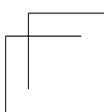
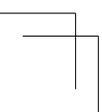
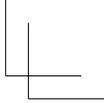
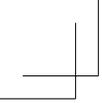


消費者保護法判決函釋彙編(十六)

行 政 院 編 印

中 華 民 國 105 年 11 月



## 序 言

為期消費者保護法能圓融適用，本處經蒐集各級法院判決及相關行政函釋，彙集成「消費者保護法判決函釋彙編」一書，至民國 103 年已出版至第十五輯，供各界參考。

本彙編為第十六輯，仍援前各輯編排體例，總計蒐錄各級法院裁判 16 則，行政函釋 7 則，其中部分判決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](http://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，但疏漏訛誤在所難免，尚請指正至感。

行政院消費者保護處 謹識  
中華民國 105 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」及「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」有關之司法判決、行政函釋等資料編纂成冊，以供各界參考。
- 二、本彙編分為「司法判決」、「行政函釋」及「附錄」等三編，前揭二編各依涉及之消費者保護法、消費者保護法施行細則及通訊交易解除權合理例外情事適用準則相關條文次序排列。
- 三、彙編「司法判決」之內容，於其主要條文中刊載判決全文。然因判決可能涉及多數消保法條文，故於附錄之索引表中將該判決涉及之相關條文予以明列。另為利讀者檢索相關判決及函釋，附錄之索引表載有全部判決、函釋之所在頁數，以資兼顧。
- 四、本彙編附錄編三所附「司法判決案號及行政函釋發文字號索引表」引用相關條文之簡稱，「消保法」指「消費者保護法」；「消保法施行細則」指「消費者保護法施行細則」；「合理例外情事」指「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」。

# 消費者保護法判決函釋彙編第十六輯

## 目 錄

序言

凡例

### 壹、司法判決編

#### 一、消費者保護法

##### 第一章 總則

第六條（主管機關）…………… 1

1. 最高行政法院 103 年度判字第 605 號判決 …… 1

##### 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經營者之侵權責任）…………… 15

1. 最高法院 104 年度台上字第 441 號判決…………… 16

2. 臺灣高等法院 103 年度消上易字第 4 號判決…………… 24

3. 臺灣高等法院 104 年度重上國更（二）字第 2 號判決  
…………… 42

###### 第二節 定型化契約

第十一條（定型化契約之基本原則）…………… 111

1. 臺灣高等法院 104 年度上易字第 1260 號判決 …… 111

第十一條之一（定型化契約之審閱期間）…………… 135

1. 臺灣高等法院臺中分院 104 年度上易字第 388 號判決  
…………… 135

2. 最高法院 103 年度台上字第 2038 號判決 …… 148

第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力） 155

## 消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

1. 臺灣高等法院 104 年度上易字第 553 號判決……	156
第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）…	173
1. 最高行政法院 103 年度判字第 613 號判決……	174
2. 臺灣臺北地方法院 104 年度國字第 31 號判決 …	192
第四節 消費資訊之規範	
第二十二條（廣告內容真實義務）……………	207
1. 臺灣高等法院 103 年度消上易字第 6 號判決……	208
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）…	235
1. 臺北高等行政法院 102 年度訴字第 500 號判決…	236
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）……………	260
1. 臺灣士林地方法院內湖簡易庭 103 年度湖消簡字第 1 號判決……………	260
2. 最高法院 104 年度台上字第 358 號判決……………	278
3. 臺灣高等法院 104 年度消上更（一）字第 1 號判決 ……………	292
二、消費者保護法施行細則	
第二章 消費者權益	
第二節 定型化契約	
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）……………	305
1. 最高法院 105 年度台上字第 266 號判決……………	305
貳、行政函釋編	
一、消費者保護法	

第一章 總則

第二條（名詞定義）…………… 319

1. 內政部移民署編印「跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例」供財團法人及非營利社團法人受託辦理跨國（境）婚姻媒合服務時使用，並公告予民眾知悉參考，該參考範例非消費者保護法所稱之定型化契約範本。…………… 320

第二章 消費者權益

第二節 定型化契約

第十五條（定型化契約條款不得牴觸個別磋商條款） 322

1. 消保法第 15 條於解釋上應作目的性限縮解釋，意即「定型化契約條款」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更不利於消費者時，始有適用餘地。… 322

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核）… 325

1. 委託銷售價格以區間方式訂定，恐致不動產交易市場混亂，影響交易秩序，故委託銷售價格似應以明確且固定之金額為宜。…………… 326
2. 禮券之內容，應遵循各種商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項之規定，亦即發行人應提供之履約保證責任，為自商品（服務）禮券出售日起算至少一年。…………… 328

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）…………… 330

1. 現代消費紛爭，應依具體個案，以法規範之意旨及當事人間公平之角度，決定舉證責任之分配。 …… 330

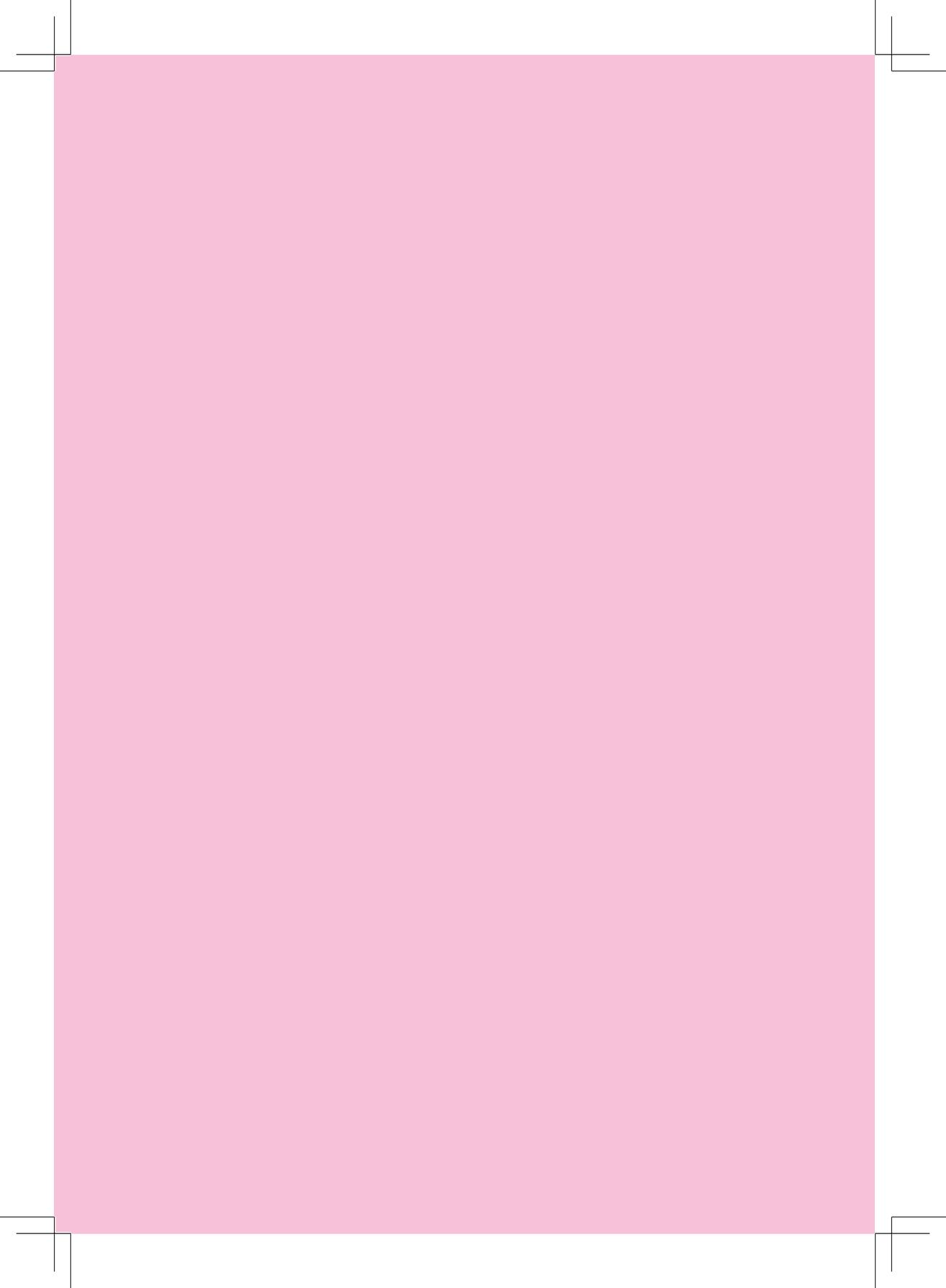
第五章 消費爭議之處理

第一節 申訴與調解

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

第四十五條 (消費爭議調解委員會之設置) .....	332
第四十六條 (調解書之製作及其效力) .....	332
1. 消費者保護團體與直轄市、縣(市)政府設置之消費 爭議調解委員會有別，其處理消費者申訴事件所製作 之文書，非屬消保法第 46 條第 2 項規定之調解書， 縱經法院核定，亦無與民事確定判決同一之效力。 .....	332
二、通訊交易解除權合理例外情事適用準則	
第二條 (合理例外情事 (一)) .....	334
1. 消費者於通訊交易，原則上仍享有 7 日解除權，「通 訊交易解除權合理例外情事適用準則」是屬於例外之 情況，在適用上及解釋上均採例外從嚴之原則。	334
參、附錄編	
一、消費者保護法.....	341
二、消費者保護法施行細則.....	371
三、通訊交易解除權合理例外情事適用準則.....	381
四、司法判決案號及行政函釋發文字號索引表	
(一) 司法判決部分.....	385
(二) 行政函釋部分.....	386

# 壹、司法判決編



# 消費者保護法

## 第一章 總則

### 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。

### 【摘要】

依消費者保護法第 6 條規定，該法所稱主管機關，在中央為目的事業主管機關；商品檢驗法第 2 條第 1 項規定，商品檢驗法之主管機關為經濟部；行政院消費者保護會關於消費者保護法之說明，亦稱電器安全及商品標示係以經濟部為中央主管機關，是上訴人主張其乃消費者保護法之主管機關一節，並非可採。

### 【法院判決】

最高行政法院判決

103 年度判字第 605 號

上訴人 經濟部標準檢驗局

代表人 劉明忠

訴訟代理人 蔡芳媚

楊凱翔

李宏榮

被上訴人 川山企業股份有限公司

代表人 白木水

上列當事人間消費者保護法事件，上訴人對於中華民國 103 年 6 月 12 日臺北高等行政法院 102 年度訴字第 1031 號判決，提

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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、緣上訴人辦理專案購樣檢測計畫，於民國 101 年 6 月 8 日在「香港商雅虎資訊股份有限公司臺灣分公司」購樣被上訴人進口之「全自動製麵包機（廠牌：日本精工、規格：110V60HZ565W、型號：HBK-150T）」（下稱系爭商品），經上訴人檢驗後發現：1、漏電流及絕緣耐電壓不符合 CNS 3765 第 16.3 節（樣品為 II 類電器，測試 2500V 電壓時崩潰）2、電源線及其連接方式，不符合 CNS 3765 第 25.7 節（樣品使用電源線為 JET 0000-00000-0000 HHFF 2\*0.75mm 單層絕緣線），未達國家標準之規定。嗣上訴人於 101 年 11 月 7 日派員至被上訴人公司進行調查訪問後，仍認被上訴人所銷售之系爭商品有損害消費者生命、身體或健康之虞，爰依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定，以 101 年 11 月 8 日經標六字第 10160108850 號函（下稱原處分）命被上訴人於文到 1 個月內下架回收相同品名、規格、型號製造商之商品，並於文到 10 日內提報回收改善計畫書送上訴人核備。被上訴人不服，提起訴願，遭決定駁回，遂提起行政訴訟，經原審法院 102 年度訴字第 1031 號判決撤銷訴願決定及原處分，上訴人不服，遂提起本件上訴。

二、被上訴人主張

（一）系爭商品為被上訴人自日本代理進口，多年來上訴人

均認「非屬應施檢驗範圍」，於市場上流通亦未見主管機關有何要求，今檢測表明不符「檢驗標準」，顯前後矛盾。被上訴人再次函詢上訴人，其於 101 年 11 月 15 日回函仍表示系爭商品屬「非屬應施檢驗範圍」。則上訴人究如何事後檢測「非屬應施檢驗範圍」商品、檢測標準何在，令人不解，上訴人行為有違信賴保護原則，原處分顯有違誤。

- (二) 被上訴人代理並銷售系爭商品於各大百貨公司專櫃，並未有與香港商雅虎資訊股份有限公司台灣分公司即 YAHOO 有合作銷售關係；而市面上流通之日本精工全自動製麵包機，不單僅有被上訴人代理之公司貨，亦有他公司或個人平行輸入之水貨，或仿冒品。上訴人取樣之受試商品是否確為被上訴人代理者不明，若否，如何能將檢測結果要求被上訴人負責。況 101 年 11 月 5 日上訴人召開記者會爆料網頁上之圖片及型號為 HBK-150，然被上訴人公司貨是 HBK-150T（原廠生產機器時即多個 T 字，代表臺灣專屬機種，便與水貨無 T 字區別）。
- (三) 系爭商品如屬「第二類電器」，依法需經送檢，通過後始得販售，但上訴人函覆指出製麵包機非屬應施檢驗範圍，故系爭商品並非屬「第二類商品」，則原處分如何認定系爭商品應歸類「第二類商品」；若系爭商品不存在「第二類電器」中，如何能適用第二類商品之檢測標準而檢測。上訴人若無法說明系爭商品如何歸於「第二類電器商品」，則以第二類電器商品之標準檢測，前提錯誤，原處分自為有誤。另上訴人 101 年 11 月 15 日函文已表明通過檢驗標準，何以故

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

不願核發許可證字號為憑。是以應命上訴人說明本案檢測標準何在及系爭商品違反何標準。再者，被上訴人接獲原處分後，曾多次電詢本專案檢測人員五堵辦事處王先生，其於電話中明確告知不知如何拆解系爭商品，連檢測人員對系爭商品之機體結構都不瞭解，如何認定不符規定。

- (四)所謂「洩漏電流」，上訴人表示電器產品只要插上插座通電都會有洩漏電流產生，但洩漏電流並不同會觸電傷人或致命。且系爭商品在歐美、臺灣、日本銷售數 10 年從未發生類此案例，系爭商品符合最嚴格的歐美日標準，我國遲不訂出標準幫助廠商檢驗，又不認同其他國家之高標準等語，求為訴願決定及原處分均撤銷。

### 三、上訴人則以

- (一)上訴人為保障消費者權益，對商品安全管理區分為二：一為經上訴人公告應施檢驗之商品，依「商品檢驗法」執行強制檢驗，若未達該商品公告標準，則依商品檢驗法處理；至於未經本局公告為應施檢驗之商品，即非屬強制檢驗，採市場購樣檢測，若不符國家或國際標準之安全性要求，則依據消費者保護法第 36 條及第 38 條規定，要求廠商限期回收或改善。系爭商品雖非屬應施檢驗範圍，惟僅係無庸依商品檢驗法規定於輸入、出廠或進入市場前進行強制檢驗完成檢驗程序，非謂即不受消費者保護法規範及中央目的事業主管機關之管理監督。另上訴人回函詢問公文，均已告知「繫案商品雖非屬本局應施檢驗範圍，仍應於商品說明書中詳細說明使用方法及安全注意事項，

並請依消費者保護法及商品標示法等相關規定辦理，以保障消費者權益」，故被上訴人指稱系爭商品屬非應施檢驗範圍，上訴人卻又進行檢測，指摘上訴人前後矛盾乙節，容有誤會。

- (二) 國際間對於家用電器產品之基本安全性要求，IEC（國際電機工程委員會）訂有國際標準 IEC 60335-1；國家標準 CNS 3765「家用和類似用途電器產品的安全—第 1 部：通則」之制定係調和國際標準。被上訴人質疑檢測標準何在一節，本案乃依據 CNS 3765、CNS 13783-1 及 IEC 00000-0-0 進行「安全性檢測」，項目包括「溫升試驗」、「洩漏電流及絕緣耐電壓試驗」、「異常操作試驗」、「電源線及其連接方法」及「電磁干擾」等 5 項；另依據「商品標示法」之「電器商品標示基準」進行標示檢查。系爭商品經上訴人購樣檢測結果「漏電流及絕緣耐電壓」及「電源線及其連接方式」計 2 項安全性試驗項目不符合國家標準 CNS 3765 要求。再者，被上訴人質疑上訴人購樣測試之商品非為該公司所代理，可能為水貨云云，惟經 Yahoo! 奇摩回復，品名：日本精工 IMKSEI KO 數位全自動製麵包機 HBK-150T 係公司貨，供應商為鼓力行銷整合有限公司（下稱鼓力公司）。上訴人於 101 年 12 月 12 日攜帶購樣測試樣品（購樣案號：00000000000、報告號碼：9K-000-000000-00）前往鼓力公司確認上訴人購樣機器確為型號 HBK-150T，並有被上訴人保證卡，系爭商品確為被上訴人代理進口經調查無誤。另上訴人新聞稿所載型號 HBK-150 乃文字誤植所致，已於上訴人網頁新聞稿資料，以紅色

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

區別增加 T 予以更正。至於日本對於電器產品之要求部分，在日本針對家用和類似用途電器產品額定電壓不超過 150V，且在室內使用者，允許為 0 類電器得施以 1250V 高電壓執行「絕緣耐電壓試驗」，與國際標準要求不同。

- (三) 上訴人將商品歸屬為第二類電器，係依 CNS 3765 規定依據電器防電擊保護方式加以分類，判定系爭商品為第二類電器，因系爭商品無接地保護，須以「強化絕緣」作為防電擊保護，「絕緣耐電壓試驗」係於樣品可觸及之金屬部位與電源線端子（帶電部件）間，施以 2500V 高電壓執行絕緣耐電壓試驗，發現絕緣強度未符合標準要求，國際標準 IEC 60335-1 稱之為 breakdown，CNS 3765 則翻譯稱之為崩潰現象，並非指一般口語之產品損壞，且不一定會造成損壞；且「洩漏電流及絕緣耐電壓試驗」，為 2 項試驗，本次試驗為耐電壓試驗不符合，並非被上訴人所述洩漏電流試驗不符合。而關於「電源線及其連接方式」試驗項目，系爭商品其電源線組使用單層絕緣電源線，無第二層被覆保護之單層絕緣電源線，不符 CNS 3765 須為雙層絕緣電源線之標準。又本件負責檢驗系爭商品人員並非被上訴人所提及之王君、王先生等人員，據上訴人基隆分局電資產品課同仁表示，與被上訴人接觸過程，檢驗人員因公外出，由該課王課長代為答復，可能溝通上造成誤解。而本案檢驗之技士，具有相當學歷、實績、證照等學經歷豐富，足堪勝任檢驗工作，毋庸置疑等語，資為抗辯，求為判決駁回被上訴人在原審之訴。

四、原審斟酌全辯論意旨及調查證據之結果，以：

- (一) 依消費者保護法第 6 條規定，該法所稱主管機關，在中央為目的事業主管機關；商品檢驗法第 2 條第 1 項規定，商品檢驗法之主管機關為經濟部；行政院消費者保護會關於消費者保護法之說明，亦稱電器安全及商品標示係以經濟部為中央主管機關，是上訴人主張其乃消費者保護法之主管機關一節，並非可採。是職司電器安全之中央主管機關經濟部，如經調查後認企業經營者提供之電器確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞，而擬依消費者保護法第 36 條、第 38 條規定命其限期改善、回收或銷燬，或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，該行政處分之作成，應由經濟部為之。
- (二) 經濟部固得將上開權限委任下級機關即上訴人辦理，然依「經濟部與所屬行政機關權責劃分表」第「參、個別事項」之「四、標準檢驗局與經濟部權責劃分表」，其中「關於商品檢（試）驗、品質管制、標準、度量衡業務之規劃、管理、輔導、監督、統籌與發展事項」，固係由上訴人擬訂或核定，惟該權責劃分表僅係為提高行政效率，不符合行政程序法第 15 條規定之權限委任程序，難認經濟部已將消費者保護法所定中央主管機關權限授與上訴人執行。上訴人無法定權限即逕依消費者保護法第 36 條、第 38 條規定作成原處分，即有違誤。準此，原處分違背事務管轄，瑕疵尚未達重大明顯之程度等語，因將訴願決定及原處分均予撤銷。

## 消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

### 五、上訴人上訴意旨略謂：

違反消費者保護法案件因有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，檢測不符合之產品對消費者具有不可預料之危害性，應由具備檢測能力之行政單位辦理檢測與行政調查作業，並監督企業經營者限期改善，以期能使不安全商品迅速退出市場，以保障消費者之權益。上訴人職司商品檢驗業務，為唯一具備消費性電器商品檢測能力之行政單位，辦理市售商品購樣檢測及行政調查處分業務已行之有年。依行政院消費者保護處 103 年 7 月 8 日院臺消保字第 1030040294 號函釋，有關電器商品之安全，不論該電器商品為應施檢驗或非應施檢驗品目，其中央目的事業主管機關應為上訴人。故行政院消費者保護處已明確認定上訴人為電器商品安全之中央目的事業主管機關，上訴人自得依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定，對系爭商品於確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞時，命被上訴人於文到 1 個月內下架回收，認事用法尚無不當之處。然原判決卻以消費者保護法第 6 條及商品檢驗法第 2 條第 1 項之規定，認定電器安全及商品標示係以經濟部為中央主管機關，否認上訴人之法定權限，而撤銷訴願決定及原處分，原判決顯有違誤等語，求為廢棄原判決。

### 六、本院查：

- (一) 按「本法所稱主管機關：在中央為目的事業主管機關；……」、「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。」、「(第 1 項)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。（第 2 項）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：……（第 5 款）五、必要時，得就地抽 樣商品，加以檢驗。」、「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。」、「中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。」消費者保護法第 6 條、第 10 條第 1 項、第 33 條、第 36 條及第 38 條分別定有明文，可知依消費者保護法第 38 條規定，得行使同法第 33 條所規定之調查、抽樣商品及檢驗權限，以及同法第 36 條所規定之命限期改善、回收等權限者，在中央係屬經濟部。又行政程序法第 11 條第 1 項、第 5 項、第 15 條第 1 項及第 3 項分別規定：「行政機關之管轄權，依其組織法規或其他行政法規規定之。」、「管轄權非依法規不得設定或變更。」、「行政機關得依法規將其權限之一部分，委任所屬下級機關執行之。」及「前二項情形，應將委任……事項及法規依據公告之，並刊登政府公報或新聞紙。」，依上規定可知，行政機關之權限均係以法規為依據（管轄權法定原則），不得任意設定或變更，尤其不允許當事人協議變動機關之管轄權，此即所謂管轄恆定原則，縱然是上級機關亦不得在法律規定之管轄層級之

外，變更其所屬下級機關之管轄權限，若因而影響行政救濟之層級，尤為法所不許。惟「管轄恆定原則」亦有例外，即得不依增修法規之程序與方式而依其他法定程序與方式變更管轄權。行政程序法第 15 條所規定之「委任」即屬其中一種。亦即行政機關得依法規將其權限之一部分，委任所屬下級機關執行之，其所謂「法規」，包括憲法、法律、法規命令、自治條例、依法律或自治條例授權訂定之自治規則、依法律或法規命令授權訂定之委辦規則等有關委任事項之「行政作用法規」。如無法規依據，不得擅自委任，以確保「管轄權恆定原則」。易言之，組織法一般係規範行政機關內部運作，以適用於機關內部為多，而作用法則以對外施行為主，其所規定者厥為具有實踐性質之「職權」，大都具有干預性質，是權利或權力之性質，需有法令具體授權基礎，因此，行政機關僅得依作用法，不得依組織法內有關權限之規定，訂定涉及人民權利義務之法規命令（參司法院釋字第 535 號解釋、第 570 號解釋及第 654 號解釋意旨）。從而，若行政機關欲將部分權限委任所屬下級機關執行，仍須有個別作用法之具體法規依據，並由各主管機關依據行政程序法第 15 條規定辦理委任。若未踐行上開程序，即不發生授與權限之效力。至於行政程序法第 111 條第 6 款規定：「未經授權而違背法規有關專屬管轄之規定或缺事務權限者」，其所謂「欠缺事務權限」，基於行政機關體制之複雜性、管轄權錯誤識別之困難性，及其立法意旨，為確保行政機能有效運作，維護法之安定性並保障人民之信賴，當係指行

