37 條、第 59 條及新北市政府處理違反消保法及新北市消費者保護自治條例事件裁罰基準（下稱新北消保裁罰基準）附表一第 8 項次規定，以 110 年 7 月 27 日新北府教體字第 1103547735 號函（下稱原處分），命上訴人立即停止提

供無動力飛行運動相關服務（含商業雙人載飛、單人飛行及飛行場使用），並處上訴人罰鍰新臺幣（下同）30萬元。上訴人不服原處分而提起訴願，經教育部以110年10月28日臺教法（三）字第1103547735號決定（下稱訴願決定）訴願駁回，上訴人仍不服，提起行政訴訟，嗣經臺灣新北地方法院（下稱原審）以111年度簡字第1號行政訴訟判決（下稱原判決）駁回，上訴人仍不服，遂提起本件上訴。

二、上訴意旨略以

- （一）上訴人自被上訴人以前處分命停止營業後，即無提供系爭場地為服務飛行之營業行為，亦因無法開放系爭場地供不特定消費者或俱樂部會員使用，故暫停收取會員之年繳會費。110年7月17日使用系爭場地者有4人，均為飛行傘傘友，上訴人僅是基於飛行傘傘友情誼，無償提供系爭場地予渠等自由使用，並無開放予不特定之人消費使用之情形，即無營業之情事。被上訴人認定事實有誤，所為之原處分即屬違法而應予撤銷。
- （二）陳君於系爭意外事故當天之死亡原因，業經臺灣基隆地方檢察署檢察官相驗及法醫檢驗結果，認乃其自身心血管疾病之心臟麻痺所致，與飛行運動及系爭場地全然無關。則被上訴人以陳君之死亡與上訴人未能提供合法且合理期待安全性之飛行場服務係具有相當因果關係之認定，即與事實不符，原處分率爾以消保法及新北消保裁罰基準等規定對上訴人裁處罰鍰，即有適用法規錯誤之違誤，應予撤銷。原審未明其法規意旨與要件而駁回

上訴人之訴，即有判決適用法規不當及判決理由矛盾之當然違背法令之情形。

- (三) 縱認上訴人於系爭意外事故發生之日有提供系爭場地予飛行傘傘友進行無動力飛行運動之行為屬營業行為，然陳君之死因係來自自身心臟麻痺，核與上訴人所提供之系爭場地是否有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，抑或是取得許可經營全然無因果關係。本件上訴人於 110 年 7 月 17 日提供系爭場地是否有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，抑或是否取得許可經營，與該傘友陳君之死亡間並無正當關聯性，要無被上訴人所稱「未能提供合法且合理期待安全性之飛行場服務，卻造成消費者死亡，具有相當因果關係」之情形，上訴人所違反者應係消保法第 58 條，且為第 1 次違規，依新北消保裁罰基準第 2 點第 1 項附表 1 第 7 項次，並酌以行政罰法第 18 條第 1 項規定，被上訴人應僅能對上訴人處以 6 萬元罰鍰，方屬符合法定事實要件，原處分既錯誤適用法規，原審未查而予以維持，自非適法。

(四) 聲明

1. 原判決廢棄。
2. 上廢棄部分，訴願決定及原處分關於 30 萬元罰鍰部分均撤銷。
3. 第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。

三、被上訴人答辯略以

- (一) 上訴人明知系爭場地尚未取得合格飛行場地證明，且前

於 109 年 10 月 4 日有消費者使用上訴人提供之無動力飛行傘運動服務時，因上訴人提供使用之系爭場地管制區標示並不明顯、出席教練未明確標示外，上訴人所稱之「備降場」，除鄰近馬路、電線桿且沙灘上有案外業者之造型物，致消費者於該地區降落易受教練經驗、技術或風向影響，而不具備當前無動力飛行傘運動專業水準可合理期待之安全性，致生意外事故，業經被上訴人以前處分命上訴人停止提供無動力飛行傘運動之服務至改善完成為止。惟上訴人迄未改善系爭場地不合法之缺失，且於系爭場地未完成合法飛行場地申請之情形下，仍繼續提供系爭場地予飛行員使用，且收取 1 年 2,500 元或 1 日 200 元之場地清潔費，並於 110 年 5 月 8 日及 7 月 17 日分別發生因突然失速之墜落意外及死亡事件。從而，上訴人前開之行為已符合消保法第 2 條所稱消費關係及第 7 條提供服務之企業經營者，並且違反前處分之下命，又因本案違反情節嚴重（已有消費者死亡），被上訴人爰依消保法第 37 條、第 59 條及新北消保裁罰基準附表 1 第 8 項次規定，命上訴人立即停止提供商業雙人載飛、單人飛行及飛行場使用等無動力飛行運動相關服務，並處上訴人罰鍰 30 萬元，經核尚無違誤。

- （二）上訴人固主張其無償提供系爭場地予飛行傘友自由使用，非屬消費行為云云，惟依據行政院消費者保護委員會 92 年 9 月 8 日消保法字第 0920001130 號函略以：「（一）『消費者：指以消費為目的而為交易……或接受服務者』、『企業經營者：指以設計、生產、……商品或

提供服務為營業者』、『消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議』，消保法第 2 條第 1 款、第 2 款、第 4 款訂有明文。施行細則第 2 條亦規定，本法第 2 條第 2 款所稱營業，不以營利為目的者為限。又所謂『消費』，係指不再用於生產或銷售情形下之『最終消費』而言。(二) 綜上，雖業者提供免費之電子信箱服務，非以營利為目的，仍屬本法所稱之企業經營者。則使用免費電子信箱之消費者與業者所生爭議，自屬本法適用範疇。」基此，縱使上訴人無償提供系爭場地予飛行傘傘友自由使用，然消費者與其所生之爭議，仍屬消保法適用範疇，故被上訴人為維護消費者生命、身體安全之必要手段，依消保法第 37 條及第 59 條處上訴人罰鍰 30 萬元，並無違誤。

(三) 聲明：請求駁回上訴。

四、本院經核原判決駁回上訴人之訴，並無違誤，茲就上訴意旨補充論斷如下

(一) 按消保法就所謂之「消費」固無明文定義，惟通認係指除生產外一切滿足生活目的之活動均屬之，易言之，凡是基於求生存、便利或舒適之生活目的，在食衣住行育樂方面為滿足人類慾望之行為，均屬消費行為。又「消費者」指以消費為目的而為交易，使用商品或接受服務者；至「企業經營者」則指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者，且該營業並不以營利為目的者為限，消保法第 2 條第 1、2 款及同法施行細則第 2 條定有明文。而「消費關係」係指消費者與企業

經營者間就商品或服務所發生之法律關係，則為消保法第 2 條第 3 款所明定。（臺灣高等法院花蓮分院 107 年度消上字第 1 號判決意旨參照）。查本件上訴人就其所管理之系爭場地，確實於系爭意外事故發生之日有開放予飛行傘傘友用以進行無動力飛行傘運動一事並無爭執，且系爭場地於案發前亦確實有開放供飛行傘傘友從事飛行傘運動等情，乃經原審傳訊之證人沈侑德、高欽堂具結證述屬實，其中證人沈侑德更證稱：一個禮拜固定去 2、3 天，但不是每次都固定飛行等語明確。則依前開說明可知，上訴人既開放系爭場地予飛行傘傘友入場使用，則無論上訴人是否有向使用者收費，均已該當消保法所稱之企業經營者，而在系爭場地從事無動力飛行傘活動之民眾即係以消費為目的而接受服務之消費者，彼此間就該等服務所發生之法律關係，自該當於消費關係而受消保法之規範甚明。上訴人所稱對於前來使用系爭場地之人並未收費而無營業情事，故非消保法所規範之範疇云云，洵無足採。

- （二）依消保法第 7 條第 1 項、第 36 條、第 37 條、第 59 條規定，就提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經同法第 33 條之調查後，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善，必要時並得命企業經營者立即停止該服務之提供或採取其他必要措施，如認企業經營者所提供之

服務對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，主管機關並得對之處 15 萬元以上 150 萬元以下罰鍰。又提供服務之企業經營者應確保其提供之服務，無安全之危險，消保法第 7 條第 1 項規定甚明，是依此規定，只須服務於客觀上具有此危險，因而致他人於損害，即足以形成責任。又所謂「具有安全上之危險」，消保法中並未設定義性之規定，惟依消保法施行細則第 5 條第 1 項規定，服務於其提供時，未具通常可合理期待之安全性者，為消保法第 7 條第 1 項安全上之危險，但服務已符合當時科技或專業水準者，不在此限，可知論斷服務是否具有安全上之危險，係以服務被加以提供時定之（臺灣高等法院 90 年度上易字第 570 號判決意旨可參）。經查

1. 上訴人於受被上訴人為前處分及原處分前，本於系爭場地經營飛行傘運動服務，以該等活動乃眾所周知之具有高度風險性之運動行為，包括於提供服務一環之起降飛行傘之場地自與隨處可見之供人散步、活動筋骨之場所有別，而應具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，以確保使用者於使用過程之安全，是自應依法事先申請經主管機關嚴格審查後，而取得許可甚明。惟上訴人前已因未能提供可合理期待安全性之系爭場地，經被上訴人以前處分命立即停止提供無動力飛行傘運動之服務至改善完成為止，而上訴人迄至系爭意外事故發生時，仍未完成合法場地之申請許可一事，已如前述。

則陳君於系爭意外事故發生當天，因上訴人開放系爭場地而進入該處從事無動力飛行傘活動，堪認已形成有損害包括陳君在內之消費者之生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞之情形甚明。

2. 而依卷附體育處 108 年 7 月 19 日新北體全字第 1083498343 號函說明二所載：「……（一）飛行場及降落場尚無本府之核准證明，請依教育部體育署頒佈『無動力飛行運動業輔導辦法』……，向本府申請核准。（二）請依據查核表補充說明相關內容，於旨揭期限內完成改善，未改善者將依消保法或相關法規處罰或為必要之處置。」等語及所附之新北市政府轄內無動力飛行運動安全及消費保護查核表顯示系爭場地於「合法飛行證明」之項目經勾選「不符合」；又體育處 109 年 4 月 13 日新北體全字第 1093543989 號函說明二所載：「貴單位尚未依教育部體育署頒佈之『無動力飛行運動業輔導辦法』申請核准，爰請依規定檢具相關資料辦理申請合法飛行場證明。」等語，及所附之新北市政府轄內無動力飛行運動安全及消費保護查核表顯示系爭場地於「合法飛行場證明」之項目經圈選「不符合」等節可知，上訴人主觀上對於系爭場地自 108 年 7 月起，歷經前處分命其停止提供無動力飛行傘運動之服務至改善完成為止，迄至系爭意外事故發生時，係持續處在未領有合法許可證明之狀態，乃知之甚詳。而依卷附新聞報導資料內容可知，系爭場地於被上