政處分之瑕疵已達同條第 7 款所規定重大而明顯之程度，諸如違反權力分立或職權分配之情形而言。除此之外，其他違反土地管轄或事務管轄，尚屬得撤銷而非無效。

- (二) 經查上訴人辦理專案購樣檢測計畫，於 101 年 6 月 8 日在「香港商雅虎資訊股份有限公司臺灣分公司」購樣系爭商品，進行檢驗，認系爭商品漏電流及絕緣耐電壓不符合 CNS 3765 第 16.3 節（樣品為 II 類電器，測試 2500V 電壓時崩潰），電源線及其連接方式不符合 CNS 3765 第 25.7 節（樣品使用電源線為 JET0000-00000-0000 HHFF 2\*0.75mm 單層絕緣線），未達國家標準之規定。嗣上訴人於 101 年 11 月 7 日派員至被上訴人公司進行調查訪問後，仍認系爭商品為被上訴人所銷售，有損害消費者生命、身體或健康之虞，爰依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定，以原處分命被上訴人於文到 1 個月內下架回收相同品名、規格、型號製造商之商品，並於文到 10 日內提報回收改善計畫書送上訴人核備。但查，依消費者保護法第 6 條規定，該法所稱主管機關，在中央為目的事業主管機關。又依商品檢驗法第 2 條第 1 項規定「本法之主管機關為經濟部。」，另行政院消費者保護會關於消費者保護法之說明，亦稱電器安全及商品標示係以經濟部為中央主管機關（見原審卷第 212 頁），足見上訴人主張其乃消費者保護法之主管機關一節，並非可採。從而，職司電器安全之中央主管機關既為經濟部，欲依消費者保護法第 36 條、第 38 條規定命被上訴人限期改善、回收或銷燬，或命企業經營者立即停

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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，即應由經濟部作成行政處分，始為合法。次查，經濟部雖得依行政程序法第 15 條第 1 項、第 3 項規定，將上開權限委任所屬下級機關之上訴人辦理，然權限委任應將委任事項及法規依據公告之，並刊登政府公報或新聞紙，倘未踐行上開程序，自難認已發生授與權限之效力，所屬下級機關無從逕自作成該行政處分。至於「經濟部與所屬行政機關權責劃分表」第「參、個別事項」之「四、標準檢驗局與經濟部權責劃分表」，其中「關於商品檢（試）驗、品質管制、標準、度量衡業務之規劃、管理、輔導、監督、統籌與發展事項」，僅係為提高行政效率，就業務執行事項劃分以為各機關重要事項核定執行之內部依據（見原審卷第 177 頁、第 178 頁、第 191 頁），並非「行政作用法」，且上開權責劃分表之訂定，並未據上訴人提出其符合行政程序法第 15 條規定之權限委任程序之任何證據，自難認經濟部已將消費者保護法所定中央主管機關權限授與上訴人執行。原判決因認上訴人既無法定權限，其逕依消費者保護法第 36 條、第 38 條規定作成原處分，即有違誤，核無不合。

- (三) 上訴意旨主張依行政院消費者保護處 103 年 7 月 8 日院臺消保字第 1030040294 號函釋，有關電器商品之安全，不論該電器商品為應施檢驗或非應施檢驗品目，其中央目的事業主管機關應為上訴人，上訴人自得依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定，對系爭商品於確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確

有損害之虞時，命被上訴人於文到 1 個月內下架回收，認事用法尚無不當之處，指摘原判決否認上訴人之法定權限，顯有違誤云云；但查行政院消費者保護處上開函說明二明載「參酌經濟部組織法、經濟部商品檢驗局組織條例、商品檢驗法第 2 條第 2 項【商品檢驗由經濟部標準檢驗局辦理】等相關法令 ...」等語；惟按經濟部組織法第 9 條規定「經濟部設標準檢驗局；其組織以法律定之。」而經濟部標準檢驗局組織條例第 2 條規定「經濟部標準檢驗局（以下簡稱本局）掌理下列事項：一、標準、度量衡、檢驗政策及法規之研擬事項。二、國家標準之研究、制定、修訂、轉訂、確認、廢止、實施及推行事項。三、度量衡標準之劃一、建立、維持、供應、研究、實驗等之監督、實施及管理事項。四、度量衡器之型式認證、檢定、檢查及校正等實施事項。五、國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項。六、品質保證制度之推行、審核及管理事項。七、標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作及資料之蒐集、供應事項。八、認證體系與產品標誌之建立、推行及管理事項。九、其他有關標準、度量衡、檢驗及品質保證事項。」其中第 5 款雖有「國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗」之規定；但此種規定僅止於「組織法」之層面，非屬「行政作用法」之規定，揆諸前揭說明，仍不得以經濟部標準檢驗局組織條例之上開規定執為本件上訴人有作成系爭處分權限之基礎，上訴人此項主張要不足取。

(四) 綜上所述，原處分違背事務管轄之規定，即有違誤，

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

原判決撤銷訴願決定及原處分，核無不合，並無上訴人所指有違背法令之情形，上訴意旨指摘原判決違背法令，求予廢棄，為無理由，應予駁回。

七、據上論結，本件上訴為無理由。依行政訴訟法第 255 條第 1 項、第 98 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 1 1 月 1 3 日  
最高行政法院第四庭審判長法官 侯東昇  
法官 黃淑玲  
法官 江幸垠  
法官 沈應南  
法官 闕銘富

以上正本證明與原本無異

中 華 民 國 1 0 3 年 1 1 月 1 3 日  
書記官 邱彰德

## 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。

#### 【摘要】

李○○雖為亮碧思公司經銷商，然其於自宅使用亮碧思公司輸入、販售之系爭精油，仍為終端以消費為目的而使用系爭精油，應有消保法之適用。按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負賠償責任，自包括因勞動能力之喪失或減少，而喪失將來一部或全部之收入，及將來維持傷害後身體及健康之必需支出在內。是被害人經醫院診斷以當前最新醫療技術，仍無法除去臉部等疤痕，並需付出後續醫療、復健、整型、美容費用，且其符合勞工保險條例殘廢給付標準表第十等級（顏面部）障害，依一般社會經驗而言，顏面受損情形嚴重，將有導致就業困

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

難，及可選擇之職業受限情形。是以，尚不得以人之容貌美醜與勞動能力減損無必然關連，遽認被害人之勞動力並未減損。

### 【法院判決】

最高法院民事判決

104 年度台上字第 441 號

上 訴 人 郭采瑀  
訴訟代理人 侯水深律師  
上 訴 人 亮碧思國際股份有限公司  
法定代理人 李光世  
訴訟代理人 顧立雄律師  
許慧如律師

上列當事人間請求損害賠償事件，兩造對於中華民國一〇三年十月二十二日台灣高等法院第二審更審判決（一〇二年度重上更（一）字第三六號），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，發回台灣高等法院。

### 【理由】

一、本件上訴人郭采瑀主張：上訴人亮碧思國際股份有限公司（下稱亮碧思公司）為法國 LAMPEBERGER 公司之總代理商，以進口薰香精油商品在台灣地區販售為業，明知其所輸入、販售之「尤加利薰香精油」成分含百分之九十異丙醇，閃火點低，於室溫攝氏二十七度即可能著火及發生爆炸，竟應注意而疏未注意依商品標示法及消費者保護法（下稱消保法）規定，以中文警示。伊母李若矜於民國

九十一年十月十日十六時二十分許，在台北市○○區○○路○段○○○號四樓住處，以打火機點燃系爭精油瓶蕊頭時，瞬間發生氣爆，致伊受有二至三度燒傷達體表面積百分之三十及吸入性燒傷合併肺水腫之傷害。伊已支出醫療費用新台幣（下同）七萬二千零一元，後續醫療費用估計約一千萬元；減少勞動能力之損害，扣除中間利息後為七百零二萬九千四百四十九元；赴醫院或陽光社會福利基金會之計程車車資為三萬六千零四十元；灼傷而製作壓力衣之費用為三萬七千七百五十元；看護費用一百四十四萬元；精神慰撫金五百萬元；依消保法第五十一條請求損害額一倍之懲罰性賠償金，合計四千七百二十三萬零四百八十元，先請求其中一部等情，依消保法第七條、第八條、第九條、第五十一條，民法第一百八十四條第二項及第一百九十一條之一第一項、第四項規定，求為命被上訴人給付一千九百八十九萬七千三百六十二元及自九十八年十一月二十三日起訴狀繕本送達後同年月二十五日起至清償日止，按年息百分之五計算利息之判決（李若羚請求亮碧思公司給付部分，第一審判決駁回其訴，李若羚對之聲明不服，原審駁回其上訴，李若羚不得上訴，已告確定）。

- 二、上訴人亮碧思公司則以：郭采瑀之請求權已罹於消滅時效；李若羚未向伊購買系爭精油，系爭精油有商品標示，事故發生之起火原因非系爭精油所致，亦未曾產生氣爆；系爭精油之使用方法合於事故發生時之法令規定，具有通常可合理期待之安全性；郭采瑀請求醫療費用一千萬元，未舉證證明，另醫療費用七萬二千零一元，有諸多非屬醫療所必要；容貌美醜與勞動能力無關；郭采瑀未證明其自

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

二十歲至六十五歲減少勞動能力所受損害為七百零二萬九千四百四十九元，及其有兩年期間需要看護，亦未說明並提出相關證據證明精神慰撫金為五百萬元等語，資為抗辯。

- 三、原審將第一審所為郭采瑀敗訴之判決，一部予以廢棄，改判命亮碧思公司給付郭采瑀五百五十一萬五千五百五十四元本息，一部予以維持，駁回郭采瑀其餘上訴，係以：郭采瑀於九十一年十月十日，因系爭事故致受傷，斯時亮碧思公司法定代理人黃樹雄及總經理杜成功，經台灣台北地方法院（下稱台北地院）檢察署檢察官以常業詐欺等罪嫌，提起公訴，郭采瑀向台北地院提起刑事附帶民事訴訟，並以亮碧思公司違反消保法等規定，向台北地院聲請假扣押，經該院以九十三年度裁全字第三〇六九號裁定予以准許，並以九十三年度執全字第一二九九號實施強制執行，依民法第一百二十九條第一項第三款、第二項第五款規定，郭采瑀之損害賠償請求權消滅時效中斷。上開刑事案件經判決黃樹雄、杜成功無罪確定，亮碧思公司以本案訴訟全部勝訴確定為由，向台北地院提存所聲請取回免為假扣押之擔保金，惟該刑事附帶民事訴訟非本案判決，假扣押裁定不因假扣押程序撤銷而失其效力，郭采瑀之損害賠償請求權未罹於消滅時效。郭采瑀與李若羚均證述渠等身體受傷害，為李若羚以打火機點燃精油瓶燈蕊瞬間所發生，郭采瑀受傷原因與李若羚以點火方式使用精油有關。純異丙醇之閃火點為攝氏十二度，爆炸界限為 2% 至 12%。室溫高於攝氏十二度，純異丙醇即會在空氣中產生著火性之蒸氣，其液體與蒸氣易燃，遇熱（火）源就會發生氣爆。李若羚於系爭事故發生時使用之精油商品，含

有 89.4% 之異丙醇成分，閃火點為攝氏十二度，爆炸界限為 2.2% 至 10%，危險程度幾與純異丙醇相同。依上開刑事案件偵查當時擔任行政院衛生署（一〇二年七月二十三日改為衛生福利部）藥政處（經整併為食品藥物管理署）第一科科長之證人戴雪詠於檢察官偵查時之證詞，郭采瑀於系爭事故發生所在處所，非無氣爆發生之可能。參以專家證人雲林科技大學教授徐啟銘、原法院刑事案件審理時任職台北市政府消防局之藤春成之證述，足認郭采瑀所受之傷害，係因李若羚點火使用精油發生氣爆所致。李若羚於系爭事故使用之精油係訴外人郭少軒向亮碧思公司經銷商郭文苑購買後供李若羚使用。李若羚之姊夫黃人立曾與亮碧思公司協理趙家駒及德利恆保險公證人有限公司人員協商，趙家駒檢視精油桶，核對產品目錄，並無異議，黃人立及在場見聞之訴外人里長謝啟峰均證述系爭精油乃亮碧思公司銷售之產品。趙家駒於系爭事故發生後，草擬協議書記載：李若羚與郭采瑀共同使用本公司產品，發生意外灼傷事件等語，並提議以五百萬元和解，為亮碧思公司所不爭執。杜成功於偵查中亦稱願負擔全部醫療費用，且不否認系爭事故之發生係因使用系爭精油所致。李若羚雖為亮碧思公司經銷商，然其於自宅使用亮碧思公司輸入、販售之系爭精油，仍為終端以消費為目的而使用系爭精油，應有消保法之適用。刑事判決無罪，民事訴訟不受其拘束。按酒精為民眾常見必需品，眾所皆知其物質特性具有可燃性，於使用上會有燃燒、爆炸之危險，亮碧思公司教導消費者以專用漏斗置於薰香瓶上，再將精油倒入薰香瓶中，待薰香瓶中之棉心蕊頭吸入精油至飽和狀態後，用火點燃蕊頭方式使用含高濃度異丙醇之薰香精油商品，不

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

具備社會一般消費者所認知可合理期待之安全性。亮碧思公司未舉證證明法國鑑定報告檢測之精油商品成分，與其輸入、販售予台灣地區消費者之系爭精油商品相同，該鑑定報告不足證明系爭精油商品以點火方式使用，符合事發當時科技或專業水準可合理期待之安全性。亮碧思公司為輸入、銷售系爭精油商品之企業經營者，依消保法第九條規定，應負同法第七條之製造者責任。郭采瑀依民法第一百八十四條第二項、第一百九十一條之一規定，請求亮碧思公司負損害賠償責任，即屬有據。郭采瑀因系爭事故住院十五次，花費七十五萬元；接受雷射十二次以上共二十四萬元；左旋 C、壓力衣費用三萬元；門診二十一次，追蹤治療費用（含門診費及交通費）共一萬四千七百元，加計其於系爭事故發生時在萬芳醫院及長庚醫院就診支出之醫療費用，合計為一百零五萬三千二百八十七元，均屬醫療上所必須。按勞工保險殘廢給付標準表係為規範勞工保險金之給付標準，與勞動能力減少程度之判定標準無直接必然關聯。容貌美醜與勞動能力是否減少，亦無必然關連。郭采瑀未舉證證明其勞動能力減少及程度若干，此部分請求，不應准許。郭采瑀前往醫院醫療或前往陽光社會福利基金會做心理建設，花費計程車資計三萬六千零四十元，觀諸其受傷程度，就醫應有以計程車代步之必要，此部分請求，應予准許。郭采瑀於系爭事故發生時年僅九歲，其全身受傷程度，難認能自理生活，應有他人看護之必要。以郭采瑀療養時間二年計算，看護成本每日二千元，每月六萬元，合計其看護費之損害為一百四十四萬元。郭采瑀因灼傷，有製作壓力衣穿著之必要，其得請求此部分支出三萬七千七百五十元。審酌郭采瑀所受之傷

害，其請求精神慰撫金以二百萬元為適當。合計郭采瑀之損害為四百五十六萬七千零七十七元。郭采瑀於刑事案件審理時證稱：李若矜於事故發生當日使用系爭精油，未將外漏留於瓶沿之少許精油擦拭，即行點火。李若矜為亮碧思公司之經銷商，疏未注意依產品使用說明，擦拭外漏精油，致生氣爆，其就損害之發生或擴大與有過失，應與亮碧思公司依序負百分之十、百分之九十過失責任，郭采瑀得請求亮碧思公司賠償之金額為四百一十一萬零三百六十九元。審酌郭采瑀所受上開損害金額，其依消保法第五十一條但書規定，請求亮碧思公司給付損害額一倍之懲罰性賠償金，尚屬過高，應酌減為二百零五萬五千一百八十五元。扣除趙家駒存於郭采瑀就診之萬芳醫院五萬元，及轉交十萬元、五十萬元予李若矜，亮碧思公司應給付郭采瑀五百五十一萬五千五百五十四元。綜上，郭采瑀依消保法第七條第三項、民法第一百八十四條第二項、民法第一百九十一條之一規定，請求亮碧思公司給付五百五十一萬五千五百五十四元，及自九十八年十一月二十三日起訴狀繕本送達後同年月二十五日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息，為有理由，應予准許。逾上開部分之請求，為無理由，不應准許等詞，為其判斷之基礎。

四、按消滅時效因假扣押強制執行而中斷者，於法院實施假扣押之執行情序，例如查封、通知登記機關為查封登記、強制管理、對於假扣押之動產實施緊急換價提存其價金、提存執行假扣押所收取之金錢（強制執行法第一百三十三條前段）等行為完成時，其中斷事由終止，時效重行起算。原審既謂郭采瑀之損害賠償請求權消滅時效因假扣押強制執行而中斷，乃未查明中斷之事由於何時終止，遽謂郭

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

采瑀之請求權未罹於時效消滅，進而為不利於亮碧思公司之判決，已有可議。次查不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負賠償責任，自包括因勞動能力之喪失或減少，而喪失將來一部或全部之收入，及將來維持傷害後身體及健康之必需支出在內。郭采瑀於事實審主張：伊之傷勢，依國立台灣大學醫學院附設醫院（下稱台大醫院）回復意見，以當前最新醫療技術，無法去除臉部及四肢疤痕，亦無法改善聲音沙啞狀況，仍有後續醫療、復健、整型、美容費用估計約需一千萬元，請依民事訴訟法第二百二十二條第二項規定，定其數額等語（見原審更審卷（一）二二五頁正、反面），係屬重要之攻擊方法。原審未敘明准駁意見，逕為判決，亦有判決不備理由之違誤。又郭采瑀之傷勢，經台大醫院鑑定結果，符合勞工保險條例第五十三條殘廢給付標準表第五十七項第十等級（顏面部）障害，女性被保險人按第八等級給付（見台北地院九十八年度審重訴字第一二七九號卷三三、三四頁）。依經驗法則判斷，顏面受損情形嚴重，將有導致就業困難，及可選擇之職業受限情形，此為眾所周知之事實。果爾，能否謂郭采瑀之勞動能力未減損，即滋疑問。原審徒以人之容貌美醜與勞動能力減損無必然關連，遽駁回郭采瑀勞動能力減少損失之請求，尚嫌速斷。郭采瑀得否請求，及其請求之金額究為若干，均有未明，自有將原判決全部廢棄發回之必要。兩造上訴論旨，各自指摘原判決不利於己部分違背法令，求予廢棄，均非無理由。

五、據上論結，本件兩造上訴均有理由。依民事訴訟法第一百七十七條第一項、第四百七十八條第二項，判決如主

司法判決編

文。

中 華 民 國 1 0 4 年 3 月 1 9 日

最高法院民事第三庭審判長法官 陳國禎

法官 李慧兒

法官 彭昭芬

法官 吳麗惠

法官 阮富枝

本件正本證明與原本無異

書記官

中 華 民 國 1 0 4 年 3 月 3 0 日

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

**【摘要】**

上訴人於營業場所提供郵遞及金融等服務時，消費者應可合理期待前往消費時上訴人應提供安全無虞之場所，則於其營業場所發生足致危害消費者安全之情況時，上訴人自有排除危險情狀或為其他防免危害結果發生措施之義務，其服務之提供方能確保安全性，而符合當時科技或專業水準之合理期待。

**【法院判決】**

臺灣高等法院民事判決

103 年度消上易字第 4 號

上訴人即附

帶被上訴人 中華郵政股份有限公司

法定代理人 翁文祺

訴訟代理人 廖世昌律師

複代理人 洪佩君律師

郭姿君律師

被上訴人即

附帶上訴人 王淑慧

訴訟代理人 陳鎮宏律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 103 年 4 月 11 日臺灣新北地方法院 102 年度消字第 2 號第一審判決提起上訴，被上訴人為附帶上訴及訴之追加，本院於 104 年 5 月 19 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

上訴駁回。

原判決關於駁回被上訴人後開第三項本金之訴部分，暨命被上

訴人負擔訴訟費用除確定部分外之裁判均廢棄。

上訴人應再給付被上訴人新臺幣貳萬元，及自民國一百零二年十月二日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

上訴人應給付被上訴人新臺幣貳萬肆仟肆佰玖拾貳元，及自民國一百零三年十一月四日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

被上訴人其餘附帶上訴及追加之訴均駁回。

第一審訴訟費用關於命被上訴人負擔除確定部分外及第二審訴訟費用關於附帶上訴部分，由上訴人負擔百分之八，餘由被上訴人負擔。第二審訴訟費用關於關於上訴部分，由上訴人負擔。追加之訴訴訟費用由上訴人負擔百分之六，餘由被上訴人負擔。

### 【事實及理由】

壹、程序方面：

按於第二審為訴之變更或追加，非經他造同意不得為之，民事訴訟法第 446 條第 1 項前段定有明文。本件被上訴人即附帶上訴人（下稱為被上訴人）於原審依民法第 184 條第 1 項前段、第 2 項 及消費者保護法第 7 條之規定，向上訴人即附帶被上訴人（下稱為上訴人）請求損害賠償，嗣於本院第二審程序，追加併依民法第 188 條請求損害賠償，及依消費者保護法第 51 條但書之規定請求上訴人給付懲罰性賠償金，並追加遲延利息之請求，業經上訴人同意（參本院卷第 63 頁、第 79 頁背面）。依前開說明，被上訴人所為訴之追加於法並無不符，應予准許。

貳、實體方面：

一、被上訴人起訴主張：伊於民國 101 年 12 月 26 日下午 4 時

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

許，至上訴人所屬位於新北市○○區○○路 000 號之土城清水郵局寄信，適有訴外人甲○○攜大型犬進入，並任由躺臥於郵局內重要通道。上訴人疏未為制訂相關規範以管制大型犬進入郵局，而上訴人之土城清水郵局職員於該犬隻伏臥在郵局內重要通道時，亦無將之帶離或為其他管理防範行為，上訴人實有未盡提供郵政服務場所管理責任之過失。嗣伊辦妥事務轉身欲離去時，即遭該大型犬絆倒，伊因而撞及郵局內設置之白鐵傘架，致受有下巴 2 公分之撕裂傷，並因此受支出醫療費用、美容術後膠帶、交通費用共新臺幣（下同）4,492 元，購買 6 個月份之美容修護保養品費用 16,800 元，及精神慰撫金 300,000 元之損害，另因伊有蟹足腫體質而致上開傷疤皮膚增生，經診所評估可以雷射手術改善，預估日後進行雷射手術治療費用為 73,100 元，合計所受損害為 394,392 元。爰依消費者保護法第 7 條及民法第 184 條第 1 項前段、第 184 條第 2 項、第 188 條，請求擇一判命上訴人給付 394,392 元，及自起訴狀送達翌日起至清償日止之法定遲延利息。另上訴人自事發後均未提出具體改善計畫或賠償意願，反辯稱其並無過失，甚主張係因伊之過失導致本件損害發生，顯見其惡性重大，並依消費者保護法第 51 條但書規定，追加請求上訴人給付 1 倍之懲罰性賠償金 394,392 元及遲延利息。（原審就被上訴人上開請求判決上訴人應給付被上訴人 154,492 元，並駁回被上訴人其餘之訴。兩造分別提起上訴及附帶上訴，被上訴人於本院並為訴之追加。至於被上訴人請求超逾上開部分，業經原審判決駁回而未據上訴，不在本件審理範圍）並於本院聲明：

(一) 答辯聲明：上訴駁回。

(二) 附帶上訴及追加之訴聲明：

1. 原判決關於駁回後開第 2 項請求之部分廢棄。
2. 上訴人應再給付被上訴人 239,900 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。
3. 上訴人應給付被上訴人 394,392 元，及自 103 年 10 月 29 日追加起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。

二、上訴人則以：我國法律並未禁止攜帶犬隻進入營業場所，亦未課予伊負有禁止用郵消費者攜帶犬狗進入營業場所之義務，伊對於消費者攜入之犬隻，並無管束或看管之義務。況依民法及動物保護法相關規定，僅動物占有人對其動物有保護管束義務，被上訴人所受損害應向動物占有人請求損害賠償，被上訴人所受損害與伊提供之郵政服務並無相當因果關係。又依土城清水郵局室內配置，事發當時該犬隻與郵局大門及櫃檯間有相當之距離，且門口寬度亦超過 2 公尺，足供進出之消費者安全通行，事發當時其他消費者亦均能安全通行，是伊所提供之服務已符合當時科技或專業水準。再者被上訴人係因倉促快步離開，專注於手上文件，未注意路前狀況，進而重心不穩而不慎跌倒，此係被上訴人未注意路前狀況之疏忽所致，實與伊是否未盡管束動物義務無因果關係。且被上訴人既有疏失，則縱認伊應負賠償責任，亦應依民法第 217 條規定免除或減輕伊賠償責任等語，資為抗辯。並於本院聲明：

(一) 上訴聲明：

1. 原判決不利上訴人部分廢棄。
2. 上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及其假執行

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

之聲請均駁回。

(二) 答辯聲明：附帶上訴及追加之訴均駁回。

三、被上訴人主張伊於上揭時地至上訴人所轄土城清水郵局寄信，因訴外人甲○○攜大型犬進入並任由伏臥於郵局內重要通道，伊辦妥事務轉身欲離去時遭該大型犬絆倒，因而撞及郵局內設置之白鐵傘架，致受有下巴 2 公分之撕裂傷等情，業據被上訴人提出亞東紀念醫院診斷證明書及相片為證（參原法院卷第 5、62 頁），並經原法院勘驗現場錄影光碟查證無訛（參原法院卷第 87 頁背面），復為上訴人所不爭執，堪信為真實。

四、被上訴人主張上訴人所提供之服務未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，致伊遭躺臥在土城清水郵局內來往通道處之犬隻絆倒成傷等語，則為上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