訴人作成前處分前之 109 年 10 月 4 日曾發生「有消費者使用貴公司提供之無動力飛行傘運動服務時，由貴公司提供之教練因操作不當或氣候因素，未能降落於原定之降落場，而改降落於案外業者--白宮行館沙灘溫泉度假村之沙灘區，造成消費者受有身體損害」之事，及於 110 年 5 月 8 日發生飛行傘失速墜落致飛行傘友身體不適之事，以及系爭意外事故發生當日陳君身故等事件，均係民眾前往系爭場所從事無重力飛行傘飛行活動時發生身體不適甚至殞命之意外；另酌以前揭證人沈侑德、高欽堂證述內容可知，**上訴人明知系爭場地未領有合法許可證明，卻仍持續開放系爭場地供飛行傘傘友使用甚明，上訴人所為顯然已該當消保法第 37 條之對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急之要件甚明。**則無論陳君是否係出於其他自然因素包括疑因心血管疾病死亡，均已無礙上訴人所為提供系爭場地供民眾從事無動力飛行傘活動之行為違反前揭消保法第 7 條第 1 項、第 36 條、第 37 條之規定甚明。上訴人所稱陳君於系爭意外事故發生當日，係出於與飛行傘起降或場地是否合格無涉之個人身體因素身亡一事，自不足為其有利之認定，原審就此部分之論述亦未悖於法律規範及論理法則甚明。

3. 從而，原審綜合全案調查證據之結果，認原處分以上訴人就系爭場地未完成合法飛行場地申請及許可

，亦未改善缺失即擅自提供系爭場地予民眾進行無動力飛行傘活動，並以系爭場地已曾發生數起飛行活動時之意外事故，其中有人員受傷亦有人員死亡而合於消保法施行細則第 5 條第 1 項規定之服務於其提供時，未具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而該當消保法第 7 條第 1 項安全上之危險，且已有 1 名消費者死亡，而依據同法第 59 條及新北消保裁罰基準附表 1 第 8 項次規定，命上訴人立即停止提供商業雙人載飛、單人飛行及飛行場使用等無動力飛行運動相關服務，並處上訴人罰鍰 30 萬元，核屬為維護消費者生命、身體安全之必要手段，且符合新北市消保裁罰基準暨比例原則而無違誤，故以原判決維持原處分，乃屬有據。

【歷審判決字號】

臺灣新北地方法院 111 年度簡字第 1 號判決。

臺北高等行政法院 111 年度簡上字第 142 號判決。

第五章 消費爭議之處理

第二節 消費訴訟

第五十一條（懲罰性賠償金之請求）

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

【判決字號】

臺灣高等法院 111 年度消上易字第 8 號判決。

判決日期：112 年 5 月 2 日。

【摘要】

消費者保護法第 51 條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。

張雪玉委由銀河公司對系爭犬隻進行系爭服務，卻發生系爭事件，銀河公司顯然未具可合理期待之服務品質，而違反消保法第 7 條第 1 項規定，張雪玉依同法第 51 條規定向銀河公司請求懲罰性賠償，自屬正當。

【判決全文】

上訴人即附

帶被上訴人 張雪玉等 6 人

被上訴人即

附帶上訴人 銀河系國際有限公司

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國 111 年 2 月 22 日臺灣新北地方法院 110 年度訴字第 1672 號第一審判決提起上訴，並為訴之追加，被上訴人提起附帶上訴，本院於 112 年 4 月 18 日言詞辯論終結，判決如下：

《主文》

原判決關於駁回張雪玉、張雪娥、張雪霞後開第二項之訴部分，及該部分訴訟費用之裁判均廢棄。

銀河系國際有限公司應再依序給付張雪玉、張雪娥、張雪霞新臺幣貳萬叁仟肆佰叁拾柒元、新臺幣壹萬零捌佰陸拾叁元、新臺幣捌仟零壹拾元，及均自民國一一〇年七月二十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

銀河系國際有限公司應另給付張雪玉關於前開給付其中新臺幣壹仟伍佰元部分，自民國一〇八年六月十三日起至一一〇年七月二十日止，按年息百分之五計算之利息。

張雪玉、張雪娥、張雪霞、張王寶珠、張明裕、張哲語之其餘上訴、追加之訴及銀河系國際有限公司之附帶上訴均駁回。

廢棄改判之第一、二審（含追加之訴）訴訟費用，由銀河系國際有限公司負擔；駁回上訴部分之第二審訴訟費用，由張雪玉、張雪娥、張雪霞、張王寶珠、張明裕、張哲語各負擔百分之五十七、百分之十二、百分之十二、百分之六、百分之十、百分之三。附帶上訴訴訟費用，由銀河系國際有限公司負擔。

《事實及理由》

一、張雪玉等 6 人主張

- (一) 伊等為犬隻「妹妹」(下稱系爭犬隻)之共有人，張雪玉與銀河公司於 108 年 6 月 13 日訂立契約(下稱系爭契約)，約定張雪玉於當日給付銀河公司 1,500 元，銀河公司則於 45 日內在其位於新北市林口區之店面(下稱系爭店面)，為系爭犬隻提供 1 次剪毛及 4 次洗澡之寵物美容服務(下稱系爭服務)。
- (二) 嗣於同年 7 月 6 日上午 11 時許，張雪玉、張明裕攜系爭犬隻前往系爭店面接受系爭服務，約定下午再前往帶回，惟銀河公司疏於注意，因可歸責於其之事由，未盡保管義務，於同日下午 3 時許，向張雪玉告知系爭犬隻跑離系爭店面而走失(下稱系爭事件)，伊等為找尋系爭犬隻，受有各如附表所示損害，張雪玉、銀河公司業於 108 年 7 月 28 日合意解除系爭契約，則張雪玉等 6 人依民法第 184 條、類推適用第 195 條第 1 項、第 226 條第 1 項、第 227 條第 1 項、第 227 條之 1 及消保法第 7 條第 1 項、第 3 項、第 51 條規定，得請求銀河公司負賠償責任等語。

二、銀河公司則以

- (一) 系爭犬隻係登記為張雪玉所有，張雪娥等 5 人不得為本件請求。
- (二) 又系爭犬隻失蹤之主要原因，係另名客人衝撞行為所致，伊於系爭犬隻失蹤後亦全力協助找尋，並無過失，縱有過失，張雪玉就其請求，並未舉證證明與伊之行為有何因果關係存在，亦無理由。

- （三）另若認張雪玉等 6 人因系爭犬隻失蹤受有損害，惟其等亦節省將來飼養費用，依民法第 216 條之 1 規定，伊得先扣除其等因免飼養系爭犬隻 8 年費用 17 萬 5,459 元後，再為給付等語。

三、原審判決

- （一）原審判決銀河公司給付張雪玉等 6 人、張雪玉、張雪娥、張雪霞、張明裕、張哲語，各 5 萬元、4,989 元、2,859 元、2,745 元、9,100 元、80 元，另駁回張雪玉等 6 人其餘請求。
- （二）張雪玉等 6 人、銀河公司均不服，各提起一部上訴、附帶上訴（項目、金額各如附表「上訴金額」、「附帶上訴金額」欄所示）。張雪玉等 6 人於本院更正法律上之陳述，主張銀河公司對其 6 人之給付均係可分；另追加依民法 259 條第 1、2 款、第 179 條及類推適用同法第 195 條第 3 項規定為請求；張雪玉就返還寵物美容服務費 1,500 元部分之利息，並追加請求自 108 年 6 月 13 日起至 110 年 7 月 20 日之利息部分（原請求自 110 年 7 月 21 日起至清償日止），聲明：（一）原判決關於駁回張雪玉等 6 人後開第二項之訴部分，及該部分訴訟費用之裁判均廢棄，（二）銀河公司應再給付張雪玉 73 萬 8,639 元、張雪娥 16 萬 0,501 元、張雪霞 15 萬 7,514 元、張王寶珠 8 萬 2,543 元、張明裕 12 萬 6,418 元、張哲語 3 萬 6,991 元，及均自 110 年 7 月 21 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。追加之訴聲明：銀河公司應就前開再給付張雪玉其中 1,500 元部分，另給付自 108 年

6 月 13 日起至 110 年 7 月 20 日止，按年息 5%計算之利息。銀河公司答辯聲明：上訴及追加之訴均駁回，另附帶上訴聲明：（一）原判決不利於銀河公司部分廢棄，（二）上開廢棄部分，張雪玉等 6 人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。張雪玉等 6 人則答辯聲明：附帶上訴駁回。

四、本院判決

（一）張雪玉等 6 人主張伊等為系爭犬隻所有人，是否有據？

1. 按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條前段定有明文。次按動物保護法第 3 條第 5 款規定，寵物，指犬、貓及其他供玩賞、伴侶之目的而飼養或管領之動物；第 7 款規定，飼主，指動物之所有人或實際管領動物之人。查張雪玉等 6 人主張伊等為系爭犬隻所有人等語，惟銀河公司則抗辯系爭犬隻為張雪玉所有，依上說明，自應由張雪玉等 6 人就前開利己之主張，負舉證責任。
2. 系爭犬隻於系爭事件發生前，均與張雪玉等 4 人同住及由其等餵養照顧，另由張明裕等 2 人於上班時間帶至張明裕位於龜山之工廠餵養照顧等情，業經證人李訓欽、葉怡良即張明裕之員工均證稱：系爭犬隻是老闆張明裕的，平日跟張雪玉姊妹住，張明裕上班時會帶到公司，在公司的飼料是張明裕準備的等語；證人劉霓霏即銀河公司員工亦證述：系爭犬隻是他們家的狗，是張雪玉姊妹及張明裕的，張

明裕開車載系爭犬隻來，我到店門口接狗，會看到張雪玉姊妹在車上等語；且參以張雪玉等 6 人之親屬關係，及依其等與系爭犬隻之生活照片以觀，堪認張雪玉等 6 人為系爭犬隻之所有人及實際管領之人。

3. 銀河公司雖舉寵物登記查詢、客戶包月單為據，辯稱依系爭犬隻之寵物登記飼主、客戶包月單之飼主欄，系爭犬隻之所有人僅張雪玉 1 人云云。然寵物登記制度僅係行政管制措施，其目的為使主管機關監督飼主履行其責任，與寵物所有權之歸屬無涉。又客戶包月單僅得用以確認系爭契約之當事人，寵物所有人若有多人，並非不得推由 1 人締約，自不得據此推認系爭犬隻僅為張雪玉所有，故銀河公司前開所辯，並不可採。