(一) 按「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」，消費者保護法第 2 條第 1 款、第 2 款及第 3 款分別定有明文。依上開法文定義，以消費之目的而為交易、使用商品或接受服務之人即屬消費者。查上訴人於 91 年 12 月 31 日設立登記，以郵政儲金匯兌業、簡易人壽保險業等為營業項目，此有上訴人公司及分公司基本資料查詢明細報表存卷可稽（參原法院卷第 45 頁），係提供遞送郵件、儲金、匯兌、簡易人壽保險等服務之企業經營者。被上訴人於 101 年 12 月 26 日下午 4 時許，至上訴人所轄土城

清水郵局櫃檯寄信，核係以消費為目的而接受郵遞服務之消費者，兩造間自具有消費關係。

- (二) 次按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，應確保其提供之商品或服務無安全或衛生上之危險，亦即應確保該商品於其流通進入市場，或服務於其提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，消費者保護法第 7 條第 1 項、消費者保護法施行細則第 5 條第 1 項定有明文。所謂可合理期待之安全性，應就商品或服務之標示說明、商品或服務可期待之合理使用或接受、商品或服務流通進入市場或提供之時期等情事認定之。而企業經營者，主張其商品流通進入市場，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，就其主張之事實，負舉證責任，亦為消費者保護法第 7 條之 1 所明定。再者依消費者保護法第 7 條之立法意旨，企業經營者於提供服務時，對於購買商品之空間與附屬設施仍應確保其安全性，行政院消費者保護委員會 92 年 3 月 20 日消保法字第 0000000000 號亦同此解釋（參本院卷第 26 頁背面）。本件被上訴人係於土城清水郵局辦妥事務轉身欲離去時，遭躺臥於郵局內來往通道之大型犬絆倒，因而撞及郵局內設置之白鐵傘架成傷，已如前述。上訴人辯稱我國無禁止動物進入營業場所之規範，伊對於消費者攜入之犬隻亦無管束或看管之義務，所提供之服務已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性云云，既為被上訴人所否認，則依前揭規定，自應由上訴人就其主張之事實負舉證責任。
- (三) 查土城清水郵局為上訴人營業場所，上訴人於該處提

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

供郵遞及金融等服務時，消費者應可合理期待前往消費時上訴人應提供安全無虞之場所，則於其營業場所發生足致危害消費者安全之情況時，上訴人自有排除危險情狀或為其他防免危害結果發生措施之義務，其服務之提供方能確保安全性，而符合當時科技或專業水準之合理期待。本件事發時，土城清水郵局內各櫃檯均有民眾辦理業務及排隊等候服務，該犬隻則係橫臥於土城清水郵局大門入口與櫃檯間之主要通道上，此有卷附現場監視錄影光碟翻攝相片可稽（參原審卷第 67 至 84 頁），依相片顯示，該犬隻伏臥之位置係消費者進出土城清水郵局必經之處。又土城清水郵局櫃檯與入口玻璃門之距離為 305 公分，玻璃門寬 203 公分，此據上訴人自陳甚明，並有其提出之室內配置圖可稽（參原審卷第 96 頁，本院卷(二)第 35 頁），足見供消費者使用之營業空間不大，上開犬隻伏臥之位置又適在大門入口往來必經之處，自己對於出入之消費者造成通行上之障礙，此由上開現場監視錄影翻攝相片亦顯示本件事發前，尚有其他消費者需以跨越之方式方能通過該處之情形（參原審卷第 82 頁），益足明瞭。而該犬隻伏臥時因高度較低，以一般成年人之平視高度而言非必可察知而迴避，因而造成意外絆倒之可能性極高，堪認該犬隻伏臥該處確已造成消費者通行往來之危險。則當時土城清水郵局內既已因此發生足致危害消費者安全之情況，上訴人本於前述提供安全營業場所之義務，自有將該犬隻帶離以維持營業空間主要通道地面淨空，或以警示及其他安全防護措施之方式，避免消費者不慎遭絆倒之必要。然上

訴人於上述危險情狀發生時，未為任何排除危險或防免危害結果發生之必要措施，難認已依消費者保護法第 7 條之 1 規定，就其提供服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性盡其舉證責任。又上訴人固未訂有禁止消費者攜帶動物進入營業場所之規定，此為上訴人自認無訛，然上訴人係依郵政法第 3 條提供郵政服務之國營股份有限公司，其本於提供普遍、公平、合理之郵政服務及增進公共利益之法定目的，對於全體人民均有提供服務之義務，此與一般商業交易行為尚得自由選擇交易對象容有所異，是以苟消費者所攜動物並不具顯然之危險性時，自無一律禁止之必要。惟無論上訴人有無此類禁止規定，其於營業場所已因進入之動物或其他物品足致危害消費者安全時，依前開說明即有排除及防免義務，此為上訴人依消費者保護法所應負之企業經營者責任，亦不因其動物占有人是否應另依其他法律規定負責而有所異，故上訴人另辯以我國法律未禁止攜帶犬隻進入營業場所，伊對於消費者攜入之犬隻，並無管束或看管之義務，而係由該犬隻占有人依民法第 190 條規定負有保護管束義務云云，均無可採。是以上訴人於其營業場所已因動物占據主要通道而足致危害往來消費者安全之時，疏未為任何帶離、警示、安全防護或其他必要措施，以避免消費者遭絆倒而發生危險，而盡其確保營業場所安全性之義務，足認其服務於其提供時，並不符合當時科技及專業水準可合理期待之安全性，自己違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定，於此情形下並造成被上訴人遭犬隻絆倒而撞及郵局內設置之白鐵傘架，

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

致受有下巴 2 公分之撕裂傷，則上訴人違反上開規定自與被上訴人受傷之結果間具相當因果關係。

五、被上訴人主張上訴人代表人未制訂規範管制犬隻進入郵局，且所屬土城清水郵局職員於犬隻躺臥來往之重要通道時未加以帶離或為其他管理與防範，為有過失，並違反消費者保護法第 7 條之規定，致伊受有損害，應依民法第 184 條第 1 項前段、第 184 條第 2 項及第 188 條負侵權行為損害賠償責任等語，亦為上訴人所否認。經查：

- (一) 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。次按民法第 184 條第 1 項關於侵權行為之規定，採過失責任主義，以行為人之侵害行為具有故意過失，為其成立要件之一。在侵權行為方面，過失之有無，應以是否怠於善良管理人之注意義務為斷（最高法院 19 年上字第 2746 號判例參照），亦即行為人僅須有抽象輕過失，即可成立。而善良管理人之注意義務，乃指有一般具有相當知識經驗且勤勉負責之人，在相同之情況下是否能預見並避免或防止損害結果之發生為準，如行為人不為謹慎理性之人在相同情況下，所應為之行為，即構成注意義務之違反而有過失，其注意之程度應視行為人之職業性質、社會交易習慣及法令規定等情形而定。
- (二) 查上訴人本於郵政法所規定對於消費民眾均有提供服務之義務，並無就消費者所攜動物一律禁止進入之必要，已如前述，是被上訴人主張上訴人代表人未制訂規範管制犬隻進入郵局為有過失云云，即無可採。惟本件事發時，上開犬隻伏臥土城清水郵局大門入口與

櫃檯間之主要通道上，已造成通行往來之危險，業如前述。而土城清水郵局為位於一樓之公開營業場所，客觀上並非不能預期有動物自行或經消費者攜行進入之可能，且該局供消費者使用之營業空間亦不大，則上訴人所屬土城清水郵局職員基於執行上訴人提供公眾郵政服務而管理上開營業場所之職務，自應隨時謹慎注意其營業場所是否有動物進入而足致危害消費者安全之情形，並為必要之處置以排除危險。而被上訴人係因上開犬隻橫臥在地而遭絆倒，並非因該犬隻之攻擊等突發狀況所致，則依本件事發時之情形，上訴人職員客觀上當無不能注意之狀況。詎土城清水郵局職員仍未加注意，既未隨時巡視營業場所安全，因使上開犬隻得任為伏臥於主要通道而造成通行往來之危險，復未能及時為帶離或以警示及其他安全防護措施之方式，以避免消費者不慎遭絆倒，以致被上訴人於行走間遭絆倒而撞及白鐵傘架成傷，堪認土城清水郵局職員執行其職務未盡善良管理人注意義務而有過失，並與被上訴人受傷之結果間具有相當因果關係，此亦不因該犬隻之所有人是否應依民法第 190 條第 1 項、動物保護法第 7 條等規定具保護管束責任應另負其責，而有所異。從而被上訴人主張在場上訴人所屬土城清水郵局職員就本件事故之發生應依民法第 184 條第 1 項前段規定負過失損害賠償責任，核屬可取。

(三) 再接受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任，民法第 188 條第 1 項前段定有明文。查本件事發時在場之上訴人所屬土城清水郵局職員，就本件事故之發生應負侵權行

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

為責任，已如前述；又該等職員其係受僱於上訴人，因執行職務而發生本件事故，是被上訴人依前揭規定，主張上訴人應與所屬之上開職員負連帶賠償責任，亦屬有據。

六、按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任。不法侵害他人之身體者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項分別定有明文。次按依消費者保護法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，同法第 51 條定有明文。本件被上訴人主張因下巴之撕裂傷受有支出醫療費用、美容術後膠帶、交通費用共 4,492 元，購買美容修護保養品費用 16,800 元、預估日後進行雷射手術治療費用 73,100 元、精神慰撫金 300,000 元之損害而得請求賠償，並得請求 1 倍之懲罰性賠償金 394,392 元等語。茲就上訴人請求賠償應否准許，分述如下：

- (一) 醫療費用、美容術後膠帶及交通費用部分：被上訴人主張因本件受傷支出醫療費用、美容術後膠帶、交通費用共 4,492 元乙節，業據提出亞東紀念醫院診斷證明書、醫療費用收據、計程車車資收據、免用統一發票收據等為證（參原法院卷第 5 頁至第 9 頁），復為上訴人所不爭執（參本院卷（一）第 71 頁背面），堪信為真實。是被上訴人請求上訴人賠償 4,492 元，核屬有據。
- (二) 購買美容修護保養品費用部分：按損害賠償之債，以

有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件，故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在，最高法院 48 年台上字第 481 號判例闡示甚明。次按當事人之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 條亦有明文可循。本件被上訴人主張因購買美容修護保養品「賦活青春精華露」而支出 16,800 元乙節，固據提出統一發票為證（參原法院卷第 10 頁），且為上訴人所不爭執而堪信屬實。上訴人復主張因伊具蟹足腫體質，所受下巴撕裂傷需以手術、雷射、矽膠貼片及矽膠凝露等改善，以免惡化，診斷證明書亦記載醫囑宜使用除疤凝膠，為此購買可促進細胞再生及修護皮膚疤痕之「賦活青春精華露」使用，實屬必要之治療行為云云，並提出京硯整形外科診所 103 年 9 月 30 日診斷證明書、網頁報導及產品介紹列印資料（參本院卷（一）第 90、229 至 245 頁）。惟被上訴人於拆線後未再回診，醫師無法評估其是否有使用該等保養品之必要，此有亞東紀念醫院 103 年 1 月 9 日亞醫歷字第 0000000000 號函及病歷資料存卷可稽（參原法院卷第 30 至 36 頁）。又被上訴人嗣雖於 103 年 9 月 30 日再至京硯整形外科診所就診，該診所出具之診斷證明書醫囑並記載評估被上訴人疤痕宜使用除疤凝膠等語，惟所需使用何種除疤凝膠，未據載明，是否即屬被上訴人先前自行購買之「賦活青春精華露」亦屬不明。況被上訴人使用上開「賦活青春精華露」後並無除疤效果，此據被上訴人於原法院自陳明確（參原法

院卷第 88 頁)，益難認此項美容修護保養品之使用確屬必要。則依上開說明，被上訴人因購買項美容修護保養品所支出之費用 16,800 元，難認與上訴人之過失行為具因果關係，被上訴人請求上訴人賠償，核非有據。

(三) 預估日後進行雷射除疤治療費用部分：按請求將來給付之訴，以有預為請求之必要者為限，得提起之，民事訴訟法第 246 條規定甚明。是因侵權行為所產生之生活上需要之增加，加害人負賠償責任，且亦不以被害人就此已現實支付費用之部分為限，苟為預估將來增加生活上之需要而得為證明者，加害人仍應負賠償之責。本件被上訴人主張因本件受傷遺有下巴疤痕 2 公分，預計未來施行雷射除疤手術除去之費用為 73,100 元，而請求上訴人賠償，雖據提出疤痕相片及曾明禮皮膚科診所估價單為據（參原法院卷第 11 頁，本院卷(一)第 246 頁），堪認其為回復外觀原貌而有施行雷射除疤手術之必要。惟被上訴人於 103 年 9 月 30 日至京硯整形外科診所就診，診察結果被上訴人下唇疤痕約為 2 乘以 0.2 公分，如需修疤 1 公分為 10,000 元，此有被上訴人所提該診所 103 年 9 月 30 日診斷證明書可稽（參本院卷(一)第 90 頁），則依被上訴人最近診察結果之預估，其施行除疤手術費用應為 20,000 元（計算式：10,000 元 \* 2 = 20,000 元），前開曾明禮皮膚科診所估價單所載之 73,100 元自難認屬正確，而非可採。是被上訴人主張因本件事務受傷，有以上開方式治療以回復受傷前原有狀態之需要，而有將來因此支出 20,000 元損失之事實，足信

為真正，依前開之說明，被上訴人自得請求上訴人賠償給付之，至其逾此金額所為之請求，則難認有據。

- (四)精神慰撫金部分：按民法第 195 條第 1 項所謂賠償相當之金額，應以實際加害情形與其身體傷害影響是否重大，及被害者之身分地位與加害人經濟狀況等關係定之，最高法院 47 年台上字第 1221 號判例意旨足資參照。查被上訴人於上開時、地因上訴人受僱人之侵權行為而受有前揭傷害，並遺留疤痕損及容貌外觀，有待後續以雷射除疤手術回復原貌，造成身體及精神上痛苦足可認定，是被上訴人請求賠償非財產上所受損害，核屬有據。本院審酌被上訴人於本件事務發生時為 38 歲之女性，正值青壯，因上訴人職員之過失致其身體受下巴 2 公分之撕裂傷，且其因顏面部位受傷而受容貌外觀之損傷，有待後續治療，足認已對於身為女性之被上訴人之身體及心理造成相當程度之痛苦；又被上訴人係大學畢業，擔任保險紀人公司之業務經理，月薪約為 6、7 萬元，名下無不動產，已婚並育有未成年子女 2 人；而上訴人為由交通部完全持股之國營事業，資本額 1,000 億元，實收資本額 400 億元，全國支局數共 1,323 家，102 年度營業收入為 2,985 億餘元，此經兩造分別陳明在卷，並有上訴人提出之學位證書、名片、綜合所得稅結算申報稅額試算通知書及戶籍謄本為證（參原法院卷第 88 頁背面，本院卷（一）第 229、248 至 252 頁），復有原法院依職權調閱之 102 年度稅務電子閘門財產所得調件明細表可參，且兩造對於相互之上開經歷與身分資力狀況並未爭執，故衡酌兩造身分、地位及經濟狀況、上訴

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

人職員疏懈程度及被上訴人受損情節等一切情狀，應認本件被上訴人所受非財產上損害得請求賠償之金額為 150,000 元，容屬允當，超過部分尚屬過高，即不足採。

(五) 懲罰性賠償金部分：本件上訴人係提供郵政服務之企業經營者，被上訴人則係消費者，依消費者保護法第 7 條第 1 項規定，上訴人自係負有提供安全無虞營業場所義務之企業經營者，被上訴人因使用郵政服務而於土城清水郵局之營業場所受損害，則其所提起本件訴訟自屬消費訴訟。而本件事務發生原因，係上訴人對所提供土城清水郵局營業場所負有安全之注意義務，以確保其所提供之郵政服務之安全性，然其疏未謹慎訓練、指揮、監督所屬人員應隨時謹慎注意其營業場所是否有動物進入而足致危害消費者安全之情形，並為必要之處置以排除危險，造成消費者即被上訴人身體上之損害，堪認被上訴人之損害係因上訴人之過失所致，得依消費者保護法第 51 條後段之規定，請求損害額 1 倍以下之懲罰性賠金。而消費者保護法第 51 條所定損害係屬財產上之損害，並不包含非財產上之損害（最高法院 91 年度台上字第 1495 號判決意旨參照）。是審酌上述上訴人之疏懈情形與被上訴人所受傷害，因認上訴人應賠償上訴人 24,492 元之懲罰性賠償金為適當，逾此數額之請求，尚難准許。

(六) 綜上，被上訴人因本件事務所受損害得請求賠償之金額應為 198,984 元（包括起訴請求之醫療費用、美容術後膠帶及交通費用 4,492 元、預估日後進行雷射除疤治療費用 20,000 元、精神慰撫金 150,000 元及追加

請求之懲罰性賠償金 24,492 元)。

- 七、上訴人雖猶主張被上訴人於事發時因專注於手中文件，不注意周遭環境而於快步離開時遭上開犬隻絆倒，就本件事故之發生同有過失，應依民法第 217 條第 1 項之規定得減輕賠償金額。惟依卷存現場錄影翻攝所示（參原法院卷第 67 至 76 頁），被上訴人於事發時原係臨櫃辦事而站立在櫃檯前，上開犬隻伏臥於其身後僅約兩、三步之距離，被上訴人於離開櫃檯後，轉身行走未及三步即遭上開犬隻絆倒，且該犬隻當時伏臥在地，衡諸一般成人行進時目光視界之高度，被上訴人縱未觀看手上文件，在如此近距離之情況下，其於甫轉身行進時，亦顯非可立刻察見伏臥地上之犬隻而及時閃避，自難認其對於本件損害發生或擴大有何過失可言。是以上訴人主張被上訴人與有過失，核非屬實而無足採。
- 八、末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，或依督促程式送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力；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；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 5%，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項前段、第 203 條分別定有明文。承前所述，本件被上訴人請求之懲罰性賠償金係因消費關係所生，為給付無確定期限之債權，又係以支付金錢為標的，依上揭法律規定，被上訴人就上訴人應給付之金額，請求加計自追加起訴狀繕本送達翌日起算按週年利率 5% 計算之法定遲延利息，即屬有據。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

九、綜上所述，被上訴人本於侵權行為法律關係，請求上訴人給付 174,492 元，為有理由，應予准許。逾此之請求，不應准許。原審就上開應予准許其中 154,492 元部分，為上訴人敗訴之判決，並分別為兩造得於供擔保後為假執行及免假執行之宣告，復就上開不應准許部分為被上訴人敗訴之判決，並無不合，上訴及附帶上訴意旨指摘原判決此部分不當，聲明廢棄改判，均為無理由，應予駁回。又原審就上開應予准許其中 20,000 元部分，為被上訴人敗訴之判決，尚有未洽，附帶上訴意旨指摘原判決此部分不當，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2、3 項所示。又被上訴人就上開應給付之 20,000 元部分，追加請求自起訴狀繕本送達翌日（即 102 年 10 月 2 日，參原法院卷第 20 頁）起至清償日止，按年息 5 % 計算之利息，及本於消費者保護法第 51 條規定，追加請求上訴人給付懲罰性賠償金 24,492 元，並加計自 103 年 10 月 29 日追加起訴狀繕本送達翌日即 103 年 11 月 4 日（參本院卷(二)第 62 頁背面）起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，均為有理由，而應予准許，逾此金額所為追加請求則無理由，應予駁回。

十、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、陳述及所提證據，經本院審酌後，認與本件判斷結果無影響，爰不再予逐一論駁，附此敘明。

十一、據上論結，本件上訴為無理由，附帶上訴及追加之訴則均為一部有理由，一部無理由。依民事訴訟法第 449 條第 1 項、第 450 條、第 78 條、第 79 條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月 2 日  
民事第十一庭審判長法官 鄭純惠

司法判決編

法官 徐 福

法官 楊博欽

正本係照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 1 0 4 年 6 月 2 日

書記官 陳盈真

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

**【摘要】**

企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任之規定，係因消保法第 7 條就企業經營者應負無過失賠償責任，基於衡平利益而設，固須由企業經營者舉證證明自己無過失。惟無過失之證明，因屬消極事實，難於舉出直接證據以實其說，自得由企業經營者提出並證明在經驗法則或論理法則上，足以推認該無過失之間接事實，以盡其舉證責任，非以直接證明為必要。

**【法院判決】**

臺灣高等法院民事判決

104 年度重上國更(二)字第 2 號

上訴人 孟昭萍

訴訟代理人 黃旭田律師

翁國彥律師

林育丞律師

被上訴人 曾啟昇

鄭敦雄

被上訴人 元太機電有限公司

法定代理人 賴盈達

王晶慧

上二人共同

訴訟代理人 孫大龍律師

複代理人 葉月雲律師

被上訴人 新北市林口區農會(原臺北縣林口鄉農會)

法定代理人 莊錫根

訴訟代理人 俞浩偉律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 96 年

11月9日臺灣板橋地方法院（現改制為臺灣新北地方法院）95年度重國字第10號第一審判決提起上訴，並為訴之追加，經最高法院第二次發回更審，本院於105年7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、三項之訴部分，及該部分假執行之聲請，暨該訴訟費用之裁判（除確定部分外），均廢棄。元太機電有限公司應給付上訴人新臺幣玖佰壹拾壹萬玖仟壹佰伍拾玖元，及自民國九十五年五月十九日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

新北市林口區農會應給付上訴人新臺幣伍佰肆拾柒萬壹仟肆佰玖拾伍元，及自民國九十六年十二月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

上開二、三項所命給付，其中一人為給付，他債務人於清償範圍內同免其責任。

其餘上訴及追加之訴均駁回。

第一、二審（含追加部分）及發回前第三審訴訟費用（除確定部分外），由元太機電有限公司、新北市林口區農會連帶負擔百分之六十，餘由元太機電有限公司負擔。

本判決第二、三項，於上訴人為元太機電有限公司、新北市林口區農會供擔保新臺幣參佰零肆萬元或同面額之臺灣中小企業銀行股份有限公司林口分行可轉讓定期存單後得假執行。但元太機電有限公司、新北市林口區農會分別以新臺幣玖佰壹拾壹萬玖仟壹佰伍拾玖元、伍佰肆拾柒萬壹仟肆佰玖拾伍元為上訴人供擔保後，各得免為假執行。

上訴人其餘假執行之聲請均駁回。

**【事實及理由】**

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

- 一、被被上訴人曾啟昇(下稱曾啟昇)未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條所列各款情形，爰依上訴人之聲請，由其一造辯論而為判決。
- 二、上訴人主張：上訴人於民國 93 年 3 月 23 日上午前往臺北縣林口鄉(現改制為新北市林口區)林口路 29 號被上訴人新北市林口區農會(原名臺北縣林口鄉農會，下稱林口農會)所在之農會大樓(下稱系爭大樓)，欲至系爭大樓 4 樓展場參觀購買展售之商品，並準備接在系爭大樓上家政課之母親返家，於搭乘系爭電梯至 4 樓時，系爭電梯突然下墜至 1 樓底，致上訴人受有第 2 腰椎爆裂性骨折及脫臼併脊髓神經受損，左腳踝骨折及脫臼，右腳脛骨腓骨骨折等傷害(上訴人所受上開傷害下稱系爭傷害，上開事故下稱系爭事故)，經治療後雙下肢仍呈半癱瘓狀態。系爭電梯乃林口農會於 80 至 81 年間交由臺灣超技電梯工業股份有限公司(下稱超技公司)承攬製造，林口農會驗收完成後，初由超技公司負責維修保養，自 85 年 10 月起至系爭事故時，則由被上訴人元太機電有限公司(下稱元太公司)負責維修保養。電梯墜落前，元太公司則僱用被上訴人鄭敦雄(下稱鄭敦雄)、曾啟昇實際進行維修保養。林口農會為企業經營者，並為系爭電梯所有權人，所提供之電梯昇降服務，未具合理期待之安全性，就系爭電梯設置、保管，亦有指示及定作上之過失；另鄭敦雄及曾啟昇均為元太公司員工，執行系爭電梯保養工作，未檢查系爭電梯槽輪是否有效支承及固定，未察覺電梯有所缺失，且疏於維修保養系爭電梯之煞車裝置，致電梯維修不到 2 星期即發生系爭事故，其 2 人執行業務，顯有重大過失。元太公司為鄭敦雄及曾啟昇之雇主，亦為企業經營者，提供