（二）銀河公司就系爭事件之發生，有無過失？

1. 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。民法第 184 條第 1 項前段定有明文。所謂過失係指行為人雖非故意，但按其情節應注意並能注意而不注意，或對於構成侵權行為之事實，雖預見其能發生而確信其不發生者而言。是過失應具備預見可能性，而所謂能預見，係指依客觀情形有可能預見，並非指行為人主觀上確有預見。
2. 張雪玉等 6 人主張銀河公司疏於注意，因可歸責於其之事由，未盡保管義務，致發生系爭事件等語；銀河公司則辯稱系爭犬隻失蹤之主要原因，係另名

客人衝撞行為所致，伊於系爭犬隻失蹤後亦全力協助找尋，並無過失等語。查，證人劉霓霏（銀河公司員工）證述：寵物飼料販賣及寵物美容是在 2 樓，只有寵物美容室門口有嬰兒的柵欄擋門，是玻璃自動門，從外面要進去須由其按遙控器門才會打開，從裡面出來會自動感應開啟；寵物美容室是空間很大，主人也不希望狗被關起來，系爭犬隻算中大型犬，比較容易緊張，所以沒有繫繩；系爭事件是當時有另一客人來店裡，他很熟悉店裡狀況，自行按遙控器開玻璃門，其聽到玻璃門打開時，有馬上請他等等，因當時系爭犬隻已洗好澡繫好繩子在柵欄門口等張雪玉來接，但其才說完，柵門就已被該客人不慎撞開，該客人自行按遙控器開玻璃門走出去，系爭犬隻才跟著出去；當時寵物美容室只有其一人，但其在追狗時，還有其他員工，但他們都沒有幫忙；員工訓練守則沒有提及寵物跑走要如何處理；如果當時有其他員工協助阻止，是有機會阻止系爭犬隻跑走等語，復有現場照片可參，可見銀河公司並未向員工進行因應寵物跑走之處理訓練，且任令客人自行取用遙控器，未能防範寵物自行離去，對於寵物美容室之管理顯欠妥適。又系爭契約係委任及寄託契約，為兩造所不爭執，是銀河公司除應提供寵物美容服務外，對於寵物亦負有妥善保管之義務，竟疏於注意致發生系爭事件，自有過失。故張雪玉等 6 人依民法第 184 條第 1 項前段規定，

請求銀河公司賠償損害，即屬有據。

（三）張雪玉等 6 人請求銀河公司就其過失賠償損害，應屬有據，已如前述。茲就其等請求銀河公司賠償如附表「項目」欄所示損害及金額，有無理由，分述如下：

1. 張雪玉請求「寵物美容服務費」部分

(1)按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。又按契約解除時，當事人雙方負有回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，由他方所受領之給付物，應返還之，受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。民法第 179 條、第 259 條第 1 款、第 2 款分別定有明文。

(2)張雪玉與銀河公司於 108 年 6 月 13 日訂立系爭契約，約定張雪玉給付銀河公司 1,500 元，銀河公司則於 45 日內在系爭店面，為系爭犬隻提供系爭服務，嗣發生系爭事件，雙方已於同年 7 月 28 日解除系爭契約，為兩造所不爭執，系爭契約既經雙方合法解除，則銀河公司於是日收受 1,500 元，已無法律上之原因，張雪玉自得請求返還。又銀河公司抗辯已返還 1,500 元云云，惟就該利己之事實，並未舉證證明，即難採信。故張雪玉依民法第 179 條規定，請求銀河公司給付 1,500 元，及自 108 年 6 月 13 日（受領時）起算之法定遲延利息（原請求自 110 年 7 月 21 日起至清償日止，於本院追

加自 108 年 6 月 13 日至 110 年 7 月 20 日之利息部分)，核屬有據。

2. 張雪玉等 6 人請求「犬隻市價及飼養支出費用」部分

(1)按不法毀損他人之物者，被害人得請求賠償其物因毀損所減少之價值。不能回復原狀或回復顯有重大困難者，應以金錢賠償其損害，民法第 196 條、第 215 條分別定有明文。次按關於損害賠償之數額，固應視其實際所受損害之程度定其標準。惟倘在損害已經被證明，而損害額有不能證明或證明顯有重大困難之情形，為避免被害人因訴訟上舉證困難而使其實體法上損害賠償權利難以實現，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，以兼顧當事人實體權利及程序利益之保護，此觀民事訴訟法第 222 條第 2 項之規定及立法理由自明（最高法院 101 年度台上字第 1452 號判決意旨參照）。

(2)張雪玉等 6 人主張系爭犬隻之價值，包括市價 6 萬元、飼養支出費用 18 萬 5,259 元，為 24 萬 5,259 元等語，並提出網路列印資料、診療紀錄證明、帳單、購物乾糧訂單明細、購物罐頭網頁截圖、購物洗毛精訂單明細為憑，及聲請向行政院農委會畜牧處寵物管理科、社團法人臺灣防止虐待動物協會分別函詢系爭犬隻價值，銀河公司則予否認。經查：

- ①張雪玉等 6 人為系爭犬隻之所有人及實際管領之人，銀河公司疏於注意致發生系爭事件，具有過失，已如前述；而系爭犬隻現仍未尋回，為銀河公司所不爭執，則張雪玉等 6 人請求銀河公司賠償系爭犬隻財產上價值之損害，應屬有據。
- ②又張雪玉等 6 人自 100 年 5 月間領養系爭犬隻，至 108 年 7 月 6 日系爭事件發生時，已飼養系爭犬隻 8 年有餘；而行政院農委會畜牧處寵物管理科、社團法人臺灣防止虐待動物協會，就系爭犬隻之一般市價，係分別函覆：「米克斯犬通常為被飼主從街頭或是從收容所領養之犬隻，無特定金額及銷售價格」、「本會並無認定米克斯混種犬市場交易價值之相關資料」等語，堪認張雪玉等 6 人之損害額有不能證明或證明顯有重大困難之情形。本院審酌系爭犬隻為米克斯混種犬、張雪玉等 6 人之飼養期間及系爭犬隻於系爭事件發生時之年齡為 9 歲，認原審認定其財產上價值為 5 萬元，尚屬允當。
- ③另張雪玉等 6 人於原審就此部分係共同請求，於本院則請求銀河公司分別給付，並主張張雪玉、張雪娥、張雪霞、張王寶珠、張明裕、張哲語於原審就此部分，係依序請求 4 萬 0,877 元、4 萬 0,877 元、4 萬 0,877 元、4 萬 0,876 元、4 萬 0,876 元、4 萬 0,876 元，原審判准 5 萬

元，依序各准為 8,334 元、8,334 元、8,333 元、8,333 元、8,333 元、8,333 元等語，銀河公司亦表無意見；則張雪玉、張雪娥、張雪霞、張王寶珠、張明裕、張哲語就「犬隻市價及飼養支出費用」部分，分別請求 8,334 元、8,334 元、8,333 元、8,333 元、8,333 元、8,333 元，即屬有據；逾此範圍之請求，則屬無據。

3.張雪玉等 5 人請求「精神慰撫金」部分

(1)按未經法律規範之事項，得否類推適用某項法律規定，應先探求某項法律規定之規範目的即立法理由，其次再判斷得否基於「同一法律理由」，依平等原則將該法律規定類推及於該未經法律規範之事項。而與法律漏洞有別者，乃立法政策上之考量，縱因立法政策錯誤而未為規範係屬不當，亦屬立法論上之問題，並無類推適用之餘地（最高法院 101 年度台上字第 923 號判決意旨參照）。又非財產權係非以經濟利益為內容之權利，包括人格權與身分權。人格權係以人格為內容之權利，身分權則係存在於一定之身分關係（尤其是親屬）上之權利（如親權）。民法第 195 條第 1 項於 88 年 4 月 21 日修正前原規定：「不法侵害他人之身體、健康、名譽或自由者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分」，修正後第 1 項規定：「不法侵害他人之身體、健康、名譽

、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分」，並增訂第 3 項：「前 2 項規定，於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，準用之」，立法理由載明：「第 1 項係為配合民法總則第 18 條規定而設，現行條文採列舉主義，惟人格權為抽象法律概念，其內容與範圍，每隨時間、地區及社會情況之變遷有所不同，立法上自不宜限制過嚴，否則受害者將無法獲得非財產上之損害賠償，有失情法之平。反之，如過於寬泛，則易啟人民好訟之風，亦非國家社會之福，現行條文第 1 項列舉規定人格權之範圍，僅為身體、健康、名譽、自由四權。揆諸現代法律思潮，似嫌過窄，爰斟酌我國傳統之道德觀念，擴張其範圍，及於信用、隱私、貞操等之侵害，並增訂『不法侵害其他人格法益而情節重大』等文字，俾免掛漏並杜浮濫」；「身分法益與人格法益同屬非財產法益。本條第 1 項僅規定被害人的請求人格法益被侵害時非財產上之損害賠償。至於身分法益被侵害，可否請求非財產上之損害賠償？則付闕如，有欠周延，宜予增訂。惟對身分法益之保障亦不宜太過寬泛。鑑於父母或配偶與本人之關係最為親密，基於此種親密關係所生之身分法益被

侵害時，其所受精神上之痛苦最深，故明定『不法侵害他人基於父母或配偶關係之身分法益而情節重大者』，始受保障。例如未成年子女被人擄略時，父母監護權被侵害所受精神上之痛苦。又如配偶之一方被強姦，他方身分法益被侵害所致精神上之痛苦等是，爰增訂第 3 項準用規定，以期周延」等語，足見民法第 195 條第 1 項係關於人格權受侵害時，被害人得請求非財產上損害賠償之規定，至於身分法益受侵害時，由同條第 3 項所規範，且限於不法侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益而情節重大者，始得請求非財產上損害賠償。

- (2)查，張雪玉等 5 人（張哲語就此部分未為請求）自 100 年 5 月間領養系爭犬隻，至 108 年 7 月 6 日系爭事件發生時，已飼養系爭犬隻 8 年有餘，參以其等與系爭犬隻相處照片，可見其等與系爭犬隻情感依附密切，因系爭事件致系爭犬隻失蹤，固可認其等於精神上受有極大痛苦。惟依上說明，此非屬其等自身人格權受到侵害，而係其等基於飼主與寵物間關係所生之情感遭受侵害，且立法者既慮及對身分法益之保障不宜太過寬泛，特於民法第 195 條第 3 項擇取侵害他人基於父、母、子、女或配偶關係之身分法益且情節重大者，始得請求非財產上損害賠償，此屬立法政策上之考量後所為立法，顯非立法者於立法時並無預

見之法律漏洞，自無類推適用之情形。況非財產權係非以經濟利益為內容之權利，張雪玉等 5 人既主張就系爭犬隻受有財產上損害，另請求非財產上損害，亦屬有違。至張雪玉等 5 人提出憲法法庭之不同意見書，既屬少數意見，本院自不受其拘束。故張雪玉等 5 人依民法第 184 條第 1 項前段、第 2 項、類推適用第 195 條第 1 項、第 3 項、第 226 條第 1 項、第 227 條第 1 項、第 227 條之 1、第 544 條、消保法第 7 條第 3 項規定，請求銀河公司給付精神慰撫金各 5 萬元，於法無據，尚難准許。

4. 張明裕請求「印製傳單及張貼尋狗公告損害」部分

(1)張明裕主張因尋找系爭犬隻，而印製及張貼尋狗公告，受有損害 9,100 元等語，並提出收據為憑，銀河公司對於張明裕支出前開費用之金額，亦不爭執。

(2)該等費用支出，既屬因尋找系爭犬隻所生費用，與銀河公司之前開過失間有相當因果關係，故張明裕請求此部分費用 9,100 元，即屬正當。

5. 張雪玉等 3 人、張哲語請求「找尋犬隻車資損失」部分

(1)張雪玉、張雪娥、張雪霞、張哲語主張因尋找系爭犬隻，各受有支出車資 2,989 元、2,859 元、2,745 元、80 元之損害等語，業據提出照片、網路列印地圖及悠遊卡紀錄為憑，並經證人李訓欽、葉怡

良（張明裕員工）及劉霓霏（銀河公司員工）均證述：系爭犬隻失蹤後，張雪玉姊妹、張明裕、張哲語有去找狗等語明確，堪認其等確有因尋找系爭犬隻，而支出前開車資。

(2)此部分所受損害，與銀河公司之前開過失間有相當因果關係，故張雪玉、張雪娥、張雪霞、張哲語請求銀河公司就此部分各給付 2,989 元、2,859 元、2,745 元、80 元，亦屬有據。

6. 張雪玉等 3 人請求「請假薪資損害」部分

(1)按損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益，民法第 216 條定有明文。至於個人實際所得額，則得作為評價損害程度參考，不得因薪資未減少即謂無損害。

(2)張雪玉、張雪娥、張雪霞主張伊等自 108 年 7 月 6 日至同年 10 月 29 日，因尋找系爭犬隻請假，致分別受有薪資損失 1 萬 3,937 元、1 萬 0,863 元及 8,010 元等語，並提出員工薪資明細表、薪資單、勞保名冊、電子表單資料查詢、差勤卡為憑。查張雪玉等 3 人於前開期間有請特休假一情，業據其等任職公司亞新工程顧問股份有限公司於 112 年 1 月 12 日（張雪娥）、幸福水泥股份有限公司於同年月 13 日（張雪玉、張雪霞）函覆明確，銀

河公司對於其 3 人前開請特休假日期及薪資額，並不爭執，惟辯稱無法確定其等是否係因尋狗而請假云云；然證人李訓欽、葉怡良（張明裕員工）已分別證稱：「系爭犬隻失蹤後，張雪玉等 5 人有去尋找；找了好幾個禮拜」、「上班日有看到張雪玉等 3 人來，她們說請假去找狗」等語，證人劉寬霏（銀河公司員工）亦證述：「系爭犬隻不見前 3 天，老闆有派人陪我一起去找；3 天過後，剩我 1 個人在找，找狗期間有都會遇到張雪玉她們也在找狗」等語，足見張雪玉等 3 人前開期間，確實係為尋找系爭犬隻而請特休假。又張雪玉等 3 人若未請特休假尋找系爭犬隻，在通常情形下，可取得特別休假工資，亦據前開公司分別函覆上情明確，因系爭事件發生，其等須請假尋找系爭犬隻而未取得，是其等特別休假工資為在通常情狀下可取得之所失利益，與銀河公司之前開過失間有相當因果關係，仍得向銀河公司請求賠償。故張雪玉、張雪娥、張雪霞請求銀河公司給付薪資損失各 1 萬 3,937 元、1 萬 0,863 元及 8,010 元，應屬有據。

7. 張雪玉等 3 人、張明裕等 2 人請求「尋狗薪資損害」部分

- (1)按關於侵權行為賠償損害之請求權，以受有實際損害為成立要件，若絕無損害亦即無賠償之可言。所謂所受損害，即現存財產因損害事實之發生

而減少，屬積極的損害。所謂所失利益，即新財產之取得，因損害事實之發生而妨害，屬於消極的損害（最高法院 108 年台上字第 80 號判決意旨參照）。

- (2)張雪玉、張雪娥、張雪霞、張明裕、張哲語固主張伊等自 108 年 7 月 6 日至同年 10 月 29 日，因尋找系爭犬隻付出時間、勞力而受有損害，因過程備極辛勞，應以其等薪資 2.5 倍計算，請求銀河公司賠償尋狗薪資損害各 7 萬 0,455 元、6 萬 7,095 元、6 萬 6,960 元、4 萬 3,875 元、4,148 元等語，銀河公司則予否認。查張雪玉等 3 人、張明裕等 2 人縱有於前開期間尋找系爭犬隻，而付出時間、勞力，然張雪玉、張雪娥、張雪霞已請求銀河公司給付實際薪資損失 1 萬 3,937 元、1 萬 0,863 元及 8010 元，有如前述；又張雪玉等 3 人、張明裕等 2 人就此部分，並未舉證證明實際受有何損害，且其等無因損害事實之發生，而有妨害新財產取得之情，亦無所失利益可言。故張雪玉等 3 人、張明裕等 2 人此部分之請求，自屬無據。

8. 張雪玉請求就診費用部分

- (1)張雪玉主張因系爭犬隻失蹤，而受有就診費用 9,358 元之損害等語，固提出診斷證明書、醫療費用收據為憑。
- (2)觀之前開診斷證明書內容，張雪玉於 109 年 8 月 11 日自述因精神壓力大、心情低弱誘發，體重減

輕等語，惟此係其所自述，縱確屬實，亦未據醫師診斷認定其原因為何；而醫療費用收據則僅足認張雪玉有於該等時間就診，及支出醫療費用，亦難據認與系爭事件有何因果關係存在。張雪玉就此部分主張，未再能舉證證明，亦屬無據。

9. 張雪玉請求懲罰性賠償金部分

(1)按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額 5 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求 3 倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金。消保法第 51 條定有明文。**按消費者保護法第 51 條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效(最高法院 101 年度台上字第 744 號判決意旨參照)。**

(2)張雪玉主張銀河公司因過失致發生系爭事件，依消保法第 51 條規定，請求銀河公司給付懲罰性賠償金 56 萬 2,846 元等語，惟銀河公司則予否認。查，張雪玉委由銀河公司對系爭犬隻進行系爭服務，卻發生系爭事件，**銀河公司顯然未具可合理期待之服務品質，而違反消保法第 7 條第 1 項規定，張雪玉依同法第 51 條規定向銀河公司請求懲罰性賠償，自屬正當。又上開規定所謂「過失」，指欠缺善良管理人之注意而言；所謂「重大過失**

」，係指顯然欠缺普通人應盡之注意而言。依上所述，銀河公司之過失程度係欠缺善良管理人之注意，尚未達欠缺普通人應盡之注意程度，是張雪玉係得請求損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金。再斟酌系爭事故發生情節，及上開條文規範目的側重於懲罰惡性之企業經營者，以遏止該企業經營者與其他業者重蹈覆轍，及張雪玉所受前開損害等情，認張雪玉請求懲罰性賠償，自以其損害額即「寵物美容服務費」1,500 元、「犬隻市價及飼養支出費用」8,334 元、「找尋犬隻車資損失」2,989 元、「請假薪資損害」1 萬 3,937 元（合計 2 萬 6,760 元，如附表「本院認定金額」欄所示）之損害 1 倍以下即 1 萬元為適宜，逾此數額之請求，自屬無據。則扣除原審就此部分判准之 2,000 元，銀河公司應再給付張雪玉 8,000 元。

- （四）綜上，張雪玉等 6 人依民法第 179 條、第 184 條第 1 項前段規定，請求銀河公司給付張雪玉 3 萬 6,760 元，其中 1,500 元自受領日即 108 年 6 月 13 日、其餘 3 萬 5,260 元自起訴狀繕本送達翌日即 110 年 7 月 21 日起算法定遲延利息；及給付張雪娥 2 萬 2,056 元、張雪霞 1 萬 9,088 元、張王寶珠 8,333 元、張明裕 1 萬 7,433 元、張哲語 8,413 元，並均自 110 年 7 月 21 日起算之法定遲延利息，即屬有據；至逾前開範圍之請求，則屬無據。準此，扣除原審判准部分外，銀河公司應再給付張雪玉 2 萬 3,437 元、張雪娥 1 萬 0,863 元、張雪霞 8,010 元，及均

自 110 年 7 月 21 日起算之法定遲延利息；並另給付張雪玉前開應再給付其中 1,500 元部分（返還寵物美容服務費），自 108 年 6 月 13 日起至 110 年 7 月 20 日止之法定遲延利息（追加部分）。又張雪玉等 6 人依其餘請求權所為請求，就其等請求有理由之部分，無再審究必要；就其等請求無理由之部分，同屬無據，亦無審究必要。

（五）銀河公司雖辯稱張雪玉等 6 人縱因系爭犬隻失蹤受有損害，惟亦節省將來飼養費用，依民法第 216 條之 1 規定，伊得先扣除其等因免飼養系爭犬隻 8 年費用 17 萬 5,459 元後，再為給付云云。惟按基於同一原因事實受有損害並受有利益者，其請求之賠償金額，應扣除所受之利益，民法第 216 條之 1 固定有明文；然損益相抵之要件，為被害人須因損害賠償之原因事實而取得利益，且損益相抵原則旨在避免債權人受有不當之利益，張雪玉等 6 人於系爭犬隻失蹤後，雖無須支出其飼養費用，但因而節省之飼養費用，依社會通念，不能認為係飼主受有利益，故銀河公司前開所辯，並不可採。

五、從而，張雪玉等 6 人依民法第 179 條、第 184 條第 1 項前段規定，請求銀河公司給付張雪玉 3 萬 6,760 元、張雪娥 2 萬 2,056 元、張雪霞 1 萬 9,088 元、張王寶珠 8,333 元、張明裕 1 萬 7,433 元、張哲語 8,413 元，及均自 110 年 7 月 21 日起算之法定遲延利息，應予准許；至逾前開範圍之請求，不應准許。原審就張雪玉等 3 人請求銀河公司再給付而應准許部分（即張雪玉 2 萬 3,437 元、張雪娥 1 萬