系爭電梯維修保養服務，未具合理期待之安全性，應對上訴人負損害賠償責任。上訴人因此支出醫療費用計新臺幣（下同）16萬182元、另須支付看護費用558萬5,018元，且因此喪失勞動能力而受有214萬5,959元之損害，另身心亦受嚴重傷害，請求給付慰撫金180萬元。林口農會業已經賠償上訴人50萬元，元太公司則為上訴人墊付醫療費用7萬2,000元，扣除前開金額，上訴人尚得請求賠償911萬9,159元（ $160,182+2,145,959+5,585,018+1,800,000-500,000-72,000=9,119,159$ ）及法定遲延利息。爰依民法第191條第1項前段規定請求林口農會賠償；依民法第185條、第184條第1項前段，請求鄭敦雄、曾啟昇連帶賠償，及依民法第188條第1項前段，請求元太公司與鄭敦雄、曾啟昇負連帶賠償責任，併依消保法第7條第3項，請求元太公司賠償，且於其中任一債務人對上訴人為賠償給付後，其餘賠償義務人均在該給付之範圍內，同免其責任等語，請求：（一）林口農會、元太公司、鄭敦雄、曾啟昇應連帶給付上訴人911萬9,159元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止按年息百分之5計算之利息。（二）如以上任一人已履行給付者，於其給付之範圍內，其餘之人免為給付之義務。原審判決上訴人敗訴，上訴人不服提起上訴，並以林口農會為企業經營者，且就系爭電梯之設置、保管，有指示及定作上之疏失，應對上訴人負損害賠償責任，而追加依民法第189條但書、消保法第7條第3項規定請求，上訴及追加之訴聲明：（一）原判決關於駁回上訴人後開第（二）至（六）項之訴部分，及該部分假執行之聲請暨訴訟費用之裁判，均廢棄。（二）林口農會應給付上訴人911萬9,159元，及自96年12月11

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。(三)元太公司應給付上訴人 911 萬 9,159 元，及自 95 年 5 月 19 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。(四)鄭敦雄、曾啟昇應連帶給付上訴人 911 萬 9,159 元，及自 95 年 6 月 7 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。(五)元太公司就前開第(四)項給付部分應與鄭敦雄、曾啟昇負連帶清償責任。(六)前開第(二)至(五)項之給付，如任一被上訴人已為全部或一部給付者，於該給付範圍內，其餘被上訴人均免其給付義務。(七)願供現金或臺灣中小企業銀行股份有限公司林口分行面額相當之可轉讓定期存單為擔保，請准宣告假執行(有關上訴人之夫張玉明，上訴人之子女張瑋、張涵、張庭請求部分，及上訴人對原審被告簡秀麗、林錫俊、王晶慧、台北縣政府【嗣改制為新北市政府】部分之請求，及於本院追加超技公司請求，暨上訴人逾上開請求部分，業經最高法院判決駁回上訴而告確定，茲不贅述)。

- 三、林口農會以：系爭電梯之設置，係經合格廠商承製及政府核可單位檢查通過，系爭電梯未超過使用年限，且定期委託領有中央主管機關核發登記證之專業廠商負責保養維修，並每月督促元太公司人員維修系爭電梯，製作電梯保養作業報告單，負責維修之專業人員，從未告知系爭電梯有何問題，林口農會無任何過失。又林口農會與上訴人並不成立消費關係，無消保法之適用。縱認有該法之適用，林口農會已盡注意義務，定時請合格電梯維修廠商進行保養維修，難認有過失，應不必與系爭電梯負責維修、保養之元太公司負消保法之連帶責任，如須負擔，林口農會無過失，亦應酌減應賠償之金額。又上訴人未積極接受

復健，致影響生活及工作能力，為與有過失，應減輕林口農會賠償責任等語，資為抗辯，對上訴人之上訴及追加之訴，答辯聲明：上訴及追加之訴均駁回，如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

四、元太公司、鄭敦雄、曾啟昇則以：系爭事故發生，係超技公司設計製造系爭電梯結構不良、強度不足，導致柱塞上部槽輪支撐架與柱塞接合處斷裂，車廂從距離地面僅約 10 公尺處瞬間墜地，下墜過程，電梯阻擋器動作時間及車廂停止距離，均有不足，致煞車無法發揮功能。系爭電梯斷裂處，非屬元太公司與林口農會所訂電梯保養合約書（下稱系爭保養合約）約定應保養維護之範圍，該瑕疵亦非保養時可以發現。元太公司僱用之鄭敦雄，領有中央主管建築機關核發登記證，其執行系爭電梯保養檢查業務，並指導通過術科測驗之曾啟昇，依合約進行電梯檢查，檢查過程，並無疏失。元太公司提供予林口農會之電梯保養服務，具備合理期待之安全性。系爭事故發生與元太公司、鄭敦雄及曾啟昇從事電梯保養工作，並無相當因果關係。又元太公司非對上訴人提供電梯保養服務，上訴人亦非基於消費目的，接受元太公司電梯保養服務。再者，上訴人是否喪失勞動能力、是否須持續支付看護費用達 39 年等均待查明，上訴人未積極接受復健，致影響生活及工作能力，與有過失等語，資為抗辯，對上訴人之上訴，答辯聲明：上訴駁回，如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

五、兩造不爭執之事實：（見本院 97 年度重上國字第 1 號卷【下稱本院重上國卷】五第 58 至 59 頁、本院 101 年度重上國更（一）字第 2 號卷【下稱本院更一審卷】一第 261 頁、

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

本院 104 年度重上國更(二)字第 2 號卷【下稱本院卷】  
一第 126 頁反面、第 128 頁)

- (一) 系爭電梯係系爭大樓增建工程附屬設備，由原工程承包商誠德營造有限公司(下稱誠德公司)委託超技公司承製，於 81 年 1 月 10 日竣工，同月 28 日驗收，並經中華民國升降設備安全協會(下稱升降設備協會)竣工檢查合格。系爭電梯竣工後，自 82 年 1 月 1 日起至 84 年 12 月 31 日止，由超技公司負責維護保養。自 86 年 1 月 15 日起至 93 年 3 月 23 日系爭事故發生時為止，則由元太公司保養(見本院重上國卷二第 4 頁林口農會 97 年 4 月 8 日北縣林農會字第 0971000165 號函所附資料)。
- (二) 系爭電梯位於林口農會所有之系爭大樓內，為具有危險性之工作物設施，林口農會負有法定保管作為義務。系爭事故發生時，僅有上訴人獨自搭乘。
- (三) 簡秀麗為林口農會前任總幹事，系爭事故發生時，職司林口農會業務之執行，系爭電梯維護保養事宜，由簡秀麗負責委託元太公司承攬，而林錫俊則為系爭電梯之保管人。
- (四) 元太公司所營事業為電梯安裝工程業，提供電梯維修保養服務，與林口農會曾簽訂系爭保養合約，王晶慧為元太公司之法定代理人，元太公司每月均派員工至系爭大樓進行系爭電梯之保養。鄭敦雄及曾啟昇皆為元太公司受僱員工，於系爭事故發生前 2 星期內，對系爭電梯進行維修保養工作。
- (五) 高雄市機械安全協會(下稱高市機安會)有對系爭電梯進行安全檢查及核發使用許可證，並有將檢查結果

彙報新北市政府。

- (六) 上訴人於 93 年 3 月 23 日搭乘系爭電梯時，因系爭電梯斷裂墜落至機坑，受有系爭傷害（見原審卷一第 23 頁之診斷證明書）。上訴人於 93 年至財團法人長庚紀念醫院林口分院（下稱長庚醫院）回診 10 次、94 年間回診 1 次、95 年回診 2 次、96 年 1 月 1 日起至同年 4 月 25 日未有回診紀錄。至 98 年 6 月 25 日，林口長庚醫院主治醫師認定上訴人下半身仍有癱瘓狀態，只能自理日常生活中僅需雙手施作之事項及從事較為輕便之工作，有長庚醫院 98 年 8 月 3 日 98 長庚院法字第 677 號函可稽（下稱長庚醫院 98 年 8 月 3 日函，見本院重上國卷四第 290、291 頁）。
- (七) 上訴人因系爭事故後，以簡秀麗為林口農會總幹事，負責林口農會業務之執行推動，並與元太公司簽訂系爭保養合約，將林口農會電梯定期保養事宜委由元太公司執行；林錫俊為林口農會辦事員，負責系爭電梯保管監督檢查等業務；王晶慧係元太公司法定代理人，負責綜理保養系爭電梯業務之推行，並定期派員維修檢查；鄭敦雄、曾啟昇則受僱於元太公司，實際從事系爭電梯之保養維修業務，有應注意能注意而不注意之業務上過失，提起業務過失重傷害告訴。經臺灣板橋地方法院檢察署（現改制為臺灣新北地方法院檢察署，下稱板橋地檢署）檢察官偵查終結，對簡秀麗、林錫俊、王晶慧為不起訴處分（該署 94 年度調偵字第 221 號，見本院重上國卷一第 222 至 227 頁）。上訴人聲請再議，亦經臺灣高等法院檢察署（下稱高檢署）檢察長處分駁回而告確定。至鄭敦雄、曾啟

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

昇經板橋地檢署檢察官以 94 年度調偵字第 221 號、95 年度偵字第 608 號聲請簡易判決處刑，經臺灣板橋地方法院（現改制為臺灣新北地方法院，下稱板橋地院）以 95 年度易字第 1389 號判決均無罪（見原審卷二第 311 至 320 頁），嗣經本院刑事庭以 96 年度上易字第 2144 號判決駁回上訴確定（見本院重上國卷三第 216 至 228 頁，上開刑事案件，下稱系爭刑案），並有上訴人之全戶戶籍謄本、長庚醫院診斷證明書、身心障礙手冊、住院醫療費用收據共 18 件、身心障礙者鑑定表、林口農會辦公大樓增建工程驗收協議會議紀錄（81 年 1 月 28 日）、臺灣省政府住宅及都市發展使用執照、升降設備協會 80 年 12 月 3 日函、超技公司電梯產品保證書、超技公司電梯機能保養契約書、系爭保養合約、元太公司電梯保養作業報告書等影本附卷可稽（見原審卷一第 16、17、23 頁、第 45 至 54 頁、第 56 至 72 頁、本院重上國卷二第 5 至 146 頁）。

- (八) 系爭電梯斷裂墜落機坑之主要原因，為系爭電梯柱塞與槽輪接合處（即柱塞端板），有製造加工不當之情事，即系爭電梯底座最大應力點處 U 型槽鋼之邊板，曾遭人以高溫乙炔或電弧切除，殘留應力未作消滅處理，柱塞端板之強度不足等節，有臺北市機械技師公會（下稱北市機械會）林口鄉電梯事故聲請調查證據事項審查報告書在卷可稽（下稱北市機械會審查報告，見本院重上國卷一第 98 至 105 頁）。
- (九) 針對系爭電梯斷裂之原因，為系爭電梯轉向槽輪組之 U 型槽鐵，即柱塞端板下方，未焊接一塊 5 公分之柱

塞端板，設備本身設計不良，兼之製造加工方法不當，即先天存有瑕疵，將應承受應力最大之完整 U 型鋼槽座（柱塞端）之一側邊板中間部位段相當範圍，以乙炔開孔，故當初設計之柱塞端板之強度顯然不合格，復無補強措施，導致柱塞端板之強度顯然不合格等情，有北市機械會 99 年 1 月 12 日 99 北機技 9 字第 230 號函可參（見本院重上國卷五第 104 至 107 頁）。

(十) 系爭電梯之煞停裝置系統，於系爭事故發生時，並不符 CNS11380 中國國家標準，系爭事故發生在 93 年 3 月 23 日，鄭敦雄及曾啟昇距此時間之最近一次，則係因受僱於元太公司而於 99 年 3 月 11 日前往就系爭電梯進行保養作業，並為煞車之清理及調整，有電梯保養作業報告單影本可稽（見原審卷一第 206 頁）。

(十一) 林口農會於系爭事故後，業已給付上訴人 50 萬元，另元太公司則為上訴人墊付醫療費用 7 萬 2,000 元等情，如上訴人請求有理由，均得予以扣除，有現金收受證明單、收據等影本為憑（分見原審卷一第 172 頁、卷二第 537 至 541 頁）。

六、上訴人主張其於 93 年 3 月 23 日上午前往林口農會之系爭大樓，搭乘系爭電梯至 4 樓時，系爭電梯突然下墜至 1 樓底，致上訴人受有系爭傷害，經治療後雙下肢仍呈半癱瘓狀態。系爭電梯為林口農會委由元太公司所僱用鄭敦雄、曾啟昇進行維修保養，未檢查系爭電梯槽輪是否有效支承及固定及察覺電梯有所缺失，且疏於維修保養系爭電梯之煞車裝置，致發生系爭事故，其 2 人執行業務有重大過失；林口農會、元太公司為企業經營者，林口農會並為系爭電

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

梯所有權人，林口農會就系爭電梯設置、保管，有指示及定作上之過失，均應對上訴人負損害賠償責任。爰依民法第 189 條但書、第 191 條第 1 項前段、消保法第 7 條第 3 項規定請求林口農會賠償；另依民法第 185 條、第 184 條第 1 項前段，請求鄭敦雄、曾啟昇連帶賠償，及依民法第 188 條第 1 項前段，請求元太公司與鄭敦雄、曾啟昇負連帶賠償責任，併依消保法第 7 條第 3 項，請求元太公司賠償，且於其中任一債務人對上訴人為賠償給付後，其餘賠償義務人均在該給付之範圍內，同免其責任等語，被上訴人對上訴人搭乘系爭電梯發生系爭事故，致受有系爭傷害固不爭執，惟否認應負賠償責任，並以前揭情詞置辯。茲審酌分敘如下：

(一) 上訴人請求林口農會部分：上訴人依消保法第 7 條第 3 項、民法第 189 條但書、第 191 條第 1 項前段規定，請求林口農會賠償有無理由？

1. 上訴人依消保法第 7 條第 3 項規定請求有無理由？  
上訴人主張：林口農會為企業經營者，並為系爭電梯所有權人，其因系爭電梯未具合理期待之安全性受有系爭傷害，林口農會應依消保法第 7 條第 3 項規定負賠償責任等語，為林口農會否認。經查：

(1) 按為保護消費者權益，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。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。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，消保法第 1 條第 1 項、

第2條第1款、第2款、第3款分別定有明文。又從事設計、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2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項前段，亦有明定。是企業經營者對於提供消費者為交易、使用商品或接受服務之空間與附屬設施，當確保該空間與附屬設施，須符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。蓋消費者進入企業經營者之服務空間或利用其附屬設施，乃通常發生消費關係不可或缺之行為，基於保護消費者權益，促進消費者安全等目的，自應認企業經營者提供之服務空間及其附屬設施，均應具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。而要求企業經營者就其提供之服務空間與附屬設施，應具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，亦與相關法令要求企業經營者之義務相合，且企業經營者得利用保險、商品價格等方式轉嫁其成本，無使企業經營者負擔過重之疑慮。準此，消費者進入農會營業場所時，農會即屬於消保法第2條第2項所稱之企業經營者，必須對於購買商品或服務之空間及附屬設施確保其安全性。又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，消保法第 7 條之 1 第 1 項定有明文。

- (2) 林口農會辯稱：系爭電梯於 81 年 1 月 1 日即建造完成，流通進入市場並提供服務，消保法係於 83 年 1 月 11 日始經總統公布，基於法律不溯及既往原則，系爭電梯應無消保法之適用。且依農會法第 1 條規定意旨，農會設置目的，係以服務農民為主要對象。上訴人非農民，亦非農會會員，其於系爭事故發生時，係至農會大樓接母親回家，非消保法第 2 條第 1 款所稱之消費者，與林口農會更無消保法第 2 條第 3 款所稱消費關係，故無消保法之適用云云。經查：

按農會之任務包括農畜產品之運銷、倉儲、加工、製造、輸出入及批發、零售市場之經營，農業生產資材之進出口、加工、製造、配售及會員生活用品之供銷，經主管機關特准辦理之事項，此觀諸農會法第 4 條第 1 項第 8、9、21 款等規定即明。準此，農會得參與農畜產品之製造、運銷行為，以及零售販賣予一般民眾之商業活動。該零售販賣農畜產品予一般民眾之行為，顯為農畜產品由生產、加工、製造、包裝至於銷售之最終端，自符合消保法之消費定義，即農會得於市場第一線位置，與消費者直接發生消費關係，則於農會辦理農畜產品之零售販賣行為時，一般民眾前往參觀採購，即與農會發生消費關係，非僅以農民為消費對象。

又林口農會於消保法施行後，就其農畜產品予一般民眾時，即適用消保法而為企業經營者，即應依消保法第 7 條第 1 項規定，確保系爭電梯於提供消費者搭乘服務使用之期間，具有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且該義務於系爭事故發生時仍處於繼續狀態，與系爭電梯何時竣工無涉。易言之，系爭電梯在系爭大樓提供不特定消費者基於消費目的而搭乘使用時，林口農會就搭乘電梯者，即負消保法第 7 條第 1 項之企業經營者責任。是上訴人於 93 年 3 月 23 日搭乘系爭電梯時，發生系爭事故時，消保法已公布施行，自有適用，尚與消保法施行細則第 42 條不溯及暨往之規定無涉。林口農會辯稱：系爭電梯於消保法實施前即已竣工，不適用消保法云云，核無足取。

- (3) 林口農會又辯稱：其非系爭電梯之生產、製造、維修專業者，亦非經銷系爭電梯而獲利之企業經營者，對系爭電梯無管控能力，而屬系爭電梯之消費者，故不適用消保法云云。惟按企業經營者對於提供消費者為交易、使用商品或接受服務之空間與附屬設施，當確保該空間與附屬設施，須符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性（行政院消費者保護委員會 98 年 6 月 25 日消保法字第 09800005457 號函釋參照，見本院重上國卷四第 202 頁）。蓋消費者進入企業經營者之服務空間或利用其附屬設施，乃通常發生消費關係不可或缺之行為，基於保護

消費者權益，促進消費者安全等目的，自應認企業經營者提供之服務空間及其附屬設施，均應具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。況且，要求企業經營者就其提供之服務空間與附屬設施，應具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，亦與相關法令要求企業經營者之義務相合，且企業經營者得利用保險、商品價格等方式轉嫁其成本，無使企業經營者負擔過重之疑慮，自與林口農會是否銷售系爭電梯以獲利無涉。

- (4) 又系爭事故之發生原因，為系爭電梯柱塞與槽輪接合處（即柱塞端板），有製造加工不當之情事，即系爭電梯底座最大應力點處 U 型槽鋼之邊板，曾遭人以高溫乙炔或電弧切除，殘留應力未作消滅處理，柱塞端板之強度不足；而系爭電梯斷裂之原因，為系爭電梯轉向槽輪組之 U 型槽鐵，即柱塞端板下方，未焊接一塊 5 公分之柱塞端板，設備本身設計不良，兼之製造加工方法不當，即先天存有瑕疵，將應承受應力最大之完整 U 型鋼槽座（柱塞端）之一側邊板中間部位段相當範圍，以乙炔開孔，故當初設計之柱塞端板之強度顯然不合格，復無補強措施，導致柱塞端板之強度顯然不合格等情，已如前述（見五、兩造不爭執事項（八）、（九）所載）。另依上訴人提出之中華民國電梯協會之研判原因為「該間接式油壓梯，油壓缸柱塞上部槽焊接處斷裂，致使整個驅動槽輪

掉落，車廂急速下降，墜落機坑，造成傷害」等情（見原審一卷第 20 頁）；而依原法院刑事庭（95 年度易字第 1389 號案件）囑託中華民國昇降設備檢查員協會（下稱昇檢協會）鑑定系爭電梯斷裂原因為：「…三、…故本件電梯斷裂之過程應為：1. 凡舊有建築物自新建後，均會因鄰房施工或道路施工或超抽地下水或地震或重型車輛通行之震動等因素，造成基地不均衡下陷令建築物稍有傾斜，當建築物傾時電梯下會隨著建築物之傾斜而傾斜，造成原垂（重）心外移產生偏荷重。2. 偏荷重產生時（本件依斷裂掉落狀況，其偏荷重應產生在靠車廂側），其柱塞上部槽輪固定座之底座即開始不斷承受翻轉之拉力，本項主文中已指出其內側焊接線中實際焊接牢固的點並不多，故逐點崩裂至本項主文所述之應力界線，即迅速地依應力界線撕裂而翻轉掉落。而本件電梯斷裂之原因為：1. 自然環境因素之電梯垂（重）心外移，致令偏荷重產生，進而翻轉拉力。2. 產品加工（焊接）不良，造成強度不足，無法承受翻轉拉力而破壞斷裂。」等語，有昇檢協會 95 年 11 月 17 日昇檢協字第 950085 號函檢送之鑑定報告影本可參（見原審二卷第 43 至 45 頁，下稱昇檢協會鑑定報告），堪認北市機械會審查報告之鑑定意見，應屬可採。本件再參酌再依北市機械會 97 年 2 月 1 日 (97) 北機技 8 字第 318 號函（下稱北市機械會 97 年 2 月 1 日

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

函，見本院重上國卷二第 211 至 215 頁) 可知，系爭電梯油壓缸上部(柱塞上部)與轉向槽輪結合固定處，屬於升降機具安全規則第 115 條「升降機之機器、配件、槽輪等，應有效支撐及固定」所稱之機器、配件或槽輪。至所謂有效之支承及固定之具體內容，係指應符合經審查合格之設計圖說(包括強度計算)及施工規範等節(見本院重上國卷二第 214 頁)；另中華民國起重升降機具協會 95 年 7 月 20 日起升技字第 0955110218 號函另稱：「間接式油壓電梯，油壓缸上部(柱塞上部)與轉向槽輪結合固定處斷裂之可能原因，…1. 該部電梯設計使用之材料結構強度計算之安全係數是否符合規定。2. 該部是否長時間受到不當剪力致造成結合固定處斷裂為可(能)之因素」等語(見原審二卷第 428 頁)，堪認系爭大樓附屬設施之系爭電梯，其槽輪組設計及製造均有不當，缺乏有效支撐及固定。

- (5) 又北市機械會 97 年 2 月 1 日函鑑定意見以：依 CNS11380 液壓升降機附錄液壓升降機檢驗紀錄第 6 項調速機之動作試驗，額定速率為每分鐘 45 公尺以下之升降機，當車廂上升中墜落，墜落速度達每分鐘 63 公尺時，煞車裝置應於 0.107 秒內啟動，彼時電梯下降之距離為 0.056 公尺 = 5.6 公分 = 6 公分等語(見本院重上國卷二第 215 頁)，依 CNS 11380 附錄 6. 間接式液壓升降機之緊急停止試驗之規定(見原

審一卷第 157 至 158 頁)，阻擋器於超速開關扳斷之同時或扳斷後未超過每分鐘 68 公尺以前動作時，電梯最慢應於 2 公尺內煞停。依 CNS11380 液壓升降機附錄 6. 液壓升降機之緊急停止試驗附圖 1（見原審一卷第 158 頁，下稱附圖 1），Y 座標之下附速度為 68m/min，即介於 50-100 之間，X 座標為停止距離，即煞停所需之距離，在 Y 座標為 68m/min，煞車距離介於零點多米至 2 米間，即最慢應在電梯下降 2 公尺之內煞停。惟系爭電梯從距離地面 10 公尺處墜落，卻未煞停而直接墜落地面，顯不符上開 CNS11380 國家標準規定及建築物昇降機安全檢查標準表設定之動作速度。

- (6) 林口農會辯稱：系爭大樓 4 樓平日不開放一般民眾使用，也未曾於該樓展售商品，僅於農會辦有免費推廣教育活動時才會對外開放使用，當天該樓層係舉辦 93 年度家政推廣教育訓練強化家庭功能講習，除未收費外，亦未展售商品，上訴人前往系爭大樓 4 樓應僅係接送上家政課之母親返家，上訴人與林口農會並無成立消費關係，本件應無消保法適用之餘地云云。按當事人主張之事實，經他造於準備書狀內或言詞辯論時或在受命法官、受託法官前自認者，無庸舉證，民事訴訟法第 279 條第 1 項定有明文。有關上訴人主張其於 93 年 3 月 23 日搭乘系爭電梯，準備至系爭大樓 4 樓參觀選購展售商品，並與在系爭大樓上家政課之母親一同返家，因

系爭電梯突然墜落至 1 樓底而受系爭傷害等情，為林口農會於本院 99 年 12 月 28 日言詞辯論期日審理時，對其於當日在系爭大樓 4 樓內展售商品，並辦理家政課等情不爭執（見本院重上國卷六第 107 頁反面），已生自認之效力，上訴人自無庸舉證。嗣林口農會否認當日在系爭大樓 4 樓內展售商品云云。惟按自認之撤銷，除別有規定外，以自認人能證明與事實不符或經他造同意者，始得為之，民事訴訟法第 279 條第 3 項定有明文。林口農會撤銷上開自認既未經上訴人同意，自應由林口農會證明其自認與事實不符。林口農會雖提出照片、課程資料及簽到名簿影本為證（見本院更一審卷一第 87 頁、第 88 至 90 頁）。查，證人即林口農會員工王阿珠 102 年 3 月 29 日於本院證稱：伊係家政指導員，負責推廣家政活動，通常在 4 樓活動中心舉辦，93 年 3 月 23 日系爭事故當天早上系爭大樓 4 樓有辦講習會，從 9 點開始到中午結束，發生事故時間是當天 11 點多時，那時候講習會正好下課，當天並無展售商品。當日講習會係伊主辦等語（見本院更一審卷二第 46 頁反面）。然系爭事故係發生於 93 年 3 月 23 日，當天亦曾參加講習之證人陸王來寶於 102 年 5 月 31 日本院證稱：伊當天有至系爭大樓 4 樓參加講習，知道有發生事故，因時間已久，不記得講習課程旁有無銷售產品等語（見本院更一審卷二第 63 頁），而證人王阿珠事隔 9 年