0,863 元、張雪霞 8,010 元，及均自 110 年 7 月 21 日起算之法定遲延利息），為張雪玉等 3 人敗訴之判決，容有未洽，張雪玉等 3 人上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，應由本院廢棄改判如主文第 2 項所示。又原審就張雪玉等 6 人請求銀河公司再給付逾前開應予准許部分，及就張雪玉等 6 人請求應准許且經銀河公司附帶上訴部分，分別為張雪玉等 6 人、銀河公司敗訴之判決，核無不合，張雪玉等 6 人上訴意旨、銀河公司附帶上訴意旨，各指摘原判決前開不利於己之部分不當，求予廢棄改判，均無理由，應各駁回其上訴、附帶上訴。又張雪玉就前開應予准許其中 1,500 元部分請求（返還寵物美容服務費），追加自 108 年 6 月 13 日起至 110 年 7 月 20 日止之法定遲延利息，為有理由，爰由本院判決如主文第 3 項所示；至張雪玉等 6 人就前開不應准許部分，另追加請求權而為請求，則無理由，應駁回此部分追加之訴。

【歷審判決字號】

臺灣新北地方法院 110 年度訴字第 1672 號判決。

臺灣高等法院 111 年度消上易字第 8 號判決。

消費者保護法施行細則

第二章 消費者權益

第三節 特種交易

第十七條（解除權不消滅之情形）

消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。

【判決字號】

臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重小字第 3630 號判決。

【摘要】

消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，消保法第 19 條第 1 項規定之解除權不消滅，消保法施行細則第 17 條業有明定。換言之，消費者拆開包裝或使用商品如屬於檢查所必要，消費者之解除權並不消滅，僅於商品若有毀損或滅失之情形，消費者於行使解除權時，對於企業經營者仍應依民法第 259 條第 6 款規定，就商品之毀損或滅損而減少之價值，按比例償還其價額而已。

【判決全文】

原 告 ○○○

被 告 ○○○電腦股份有限公司

《主文》

被告應給付原告新臺幣壹仟零玖拾元，及自民國 111 年 9 月 1 日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

訴訟費用確定為新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。

《事實及理由》

- 一、原告主張：原告於民國 111 年 8 月 31 日透過網際網路向被告購買 CASE 機殼(+電源)視博通蒼龍戰士+內附 CWT 400W 電源(2 年)顯卡長 30/CPU 高 15/ATX)【下稱系爭商品】，約定買賣價金為新臺幣(下同)1,090 元(下稱系爭買賣契約)，原告於同年 9 月 1 日轉帳價金予被告，並於同年 9 月 5 日收受被告所寄送之系爭商品。惟因系爭商品欠缺擺放固定電腦硬碟之空間，與原告想像落差甚大，原告遂於同年 9 月 7 日依消費者保護法(下稱消保法)第 19 條第 1 項行使無條件解除權，兩造間之系爭買賣契約即為解除，被告自應返還已受領之價金 1,090 元並附加自受領時即 111 年 9 月 1 日起算之法定遲延利息。為此，爰依民法第 259 條第 2 項之規定提起本訴，並聲明：被告應給付原告 1,090 元及自 111 年 9 月 1 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。
- 二、被告則以：系爭商品業經原告拆開使用，無法辦理退費，原告為消費者僅有鑑賞期而沒有試用期等語置辯，並聲明

：原告之訴駁回。

三、本院之判斷

（一）按稱企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者；另稱通訊交易者，則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，消保法第 2 條第 2 款、第 10 款分別定有明文。查被告所營事業包含電腦及事務性機械設備批發業，有經濟部商業司商工登記公示資料查詢服務結果存卷可參，被告自屬消保法所稱之企業經營者；又原告主張前於 111 年 8 月 31 日透過網際網路向被告購買系爭商品並於翌日匯付買賣價金 1,090 元予被告乙節，據其提出統一發票乙紙為證，復為被告所不爭執，是兩造間之系爭買賣契約核屬消保法所規定之通訊交易無訛。

（二）次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，消保法第 19 條第 1 項亦有明定。原告於 111 年 9 月 5 日收受系爭商品後，即於同年月 7 日透過電子郵件通知被告由於系爭商品實際情況與其想像差距過大，行使契約解除權，要求被告退款並取回系爭商品等情，亦有兩造間之電子郵件紀錄存卷可佐，並為被告所不爭執，足見本件原告已於收受系爭商品後 7 日內向被告為解除買賣契約之意思表示，是原告已合法解除系爭買賣契約甚明。

(三) 至被告固辯稱系爭商品已被拆開使用，無法辦理退貨云云，然消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第 19 條第 1 項規定之解除權不消滅，消保法施行細則第 17 條業有明定。換言之，消費者拆開包裝或使用商品如屬於檢查所必要，消費者之解除權並不消滅，僅於商品若有毀損或滅失之情形，消費者於行使解除權時，對於企業經營者仍應依民法第 259 條第 6 款規定，就商品之毀損或滅損而減少之價值，按比例償還其價額而已。是被告僅以原告已拆開包裝或使用商品為由而認原告喪失消保法賦與之解除權，顯與法未合，非可憑採。

四、按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：一、由他方所受領之給付物，應返還之。二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之，民法第 259 條第 1、2 款定有明文。原告於 111 年 9 月 1 日已給付被告價金 1,090 元，並於同年月 7 日依消保法第 19 條第 1 項合法解除系爭買賣契約，系爭買賣契約既經原告合法解除，兩造即負有回復原狀之義務（被告則經原告通知，猶未依消保法第 19 條之 2 第 1 項規定至交付處所或約定處所取回商品），是原告請求被告返還已給付之價金 1,090 元，及自 111 年 9 月 1 日起至清償日止按年息百分之 5 計算之法定遲延利息，自屬有據。

五、從而，原告依民法第 259 條第 2 項之規定，請求被告給付 1,090 元及自 111 年 9 月 1 日起至清償日止，按年息百分

之 5 計算之利息，為有理由，應予准許。

【歷審判決字號】

臺灣新北地方法院三重簡易庭 111 年度重小字第 3630 號
判決。

貳、行政函釋編

消費者保護法

第一章 總則

第二條（名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。
- 十、通訊交易：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。

十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。

十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

【函釋字號】

行政院消費者保護處 111 年 12 月 16 日院臺消保字第 1110197337 號函。

【摘要】

由出租人之角色觀之，司法新廈管理委員會倘反覆將地下室空間出租與他人使用，縱非以營利為目的，仍屬消保法上之營業行為，確有可能成為消保法上所稱之企業經營者；由承租人之角色觀之，業者承租司法新廈地下室空間係作為便利商店營業處所，非屬最終消費行為，該業者非屬消保法上所稱之消費者。是以，司法新廈管理委員會與業者間未存在「消費關係」，並無消保法相關規定之適用。

既無消費關係存在，自無援引消保法第 17 條授權訂定之各項定型化契約應記載及不得記載事項規定之餘地。再者，本案之租賃標的亦非供居住使用之「住宅」，自無「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定之適用。

【函釋全文】

主旨：有關貴委員會所詢消費者保護法適用疑義，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴委員會 111 年 12 月 5 日法總管字第 0000000000 號函。

二、按「本法所用名詞定義如下：一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」、「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」、「本法第 2 條第 2 款所稱營業，不以營利為目的者為限。」消費者保護法（以下簡稱消保法）第 2 條第 1 款至第 3 款、第 17 條第 1 項及施行細則第 2 條訂有明文，合先敘明。

三、「企業經營者得為公司、合夥或其他型態之團體組織，亦得為獨資企業或個人；其為團體組織者，除為公權力行使機關外，無論其為公營或私營均屬之。」（組改前行政院消費者保護委員會 85 年 10 月 21 日台八十五消保法字第 01241 號函意旨參照）、「行政機關為達行政上之任務，所採取私法型態之行為，屬於私經濟行政，應受民法及其他民事法律之規範，倘該行為與消費者間存有消費關係，且為該機關之經常性業務，當亦有消費者保護法之適用。」（臺灣高等法院 110 年度消上更一字第 2 號判決意旨參照）、「消保法所指之消費關係，係指不再用於生產或銷售情形所為之最終消費而言。非屬單純使用商品或服務之最終消費行為，而係取得後欲將之轉售獲利，非屬消保法第 2 條之消費者及消費關係。」（最高法院 111 年度台抗字第

144 號裁定意旨參照）。

- 四、再按，「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」係內政部為衡平出租人與承租人間權利義務關係，並解決住宅租賃消費爭議，依消保法第 17 條第 1 項授權所訂定之法規命令。
- 五、查，本案貴委員會與萊爾富國際股份有限公司間存在租賃法律關係。由出租人之角色觀之，貴委員會倘反覆將司法新廈地下室空間出租與他人使用，縱非以營利為目的，仍屬消保法上之營業行為，確有可能成為消保法上所稱之企業經營者；由承租人之角色觀之，萊爾富國際股份有限公司承租司法新廈地下室空間係作為便利商店營業處所，非屬最終消費行為，萊爾富國際股份有限公司非屬消保法上所稱之消費者。是以，貴委員會與萊爾富國際股份有限公司於本案並未存在「消費關係」，並無消保法相關規定之適用。
- 六、次查，貴委員會與萊爾富國際股份有限公司間並未存在「消費關係」已如前述。既無消費關係存在，自無援引消保法第 17 條授權訂定之各項定型化契約應記載及不得記載事項規定之餘地。再者，本案之租賃標的亦非供居住使用之「住宅」，自無「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定之適用，併予敘明。
- 七、綜上，貴委員會出租司法新廈地下室與萊爾富國際股份有限公司作為便利商店營業處所一案，並無消保法及「住宅租賃定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定之適用。

第二章 消費者權益

第二節 定型化契約

第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力）

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。
- 三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

【函釋字號】

行政院消費者保護處 112 年 4 月 6 日院臺消保字第 1121009327 號函。

【摘要】

企業經營者提供消費者網站或 app 服務時，除應遵守個人資料保護法相關規定外，亦應確保該服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，維護消費者之個資權益。倘企業經營者有以定型化契約條款將非消費者所能控制之危險轉嫁消費者承擔（如約定消費者個資被竊取企業經營者概不負責）之情事，則該定型化契約條款恐因違反前揭消保法第 12 條所示之「平等互惠原則」，對消費者顯失公平而無效，惟此仍應

由法院斟酌全案事實，依消保法第 12 條規定具體考量認定之。

【函釋全文】

主旨：有關台端詢問「企業在定型化契約內記載如使用本網站、本 app 所產生之個人資料被竊取本公司概不負責之聲明，該記載是否得依消費者保護法認為顯失公平而無效」一事，復如說明，請查照。

說明：

- 一、依國家發展委員會 112 年 3 月 30 日發法字第 1120005210 號函轉台端陳情函辦理。
- 二、按「消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者」、「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者」、「定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之」、「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」、「（第 1 項）定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。（第 2 項）定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」、「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事

人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」消費者保護法（下稱消保法）第 2 條第 1 款、第 2 款、第 7 款、第 7 條第 1 項、第 12 條及其施行細則第 14 條分別定有明文，此合先敘明。

- 三、企業經營者提供消費者網站或 app 服務時，除應遵守個人資料保護法相關規定外，亦應確保該服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，維護消費者之個資權益。倘企業經營者有以定型化契約條款將非消費者所能控制之危險轉嫁消費者承擔（如約定消費者個資被竊取企業經營者概不負責）之情事，則該定型化契約條款恐因違反前揭消保法第 12 條所示之「平等互惠原則」，對消費者顯失公平而無效，惟此仍應由法院斟酌全案事實，依消保法第 12 條規定具體考量認定之。

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

【函釋字號】

內政部 111 年 9 月 7 日台內地字第 1110265550 號函。

【摘要】

預售屋建商如有須使用同級品替代原建材設備者，宜約明該同級品之廠牌資訊，並應踐行「經買方同意」之程序（例如：經買受人簽章等），方符合應記載事項之規範。

【函釋全文】

主旨：關於預售屋買賣定型化契約建材設備之同級品記載 1 案，請查照。

說明：

- 一、依據本部 111 年 4 月 14 日預售屋銷售管理及查核檢討會議紀錄討論事項二決議辦理。
- 二、按「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項第 11 點第 1 款規定：「施工標準悉依核准之工程圖樣與說明書及本契約附件之建材設備表施工，除經買方同意，不得以同級品之名義變更建材設備或以附件所列舉品牌以外之產品替代，但賣方能證明有不可歸責於賣方之事由，致無法供應原建材設備，且所更換之建材設備之價值、效用及品質不低於原約定之建材設備或補償價金者，不在此限。」爰貴府於查核定型化契約時，請加強稽查業者使用之預售屋買賣定型化契約附件之建材設備內容，如有須使用同級品替代者，應踐行「經買方同意」之程序（例如：經買受人簽章等），方符合應記載事項之規範。
- 三、為避免建材設備濫用「同級品」之約定而滋生消費糾紛，茲檢送建議記載例及常見錯誤態樣如附件，請貴府宣導業

者如有經買方同意使用同級品情形，宜約明該同級品之廠牌資訊，以兼顧買賣雙方權益。

【函釋字號】

行政院消費者保護處 112 年 2 月 10 日院臺消保字第 1125002907 號函。

【摘要】

建商未本於誠信原則與買方協商，單方擬具預售屋買賣契約補充協議書，向承購戶主張順延取得使用執照期限，且未敘明倘消費者拒絕接受補充協議書之法律效果，對消費者權益保障有所不足。

【函釋全文】

主旨：有關建商單方主張預售屋順延取得使用執照期限一事，惠請貴部協助檢視其適法性及妥適性，請查照。

說明：

- 一、按「本預售屋之建築工程應在民國__年__月__日之前開工，民國__年__月__日之前完成主建物、附屬建物及使用執照所定之必要設施，並取得使用執照。但有下列情事之一者，得順延其期間：1、因天災地變等不可抗力之事由，致賣方不能施工者，其停工期間。2、因政府法令變更或其他非可歸責於賣方之事由發生時，其影響期間。」、「賣方如逾前款期限未開工或未取得使用執照者，每逾一日應按已繳房地價款依萬分之五單利計算遲延利息予買方。若逾期三個月仍未開工或未取得使用執照，視同賣方違

約，雙方同意依違約之處罰規定處理。」預售屋買賣定型化契約應記載事項第 12 點「開工及取得使用執照期限」訂有明文，合先敘明。

- 二、復按「…每個建案之情形不盡相同，完工之進度也會因為每個建案之狀況有所不同，前開被告主張之內容均屬於通案性之延長，被告仍須『舉證證明』其無法如期完工之事由是因為不可抗力之缺工缺料導致，並非單純以前開彙整表、問題研析即直接要求法院認定其因為新冠肺炎通案性的原因導致其無法如期竣工。…」(臺灣嘉義地方法院 110 年度重訴字第 50 號判決意旨參照)。
- 三、「○○營造興業(股)及○○建設開發(股)引述貴部 110 年 7 月 16 日台內地字第 1100263471 號函意旨，就「台北雪梨灣」建案以「新冠肺炎疫情警戒期間」為由，單方擬具預售屋買賣契約補充協議書，向承購戶主張順延取得使用執照期限一案，似與貴部前揭函說明三「本於誠信原則與買方『協商』」之概念有所差異，且未敘明倘消費者拒絕接受補充協議書之法律效果，對消費者權益保障似有所不足。
- 四、惠請貴部協助檢視系爭補充協議書之適法性及妥適性，並督導地方主管機關為適當之行政行為，以維護消費者權益。
- 五、隨文檢附○○營造興業(股)及○○建設開發(股)112 年 2 月 6 日○字第 0000000000 號函供參。

【函釋字號】

行政院消費者保護處 112 年 5 月 16 日院臺消保字第 1125010084 號函。

【摘要】

預售屋工程款，應按「工程進度繳款」方屬適法，若建商要求消費者「按月繳納」工程款，則與「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定有所扞格。

部分建案訴求工程期零付款（或工程款數額甚低），惟，實際上係將工程款數額移列至簽約款或開工款中，再以分期繳納減輕負擔為名，讓消費者「按月繳納」高額簽約款或開工款。前掲行銷模式，有以迂迴方，架空「預售屋買賣定型化契約應記載事項」第 8 點工程款應按「工程進度繳款」規定之嫌。

【函釋全文】

主旨：有關預售屋買賣定型化契約應記載事項第 8 點「付款條件」規定，惠請協助釋疑以保障消費者購屋權益，請查照。

說明：

- 一、按「付款，除簽約款及開工款外，應依已完成之工程進度所定付款明細表之規定於工程完工後繳款，其每次付款間隔日數應在二十日以上。如賣方未依工程進度定付款條件者，買方得於工程全部完工時一次支付之。」預售屋買賣定型化契約應記載事項第 8 點「付款條件」定有明文，合先敘明。
- 二、預售屋交易實務上，消費者應繳納之簽約款及開工款，係於各該條件成就後，以一次支付相關金額為常態。倘契

約內容訂有工程款者，應按「工程進度繳款」方屬適法，若不動產開發業者要求「按月繳納」工程款，則與前揭規定有所扞格。

- 三、近期發現部分不動產開發業者訴求工程期零付款（或工程款數額甚低），惟，實際上係將工程款數額移列至簽約款或開工款中，再以分期繳納減輕負擔為名，讓消費者「按月繳納」高額簽約款或開工款。前揭行銷模式，是否有以迂迴方式，架空預售屋買賣定型化契約應記載事項第 8 點工程款應按「工程進度繳款」之規定，進而使消費者購屋權益保障有所降低，尚祈貴司加以研議。倘認不動產開發業者前揭行銷模式確有損害消費者權益之虞，建請貴司評估修正預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項，限制不動產開發業者所得收取簽約款及開工款之上限，或以其他適當方式加以規範之可行性，以保障消費者購屋權益。

第三節 特種交易

第十九條（通訊或訪問交易消費者之解除權）

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七日內，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。

前項但書合理例外情事，由行政院定之。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

【函釋字號】

行政院消費者保護處 111 年 11 月 17 日院臺消保字第 1110035867 號函。

【摘要】

訪問交易若於契約標的物外另有贈品者，不因業者於交付契約標的物前先行交付贈品即開始起算猶豫期；若業者於交付契約標的物之日以後方交付贈品，而贈品對於消費者檢視或判斷契約標的是否符合需求具有關聯影響者，則依消保法第 19 條第 1 項之立法目的，尚難謂猶豫期於消費者收受贈品前即可

開始起算。

【函釋全文】

主旨：有關來函所詢訪問交易 7 日猶豫期之起算時點適用疑義，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴府 111 年 11 月 14 日府授法消保字第 1110302976 號函。
- 二、按「…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」為消費者保護法（以下簡稱消保法）第 19 條第 1 項所明定。其立法目的在於平衡消費者於購買時無法獲得足夠之資訊、無同類商品之比較機會以及沒有心理準備等因素，特別採取將判斷時間延後之猶豫期間制，以供消費者仔細考慮。合先說明。
- 三、有關前揭訪問交易 7 日猶豫期之起算，因消保法並無特別規定，故應回歸適用民法第 120 條第 2 項規定，以消費者收受商品或接受服務之翌日起算。業者若有不同之約定，除更有利於消費者外，依消保法第 19 條第 5 項規定，其約定無效。
- 四、至來函所詢「訪問交易 7 日猶豫期之起算時點，是否會因業者贈送之點讀筆為『贈品』而受影響」一節，依消保法第 19 條第 1 項規定，猶豫期之起算原則上以消費者收受契約標之物之翌日起算。訪問交易若於契約標之物外另有贈品者，不因業者於交付契約標之物前先行交付贈品即開始起算猶豫期；又考量訪問交易存在資訊不對稱性，對於商品或服務之實際狀況、交易條款之擬定、交易流程之

進行等都由業者掌控；再者，是否提供贈品、贈品與契約標之物之關聯性、行銷方式及訂價策略等，亦係由業者所規劃主導。若業者於交付契約標之物之日以後方交付贈品，而贈品對於消費者檢視或判斷契約標的是否符合需求具有關聯影響者，則依消保法第 19 條第 1 項之立法目的，尚難謂猶豫期於消費者收受贈品前即可開始起算。相關司法實務見解部分，臺中地方法院 98 年度中小字第 2072 號判決理由可供佐參，併予敘明。

參、附錄編

一、消費者保護法

消費者保護法

中華民國八十三年一月十一日總統(83)華總(一)義字第 0165 號令制定公布全文 64 條。

中華民國九十二年一月二十二日總統華總一義字第 09200007610 號令修正公布第 2、6、7、13~17、35、38、39、41、42、49、50、57、58、62 條條文；並增訂第 7-1、10-1、11-1、19-1、44-1、45-1~45-5 條條文。

中華民國九十二年五月二十六日行政院院臺聞字第 0920020214 號令發布第 45-4 條第四項之小額消費爭議額度定為新臺幣十萬元。

中華民國九十四年二月五日總統華總一義字第 09400017751 號令增訂第 22-1 條條文。

中華民國一百零一年十二月十六日行政院院臺規字第 1000109431 號公告第 39 條、第 40 條第 1 項、第 41 條第 1、2 項、第 44-1 條、第 49 條第 1、4 項所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起改由「行政院」管轄；第 40 條第 2 項所列「行政院消費者保護委員會」，自一百零一年一月一日起改為諮詢審議性質之任務編組「行政院消費者保護會」，並以設置要點定之；第 60 條所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起停止辦理。

中華民國一百零四年六月十七日總統華總一義字第 10400070691 號令修正公布第 2、8、11-1、13、17、18、19、22、29、39~41、44-1、45、45-4、46、49、51、57、58、60、62、64 條條文及第三節節名；增訂第 17-1、19-2、56-1 條條文；刪除第 19-1 條條文；並自公布日施行，但第 2 條第 10、11 款及第 18~19-2 條條文之施行日期，由行政院定之。