後到庭證稱系爭事故發生時系爭大樓 4 樓並無展售商品云云，其記憶是否絕無錯誤？並非毫無可疑。證人即上訴人之母孟顏暖於本院證稱：伊當天去參加講習，上訴人是要去購買健康食品，當天 4 樓有賣健康食品等語（見本院更一審卷二第 64 頁）。至林口農會提出之照片所示「林口鄉農會辦公廳位置圖」（見本院更一審卷一第 82 頁）雖載，林口農會當時係將「供銷部·農民購物中心」設置於原有辦公室，即系爭大樓後棟 1 樓舊辦公室（見本院更一審卷一第 82 頁下方照片），然該照片係於 101 年 9 月 27 日拍攝，且依證人孟顏暖證稱當天在系爭大樓 4 樓辦講習外，亦有上課兼賣東西等語（見本院更一審卷二第 64 頁），是尚難僅憑證人王阿珠之證言、照片、課程資料及簽到名簿等影本，即可認林口農會上開自認與事實不符。

- (7) 系爭電梯既安裝於系爭大樓內，為系爭大樓之附屬設施，林口農會本應履行消保法第 7 條第 1 項之企業經營者義務，確保系爭電梯具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。然林口農會未履行確保系爭電梯安全性之義務，即系爭電梯之柱塞端板缺乏應有強度、牴觸工程原理，導致系爭電梯轉向槽輪組之槽鐵底面厚度不足，無法承受長期運行產生之金屬疲勞、進而發生斷裂，難謂系爭電梯已具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。且依北市機械會審查報告，若將系爭電梯柱塞

與槽輪拆下分解，使用液滲或射線檢測，100%肯定可發現裂隙傷痕，此屬於昇降設備大修或整修項目等情（見本院重上國卷一第102頁）。因此，林口農會若對系爭電梯進行大修或整修，必可發現系爭電梯斷裂部位已出現嚴重鏽蝕裂痕。惟系爭電梯自81年1月啟用至系爭事故發生時，已長期運作、使用超過12年，但林口農會在此期間內，自承未執行任何大修或整修等語（見本院重上國卷六第107頁反面），致系爭電梯柱塞與槽輪接合處因金屬疲勞而出現嚴重鏽蝕，且未能因大修或整修而被發現，最後因斷裂而使系爭電梯墜落，難謂林口農會已盡其提供服務具備符合當時專業水準可合理期待之安全性。又系爭電梯從距離地面10公尺處墜落，卻未煞停而直接墜落地面，顯不符上開CNS11380國家標準規定及建築物昇降機安全檢查標準表設定之動作速度，林口農會就此亦疏於確保系爭電梯符合當時專業水準可合理期待之安全性，導致系爭電梯煞車裝置未能達到法定之動作速度。

- (8) 本件林口農會抗辯：系爭電梯係由超技公司施作安裝，已通過竣工檢查，其後分別委請專業之超技公司、元太公司按時維修等語，固屬實在，然尚難據此即認林口農會業已就系爭電梯於系爭事故發生時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，林口農會既為消保法第7條第1項之企業經營者，對消費者就系爭電

梯即負有繼續性之安全性確保義務，倘系爭電梯持續運作、供不特定消費者或第三人搭乘，林口農會即負有確保系爭電梯符合當時專業水準可合理期待安全性之義務，尚不得以系爭電梯竣工時為合格，其後按時委由專業廠商維修，即可謂不負消保法第 7 條第 1 項之企業經營者義務，是林口農會上開抗辯，仍無妨於其就系爭事故造成上訴人之損害，應負消保法第 7 條第 3 項規定所負企業經營者之責任。

2. 上訴人依民法第 189 條但書、第 191 條第 1 項前段規定，請求林口農會賠償有無理由？

(1) 上訴人主張：林口農會委由建築師蔡錦盛負責系爭電梯之設置，系爭電梯自始為不合格之電梯，縱通過竣工檢查，無礙蔡錦盛安裝系爭電梯時成立之過失責任，故蔡錦盛輔助林口農會履行監造系爭電梯之債務，疏未確保系爭電梯之安全性，致系爭電梯之設置有重大欠缺，林口農會應依法負與自己之過失負同一責任；又林口農會未落實系爭電梯檢查，任由槽輪組內之裂隙傷痕持續存在、未被發現，致系爭電梯因長期運行、發生金屬疲勞而斷裂，林口農會就系爭電梯之保管亦有欠缺；且林口農會未確實監督元太公司依約或依法履行維護保養責任，任令元太公司派遣未取得專業技術證照之人員輕率實施電梯檢查，未要求該人員依據規定填註證照號碼，益見其保管系爭電梯顯有欠缺云云。

- (2) 按土地上之建築物或其他工作物所致他人權利之損害，由工作物之所有人負賠償責任。但其對於設置或保管並無欠缺，或損害非因設置或保管有欠缺，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 條第 1 項定有明文。此規定關於工作物所有人之責任，係以對建築物或工作物之設置或保管有欠缺為基礎，至該欠缺是否因所有人之故意或過失行為所致，固非所問。被害人於請求損害賠償時，對於所有人設置或保管有無欠缺之事實，無須負舉證責任。惟工作物所有權人得舉證證明其設置、保管工作物並無欠缺，並以其設置、保管工作物並無欠缺；或舉證證明於防止損害之發生，已盡相當之注意為由，主張免除其工作物所有權人責任。
- (3) 查，系爭電梯係林口農會系爭大樓 4 樓增建工程之附屬設備，由誠德公司委託超技公司承製，於 81 年 1 月 10 日竣工，同年 2 月 28 日驗收，並經升降設備協會竣工檢查合格。系爭電梯竣工後，自 82 年 1 月 1 日起至 84 年 12 月 31 日止由超技公司負責維護保養；自 85 年 1 月 1 日起至 93 年 3 月 23 日系爭事故發生時止由元太公司保養。系爭電梯位於林口農會所有系爭大樓內，為具有危險性之工作物設施，林口農會負有法定保管作為義務；元太公司所營事業為電梯安裝工程業，提供電梯維修保養服務，與林口農會曾簽訂系爭保養合約，元太公司每

月均派員工至系爭大樓進行系爭電梯之保養。鄭敦雄、曾啟昇皆為元太公司受僱員工，於系爭事故發生前二星期內，對系爭電梯進行維修保養工作等已如前述（見五、兩造不爭執事項（一）、（二）、（四）所載）。又林口農會與誠德公司於79年9月17日簽訂工程合約（下稱系爭工程合約）時，林口農會於增建工程招標記錄第6條補充說明欄第4項載明「本工程係以土木工程為主標，廠商於得標後，簽訂合約時一併檢附水電及電梯之合格廠商各項證件」（見原審卷二第486至487頁）。又系爭工程竣工後，超技公司於81年1月1日出具系爭電梯產品保證書予林口農會，而系爭電梯並經升降設備協會檢查符合規定，分別有系爭工程合約、電梯產品保證書及升降設備協會檢查函等影本在卷足參（見原審卷二第472至503頁）。是林口農會於系爭電梯設置時係屬系爭電梯之消費者，無專業審查能力，其所應盡之注意能力為應經政府核准領有證照之專業廠商承製、設置系爭電梯，故縱系爭電梯設置有欠缺，應認林口農會於防止損害之發生，已盡相當之注意。復查，依建築法及昇降設備管理辦法相關規定，僅要求電梯管理人應定期委託領有中央主管建築機關核發登記證之廠商負責維修保養，而非規定電梯管理人應自行維護保養，是對系爭電梯外行之林口農會僅能依建築法相關規定委請具有維修、保養電梯能力，且經政府

立案許可、領有專業執照之超技公司、元太公司負責系爭電梯之保養、維修工作，則林口農會抗辯：伊其就系爭電梯設置、保管之欠缺，於防止損害之發生，已盡相當之注意等情，應堪採信。

- (4) 又林口農會除依規定委請專業且符合政府規定之超技公司、元太公司維修、保養系爭電梯外，每個月亦確實按固定時間督導超技公司、元太公司派員實際到場維修、保養系爭電梯。元太公司確按時派遣具有維修證照之專業人員到場維修、保養，上訴人對被上訴人抗辯鄭敦雄為具專業執照之人一節並未予爭執，應信為實在，則縱其間維修紀錄偶由未具執照之曾啟昇簽章，然均由具有執照之鄭敦雄在旁負責指導，而曾啟昇僅係鄭敦雄之履行工作輔助人，堪認林口農會於督導維修、保養系爭電梯上，已盡相當之注意。甚且，元太公司既具有專業證照能力，其於系爭電梯之維修紀錄未曾認定系爭電梯有何欠缺，或須更換或增補零件，而系爭電梯於系爭事故發生時，未逾 15 年之使用期限，林口農會辯稱：伊於系爭電梯之保管欠缺防止，已盡相當注意等語，堪予採取。
- (5) 另按債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。但當事人另有訂定者，不在此限。民法第 224 條固有明文。惟此乃履行輔助人之故意、過失責任規定，上訴人以：蔡錦盛

輔助林口農會履行監造系爭電梯之債務云云，要與民法第 191 條規定有間，而非可取。蓋系爭電梯之設置欠缺，是否因林口農會之故意或過失行為所致，已非所問，重點在於林口農會是否已盡相當之注意而得免責。是林口農會既由蔡錦盛任系爭電梯之監造責任，依專業分工原則，應認林口農會已盡相當之注意義務。

- (6) 再按民法第 189 條規定：「承攬人因執行承攬事項，不法侵害他人權利者，定作人不負損害賠償責任。但定作人於定作或指示有過失者，不在此限。」，所謂定作有過失者，係指定作之事項具有侵害他人權利之危險性，因承攬人之執行，果然引起損害之情形；而指示有過失者，係指定作並無過失，但指示工作之執行有過失之情形而言。本件林口農會就系爭電梯並非專業，則有關其委由建築師蔡錦盛監造負責系爭電梯之設置、於系爭大樓增建工程經誠德公司委託超技公司承製系爭電梯、於系爭電梯完成後委請專業之超技公司、元太公司維修、保養等，依常理應均依照上開專業人士或廠商，依相關規定辦理，而上訴人復未說明林口農會有何於定作或指示之具體過失情節，則上訴人主張林口農會於定作或指示有過失云云，自無足取。
- (7) 從而，林口農會對系爭電梯之設置及保管尚無欠缺，業依民法第 191 條第 1 項但書規定舉證免責，故不負民法第 191 條之工作物所有人責

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

任；亦無上訴人所指於定作或指示有過失之情事，上訴人主張林口農會依民法第 191 條、第 189 條但書規定應負損害賠償之責，尚非可採。

(二) 上訴人請求元太公司及鄭敦雄、曾啟昇賠償部分：

1. 上訴人依消保法第 7 條第 3 項規定請求元太公司賠償有無理由？

上訴人主張元太公司為企業經營者，其提供系爭電梯維修保養服務未具合理期待之安全性，應對上訴人負損害賠償責任等語，元太公司則辯稱：其承攬林口農會系爭電梯保養維修工作，非對上訴人提供保養維修服務，且上訴人亦非基於消費之目的，而接受系爭電梯保養服務，故其與上訴人間無消保法規定之適用，不負消保法第 7 條第 3 項、第 1 項之企業經營者責任云云。經查：

(1) 按企業經營者於提供商品或服務時，違反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規定，致生損害於消費者或第三人時，應負賠償責任，此觀諸消保法第 7 條第 1 項、第 3 項之規定即明。而消保法第 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，應就該商品或服務之標示說明、可期待之合理使用或接受、流通進入市場或提供之時期等情事認定，消保法施行細則第 5 條亦有明文。是凡商品或服務已流通進入市場者，任何依該商品之標示說明，及依該商品或服務可期待之合理使用，而使用或消費該商品或服務之人，即為消保法商品及服務

責任規定所稱消費者或第三人。要之，消費者於使用、消費商品或服務時，若該商品或服務欠缺可合理期待之安全性而造成損害者，則受害人如非該消費者本身，即為第三人，至為明確。

- (2) 查，元太公司經營電梯安裝工程業，提供電梯維修保養服務，與林口農會簽訂系爭保養合約，每月均派員工至系爭大樓進行系爭電梯之保養等情，已如前述（見五、兩造不爭執事項（四）所載），該公司既承攬林口農會系爭電梯維修保養服務，當可預見凡進入系爭大樓之一般民眾於使用系爭電梯時，可能因其提供之維修保養服務若不具備可合理期待之安全性，將受有損害，蓋元太公司與林口農會簽訂系爭保養合約而維修保養系爭電梯，其契約目的在於透過安全檢查及機件保養，發現潛在危險，防範未然，不僅限於林口農會本身之人員，並包含其他進入系爭大樓之一般民眾，依法自應依消保法第 7 條第 3 項、第 1 項規定負無過失損害賠償責任。再者，消保法為侵權行為法之特別規定，課予企業經營者更高之安全注意義務。因此，元太公司依系爭保養合約而提供系爭電梯之保養維修服務，即屬消保法規範之企業經營者，應依消保法第 7 條第 1 項提供具有符合當時科技或專業水準可合理期待安全性之服務，否則即須負無過失之損害賠償責任。
- (3) 上訴人主張系爭電梯有柱塞上部 U 型槽鋼處及

煞停裝置，不符當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語，元太公司則辯稱：系爭電梯係因柱塞上方與驅動槽輪底座接合處之槽鐵突然斷裂，致急墜至 1 樓，系爭電梯當時係以每秒約 10 公尺之速度下墜。而依附圖 1 所示（見原審卷一第 158 頁），若電梯下降達每分鐘 600 公尺（即每秒 10 公尺時），電梯之阻擋器需下降 5 公尺後始開始動作，需超過 10 公尺以上方有可能完全煞停。因系爭電梯當時墜落位置，距離地面僅約或尚不足 9 公尺，故幾乎瞬間一秒墜地之情形下，致系爭電梯之阻擋器無法完全發揮煞停功能，此係因電梯阻擋器動作時間及煞停距離不足之因素所致；且依鑑定證人簡政健在系爭刑案之證言可知，系爭電梯之煞車裝置於墜落時已啟動，惟因系爭電梯阻擋器動作時間及煞停距離不足，致無法完全發揮煞停功能即墜落地面等語，提出 CNS2866、CNS11380 國家標準、建築物昇降機竣工檢查檢準表、系爭電梯構造圖等影本為證（見本院卷一第 90 至 121 頁、第 157、174 頁）。查：系爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂部分：

上訴人主張：系爭電梯槽輪底座裂痕之瑕疵雖非元太公司日常維修項目，然若將槽輪與底座總成拆下、分解，並使用液滲或射線檢測，肯定可發現該裂痕，此部分係屬升降設備大修或整備之項目，依元太公司與林口農會簽訂之系爭保養合約，元太公司應負責系爭電梯之年度

檢查及大修工作，惟元太公司卻從未進行保養維修，致未發現系爭電梯斷裂處之機件瑕疵，進而發生系爭事故。元太公司未確保其提供之服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應負消保法第 7 條第 3 項之企業經營者責任等語，為元太公司否認。查：

A. 依內政部 95 年 3 月 6 日臺內營字第 095080053 號函，所訂定 B-14 建築物昇降機維護保養紀錄表範本（見原審二卷第 55 至 57 頁）註 3 所示：本維護保養範本僅供各專業廠商參考使用，各專業廠商得依各類型式之昇降設備一般維護保養作業程序增訂維護保養項目，但維護保養項目不得少於該類型式之昇降設備年度安全檢查項目之規定（見原審二卷第 56 頁），可知昇降設備年度安全檢查表項目，為法定昇降設備維護保養之必須執行項目。而其油壓昇降機所必須特別檢查之項目為第 51-57 項，其中以第 56 項「柱塞上部槽輪」，與本件有關係爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂部分較有關聯，其檢查標準亦為「轉向槽輪或齒輪之裝置應良好，主體部分應無裂痕」（見原審二卷第 70 頁），與 CNS11380 第 5.1 節規定相同。又經濟部標準檢驗局 96 年 12 月 5 日經標一字第 09600137910 號函指明：CNS11380 第 5.1 節規定所指之主體部分，係指槽輪或齒輪而言（見本院重上國卷一第 154 頁至第

155 頁)。此與建築物昇降機安全檢查表中第 56 項檢查內容載明「柱塞上部槽輪」一致，惟系爭電梯斷裂處，乃柱塞上部與驅動槽輪底座接合處，即槽輪底座，而非柱塞上部槽輪。而依 CNS11380 液壓升降機檢驗紀錄上所列檢查項目，其車廂上實施之檢查項目除第 11 項「轉向滑輪或鏈輪之裝置是否良好，其主體部份有無裂紋異狀。」規定應檢查轉向滑輪（即柱塞上部槽輪）裝置是否良好外，無其他項目規定應檢查柱塞上部槽輪底座固定是否良好或是否有裂痕（見原審卷一第 159 頁）。

- B. 又北市機械會 96 年 11 月 20 日 (96) 北機技 8 字第 302 號函雖認：依系爭保養合約第 5 條 2 項約定：元太公司每月應定期派遣技術人員作電梯機電上之安全檢查、各機件之加油潤滑、清理點檢、性能調整等作業。本件槽輪底座係各機件之一，故認定屬元太公司應檢查部分（見本院重上國卷一第 159 頁）。另北市機械會審查報告鑑定意見略以：「1. 倘使用液滲或射線檢測，100% 肯定可發現此一裂隙傷痕。2. 惟前提係必須將槽輪與底座總成拆下及分解。3. 拆下槽輪底座總成及分解係昇降設備大修或整修項目」等語（見本院重上國卷一第 102 頁），上訴人據此主張依系爭保養合約第 5 條第 4 項，元太公司應負責系爭電梯之年度檢查及大修工作，但林

口農會及元太公司均自承從未針對系爭電梯機件斷裂處進行維修更換，足見鄭敦雄、曾啟昇執行年度檢查時，未將槽輪與底座總成拆下、分解，使用液滲或射線進行檢測，因而未發現系爭電梯斷裂處之重大機件瑕疵等語。然查：

- a. 系爭電梯之槽輪底座，係在聯結油壓缸上端之柱塞，要屬系爭電梯之構造部分，而非機件。而系爭保養合約第5條2項約定，其所指之機件，係指需進行加油潤滑、清理點檢或性能調整作業者。至系爭電梯斷裂處即柱塞上部與驅動槽輪底座接合處，顯無需進行上述作業。再參諸昇檢協會鑑定報告亦認：所謂轉向滑輪或鏈輪之裝置是否良好，其主體部份有無裂紋異狀，係指應檢查轉向滑輪（即柱塞上部槽輪）裝置是否良好（指槽輪中心之培林是否良好無異聲、無鬆動損壞）及槽輪不得因使用之磨耗而產生裂痕外，並無任何項目規定應檢查柱塞上部槽輪底座固定是否良好或是否有裂痕；系爭電梯斷裂處，確非元太公司保養維護之檢查項目等語（見原審二卷第44頁）。另簡政健於系爭刑案亦結證稱：無法規依據認定系爭電梯斷裂處屬元太公司檢查項目等語，有審判筆錄影本可稽（見原審二卷第140頁）。
- b. 又依林口農會與元太公司間之系爭保養合

約第 5 條第 4 項約定：「每年一次之年度安全檢查，由乙方（按即元太公司）代為辦理，但有關之檢查費用及甲方（按即林口農會）應配合事項須由甲方負責。」等語（見原審卷一第 183 頁），僅約定系爭電梯之年度安全檢查係由元太公司辦理，並未約定元太公司就系爭電梯應每年負責系爭電梯之大修工作；另簡政健於系爭刑案證稱：伊有看過林口農會與元太公司的保養合約、電梯保養作業報告單、保養計畫表，依該合約有油壓檢查項目，但沒有敘明元太公司要去看柱塞與槽輪結合面。保養作業報告單裡面有「油壓缸及防脫裝置」，有提到液壓與油壓缸的固定裝置，是指油壓缸本身要固定使其垂直的裝置，但沒有直接敘明。想要透過上開項目及「油壓昇降情形」、「CWT 配重各部機件」等檢查項目查出該斷裂情形是比較困難，因為很難馬上目視而判定，要用手電筒及鏡子，一般保養員應該不會如此仔細用特殊方式檢查。如是全責契約的話，就包含槽輪與柱塞之間的接合點，全責契約就是電梯任何一個部分損壞都要負責，有關電梯機件部分，因為每年都要安全檢查，安全檢查裡面如果不是本身機器設備的問題的話，屬於業主問題要排除在外，柱塞與槽輪應該不屬於磨耗材裡面，屬於

電梯機件。以這麼狹小的縫隙去瞭解到本件裂痕，是任何人都無法達成，因為以一般方法直接目視是沒有辦法看到的。一般電梯保養檢查無法直接看到，且縫隙很小，伊亦不敢確定系爭電梯使用手電筒及鏡子檢查，一定可以發現裂痕，法律規則沒有規定哪個地方要檢查，係依伊個人判定因為結合面是重要位置，所以應該要去看等語（見原審卷二第 129 至 140 頁），而系爭保養合約保養方式並非全責契約，而係半責保養契約（見本院重上國卷二第 25 頁），是依系爭保養合約約定及相關檢查法規規定，難認系爭電梯槽輪底座係屬元太公司檢查項目；且即便依鑑定證人簡政健之意見，以手電筒、鏡子亦未必能檢查出該柱塞上部槽輪底座縫隙。

- c. 綜上，上訴人主張北市機械會認定系爭電梯槽輪底座係機件之一，係元太公司應檢查部分，且依系爭保養合約第 5 條第 4 項約定，該部分係屬元太公司依系爭保養合約年度檢查或大修應檢查之項目，且如大修予以拆下、分解必可檢查出來云云，尚不足取，是元太公司辯稱：其就系爭電梯斷裂處，並無法定保養維護義務，亦非依合約所應負之義務等語，堪予採信。準此，系爭電梯斷裂部位即柱塞上部槽輪底座，非屬元太公司依法、依約應行保養維

修之項目，則此部分非屬元太公司提供之服務範圍，元太公司即無消保法第 7 條第 1 項規定之責任，應堪認定。

就系爭電梯煞停裝置部分：

- A. 本件依元太公司聲請，就系爭電梯之煞車系統包含「調速機」及「緊急煞車器」（即國家標準 CNS2866 中 4.1.6 所稱之「安全裝置」），「調速機」設置於電梯上方之機房內，「緊急煞車器（即安全裝置）」設置位置、系爭電梯煞車系統之啟動及運作流程、「調速機」之阻擋器動作時即調速機上之阻擋塊卡住鋼索時鋼索是否瞬間卡死或會滑行一段距離、「調速機」啟動動作時緊急煞車器（即安全裝置）是否即同步動作？二者間有無存在機械反應時間？若有，反應時間對煞停距離之影響、系爭電梯調速機旋轉 5.6 公分或 6.5 公分情況下，是否能產生足夠之離心力，任令離心錘張開且可適時啟動電氣開關及阻擋器等事項，函詢臺灣停車設備暨昇降設備安全協會（下稱昇降設備安全協會）鑑定人林豐生，經該協會於 105 年 1 月 11 日覆稱：本院卷一第 174 頁之圖例為牽引式昇降機之圖例，系爭電梯為油壓間接式昇降機，不適用上開圖例。系爭電梯之煞車系統包含調速機及緊急煞車器，油壓間接式昇降機一般其機房在昇降道下方之側邊，其調速機係另設支座，設置在昇降道上方之

適當位置，而非設於機房內；緊急煞車器係設置於電梯車廂下方左右兩側導滑器上方，平時隨車廂之移動而移動，並非設置於系爭電梯下方之導軌上。系爭電梯煞車系統之啟動及運作流程為 1. 系爭電梯之調速機」啟動，包含 (1) 電氣開關（或稱超速開關）之切（板）斷，(2) 阻擋器動作，上開二者均靠調速機旋轉（即電梯下降）之動能產生離心力，使調速機上設置於固定位置之離心錘不斷張開至一定程度，而先後啟動電氣開關及阻擋器。2. 所謂「阻擋器動作」係指調速機之離心錘因電梯下降而外張擊落調速機上勾住阻擋塊之勾扣，令阻擋塊卡住調速機轉輪上之鋼索，使鋼索停止下滑。3. 電梯下方之「緊急煞車器（即安全裝置）」動作原則上係調速機鋼索停止下滑後，電梯車廂仍繼續下降時，該調速機鋼索便會拉起「緊急煞車器」上之楔型煞車塊並夾持於導軌上，直至完成煞停，此時導軌上會有煞車塊與導軌夾持摩擦之痕跡，此痕跡長度即 CNS11380 附圖所繪製之「停止距離」，但因本件屬自由落體下降，其速度遠超過一般控制系統異常之運轉速度（多快無實驗數據），故其滑行的停止距離會對應當時的速度而較長。又調速機阻擋器動作時無法瞬間卡死調速機鋼索，而係隨著鋼索仍下滑而令卡住的力量逐漸加大，終至將調速機鋼索卡住，不可能完