中華民國一百零四年十二月三十一日行政院院臺消保字第 1040155873 號令發布第 2 條第 10、11 款及第 18~19-2 條，定自一百零五年一月一日施行。

第一章 總則

第一條（立法目的及適用準則）

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。

有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。

第 二 條 （名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。
- 二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。
- 三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。
- 四、消費爭議：指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。
- 五、消費訴訟：指因消費關係而向法院提起之訴訟。
- 六、消費者保護團體：指以保護消費者為目的而依法設立登記之法人。
- 七、定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。
- 八、個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。
- 九、定型化契約：指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。

十、通訊交易：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。

十一、訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。

十二、分期付款：指買賣契約約定消費者支付頭期款，餘款分期支付，而企業經營者於收受頭期款時，交付標的物與消費者之交易型態。

第 三 條 （政府應為措施）

政府為達成本法目的，應實施下列措施，並應就與下列事項有關之法規及其執行情形，定期檢討、協調、改進之：

- 一、維護商品或服務之品質與安全衛生。
- 二、防止商品或服務損害消費者之生命、身體、健康、財產或其他權益。
- 三、確保商品或服務之標示，符合法令規定。
- 四、確保商品或服務之廣告，符合法令規定。
- 五、確保商品或服務之度量衡，符合法令規定。
- 六、促進商品或服務維持合理價格。

- 七、促進商品之合理包裝。
- 八、促進商品或服務之公平交易。
- 九、扶植、獎助消費者保護團體。
- 十、協調處理消費爭議。
- 十一、推行消費者教育。
- 十二、辦理消費者諮詢服務。
- 十三、其他依消費生活之發展所必要之消費者保護措施。

政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

第 四 條 （企業經營者之義務）

企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。

第 五 條 （消費資訊）

政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

第 六 條 （主管機關）

本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

第 七 條 （從事設計生產製造商品或提供服務企業經營者之侵權責任）

從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。

企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。

第 七 條 之 一 （符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之舉證）

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

第 八 條 （從事經銷企業經營者之侵權責任）

從事經銷之企業經營者，就商品或服

務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者。

第 九 條 （輸入商品或服務企業經營者之侵權責任）

輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。

第 十 條 （企業經營者防止危害發生之義務）

企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第 十 條 之 一 （企業經營者責任之強制性）

本節所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。

第二節 定型化契約

第十一條（定型化契約之基本原則）

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第十一條之一（定型化契約之審閱期間）

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

違反第一項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。

第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力）

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。

定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

- 一、違反平等互惠原則者。
- 二、條款與其所排除不予適用之任意規定

之立法意旨顯相矛盾者。

三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。

第 十 三 條 （定型化契約條款之明示）

企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。

企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

第 十 四 條 （定型化契約條款之排除）

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 十 五 條 （定型化契約條款不得牴觸個別磋商條款）

定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。

第 十 六 條 （定型化契約條款一部或全部無效）

定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。

第 十 七 條（主管機關對定型化契約之公告及查核）

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管

機關得隨時派員查核。

第 十 七 條 之 一 （企業經營者符合規定之舉證責任）

企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其實負舉證責任。

第三節 特種交易

第 十 八 條 （企業經營者為通訊或訪問交易應告知之消費資訊）

企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚易懂之文句記載於書面，提供消費者：

- 一、企業經營者之名稱、代表人、事務所或營業所及電話或電子郵件等消費者得迅速有效聯絡之通訊資料。
- 二、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式。
- 三、消費者依第十九條規定解除契約之行使期限及方式。
- 四、商品或服務依第十九條第二項規定排除第十九條第一項解除權之適用。
- 五、消費申訴之受理方式。
- 六、其他中央主管機關公告之事項。

經由網際網路所為之通訊交易，前項應提供之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之電子方式為之。

第 十 九 條 （通訊或訪問交易消費者之特殊解約權）

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七日內，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。

前項但書合理例外情事，由行政院定之。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

第十九條之一 （刪除）

第十九條之二 （解約取回商品與返還對價之期限）

消費者依第十九條第一項或第三項規定，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十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。

企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起

十五日內，返還消費者已支付之對價。

契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。

第 二 十 條 （現物要約商品之保管義務）

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，但在寄送後逾一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。

第 二十一 條 （分期付款買賣契約之要式性及其應記載事項）

企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。

前項契約書應載明下列事項：

- 一、頭期款。
- 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
- 三、利率。

企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。

企業經營者違反第二項第一款、第二

款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

第四節 消費資訊之規範

第 二十二 條 （廣告內容真實義務）

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第二十二條之一 （廣告應明示年百分率）

企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。

前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。

第 二十三 條 （媒體經營者之連帶責任）

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第 二十四 條 （商品或服務之標示義務）

企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。

輸入之商品或服務，應附中文標示及

說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第 二十五 條 （書面保證書及其應記載事項）

企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

- 一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
- 二、保證之內容。
- 三、保證期間及其起算方法。
- 四、製造商之名稱、地址。
- 五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。
- 六、交易日期。

第 二十六 條 （商品之包裝）

企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

第三章 消費者保護團體

第 二十七 條 （消費者保護團體之種類及宗旨）

消費者保護團體以社團法人或財團法

人為限。

消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 二十八 條 （消費者保護團體之任務）

消費者保護團體之任務如下：

- 一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。
- 二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究、發表。
- 三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。
- 四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。
- 五、消費者保護刊物之編印發行。
- 六、消費者意見之調查、分析、歸納。
- 七、接受消費者申訴，調解消費爭議。
- 八、處理消費爭議，提起消費訴訟。
- 九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。
- 十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。
- 十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第 二十九 條 （消費者保護團體對商品或服務之檢驗）

消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載

取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。

消費者保護團體發表前項檢驗結果後，應公布其取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並通知相關企業經營者。

消費者保護團體發表第二項檢驗結果有錯誤時，應主動對外更正，並使相關企業經營者有澄清之機會。

第 三 十 條 （政府對消費者保護團體、相關團體以及學者專家之意見徵詢）

政府對於消費者保護之立法或行政措施，應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第 三十一 條 （政府對消費者保護團體之必要協助）

消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。

第 三十二 條 （消費者保護團體之獎助）

消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

第四章 行政監督

第 三十三 條 （地方主管機關對企業經營者之調查）

直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、

身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。
於調查完成後，得公開其經過及結果。

前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康或財產無損害之虞。
- 四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。
- 五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第 三十四 條 （可為證據之物之扣押）

直轄市或縣（市）政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。

前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

第 三十五 條 （地方主管機關辦理檢驗之委託）

直轄市或縣（市）主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。

第 三十六 條 （地方主管機關採取必要措施）

直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健

康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第 三十七 條 （地方主管機關之損害公告）

直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

第 三十八 條 （中央主管機關之準用）

中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。

第 三十九 條 （消費者保護官之設置）

行政院、直轄市、縣（市）政府應置消費者保護官若干名。

消費者保護官任用及職掌之辦法，由行政院定之。

第 四 十 條 （消費者保護事務意見諮詢）

行政院為監督與協調消費者保護事務，應定期邀集有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家，提供本法相關事項之諮詢。

第 四十一 條 （行政院消費者保護業務）

行政院為推動消費者保護事務，辦理下列事項：

- 一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
- 二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
- 三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
- 四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。
- 五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。
- 六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。
- 七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。

消費者保護之執行結果及有關資料，由行政院定期公告。

第 四十二 條 （消費者服務中心之設置）

直轄市、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。

直轄市、縣（市）政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

第五章 消費爭議之處理

第一節 申訴與調解

第 四十三 條 （消費爭議申訴）

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官申訴。

第 四十四 條 （消費爭議調解）

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

第四十四條之一 （訂定消費爭議調解辦法之授權依據）

前條消費爭議調解事件之受理、程序進行及其他相關事項之辦法，由行政院定之。

第 四十五 條 （消費爭議調解委員會之設置）

直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七名至二十一名。

前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表、學者及專家充任之，以消費者保護官為主

席，其組織另定之。

第四十五條之一 （調解程序得不公開）

調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第四十五條之二 （調解委員職權提出調解方案（一））

關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件之方案，並送達於當事人。

前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第四十五條之三 （調解方案之異議及其效力（一））

當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議。

於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。

第四十五條之四 （調解委員職權提出調解方案（二））

關於小額消費爭議，當事人之一方無

正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。

前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之五所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第一項之送達，不適用公示送達之規定。

第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。

第四十五條之五 （調解方案之異議及其效力（二））

當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

第 四十六 條 （調解書之製作及其效力）

調解成立者應作成調解書。

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

第二節 消費訴訟

第 四十七 條 （管轄）

消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第 四十八 條 （設立消費專庭以及減免擔保假執行之宣告）

高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。

法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。

第 四十九 條 （消費者保護團體提起消費訴訟之要件及其評定）

消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，且申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。

消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，得請求預付或償還必要費用。

消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。

優良消費者保護團體之評定辦法，由行政院定之。

第 五 十 條 （消費者保護團體受讓消費者損害賠償請求權）

消費者保護團體對於同一之原因事

件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。

前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。

第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。

前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。

消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。

消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消費者請求報酬。

第 五十一 條 （懲罰性賠償金之請求）

依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。

第 五十二 條 （裁判費之免徵）

消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。

第 五十三 條 （不作為訴訟）

消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。

前項訴訟免繳裁判費。

第 五十四 條 （消費訴訟之選定當事人）

因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明，併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。

前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩造。

第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第 五十五 條 （民事訴訟法規定之準用）

民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

第六章 罰 則

第 五十六 條 （罰則（一））

違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

第五十六條之一 （罰則（二））

企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 五十七 條 （罰則（三））

企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依第十七條第六項、第三十三條或第三十八條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 五十八 條 （罰則（四））

企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 五十九 條 （罰則（五））

企業經營者有第三十七條規定之情形

者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。

第 六 十 條 （罰則（六））

企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。

第 六十一 條 （移送偵查）

依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。

第 六十二 條 （罰鍰之執行機關及執行）

本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送行政執行。

第七章 附 則

第 六十三 條 （施行細則之訂定）

本法施行細則，由行政院定之。

第 六十四 條 （施行日）

本法自公布日施行。但中華民國一百零四年六月二日修正公布之第二條第十款與第十一款及第十八條至第十九條之二之施行日期，由行政院定之。

二、消費者保護法施行細則

消費者保護法施行細則

民國八十三年十一月二日行政院令訂定發布全文 43 條。
中華民國九十二年七月八日行政院院臺聞字第 0920031836 號令修正發布第 5、12、17、18、19、22、23、24、39 條條文；並刪除第 3、6、7、9、10、11、35、38 條條文。
中華民國一百零一年十二月十六日行政院院臺規字第 1000109431 號公告第 27 條所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起改由「行政院」管轄。
中華民國一百零四年十二月三十一日行政院院臺消保字第 1040155767 號令修正發布第 15、18、23、27 條條文及第二章第三節節名；並刪除第 16、19、20 條條文。

第一章 總 則

第 一 條 （訂定依據）

本細則依消費者保護法（以下簡稱本法）第六十三條規定訂定之。

第 二 條 （營業之意義）

本法第二條第二款所稱營業，不以營利為目的者為限。

第 三 條 （刪除）

第二章 消費者權益

第一節 健康與安全保障

第 四 條 （商品之意義）

本法第七條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。

第 五 條 （商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之認定）

本法第七條第一項所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：

- 一、商品或服務之標示說明。
- 二、商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。

第 六 條 （刪除）

第 七 條 （刪除）

第 八 條 （改裝之意義）

本法第八條第二項所稱改裝，指變更、減少或增加商品原設計、生產或製造之內容或包裝。

第二節 定型化契約

第 九 條 （刪除）

第 十 條 （刪除）

第 十 一 條 （刪除）

第 十 二 條 （難以注意或辨識之定型化契約條款效力之排除）

定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。

第 十 三 條 （違反誠信原則之判斷標準）

定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。

第 十 四 條 （違反平等互惠原則之情事）

定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：

- 一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。
- 二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。
- 三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。
- 四、其他顯有不利於消費者之情形者。

第 十 五 條 （記載公告之應記載事項，仍適用本法定型化契約規定）

定型化契約記載經中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法關於定型化契約規定之適用。

第三節 特種交易

第 十 六 條 （刪除）

第 十 七 條 （解除權不消滅之情形）

消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之

解除權不消滅。

第 十 八 條 （收受商品前之解約）

消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。

第 十 九 條 （刪除）

第 二 十 條 （刪除）

第 二十一 條 （契約書之製作及交付）

企業經營者應依契約當事人之人數，將本法第二十一條第一項之契約書作成一式數份，由當事人各持一份。有保證人者，並應交付一份於保證人。

第 二十二 條 （各期價款、利率、附加費用）

本法第二十一條第二項第二款所稱各期價款，指含利息之各期價款。

分期付款買賣契約書所載利率，應載明其計算方法及依此計算方法而得之利息數額。

分期付款買賣之附加費用，應明確記載，且不得併入各期價款計算利息；其經企業經營者同意延期清償或分期給付者，亦同。

第四節 消費資訊之規範

第 二十三 條 （廣告之意義）

本法第二十二條至第二十三條所稱廣

告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使多數人知悉其宣傳內容之傳播。

第 二十四 條 （廣告真實性之舉證）

主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。

第 二十五 條 （標示之方式）

本法第二十四條規定之標示，應標示於適當位置，使消費者在交易前及使用時均得閱讀標示之內容。

第 二十六 條 （企業經營者之保證品質責任）

企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。

第三章 消費者保護團體

第 二十七 條 （消費者保護團體資料之公告）

主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費者保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院公告之。

第 二十八 條 （檢驗樣品之保存期限）

消費者保護團體依本法第二十九條規定從事商品或服務檢驗所採之樣品，於檢驗紀錄完成後，應至少保存三個月。但依其性質不能保存三個月者，不在此限。

第 二十九 條 （政府之協助）

政府於消費者保護團體依本法第三十一條規定請求協助時，非有正當理由不得拒絕。

第四章 行政監督

第 三十 條 （出示證明文件及未出示之處置）

本法第三十三條第二項所稱出示有關證件，指出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，被調查者得拒絕之。

第 三十一 條 （抽樣商品之數量及企業經營者說明或申訴之機會）

主管機關依本法第三十三條第二項第五款抽樣商品時，其抽樣數量以足供檢驗之用者為限。

主管機關依本法第三十三條、第三十八條規定，公開調查經過及結果前，應先就調查經過及結果讓企業經營者有說明或申訴之機會。

第 三十二 條 （處分方式）

主管機關依本法第三十六條或第三十八條規定對於企業經營者所為處分，應以書面為之。

第 三十三 條 （限期改善、回收、銷毀之期限）

依本法第三十六條所為限期改善、回收或銷毀，除其他法令有特別規定外，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第 三十四 條 （企業經營者函報備查）

企業經營者經主管機關依本法第三十六條規定命其就商品或服務限期改善、回收或銷毀者，應將處理過程及結果函報主管機關備查。

第五章 消費爭議之處理

第 三十五 條 （刪除）

第 三十六 條 （申訴期間之起算）

本法第四十三條第二項規定十五日之期間，以企業經營者接獲申訴之日起算。

第 三十七 條 （消費者保護專門人員之資格）

本法第四十九條第一項所稱消費者保護專門人員，指該團體專任或兼任之有給職或無給職人員中，具有下列資格或經歷之一者：

- 一、曾任法官、檢察官或消費者保護官者。
- 二、律師、醫師、建築師、會計師或其他執

有全國專門職業執業證照之專業人士，且曾在消費者保護團體服務一年以上者。

三、曾在消費者保護團體擔任保護消費者工作三年以上者。

第 三十八 條 （刪除）

第 三十九 條 （訴訟與支付予律師之必要費用之意義）

本法第五十條第五項所稱訴訟及支付予律師之必要費用，包括民事訴訟費用、消費者保護團體及律師為進行訴訟所支出之必要費用，及其他依法令應繳納之費用。

第 四 十 條 （重大違反保護消費者規定行為）

本法第五十三條第一項所稱企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，指企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行為，確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者。

第六章 罰 則

第 四十一 條 （通知改正期限）

依本法第五十六條所為通知改正，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

第七章 附 則

第 四十二 條 （不適用本法之情形）

本法對本法施行前已流通進入市場之
商品或已提供之服務不適用之。

第 四十三 條 （施行日期）

本細則自發布日施行。

三、通訊交易解除權合理例外情事 適用準則

通訊交易解除權合理例外情事適用準則

中華民國一百零四年十二月三十一日行政院院臺消保字第1040155809號令訂定發布全文4條；並自一百零五年一月一日施行。

第 一 條 （授權依據）

本準則依消費者保護法（以下簡稱本法）第十九條第二項規定訂定之。

第 二 條 （合理例外情事（一））

本法第十九條第一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，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：

- 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。

第 三 條 （合理例外情事（二））

通訊交易，經中央主管機關依本法第十七條第一項公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。

第 四 條 （施行日期）

本準則自中華民國一百零五年一月一日施行。

四、司法判決案號及行政函釋 發文字號索引表

司法裁判案號及行政函釋發文字號索引表

(一)司法裁判部分

法 院	年度案號	相關條文	頁數
臺灣花蓮地方法院	111 簡上 79	消保法 1	1
臺灣高等法院 暨所屬法院	111 年法律座 談會民事類提 案第 30 號	消保法 1	11
臺灣臺南地方法院	111 消小上 4	消保法 2	18
臺灣桃園地方法院	111 小上 149	消保法 6	25
臺灣臺北地方法院	109 簡上 486	消保法 7	34
臺灣高等法院	111 消上 9	消保法 7	39
最高法院	109 台上 2959	消保法 7	47
臺灣桃園地方法院	111 消 1	消保法 7	56
臺灣花蓮地方法院 花蓮簡易庭	111 花小 737	消保法 11-1	65
臺灣臺北地方法院	111 小 9	消保法 12	75
臺灣高等法院花蓮分院	111 上易 36	消保法 12	81
最高法院	110 台上 224	消保法 12	97
臺灣新竹地方法院 新竹簡易庭	111 竹小 233	消保法 17	106
最高法院	111 台上 343	消保法 17	111
臺灣高等法院	111 消上更一 3	消保法 17	118
臺灣高雄地方法院	111 訴 707	消保法 17	135
臺灣臺中地方法院	111 中消小 12	消保法 17	144

臺中簡易庭			
臺灣臺中地方法院	111 小上 77	消保法 17	151
臺灣雲林地方法院	111 簡上 58	消保法 17	162
臺北高等行政法院	111 訴 637	消保法 17	186
臺灣臺北地方法院	112 簡上 53	消保法 17	202
臺灣新北地方法院 三重簡易庭	111 重簡 1913	消保法 17	213
臺灣彰化地方法院	111 訴 387	消保法 17	222
臺灣臺南地方法院	112 小上 18	消保法 18	232
臺灣高雄地方法院	110 簡上 270	消保法 19	241
臺灣臺南地方法院	111 簡上 40	消保法 19	252
臺灣新北地方法院 三重簡易庭	111 重小 2937	消保法 19	265
臺灣臺北地方法院	111 消小上 2	消保法 19	269
最高法院	111 台上 1938	消保法 22	275
臺北高等行政法院	111 簡上 142	消保法 37	283
臺灣高等法院	111 消上易 8	消保法 51	295
臺灣新北地方法院 三重簡易庭	111 重小 3630	消保法施行 細則 17	316

（二）行政函釋部分

發文日期	字	號	相關條文	頁數
111 年 12 月 16 日	院臺消保	1110197337	消保法 2	322
112 年 04 月 06 日	院臺消保	1121009327	消保法 12	325
111 年 09 月 07 日	台內地	1110265550	消保法 17	329

112 年 02 月 10 日	院臺消保	1125002907	消保法 17	330
112 年 05 月 16 日	院臺消保	1125010084	消保法 17	332
111 年 11 月 17 日	院臺消保	1110035867	消保法 19	334

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

消費者保護法判決函釋彙編. (廿三) / 行政院
消費者保護處編. -- 一版. - 臺北市：行政院，
民 112.11

面； 公分

ISBN 978-626-7280-74-4 (精裝)

1.消費者保護法規 2.判例彙編

548.39023

112018912

消費者保護法判決函釋彙編 (廿三)

編 者：行政院消費者保護處

出 版 者：行政院

地 址：臺北市中正區忠孝東路 1 段 1 號

網 址：<http://www.ey.gov.tw>

電 話：(02)3356-6500

版 次：初版

本書同時登載於行政院網站，網址為 <http://www.ey.gov.tw> / 資訊與服務 / 消費者保護 / 出版品

定 價：新臺幣 350 元

臺北展售處：國家書店松江門市

地 址：104 臺北市松江路 209 號 1 樓

電 話：(02)2518-0207 (代表號)

網 址：<http://www.govbooks.com.tw>

臺中展售處：五南文化廣場

地 址：403 臺中市西區臺灣大道 2 段 85 號

電 話：(04)2226-0330 (代表號)

網 址：<http://www.wunanbooks.com.tw/>

中華民國 112 年 11 月

GPN：1011201569

ISBN：978-626-7280-74-4 (精裝)