全卡死，否則依 CNS11380 附圖一之滑行距離仍有 2 公尺左右，完全卡死會令調速機崩壞與調速機鋼索扯斷，而失去第 2 次再動作之保護功能。另調速機啟動動作時，尚需歷經阻擋器隨車廂繼續下滑所帶動調速機鋼索下滑與阻擋塊間之摩擦力令阻擋塊下壓，加大壓力至能克服上開調速機阻擋器卡死調速機鋼索之力量後，方可拉住(起)裝置於車廂上方之煞車裝置連桿，煞車裝置連桿被拉住(起)後，車廂再往下滑，此時緊急煞車器上之楔型煞車塊相當於隨著車廂的下滑而移位至緊急煞車器上楔型煞車塊八字型導槽的上方，因八字型導槽上部較窄，即形成楔型煞車塊與導軌夾煞的狀況，且隨著車廂的再下滑會使夾煞力越來越緊至一固定程度，會在導軌兩面造成 1 至 2 公厘深的夾刮痕，其有一連串的機械動作需依序反應，二者非同步動作，而是先後啟動，確實存在有機械反應時間。機械反應時間對電梯所需的煞停距離有極大的影響，其影響距離同該會 102 年 6 月 17 日設安(昇降)字第 1020067 號函等語，有該協會 105 年 1 月 11 日設安字第 1050018 號函可參(下稱昇降設備安全協會 105 年 1 月 11 日函，見本院卷一第 211 至 214 頁)，另依該協會所附調速機進行動作速度測試錄影檔之譯文如元太公司於本院卷二第 41 至 43 頁所示，亦經本院勘驗在卷

（見本院卷二第 46 至 47 頁）。又林豐生於本院前審 103 年 8 月 19 日證稱：本件伊判斷系爭電梯調速機有動作，但還沒有煞死就已經到底部，理由是如果機械煞車完全沒動作，人摔下來絕對不是受傷，是會死的。所以系爭電梯之機械煞車裝置有動作，但因距離不足，功能還未完全發揮，因此才能保住受害者的性命。另依照伊經驗，系爭電梯開始墜落沒有 1 秒以上，調速機不可能動作，就不可能帶動機械煞車動作，如果用 1 秒計算就走了 5 公尺，這時只是調速機阻檔器動作，調速機阻擋動作後，必須經加壓卡住鋼索，帶動車廂上的機械安全裝置之滾子不動，再經由車廂下降來達成將車廂卡在軌道上之結果，後面 1 秒可使車廂移動約 10 公尺，加總其結果為 15 公尺等語（見本院更一審卷二第 238、239 頁），果電梯須 15 公尺之距離方能完全煞停，則升降距離在 15 公尺以下之電梯，豈非毋需安裝煞車裝置？觀諸 CNS11380 液壓升降機、CNS10594 升降機、CNS2 866 升降機、升降階梯及升降送貨機檢查方法、建築物昇降機安全檢查標準表等相關法令，均未依據電梯之升降距離，而就煞車安全裝置為不同規定，依電梯維修實務，要無 15 公尺之距離方能煞停之情事。參酌林豐生於作證時亦證稱：國家標準如果機關採用就會有強制性，在市場上

這是最低標準，如果沒有達到最低標準，一般人是無法接受的，伊知道 CNS11380 與 CNS10594 有被營建署引為技術規則，在建築技術規則就有規定中國國家標準有規定者，從其規定等語（見本院更一審卷二第 236 頁）；另依鑑定證人陳其澤於本院前審證稱：CNS11380 與 CNS10594 是由經濟部標準局制定，該標準是供業者參考，有強制力的是營建署公布的建築物升降設備設置及管理辦法，該辦法沒有明文將上開標準列進去，但有竣工安全檢查及年度安全檢查，該檢查準則規定之檢查基準是參考 CNS 制定的，伊所作成北市機械會 102 年 6 月 7 日函詢事項說明，係用數學計算式，機械反應時間會有，但時間非常短，應該可以不計，因為卡進去的時間大概只有幾公分，墜落的話有數公尺，三角錐卡進去是越卡越緊，時間有多少需要實驗去驗證，只要卡緊了就不會墜落。有關調速機 0.107 秒就要開始動作，係依物理學的計算，自由落體 1 秒 9.81 公尺，速度每分鐘 45 公尺，每秒 0.75 公尺，1.4 倍計算，1.0 幾公尺即 0.107 秒的時候就要開始動詐，不超過 2 公尺要完全煞停等語（見本院更一審卷二第 230、231、239 頁），而有關 CNS11380 國家標準規定及建築物昇降機安全檢查標準表設定之動作速度均已如前所述（見六、(一)1.(5)所述），則依昇

降設備安全協會 105 年 1 月 11 日函及證人林豐生之證言所述，電梯於開始墜落至停止需 15 公尺，顯與上開 CNS11380 國家標準規定不符，亦不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，是上開昇降設備安全協會 105 年 1 月 11 日函及證人林豐生之證言，尚難遽予採信，自不足為有利元太公司之認定。

- B. 又系爭刑案鑑定證人簡政健於該案結證稱：電梯失速時，有 1 個調速器，在額定速度的 1.3 倍時間前，要切斷動力，如果速度還是增加的話，要在 1.4 倍之前，啟動車廂煞車裝置；看電梯設定速度，好像低速電梯是每分鐘 30 公尺左右，在國家安全標準的規定內，在額定速度每分鐘 45 公尺以下的電梯，電器動作時間是在達每分鐘 60 公尺之前動作，煞車器動作是在每分鐘 63 米，2、3 年前修正為每分鐘 68 公尺；調速器是達一定速度的時候，就會啟動，要判斷調速器有無發揮功用，要以加速度來做計算；煞車器是裝在車廂下，可以夾助軌道，調速器作用帶動鋼索，鋼索夾住車廂發生作用等語，有審判筆錄影本可憑（見原審卷二第 127 至 128 頁），足見計算系爭電梯之調速器，應在電梯失速墜落時多少時間內動作，非以重力加速度計算，此因電梯之重力加速度與調速器之動作速度本即不同（調速器未隨同電梯失

速墜落)，自無以電梯之重力加速度計算調速器動作速度之理。元太公司指摘北市機械會之計算錯誤，顯屬無據。又簡政健在系爭刑案雖證稱：調速器已經啟動夾位鋼索等語（見原審卷二第 125 頁），惟此僅能證明系爭電梯之調速器確有啟動，元太公司已有檢查調速器功能，惟未使系爭電梯之煞車裝置發揮功能，仍不能謂其已提供符合專業水準可期待之安全性。至簡政健於系爭刑案偵查時稱：「…緩衝器有設置，但這個裝置的效用本來就不是很大」等語，固有訊問筆錄影本可參（見原審卷一第 335 頁）。然緩衝器與調速器、煞車器之裝置位置、功用各有不同，業經簡政健在系爭刑案證述明確，有審判筆錄影本可稽（見原審卷二第 127 至 128 頁），而系爭電梯由距離地面約 10 公尺處墜落而未煞停，不符 CNS11380 規定，係指調速器、煞車器未發揮符合合理期待之安全性，已如前述，是與緩衝器效用是否發揮應無關係。是簡政健上開證言均不足為有利元太公司之認定。

- C. 依前所述，系爭電梯之煞車裝置雖已啟動，惟未能及時煞停，而不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，至其未能及時煞停之原因，依鑑定證人簡政健於刑事案件證稱：伊任職於中華民國電梯協會，系爭事故發生時，伊主動去瞭解，後來檢察官有要求

伊再去檢查一次…本件調速機不知道是在車廂下墜至何位置時發生作用，煞車器裝在車廂下方，可以夾住軌道，調速器作用是帶動鋼索，鋼索夾住車廂後發生作用，動作之後還要滑行…伊有到機房看調速機有啟動，煞車在車廂下方，因為車廂沒有吊起來，所以沒有看到等語（見原審卷二第 150、153、156、157 頁），可見系爭事故發生後，依簡政健上開證詞，雖能排除系爭故事之發生，非調速機全未動作所致，但究竟系爭電梯之調機速有無在車廂速度達每分鐘 63 公尺時即刻動作？阻擋器是否於車廂速度達每分鐘 68 公尺時即正常啟動並發揮功能？車廂下與前揭阻擋器連動用於夾住車廂之楔形塊，於事故發生時是否無法正常發揮功能？乃至前開各項環節功能如有失去正常功效，其發生之時間是否非在 93 年 3 月 12 日至 93 年 3 月 22 日？或因欠缺調速機、阻擋器等啟動時間之紀錄資料或因煞車裝置位於車廂下方部分在電梯墜落後已無從為檢視，而事實上難以搜集證據加以調查認定。此部分依上開說明，自仍應由元太公司就系爭電梯之煞車裝置之保養服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，負舉證責任。又系爭電梯之煞車裝置於系爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂後亦有啟動，僅因其未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性而未能及

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

時煞停，顯見系爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂後應不影響系爭電梯之煞車裝置之啟動，CNS11380 液壓升降機附錄 6. 液壓升降機之緊急停止試驗附圖 1 所揭示之標準，於本件系爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂事故之情形自應亦適用該標準，而調速機、煞車裝置等安全裝置，其目的本係就電梯於發生機械故障或其他事故如地震等造成電梯毀損等重大意外時，防止電梯自高處高速墜落而造成人員之重大傷亡，元太公司如於保養維護時，自應就該等安全裝置詳加注意，以維電梯使用之安全，是縱系爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂非元太公司所應負責之保養維護範圍，其所保養維護其他部分如調速機及煞車裝置等安全裝置，仍應具當時科技或專業水準可合理期待之安全性，使系爭電梯於系爭事故發生時，免於墜落，是系爭電梯柱塞上部槽輪底座斷裂雖非元太公司之責任，惟其就系爭電梯之安全裝置保養維護既不符當時科技或專業水準可合理期待之安全性，仍無從免於元太公司基於消保法第 7 條第 3 項所規定對上訴人應負之企業經營者責任，附此敘明。

綜上，系爭電梯於發生墜落情形時，最慢應於 2 公尺內煞停，惟系爭電梯自距地面約 10 公尺處墜落，卻未完全煞停，與 CNS11380 規定不符，則上訴人主張元太公司執行系爭電梯維修保養業務未能確保

其提供之系爭電梯煞車裝置於系爭事故發生時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語，應屬可取。

(4) 又元太公司辯稱：其保養系爭電梯並無疏失云云。惟此除應由元太公司就此負舉證責任，而元太公司對此並未能證明，已如前述。況消保法既課提供服務之企業經營者無過失責任，企業經營者對其服務未具符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，縱舉證證明並無過失，法院僅得依消保法第 7 條第 3 項但書規定減輕其賠償責任，而非免責，方能徹底落實消費者保護之精神。據此，不論元太公司執行系爭電梯之維護保養工作有無過失，仍無礙其企業經營者責任之成立。

2. 上訴人對於鄭敦雄、曾啟昇之請求部分：

(1) 上訴人主張：系爭電梯斷裂部位屬於元太公司應進行保養維修之項目，鄭敦雄、曾啟昇應能透過目視檢查，或利用手電筒及鏡子等方式檢查系爭電梯之斷裂部位，進而發現裂痕。但鄭敦雄卻疏於檢查，亦未指示曾啟昇詳為檢查，致未能發現系爭電梯柱塞上部與轉向槽輪結合處已出現嚴重鏽蝕裂痕，其等執行職務顯有過失，且不符現行法規及系爭保養合約之內容云云，為鄭敦雄、曾啟昇所否認。查，系爭電梯斷裂部位非元太公司依法或依約應行保養維修之項目，已如前述，是鄭敦雄、曾啟昇辯稱其等對於保養系爭電梯並無疏失，亦與系爭電梯

墜落無相當因果關係，堪予採信。況諸鑑定證人簡政健在系爭刑案證稱：：伊看到的是斷裂後的狀況，無法得知斷裂前有多大；至於要多大的裂痕，因為是受力點的問題，不一定要裂痕很大才會斷裂，本件舊裂痕是 3 分之 1，系爭電梯沒有重焊過，未斷裂前之舊裂痕縫隙是否很大沒辦法鑑定，但目視檢查在斷裂前是無法看到的；一般電梯保養檢查，無法直接看見系爭電梯的裂痕，因縫隙很小等語（見原審卷二第 135、138、139 頁）。又昇檢協會鑑定報告亦認：由模擬繪製之圖二可知，由槽輪底座正面之螺絲鎖固開口及右側（頭探不進去），無法發見或預見到其槽輪固定座底板之內側已有嚴重的裂痕，只有從其左側勉強可以借平均約 1 公分之縫隙窺視其內部狀況，但要由如此狹小的縫隙去了解陰暗且深度約 18~32 公分處之細微裂痕，在能力上對任何人都幾乎是無法達成的等情（見原審卷二第 44 至 45 頁），尤見鄭敦雄、曾啟昇依系爭保養合約，實難以發現系爭電梯斷裂之部位。另北市機械會審查報告亦認：系爭電梯斷裂處係因底座設計不良、製造加工不當所致；由底座底板撕裂之斷面銹痕，判斷係無法以目視查覺之表層裂隙，系爭電梯事故前，無發現或預見系爭電梯柱塞上部槽輪底座裂痕之可能；案內昇降設備槽輪底座斷裂事故，係肇因於設備本身設計不良，兼之製造加工方法不當，先天即係存有瑕疵之產

品，而該項瑕疵涉及設計及製造加工，超出維修技術士級專業層次，底座裂隙在日常保養勤務之例行檢查中確難以查覺等語（見本院重上國卷一第 100 至 101 頁、第 103 頁）。可知系爭事故發生前，鄭敦雄、曾啟昇無發現或預見系爭電梯斷裂處之可能，當無過失可言，則鄭敦雄、曾啟昇依法、依約均無檢查系爭電梯斷裂部位之義務，故就此部分，上訴人主張鄭敦雄、曾啟昇應依民法第 184 條第 1 項前段、同條第 2 項規定負損害賠償責任云云，尚不足取。

- (2) 上訴人主張：系爭電梯由距離地面 10 公尺處墜落而完全未煞停，顯不符合 CNS11380 之規定，依系爭保養合約第 5 條第 4 項，元太公司應負責系爭電梯之年度檢查及大修工作，但林口農會及元太公司均自承從未針對系爭電梯機件斷裂處進行維修更換，足見鄭敦雄、曾啟昇執行年度檢查時，未將槽輪與底座總成拆下、分解，使用液滲或射線進行檢測，因而未發現系爭電梯斷裂處之重大機件瑕疵云云。經查，系爭電梯之煞車裝置於系爭事故發生時，確未保持有效堪用，當認元太公司執行系爭電梯之維護保養服務，未能確保其提供之服務，業已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等節，固經認定如前，惟此與鄭敦雄、曾啟昇是否應負損害賠償責任，尚屬二事。蓋元太公司就其上開服務係應負無過失責任，而鄭敦雄、曾啟昇仍屬過失責任。又證人簡政健於系爭刑案證

稱：調速器有動作，會拉動車廂安全裝置，但需要一定滑行距離，緩衝器有設置，但這個裝置效用本來就不是很大；系爭事故後，伊檢查發現，系爭電梯之調速器已經有啟動夾住鋼索；煞車器是裝在車廂下方，可以夾住軌道，調速器作用帶動鋼索，鋼索夾住車廂發生作用；動作之後還要滑行，這件是在下墜到何位置真正停住，不清楚；伊等到機房看調速器有啟動；緩衝器在機坑最下面，應該是被壓扁了；不宜推論說緩衝器未發生作用等語，有審判筆錄影本可查（見原審卷一第 335 頁、卷二第 125、128、129 頁），足認於系爭事故發生時，系爭電梯之煞車裝置應已啟動，應無故障或喪失功能，顯見系爭電梯之煞車裝置於系爭事故時係處於得啟動之狀態；另依林口農會所提出之電梯保養作業報告單（見原審卷一第 205 至 313 頁），曾啟昇、鄭敦雄參與最近 2 次即 93 年 3 月 11 日、93 年 2 月 27 日之保養作業，而依林口農會所簽認之報告單關於「週期性維護項目」所載，3 月份之維護項目中就煞車裝置之維護為「電磁剎車器檢點調整及清潔」；另鄭敦雄於 93 年 1 月 19 日就調速機所做之保養維護工作為「調速機、張力輪檢點」、「調速機鋼索測試/防爆閥重作情形」（見原審卷一第 207、209 頁），固就煞車裝置及調速機有執行保養維護，然依其上所載檢查內容觀之，僅係就電梯作週期性之保養維護，參以證人簡政

健證稱：依其個人經驗，系爭事故肇因事實上很難透過這些檢查查出，因為很難用目視而判定，一般保養員應該不會如此仔細用特殊方式檢查等語（見原審卷二第 130 頁），是系爭電梯煞車裝置是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應需花費較高昂之檢查、測試費用，始能確保其服務品質，鄭敦雄、曾啟昇係受僱於元太公司，受指示依系爭保養合約進行系爭電梯之保養作業，關於費用、成本之投入，鄭敦雄、曾啟昇要無決策可能，且有保養維修時間限制，是鄭敦雄、曾啟昇依一般檢查程序，確認系爭電梯之煞車裝置處於堪用狀態，當認已盡注意義務，而不能苛責鄭敦雄、曾啟昇需與元太公司負相同之無過失責任。至系爭電梯之煞車裝置雖不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，要屬元太公司未盡消保法第 7 條第 1 項之責任，職是之故，系爭電梯於斷裂墜落時，煞車裝置確已啟動，尚難僅以上訴人搭乘系爭電梯發生系爭事故，即推認鄭敦雄、曾啟昇就系爭電梯之保養維護為有過失，上訴人既不能舉證證明鄭敦雄、曾啟昇保養系爭電梯之煞車裝置有何故意或過失，則上訴人主張鄭敦雄、曾啟昇應依民法第 184 條第 1 項前段、同條第 2 項規定負損害賠償責任云云，尚不足取。

（三）上訴人得請求賠償之金額：

系爭事故發生之原因，係因系爭電梯柱塞上部 U 型

槽鋼斷裂，且煞停系統之安全裝置未正常發揮其功能所致，已如前述，自難謂系爭電梯已具備符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，上訴人主張林口農會、元太公司有違反消保法第 7 條第 1 項之情事，自屬可採。茲就上訴人之損害及得依消保法第 7 條第 3 項請求林口農會、元太公司賠償之金額，析述如下：

1. 醫療及住院費用 16 萬 182 元部分：

- (1) 按有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。消保法第 1 條第 2 項定有明文。而消保法關於損害賠償部分，乃民事侵權行為之特別規定，是消保法對損害之意義、類型未另設條文，自應適用民法之相關規定。又不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任，民法第 193 條第 1 項亦有明定。故企業經營者違反消保法第 7 條第 1 項規定，致消費者或第三人之身體或健康受損害時，該消費者或第三人得依消保法第 7 條第 3 項規定請求損害賠償時，有關損害賠償之範圍，自應適用前開相關規定。
- (2) 本件上訴人係因系爭事故受傷，於長庚醫院住院治療，於出院後持續至長庚醫院接受復健，已支出之醫療及住院費用合計 16 萬 0,182 元等情，業據上訴人提出長庚醫院收據、長庚醫院就醫費用明細等影本為證（見原審卷一第 46 至 55 頁、卷二第 429 至 458 頁），而林口農會、元太公司就上開書證之形式真正並不爭執（見

本院重上國卷五第 61 頁），堪認上訴人上開主張，應屬可採。

- (3) 上開醫療住院費用中，其中日期記載為 93 年 6 月 16 日、收據號碼為 L00000000 及 L00000000、金額合計 3 萬 4,254 元之 2 筆費用，均有長庚醫院開立予上訴人收執之醫療費用收據影本附卷可稽（見原審卷一第 50 頁、本院重上國卷四第 218 頁）。長庚醫院雖稱上訴人未於 93 年 6 月 16 日回診（見原審卷二第 217 頁），且未提供該二筆醫療費用明細（見本院重上國卷四第 290 至 291 頁）。然上訴人既主張：該 2 筆費用應係於 93 年 5 月 13 日出院後，依長庚醫院要求回院補繳住院費用，非伊於 93 年 6 月 16 日回診等語（見本院重上國卷六第 6 頁反面）衡諸長庚醫院為國內醫學中心等級之大型綜合醫療院所，上訴人提出上揭長庚醫院製作、且形式真正之醫療費用繳納收據，屬於電腦連續製作之制式記錄文書，應無偽造作假之可能，參以長庚醫院 98 年 8 月 3 日函末載上訴人在該醫院桃園分院住院治療之自費部分金額 3 萬 4,254 元（見本院重上國卷四第 291 頁），洽與上訴人上開醫療費用數額相符，應堪信上訴人主張為可取。林口農會、元太公司以缺少醫療費用明細表為理由，否認上訴人此部分之損害金額，尚非可採。
- (4) 據上，上訴人主張其因系爭傷害支出醫療及住院費用 16 萬 182 元，核屬有據。

2. 減少勞動力損失 214 萬 5,959 元部分：

- (1) 按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任，民法第 193 條第 1 項定有明定。又身體或健康受侵害，而減少勞動能力者，其減少及殘存勞動能力之價值，不能以現有之收入為準。蓋現有收入每因特殊因素之存在而與實際所餘勞動能力不能相符，現有收入高者，一旦喪失其職位，未必能自他處獲得同一待遇，故所謂減少及殘存勞動能力之價值，應以其能力在通常情形下可能取得之收入為標準（最高法院 61 年台上字第 1987 號判例意旨參照）。且被害人因身體健康被侵害而喪失勞動能力所受之損害，其金額應就被害人受侵害前之身體健康狀態、教育程度、專門技能、社會經驗等方面酌定之，不能以一時一地之工作收入為準（最高法院 63 年台上字第 1394 號判例意旨參照）。準此，失業者，雖現無職業，但如其身體健康，即有另謀職業之機會，若因傷不能工作，自可請求喪失或減少勞動能力之損害賠償。
- (2) 查，上訴人因系爭事故而喪失之勞動能力比例，經長庚醫院函稱：上訴人經治療出院後，由於神經受損，雙下肢仍處於半癱瘓狀態，符合勞工保險條例第 53 條所附之勞工保險殘廢給付標準表障害項目第 8 項、殘廢等級為 7 之「中樞神經系統機能遺存顯著障害，終身祇能

從事輕便工作者，」喪失勞動能力之比率為69.21%，有該院95年11月27日(95)長庚院法字第1137號函、96年4月25日(96)長庚院法字第305號函（下分稱長庚醫院95年11月27日函、96年4月25日函）可憑（見原審卷二第28、29、217、218頁）；又長庚醫院依本院囑託，再次檢視上訴人之傷勢，並認為：上訴人下半身遺存癱瘓，僅能從事只需雙手施作之事項及其他較輕便之工作等情，有該長庚醫院98年8月3日函可佐（見本院重上國卷四第290、291頁）。另長庚醫院醫師范國豐復於98年6月25日診斷證明書指出：上訴人脊髓神經受損下半身癱瘓，導致失能狀態，未來復原機會不大等語（見本院重上國卷四第217頁）。再者，行政院國軍退除役官兵輔導委員會臺北榮民總醫院（下稱臺北榮總）於99年8月間針對上訴人系爭傷害進行鑑定後，就上訴人之工作耐力及職業能力方面之判斷如下：(1)工作耐力方面，右側髖關節、膝蓋及腳踝之肢體功能得0至1分，左側2分。另右下肢腰部以下無感覺，左下肢腰部以下感覺異常。(2)上訴人於系爭事故前為自家經營之富都商行店長，應具備之工作能力包括手功能、肢體功能、移動功能及體耐力等，但絕大部分均因系爭事故而受到嚴重影響。如上訴人於系爭事故前可單獨負責進貨、貨物上架等工作，但目前手部「推拉提舉之功能與力氣，」已因無法走動、站立

而喪失 80% 以上，形同完全失去此部分勞動能力；而倉管、整理貨架等工作，屬於以移動為主、最需要眼手協調、站、蹲、跪、蹲坐、行走、上下樓梯、平衡等肢體動作，目前也喪失 80% 以上；靜態之結帳、收付貨款等室內作業，上訴人亦因無法久坐，喪失 40% 至 60% 之能力。至開設雜貨店需要之管理、經營、語言表達、注意力及社交技巧等基礎能力，上訴人各項指標都喪失 40% 至 60% 左右，可能出現粗心錯誤、自信心不佳而無法面對壓力挫折、情緒起伏等狀況，顯無法獨力負擔經營超商之工作。據此，臺北榮總認定上訴人因腰椎受傷，導致工作能力受損及下降，影響站立、移動等工作任務，已無法勝任原先工作，有該院 99 年 10 月 14 日北總復字第 0990022763 號函檢送之復建醫學部職業輔導評量中心職業輔導評量報告（下稱臺北榮總評量報告）在卷可查（見本院重上國卷五第 174 至 182 頁）。據此，上訴人因系爭事故而喪失之勞動能力比例，不論長庚醫院或嗣後鑑定之臺北榮總，均認定上訴人終身只能從事輕便工作。申言之，上訴人既因下半身處於半癱瘓狀態，雙下肢均殘餘不到一半之肌力及肢體功能，右側腰部以下更毫無知覺，形同無法站立，遑論處理需頻繁行走、蹲下、平衡等貨物整理、店面管理工作，上訴人應無法從事原先亟需體力、專注力及溝通能力之自營超商店長工作，堪以確定。是故，上訴

人主張其減少勞動能力之比例為 69.21%，應屬可取。

- (3) 復查，上訴人為 53 年 4 月 21 日生，有戶籍謄本附卷可稽（見本院重上國卷六第 112 頁），是上訴人主張若未因系爭事故受傷，其可工作至年滿 60 歲退休，而請求自 93 年 4 月 22 日起至 113 年 4 月 21 日為止，合計 20 年之勞動能力損失，亦屬可採。本院衡諸上訴人於系爭事故前，其身體健康狀態、教育程度、專業技能、社會經驗等情形，認上訴人主張依行政院核定之最低基本工資計算，並以 86 年 10 月 16 日起至 96 年 6 月 30 日止每月 1 萬 5,840 元（見原審卷二第 422 頁）、96 年 7 月 1 日起至 113 年 4 月 21 日止每月 1 萬 7,280 元（見原審卷二第 423 頁）計算 20 年之勞動能力損失（上訴人提出之計算日基準，見本院重上國卷六第 8 頁）為：(1)93 年 4 月 21 日至 96 年 7 月 21 日共 39 個月部分 57 萬 3,526 元。(2)96 年 7 月 22 日至 113 年 4 月 21 日共 201 個月部分 252 萬 7,123 元。(3) 以上合計為 310 萬 0,649 元（計算式： $573,526+2,527,123 = 3,100,649$ ）。(4) 勞動能力損失為 214 萬 5,959 元，核屬可採。
- (4) 林口農會、元太公司雖辯稱：如上訴人積極復健，應可回復站立、行走云云。然查：上訴人於系爭事故後 20 日即 93 年 4 月 12 日，長庚醫院即認：上訴人目前雙下肢無力，無法站立；日常生活需他人協助，需長期復健治療

等情，有診斷證明書影本附卷可參（見原審卷一第 23 頁），顯見上訴人所受之系爭傷害傷勢複雜，徹底復原不易，傷後縱使經長時間復健亦未必能治癒。嗣長庚醫院 95 年 11 月 27 日函及 96 年 4 月 25 日函均指出：無從確認上訴人得以完全恢復、無需他人照料生活之期日等語（見原審卷二第 28、29、217、218 頁），嗣長庚醫院經本院函查回覆仍認：上訴人恢復之時間需視復健治療之進展而定，目前無法評估等情，有該院 98 年 8 月 3 日函可查（見本院重上國卷四第 290 頁）。據此可知，上訴人恢復時間非其所能決定，端賴客觀之治療進展程度而定。再臺北榮總於詳細檢視上訴人系爭傷害之傷勢後，認為：上訴人為長期腰脊髓損傷病患，依目前醫學實證及經驗評估，於積極復健前提下，其改善有限，無法恢復獨立自主，生活自理能力；依目前醫學實證及經驗評估，積極復健下，其勞動力減損可改善，但改善程度無經驗法則可得知等情，有臺北榮總評量報告足憑（見本院重上國卷五第 174 頁）。因此，經臺北榮總執行詳細複雜之職能治療檢查後，認定縱上訴人積極進行復健，未來也無法恢復獨立自主之生活自理能力。易言之，上訴人之所受系爭傷害傷勢重大，縱於積極復健之樂觀基礎上進行判定，改善程度亦屬有限，難有復原機會，包括無恢復站立、行走或獨立自理生活之可能。由是以觀，臺北榮總與長庚醫院上開意

見，均認定上訴人因系爭傷害造成身體受損之復原機率極微，應可採信。

至臺北榮總 99 年 10 月 14 日北總復字第 0990022763 號函對於上訴人勞動力減損之恢復可能性，雖認在積極復健下可改善，但改善程度則無經驗法則可得知等語（見本院重上國卷五第 174 頁）。然依上訴人提出為林口農會、元太公司所不爭執（見本院前審卷五第 61 頁），由愛鄰復健科診所院長黃韻琴及彰化基督教醫院復健科主治醫師黃乃炯共同發表之「脊髓損傷之復健」論文指出：脊髓受傷後 6 至 8 週之內，如果沒有任何神經好轉的跡象，則以後恢復機會甚微，因為神經細胞壞死不可能再恢復等語（見原審卷二第 560 頁）。基此，觀諸上訴人自系爭事故發生後之傷勢狀況（始終為下半身半癱瘓）、生活自理能力（均為需要他人照顧日常生活）、勞動能力減損（均為僅能從事只需雙手之輕便工作）；而系爭事故迄前揭檢查認定之時已逾數年，自系爭事故發生迄今亦已逾十餘年，上訴人上開身體狀況均無明顯變化，顯見上訴人縱積極復健，亦無恢復獨立自主生活能力之可能，上開論文所謂「脊髓受傷後 6 至 8 週之內若神經無好轉跡象、以後恢復機會甚微」之意見，於上訴人之系爭傷害傷勢判斷，應屬可信。臺北榮總上開所為認定既尚欠缺經驗法則可辨別上訴人改善勞動力減損之程度，自應回歸上訴人於個案中之傷

勢發展狀況，以歷來長庚醫院、臺北榮總回函之趨勢傾向，認上訴人之勞動力減損已無恢復可能，林口農會、元太公司辯稱：上訴人積極復健，應可回復站立、行走云云，尚不足取。又所謂損害，事涉將來金額之估算與確定，原應以某一基準時點判斷，蓋尚未現實發生，乃屬可能會發生之損害。此種將來之損害，是否確定存在，本不能一概而論，自應以損害在將來發生可能性之或然率高低，決定將來之損害是否得請求賠償。若損害未經證實將會絕對發生，惟因時間經過而存在之確定因素，能確認依據一般客觀事實，損害可能發生之或然率相當高，即應以此估算損害之金額，並得請求賠償。是縱因現代醫療科技之侷限，無法清楚確認上訴人未來復原之可能性、機率及所需時間，但長年來多份專業醫院函復、鑑定意見，均顯示上訴人下肢半癱瘓狀況並無太大變化，應足認依客觀事實，上訴人因傷勢無法復原而受有之身體、健康權利等重大損害，將一直存在之或然率極高，而具有確定性。蓋此類窮盡醫療科技專業尚無法確認復原程度之情形，非單純涉及事實調查或舉證責任分配，而屬基於被害者保護角度審視之判斷、選擇。職是之故，應認上訴人所受系爭傷害所致之癱瘓情形應無復原可能，即將來恢復站立、行走、自理生活或工作能力之機率極低，而得依目前狀態，請求林口農會、元太公司賠償。

3. 看護費用 558 萬 5,018 元部分：

(1) 按不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任，民法第 193 條第 1 項定有明定。查，上訴人因系爭事故受有系爭傷害後 20 日，長庚醫院即認定上訴人「日常生活需他人協助，需長期復健治療」，此有長庚醫院診斷證明影本附卷可稽（見原審卷一第 23 頁）。其後，長庚醫院 95 年 11 月 27 日函及 96 年 4 月 25 日函亦謂：上訴人僅恢復部分自行生活之能力，但因肌肉力量僅有一般人之 1/5 至 3/5，再結合大小便出現失禁等症狀，上訴人仍需旁人協助沐浴、如廁等情（見原審卷二第 28、29、217、218 頁）。而本院囑託長庚醫院於 98 年 6 月間再次檢視上訴人系爭傷害之傷勢，仍認定上訴人僅能自理日常生活中只需雙手施作之事項（如刷牙、洗臉等）等情，有長庚醫院 98 年 8 月 3 日函存卷可參（見本院重上國卷四第 290、291 頁）。又長庚醫院於 98 年 6 月 25 日開立之診斷證明亦指出：上訴人目前下半身癱瘓，導致失能狀態（見本院重上國卷四第 217 頁）。而依臺北榮總評量報告就上訴人所受之系爭傷害傷勢鑑定，於日常生活功能方面之判斷為：(1) 上訴人處理沐浴、如廁及穿衣（下肢）等生活事項僅有 2 分，即需完全依賴他人協助；穿衣（上肢）部分亦只有 3 分，介於完全依賴與部份依賴之間。另移

動及站立功能均受限，須以輪椅代步，長坐更不得超過 3 小時。(2) 腰椎受傷後遺症已經影響上訴人之一般日常生活，包括穿脫衣褲、鞋襪、衛浴、排尿與便等功能等情（見本院重上國卷五第 176 至 178 頁）。可知上訴人自系爭事故發生，經長庚醫院、臺北榮總等專業醫師均認定其喪失大部分日常自理生活能力，需要他人照料其生活起居。堪認上訴人出院後，確實需僱用看護人員以照料其日常生活起居，上訴人對於其因系爭傷害而增加生活需要之支出，亦得請求林口農會、元太公司賠償。

- (2) 上訴人主張：其自 94 年 12 月迄 95 年 3 月提起本件訴訟止，為僱用外籍看護人員，除預先支付勞工仲介公司服務費 15,100 元外，並支付看護人員 3 個月之薪資、加班費 17,424 元、17,952 元、17,424 元，及每月各 986 元之健保費，合計為 7 萬 858 元（計算式： $15,100 + 17,424 + 17,952 + 17,424 + \mathbf{【986*3】} = 70,858$ ）等情，業據其提出請款單、外勞薪資記錄表、健保費收據等影本為證（見原審卷一第 79 至 81 頁），自屬可取。上訴人又主張：自提起本件訴訟後，其須持續支出之看護費用，而基本工資自 86 年 10 月 16 日起至 96 年 6 月 30 日止，每月為 15,840 元，健保費每月為 986 元，每月 3 個週日加班費各為 528 元。依此計算，該期間內每月須支出之費用為 1 萬 8,410 元（計算式： $15,840 + 986 + \mathbf{【528*3】}$ ）

＝ 18,410)。又 96 年 7 月 1 日起基本工資修正為 1 萬 7,280 元，健保費每月為 986 元，及每月 3 個週日加班費各為 760 元。依此計算，該期間每月須支出費用則為 2 萬 0,546 元（計算式： $17,280 + 986 + 【760*3】 = 20,546$ ）等語，亦符常情，堪予採信。據此，上訴人依內政部公布之 93 年臺閩地區女性平均餘命表（見原審卷一第 82 頁至第 84 頁），並主張自 95 年 3 月起訴後，尚有 39 年之餘命。依據霍夫曼計算法扣除中間利息後，預計 39 年內將增加之看護費用為 551 萬 4,160 元。是上訴人主張其自因系爭事故所受系爭傷害，所需增加生活需要之看護費用合計為 558 萬 5,018 元（計算式： $70,858 + 5,514,160 = 5,585,018$ ），應屬可採。至林口農會、元太公司辯稱：上訴人積極復健，應可回復站立、行走云云，並非可採，已如前述，且不影響本項損害賠償金額之認定。

4. 精神慰撫金 180 萬元部分：

- (1) 按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，民法第 195 條第 1 項前段規定即明。而參照消保法第 50 條第 3 項規定意旨，依同法第 7 條第 3 項請求權損害賠償之範圍，應包括身體、健康受有損害時，而得請求之非財產上之損害賠償。
- (2) 經查，臺北榮總由臨床心理師與上訴人進行工

作能力、心理強度評估及晤談觀察，認為(1) 社會功能方面，上訴人出現受傷巨變產生之擬創傷症候群(PTSD)，包括：面對電梯之恐懼、傷境回憶之悲傷(流淚、激動)、社會退縮、睡眠障礙及情緒憂鬱等。(2) 工作能力所需之心理及情緒方面，包括自我心理強度、情緒狀態、自信心及自我調適力，上訴人均不足60%以上。(3) 上訴人出現諸多創傷後之憂鬱情緒，包括：自我強度低、無法面對外在壓力、情緒易起伏、自覺像廢人不願與老鄰居見面、影響其夫張玉明工作、自我調適力差陷於自我喪失及憂鬱情緒中等情，有臺北榮總評量報告可參(見本院重上國卷五第176至177頁)。準此以觀，上訴人因系爭事故而受系爭傷害後，其心理、睡眠功能確已受到限制，社會功能亦受限、社交退縮、自尊心下降、無法接受傷病現況及限制等情狀。而上訴人受系爭傷害時正值40歲壯年，除原有經營自家雜貨店工作外，對於家庭成員生活起居、子女之照料，當屬不可或缺之要角。但上訴人因系爭事故身受重傷後，平日除須以輪椅代步之外，看似平常之自身清潔沐浴或如廁等生活瑣事，有心無力，需仰賴他人照顧。由是可知，上訴人因系爭事故而受系爭傷害，不論在身體或心理上皆有嚴重傷害。本院審酌系爭事故前後，上訴人於生活、家庭及人際互動方面之落差，顯受難以承擔之巨大打擊、創傷，系爭傷害對上訴人之日常生

活影響程度，林口農會、元太公司為依消保法應負責之企業經營者，應得透過保險費用轉嫁等方式避免風險、兩造之經濟能力與其他一切情狀，認為上訴人請求非財產上損害賠償 180 萬元，應屬可採。

5. 林口農會於系爭事故後，業已給付上訴人 50 萬元，另元太公司則為上訴人墊付醫療費用 7 萬 2,000 元等情，如上訴人請求有理由，均得予以扣除，有現金收受證明單、收據等影本為憑，已如前述（見五、兩造不爭執事項（十一）所載），是上訴人主張其因系爭事故所得請求賠償之金額計為 911 萬 9,159 元（計算式： $160,182 + 2,145,959 + 5,585,018 + 1,800,000 - 500,000 - 72,000 = 9,119,159$ ），應屬有據。

（四）林口農會、元太公司雖辯稱：上訴人對其所受系爭傷害傷勢之復原及損害之擴大，與有過失云云，為上訴人否認。查，林口農會、元太公司抗辯：上訴人於 93 年至長庚醫院回診 10 次、94 年間回診 1 次、95 年回診 2 次、96 年 1 月 1 日起至同年 4 月 25 日未有回診紀錄等情，為上訴人所不無爭執，上訴人則主張：因長庚醫院主治醫師明確告知，脊髓神經受傷後 3 個月內積極復健，傷勢會有明顯改善；3 至 6 個月持續復建，仍有改善空間，但效果較不明顯；若超過 6 個月後若仍無法站立，即使持續復健，其效果亦趨近於零等情，故逐年減少回診次數，非意味上訴人無積極復健意願等語（見本院重上國卷六第 12 頁），核與前述長庚醫院 93 年 4 月 12 日、98 年 6 月 25 日診斷

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

證明以及前揭長庚醫院、臺北榮總各次函文相符，可知上訴人縱積極復健，改善仍屬有限，無法恢復獨立自主，生活自理能力。則專業醫師既已認上訴人縱積極復健，其傷勢無恢復獨立自主、自理生活之可能，林口農會、元太公司所辯：上訴人未積極、持續復健，與有過失云云，委無足採。

(五) 林口農會、元太公司另辯稱：其就系爭事故之發生，並無過失，依消保法第 7 條第 3 項但書，應減輕或免除其責任等語。

1. 林口農會部分：

林口農會辯稱：其提供系爭電梯僅係供消費者進出方便，應類推適用消保法第 8 條第 1 項但書規定免除責任，不負同法第 7 條第 3 項之無過失賠償責任。且其依建築法相關規定，聘請對系爭電梯有管控能力之超技公司、元太公司維修系爭電梯，已盡注意義務，乃系爭電梯是否超過使用年限；超技公司、元太公司是否定期指派具專業證照之維修人員維修；超技公司、元太公司之維修人員告知瑕疵應注意而未注意等節。惟專業之超技公司、元太公司分別維修系爭電梯多年，均未發現系爭電梯問題，並通知其處理，不能苛責其未注意系爭電梯安全，致發生系爭事故等語。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。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，消保法第 7 條定有明文。企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任之規定，係因消保法第 7 條就企業經營者應負無過失賠償責任，基於衡平利益而設，固須由企業經營者舉證證明自己無過失。惟無過失之證明，因屬消極事實，難於舉出直接證據以實其說，自得由企業經營者提出並證明在經驗法則或論理法則上，足以推認該無過失之間接事實，以盡其舉證責任，非以直接證明為必要。查，林口農會並非銷售、維修、保養電梯之企業經營者，對於農會大樓所裝置之電梯，並無自行維修保養之能力。又系爭電梯係系爭大樓增建工程附屬設備，由誠德公司委託超技公司承製，於 81 年 1 月 10 日竣工，同月 28 日驗收，並經升降設備協會竣工檢查合格。系爭電梯竣工後，自 82 年 1 月 1 日起至 84 年 12 月 31 日止，由超技公司負責維護保養。自 86 年 1 月 15 日起至 93 年 3 月 23 日系爭事故發生時為止，則由元太公司保養；且經高市機安會對系爭電梯進行安全檢查及核發使用許可證，並將檢查結果彙報新北市政府等情，有升降設備協會 80 年 2 月 3 日函所附升降機竣工檢查審查明細表、電梯產品保證書、電梯機能保養契約書、電梯保養合約書、電梯保養作業報告書(單)、維修報告單等影本(見本院重上國卷二第 11 至 146 頁)，是林口農會就系爭電梯已依法取得電梯使用許可證，

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

並與超技公司、元太公司訂約維修保養系爭電梯，且有數次較大金額之電梯維修支出等情，已如前述（見前開五、兩造不爭執事項（一）、（五）所載），自 88 年 5 月至 93 年 3 月 23 日系爭事故發生前之 93 年 3 月 11 日止，幾乎每個月都有 2 次保養作業（其中僅少部分月數維修保養 1 次，部分月數加計維修作業達 3 次），有上開電梯保養作業報告書（單）、維修報告單等影本可憑，依其情形，林口農會就系爭電梯委託元太公司保養之情形並無低於一般電梯之維修保養行情，參酌林口農會並非電梯機械之專業廠商，已委請專業之電梯維修保養廠商元太公司保養維修，有林口農會提出之電梯保養合約書、臺北縣政府營利事業登記證、中華民國電梯協會團體會員證書、經濟部公司執照等影本為證（見原審卷一第 181 至 188 頁），則林口農會就系爭電梯既已依規定取得使用許可證，並委由專業電梯保養維修廠商就系爭電梯進行保養維修，以維電梯之使用安全，於一般社會通念上，堪認林口農會就系爭電梯之保養維護，已盡相當之維護工作，就系爭事故之發生，實難完全苛責林口農會，林口農會辯稱應減輕其責任，應屬可取。本院審酌上情，認應減少其百分之 40 之賠償責任。準此，上訴人得請求林口農會賠償之金額為 547 萬 1,495 元（計算式： $9,119,159 * 60\% = 5,471,495$ ）。

2. 元太公司部分：

元太公司辯稱：系爭電梯斷裂部分非元太公司依法、依約應行保養維修之項目，而系爭電梯之煞

車裝置於系爭事故發生時確係有效堪用且已啟動，惟因電梯阻檔器需動作時間及煞停距離不足致無法完全發揮即墜至地面，惟元太公司保養系爭電梯並無過失云云。查，系爭事故發生之原因除因系爭電梯柱塞與槽輪接合處（即柱塞端板），有製造加工不當之情事，且煞車裝置系統不符國家標準，未發揮應有之功能外，亦包括煞停裝置，不符當時科技或專業水準可合理期待之安全性等情，已如前述（見六、(二)1.(4)所述），依其情形，尚難認元太公司為無過失，此外，元太公司就其系爭電梯之保養維護無過失乙節，並不能證明，均已前述，是元太公司辯稱其就系爭電梯之煞車等安全裝置保養並無過失云云，尚不足取。

- (六) 又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，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；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，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項前段分別定有明文。本件上訴人除上開金額外，尚得請求元太公司自起訴狀繕本送達日翌日（即 95 年 5 月 19 日，見原審一卷第 109 頁）起至清償日止，按年息百分之 5 計算之法定遲延利息；另上訴人於提起上訴時依消保法第 7 條第 3 項，對林口農會為追加請求（見本院重上國卷一第 18 頁），是上訴人請求林口農會自聲明上訴狀繕本送達之翌日（即 96 年 12 月 11 日，見本院重上國卷一第 108 頁）起至清償日

止，按年息百分之5計算之法定遲延利息，均屬有據。

(七)末按不真正連帶債務，係指數債務人以同一目的，本於各別之發生原因，對債權人各負全部給付之義務，因債務人其中一人為給付，他債務人即應同免其責任之債務而言。林口農會、元太公司應就上訴人前開損害負消保法第7條第3項規定之企業經營者責任，已如前述，因彼此間發生原因不同，是上訴人主張其等間屬不真正連帶債務，其中一人已為給付，於其給付範圍內，另一人免其給付責任之範圍，核屬有據。

七、綜上所述，上訴人本於消保法第7條第3項規定請求元太公司給付911萬9,159元，及自95年5月19日起至清償日止，按年息百分之5計算之法定遲延利息；另請求林口農會給付547萬1,495元，及自96年12月11日起至清償日止，按年息百分之5計算之法定遲延利息，倘其中一人已為全部或一部給付者，於其給付範圍內，另一人免為給付義務等部分，為有理由，應予准許；逾此所為請求，為無理由，應予駁回。又上訴人勝訴部分，上訴人及林口農會、元太公司分別陳明願供擔保為准、免假執行之宣告，經核於法並無不合，爰分別酌定相當擔保金額准許之。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，爰由本院廢棄改判如主文第2、3項所示，並依聲請為附條件之准、免假執行之宣告。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。又上訴人追加之訴敗訴部分，其假執行之聲請失所依據，應併予駁回。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無一一詳予論駁之必要，併此敘明。

九、據上論結，本件上訴及追加之訴均為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第 450 條、第 449 條第 1 項、第 79 條、第 463 條、第 385 條第 1 項前段、第 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 5 年 8 月 1 6 日  
民事第四庭 審判長法官 陳靜芬  
法官 游悅晨  
法官 蔡政哲

正本係照原本作成。

如不服本判決，應於收受送達後 20 日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後 20 日內向本院補提理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第 466 條之 1 第 1 項但

書或第 2 項（詳附註）所定關係之釋明文書影本。

中 華 民 國 1 0 5 年 8 月 1 6 日  
書記官 廖月女

附註：

民事訴訟法第 466 條之 1（第 1 項、第 2 項）：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴人或其他法定代理人具有律師資格者，不在此限。

上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

## 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。

### 【摘要】

被上訴人以提供駐衛保全服務為營業內容，且為與不特定之消費者訂約，預先擬定交易條款，藉以規範雙方各項權利義務，則系爭保全契約屬消費者保護法所稱定型化契約，自有消費者保護法第 11 條「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。」規定之適用。系爭保全契約第 13 條約定，上訴人於契約終止後之長達二年期間內，仍負有禁止「留用」被上訴人離職員工之特定不作為義務，須費心盡力維護已無法律關係依存且不再提供服務之企業經營者之利益。此條款係為減輕預定契約條款之被上訴人之責任，使立於消費者地位之上訴人應負擔非其所能控制之危險，加重其責任，並限制其契約終止後行使權利之自由，自應嚴格解釋，而不能任意擴張，方能使該條款之約定符合平等互惠之原則。

### 【法院判決】

臺灣高等法院民事判決

104 年度上易字第 1260 號

上訴人 大學校園一期社區管理委員會

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

法定代理人 王維智

被上訴人 菁英保全股份有限公司

菁英公寓大廈管理維護股份有限公司

共 同

法定代理人 國台

上列當事人間請求給付違約金事件，上訴人對於中華民國 104 年 8 月 31 日臺灣桃園地方法院 104 年度訴字第 596 號第一審判決提起上訴，本院於 105 年 3 月 1 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

原判決關於命上訴人給付被上訴人菁英保全股份有限公司新臺幣貳拾捌萬參仟伍佰元本息及給付被上訴人菁英公寓大廈管理維護股份有限公司新臺幣壹拾玖萬柒仟肆佰元本息，及該部分假執行之宣告，暨訴訟費用之裁判（除確定部分外）均廢棄。上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

第一、二審訴訟費用（除確定部分外）由被上訴人負擔。

### 【事實及理由】

一、被上訴人主張：被上訴人菁英保全股份有限公司（下稱菁英保全公司）及被上訴人菁英公寓大廈管理維護股份有限公司（下稱菁英管理公司）與上訴人於民國 102 年 1 月 2 日分別訂立菁英駐衛保全服務契約（下稱系爭保全契約）及菁英公寓大廈管理維護契約」（下稱系爭管理契約），約定由被上訴人提供上訴人社區駐衛保全服務及一般事務

管理服務、清潔與環境衛生之維護事項，期間自 102 年 1 月 16 日起至 103 年 1 月 15 日止，期滿一個月前，一方未以書面通知他方不再續約者，視為展期一年，並約定上訴人就系爭保全契約每月應給付新臺幣（下同）141,750 元服務費，就系爭管理契約每月應給付 98,700 元服務費，且應於次月 10 日前繳納。因 103 年 1 月 15 日期滿後，雙方均未於一個月前寄發不續約之書面通知予對方，且經上訴人於 103 年 4 月 29 日決議續約，系爭保全契約及系爭管理契約（以下合稱系爭契約）視為自 103 年 1 月 16 日起展延至 104 年 1 月 15 日止。又系爭契約第 13 條約定上訴人於系爭契約終止後二年內不得留任被上訴人之員工，如有違反，應依留用時間，按系爭契約所訂服務費用收費標準，依比例賠償；及第 12 條第 3 項約定於系爭契約有效期間內，若一方任意提前終止契約則應賠償他方二個月之服務費用。上訴人於 103 年 5 月 2 日單方任意終止系爭契約，並要求被上訴人 103 年 5 月 31 日撤哨，當日點交完畢後，經上訴人社區管理委員會之主委蔡宜璋、副主委鍾明珠以終止系爭契約之意思，當場簽署終止委託管理服務關係書，且被上訴人事後竟發現於 102、103 年間原派駐為上訴人服務之員工即訴外人洪溪水、葉添龍、蘇昆溝、李文彬竟均於被上訴人交接前離職，並於系爭契約終止後仍繼續於上訴人社區服務，李文彬留任一個月，其餘三人留任迄今，上訴人已違反系爭契約第 13 條約定，應依系爭契約第 12 條第 3 項、第 13 條約定，賠償被上訴人二個月服務費等情，爰依系爭契約第 12 條第 3 項、第 13 條約定，求為命上訴人應給付菁英保全公司 283,500 元、菁英管理公司 197,400 元，及均自起訴狀繕本送達之翌日即

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

104年4月15日起至清償日止，按年息5%計算之利息（被上訴人於原審係聲明請求上訴人應給付菁英保全公司1,183,500元本息及菁英管理公司235,400元本息，原審為被上訴人一部勝訴、一部敗訴之判決，即判命上訴人賠償菁英保全公司283,500元本息及菁英管理公司197,400元本息，以及依職權為假執行之宣告與附條件免為假執行之宣告，並駁回被上訴人其餘請求及假執行之聲請。上訴人就其敗訴部分提起上訴，被上訴人就其敗訴部分即請求菁英保全公司90萬元本息及菁英管理公司38,000元本息部分，則未聲明不服，業已確定，本院無庸審酌）。並答辯聲明：上訴駁回。

二、上訴人則以：伊從未向被上訴人為任何終止系爭契約之意思表示，伊於103年4月29日召開管理委員會臨時會議時，向當時有列席之被上訴人代表人國台表示不同意調漲服務費，被上訴人則一再表示不同意調漲即於5月底撤哨，並建議伊可以找其他4至5家保全管理公司報價，故本件實為被上訴人於102年4月29日因伊不同意調漲服務費為由單方終止系爭契約，且伊因擔心若被上訴人突然撤哨，有關社區之管理維護、保全等事項將面臨空窗期，嚴重影響社區之安全及事務之進行，乃聽從被上訴人之建議，先進行訪價，作為預備方案，萬一被上訴人真撤哨時，可儘速支應，並無另行招標，亦無在103年5月13日或22日與訴外人勤讚保全股份有限公司及勤讚公寓大廈管理維護公司（以下合稱勤讚公司）簽約，而是在被上訴人單方終止系爭契約後，始與勤讚公司簽約，再者，被上訴人同意於103年5月底撤哨是同意自行終止契約，伊被動配合進行交接，並非伊單方任意終止契約。另被上訴人

於 103 年 5 月 23 日以伊未依約繳納 103 年 1 至 4 月服務費終止契約，但兩造早已達成共識，因菁英管理公司派駐於伊社區之總幹事莊建安侵占伊社區管理費 3 百萬餘元，被上訴人同意暫緩支付 103 年 1 至 4 月服務費，待侵占管理費糾紛結案後再結算予被上訴人，伊並無違約情事，且被上訴人並無以伊「決定不續約」或「不繳納 103 年 5 月份以後服務費」作為被上訴人同意暫緩支付 103 年 1 至 4 月服務費之條件，被上訴人自不得於 102 年 5 月 23 日終止契約。退萬步言，菁英管理公司人員莊建安侵占伊社區之管理費，金額高達 3 百萬餘元，菁英管理公司已違反事物管理之義務，菁英保全公司任由菁英管理公司人員侵占伊社區之管理費，亦未盡駐衛保全之義務，伊可逕行終止系爭契約，何況伊於 103 年 1 月 15 日發函要求被上訴人就莊建安乙事改善，被上訴人並未改善，故縱認伊有單方終止系爭契約，亦合於系爭契約第 12 條約定而屬有效。另伊並無留用被上訴人人員之行為，被上訴人前員工洪溪水等人為何離職及為何至上訴人新聘任之勤讚公司服務，並受勤讚公司派駐於上訴人社區，上訴人並不知情。再退步言之，縱認被上訴人得請求違約金，被上訴人亦同意終止系爭契約並無任何損失，違約金應予酌減等語，資為抗辯。上訴人就其敗訴部分提起上訴，並上訴聲明：（一）原判決不利於上訴人部分廢棄。（二）上廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

三、兩造不爭執事項：

- （一）上訴人與菁英保全公司、菁英管理公司於 102 年 1 月 2 日分別訂立系爭保全契約及系爭管理契約，約定由菁英保全公司提供社區駐衛保全服務，及由菁英管理

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

公司提供社區一般事務管理服務、清潔及環境衛生維護服務，期間均自 102 年 1 月 16 日起至 103 年 1 月 15 日止，期滿一個月前，一方未以書面通知他方不再續約者，視為展期一年，並約定上訴人就系爭保全契約每月應給付 141,750 元服務費，就系爭管理契約每月應給付 98,700 元服務費，且應於次月 10 日前繳納（見原審卷第 12 至 26 頁）。

- (二) 被上訴人於 103 年 1 月 14 日發函予上訴人要求調整管理服務費，上訴人則於 103 年 1 月 15 日函覆，要求被上訴人先提升其服務品質改善缺失，及因莊建安侵占案盡監督職責等，又上訴人於 103 年 4 月 29 日召開 103 年 4 月份臨時會議時，被上訴人法定代理人國台亦列席會議，該會議記錄記載：「…四、菁英公司保全、物管費暫緩支付案：1. 社區暫緩支付菁英公司保全、物管費共 4 期（103 年 1 月至 103 年 4 月），每月新台幣 240,450 元整，共新台幣 961,800 元整，菁英公司總經理允諾管委會可抵押此 4 期保全、物管費，待管理費糾紛案結案，一次給付菁英公司。但請自 5 月開始支付當月之保全、物管費或 5 月底菁英全撤哨。2. 全體委員一致同意，自 103 年 5 月起按月支付當月份保全、物管費。五、菁英公司保全、物管續約案：基於員工基本薪資及二代健保的調漲，菁英公司要求建議給予續約並調漲約 5.5% 保全、物管費，委員針對：『認為菁英公司對派駐人員督導疏忽，導致莊員盜取管理費，造成社區財損，針對續約之保全、物管乃維持原費用。』…」（見本院卷第 92、93 頁，原審卷第 27、29 頁）。

- (三) 被上訴人以 103 年 5 月 2 日菁英 (103) 管字第 0000000000 號函催告上訴人給付系爭契約 103 年 1 至 4 月份管理服務費共 961,800 元，上訴人於 103 年 5 月 3 日收受此催告函，嗣被上訴人以 103 年 5 月 23 日菁英 (103) 管字第 0000000000 號函表示因上訴人仍未給付 103 年 1 至 4 月之管理服務費，被上訴人停止上訴人社區之保全及物管服務工作至 103 年 5 月 31 日止，上訴人於 103 年 5 月 26 日收受此函（見本院卷第 89 至 91、75、76 頁）。
- (四) 菁英保全公司於 102、103 年間，持續派駐員工洪溪水、葉添龍、蘇昆溝至上訴人社區執行保全服務，嗣於 103 年 5 月 21 日緊密於同時間內接到上開員工之離職申請書，其內容均以返鄉為由同時於 103 年 6 月 1 日離職，又被上訴人於 103 年 5 月 31 日撤哨點交完畢後，上訴人社區管理委員會之主委蔡宜璋、副主委鍾明珠與被上訴人簽署「終止委託管理服務關係書」，之後被上訴人之離職人員洪溪水、葉添龍、蘇昆溝仍在上訴人社區服務（見原審卷第 30 至 40 頁、第 93 頁、第 118 至 125 頁）。
- 四、查系爭契約第 4 條均約定契約有效期間自 102 年 1 月 16 日至 103 年 1 月 15 日止，於期間屆滿一個月前，一方未以書面通知他方不再續約者，視為展期一年（見原審卷第 13、19 頁），而上訴人並未舉證有於系爭契約有效期間屆滿一個月前即 102 年 12 月 16 日前，以書面通知被上訴人不再續約，且於 103 年 1 月 16 日以後被上訴人仍繼續於上訴人社區提供保全及管理維護服務，是被上訴人主張系爭契約有效期間依第 4 條約定展期一年即至 104 年 1 月

15日止，洵屬有據，合先敘明。又被上訴人提供上訴人社區保全服務及管理維護服務僅至103年5月31日止，上訴人自103年6月1日起委任勤讚公司執行社區保全及管理維護服務之情，此亦為兩造所不爭執。本件被上訴人主張係上訴人於103年5月2日任意終止契約，且違反系爭契約第13條惡意挖角禁止之約定，以及上訴人未依約給付服務費，其亦於103年5月23日依約終止系爭約，上訴人應依約賠償二個月不等之服務費金額之違約金，上訴人則辯稱係被上訴人於103年4月29日及103年5月23日單方終止系爭契約，退步言，被上訴人員工莊建安侵占社區管理費，其依系爭契約第12條約定終止系爭契約，於法有據等語，是本件爭點在於被上訴人是否有於103年4月29日表示終止系爭契約？上訴人有無於103年5月2日終止系爭契約？若有，係屬任意終止或依系爭契約第12條第1項之終止？被上訴人於103年5月23日以上訴人未給付服務費終止系爭契約是否有效？上訴人有無違反系爭契約第13條惡意挖角禁止之約定？約定違約金是否有過高之情事？茲就兩造之爭點及本院之判斷，分述如下：

(一) 被上訴人業於103年4月29日單方終止系爭契約：

1. 上訴人辯稱被上訴人於103年4月29日表示上訴人若不同意調漲服務費即於5月底撤哨，系爭契約業經被上訴人於103年4月29日單方終止之情（見本院卷第52、139頁），為被上訴人所否認，且主張其當天有同意上訴人關於不調漲服務費之提議等語。查上訴人於103年4月29日召開103年4月份臨時會議，被上訴人法定代理人國台亦列席該會

議，該會議紀錄記載：「會議討論事項…四菁英公司保全、物管費（即服務費）暫緩支付案：1. 社區暫緩支付菁英公司保全、物管費共 4 期（103 年 1 月至 103 年 4 月），每月新台幣 240,450 元整，共新台幣 961,800 元整，菁英公司總經理允諾管委會可抵押此 4 期保全、物管費，待管理費糾紛案結案，一次給付菁英公司。但請自 5 月開始支付當月之保全、物管費或 5 月底菁英全撤哨。2. 全體委員一致同意，自 103 年 5 月起按月支付當月份保全、物管費。五菁英公司保全、物管續約案：基於員工基本薪資及二代健保的調漲，菁英公司要求建議給予續約並調漲約 5.5% 保全、物管費，委員針對：『認為菁英公司對於派駐人員督導疏忽，導致莊員竊取管理費，造成社區財損，針對續約之保全、物管費乃維持原費用』…」，此有前述會議紀錄及簽到表可憑（見原審卷第 27 至 29 頁），是依該會議紀錄之記載，關於服務費之給付部分，被上訴人要求上訴人自 103 年 5 月開始支付當月之服務費，若不同意，被上訴人將於 103 年 5 月底全撤哨即終止系爭契約之意思，上訴人則表示同意自 103 年 5 月起按月支付當月份服務費，而上訴人亦確實依約於 103 年 6 月 10 日前給付被上訴人 104 年 5 月份之管理費，此為兩造所不爭執。又關於調漲服務費部分，上訴人表示因莊建安侵占社區管理費，被上訴人對派駐人員即莊建安督導疏忽，不同意調漲服務費，被上訴人則表示「如果說你們認為我們漲太多，那你們就找 4、5 家，總幹事去找幾家看我們的合不

合理，我是希望說你們給我們機會…管理費漲價合不合理，各位可以請總幹事去找幾家來報備，報價以平均數如果說這樣我就接受了，不會太高也不會太低，我一定會配合各位…」，此亦有前述會議之錄音譯文可證（見本院卷第 97、98 頁），是據該錄音譯文所示，上訴人不同意漲價，被上訴人則要求上訴人找 4、5 家同業來報價，以報價平均數，作為服務費調漲之依據，被上訴人就可以接受，故足認兩造對於是否調漲服務費，兩造並未達成共識，且證人李文彬於本院具結證稱：伊是接莊建安之後擔任上訴人社區總幹事，有參加上訴人 103 年 4 月 29 日臨時會議，並製作會議記錄，關於調漲服務費部分，當天會議兩造沒有達成任何協議，各說各話，說話內容就如會議記錄所記載，且被上訴人有表示不漲價的話，就要撤哨，又伊於 103 年 5 月 2 日會在工作記錄簿記載「不續約招標」之內容，應該是上訴人向伊表示要招標，此事有通知被上訴人等語（見本院卷第 61 頁），是關於調漲服務費部分，被上訴人亦有表示上訴人不同意漲價即要撤哨，亦即附條件終止系爭契約之意思，而上訴人則於 103 年 5 月 2 日經由證人李文彬向被上訴人表達「不續約招標」，亦即表示不同意被上訴人找 4、5 家同業來報價，以報價平均數來調漲服務費之要求，則被上訴人所附之條件成就，被上訴人於 103 年 4 月 29 日所為終止契約之意思表示，於 103 年 5 月 2 日確定生效，是系爭契約係經被上訴人任意終止而消滅。

2. 上訴人雖於本院準備程序時自承於前述 103 年 4 月 29 日臨時會議時兩造有達成一不漲價之共識（見本院卷第 63 頁），惟隨即否認有達成前開共識（見本院卷第 113、139 頁），且關於未達成前開共識乙情，有前開會議之錄音譯文及證人李文彬之證詞可證（見本院卷第 97、98、61 頁），足認上訴人撤銷前開自認與事實相符，併此敘明。

（二）縱認系爭契約未經被上訴人任意終止（僅係假設），亦經上訴人於 103 年 5 月 2 日依系爭契約第 12 條第 1 項約定終止：

1. 上訴人辯稱被上訴人派駐於其社區擔任總幹事之人員莊建安侵占社區管理費 3 百餘萬元，違反事務管理服務之義務，其縱使有終止系爭契約，亦於法有據，被上訴人則辯稱上訴人從未以莊建安侵占社區管理費為由，向伊表示終止契約，且此屬違反系爭契約第 7 條約定，上訴人應先以書面要求被上訴人改善而未於 15 日改善時，上訴人方得終止契約，再者，莊建安係依系爭管理契約約定而派駐於上訴人社區擔任總幹事，與系爭保全契約無關，侵占亦非屬約定保全範圍之竊盜行為，上訴人亦不得因此終止系爭保全契約等語。

2. 按解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之；民法第 258 條之規定，於當事人依法律之規定終止契約者準用之，民法第 258 條第 1 項、第 263 條分別定有明文。次按，當事人終止契約，須有終止權，終止權有基於法律規定而生者（法定終止權），有基於當事人約定而生者（約定終止權），

約定終止權之行使方法，應依契約當事人之約定，如未約定，依民法第 263 條準用同法第 258 條之規定，得由一方向他方當事人以意思表示為之（最高法院 101 年度台上字第 232 號裁判參照）。再按，契約之合意終止為契約行為，法定或約定終止權之行使則為單獨行為，後者發生效力與否，端視有無法定或約定終止之事由存在，無待他方當事人之承諾（最高法院 94 年度台上字第 1594 號裁判參照）。

3. 查系爭契約第 12 條第 1 項及第 3 項均約定：「一因可歸責乙方（即被上訴人）事由之終止契約：1. 乙方違反本約第三條規定，甲方（即上訴人）得逕行終止本約。2. 乙方違反本約第七條、第八條規定，經甲方以書面要求改善，乙方未能於十五日內改善者，甲方得終止本約。3. 因可歸責乙方事由終止契約，致甲方有損失者，甲方得終止本約。…三任意終止：1. 甲乙雙方於本約有效期間內，得於一個月前以書面通知他方後，提前終止本約並應賠償他方 2 個月之服務費用。…」（見原審卷第 15、21 頁）。又系爭管理契約第 3 條約定：「管理維護服務之專屬或轉委任：一前條乙方提供甲方服務事項，非經甲方以書面同意，不得轉委任予第三人執行。二前條業務有涉及其他業務專業法規規定時，甲方同意乙方得分別委任『菁英（保全股份有限公司）』提供服務。」（見原審卷第 19 頁）；及系爭保全契約第 3 條約定：「保全服務種類：乙方提供之保全服務為駐衛保全。」（見原審卷第 13 頁）。再者，系爭契約第 7 條均約定：「乙方之注意義務：一乙

方對於本約所訂應提供之管理維護服務（含治安維護及緊急事故處理），應善盡善良管理人之注意義務。二乙方執行業務時，應遵守誠實信用之原則，不得有不正當行為或廢弛其職務。…」及第 8 條均約定：「乙方留駐人員之紀律：…三留駐人員如有怠忽職守或其他不法情事，甲方得通知乙方按情節輕重予以懲處或調換…」（見原審卷第 20 頁）。是依系爭契約約定，被上訴人違反第 3 條約定時，上訴人得逕行終止契約；若被上訴人違反第 7 條及第 8 條約定，經上訴人以書面要求改善而未改善，上訴人亦得終止契約；但若是上訴人無上開條款之事由而任意終止契約，需賠償被上訴人 2 個月之服務費。又查菁英管理公司派駐於上訴人社區擔任總幹事之人員莊建安有侵占社區管理費之情，為兩造所不爭執，兩造僅對於侵占之數額有爭執，被上訴人主張約 1 百萬元，上訴人則辯稱是 3 百萬餘元。是菁英管理公司派駐上訴人社區之人員有怠忽職守或不法情事，被上訴人未盡監督之責，顯未盡善良管理人之注意義務，已違反其一般事務管理服務之契約本質，而上訴人於 103 年 1 月 15 日以書面通知被上訴人「…莊建安主任財報短列社區廣告清潔費，私自篡改偽造休假公告違規超休及離職交接不實，社區管理費收款 / 欠收款等等文件檔案遲不交接，接後補文件又見錯誤百出，擅改變更管理費收執聯內文等等…祈溫總竭力服務監督職責協同解決後繼糾紛」（見本院卷第 93 頁），亦即上訴人已於 103 年 1 月 15 日以書面要求被上訴人改善前述

因莊建安侵占管理費之缺失，至於前開書面通知後段關於 103 年上半年改善前述缺失部分是針對未終止契約時是否調漲服務費部分（見本院卷第 93 頁），然被上訴人於 102 年 5 月 2 日前未將於莊建安離職前所欠收之管理費交接給繼任之總幹事，此為兩造所不爭執，更於 102 年 5 月 2 日發函催告上訴人繳納 103 年 1 至 4 月服務費（見本院卷第 41 頁），是上訴人辯稱其得依系爭管理契約第 12 條第 1 項終止系爭管理契約，洵屬有據。又上訴人主張系爭保全契約之內容為駐衛保全，依系爭保全契約第 2 條約定，包括發現盜賊入侵，即報告警察機關，故侵占行為亦包括在內，且菁英保全公司與菁英管理公司之法定代理人相同，實際為同一家公司，被上訴人任由莊建安侵占上訴人之管理費，即違反系爭保全契約第 3 條，上訴人亦可逕行終止系爭保全契約等語，查系爭保全公司依約應提供之服務，依系爭保全契約第 3 條約定：「保全服務種類：乙方提供之保全服務為駐衛保全。」，而保全服務之內容依第 2 條則約定包含防盜之建議，若有發現盜賊入侵，即報告警察機關及上訴人，並予以監視，設法阻止或減損災害之擴大（均見原審卷第 13 頁），是菁英保全公司依系爭保全契約在提供保全服務，以確保上訴人社區之財產等安全，且衡情所謂盜賊，依一般社會通念，應包含侵占行為在內，均會造成上訴人財產損失，則總幹事在上訴人社區內侵占或廣義而言「盜取」上訴人社區管理費，菁英保全公司未予監視，設法阻止或減輕上訴

人損害之擴大，顯未依約提供保全服務，而有違反系爭保全契約第 3 條約定之情事，因此，上訴人主張其得依系爭保全契約第 12 條第 1 項約定逕行終止系爭保全契約，亦屬有據。

4. 上訴人於 103 年 5 月 2 日向當時菁英管理公司派駐於社區之總幹事李文彬表示要「重新招標」，並通知被上訴人之事實，有菁英管理公司之「現場主管工作記錄簿」上記載「5/2，通知公司不續約招標」、「5/5，通知各保全公司領取服務費標單」等語為證（見本院卷第 84、85 頁），且經證人李文彬於本院具結證稱：伊是接莊建安之後擔任上訴人社區總幹事，被上訴人撤哨伊即離開，上訴人 103 年 4 月 29 日臨時會議之會議記錄是伊所製作，伊有參加此次會議，當天會議兩造沒有達成任何協議，是各說各話，內容就如會議記錄所記載，又伊會在工作記錄簿中寫「通知不續約招標」，應該是上訴人通知伊要重新招標，伊有通知很多保全公司，包括被上訴人在內等語（見本院卷第 61 頁），以上足認上訴人有於 103 年 5 月 2 日向被上訴人表示要不續約重新招標，亦即有向被上訴人為終止系爭契約之意思表示，且上訴人既因被上訴人之受僱人莊建安有侵占管理費之情事，而有約定之終止系爭契約之權利，詳如前述，揆諸前揭民法規定及最高法院判決意旨，上訴人為前開終止系爭契約之意思表示即屬有效，不因上訴人於終止時未表明係依何事由或原因終止契約而受影響，故系爭契約業經上訴人依系爭契約第 12 條第 1 項約定事由而單方終止，

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

因此，被上訴人主張上訴人從未以莊建安侵占管理費為由向其表示終止契約，上訴人於 103 年 5 月 2 日之終止系爭契約之意思表示即屬任意終止云云，尚無可取。

(三) 被上訴人於 103 年 5 月 23 日以上訴人未繳納 103 年 1 月至 4 月之管理費為由終止系爭契約，並不生終止之效力：

1. 被上訴人主張上訴人未依約繳納 103 年 1 月至 4 月之管理費，經其催告後，未於 10 日內繳交，其乃終止系爭契約，上訴人依約應賠償 2 個月之服務費等語，上訴人則辯稱被上訴人業於 103 年 4 月 29 日同意因莊建安侵占上訴人社區管理費，上訴人可先扣抵 103 年 1 月至 4 月之管理費，並未遲延給付服務費等語。
2. 查系爭契約第 12 條第 2 項均約定：「二因可歸責甲方事由之終止契約：1. 甲方違反第五條規定，未按時給付服務費予乙方者，經乙方定期催告（含以電話或函件或派員方式）仍未於十日內繳交者，以違約論。2. 乙方除得終止本約、停止服務及撤回留駐人員外，並得請求甲方支付貳個月之管理服務費用之違約金及支付遲延給付之利息。」（見原審卷第 15、21 頁），又上訴人於 103 年 4 月 29 日召開 103 年 4 月份臨時會議，被上訴人法定代理人國台亦列席該會議，該會議紀錄記載：「會議討論事項…四菁英公司保全、物管費（即服務費）暫緩支付案：1. 社區暫緩支付菁英公司保全、物管費共 4 期（103 年 1 月至 103 年 4 月），每月新台幣 240,450 元

整，共新台幣 961,800 元整，菁英公司總經理允諾管委會可抵押此 4 期保全、物管費，待管理費糾紛案結案，一次給付菁英公司。但請自 5 月開始支付當月之保全、物管費或 5 月底菁英全撤哨。2. 全體委員一致同意，自 103 年 5 月起按月支付當月份保全、物管費。…」，此有前述會議紀錄及簽到表可憑（見原審卷第 27 至 29 頁），據此，被上訴人確實同意上訴人暫緩清償 103 年 1 月至 4 月之服務費共 961,800 元，作為莊建安侵占上訴人社區管理費之擔保，且上訴人亦依約已於 103 年 6 月 10 日前繳納 103 年 5 月分之服務費，被上訴人主張其同意暫緩支付 103 年 1 至 4 月之服務費是以上訴人同意續約即不終止契約及上訴人 103 年 5 月後均依約繳納服務費為條件乙節，為上訴人所否認，被上訴人復未舉證以實其說，尚難採信，何況因被上訴人受僱人莊建安侵占上訴人社區管理費，被上訴人就上訴人管理費之損害，依法應對上訴人負連帶賠償責任，亦即上訴人就此對於被上訴人有損害賠償債權，上訴人因此表示「扣抵」其應給付被上訴人之服務費（見本院卷第 113 頁），於法亦屬有據，故上訴人並無遲延給付 103 年 1 至 4 月服務費之情事，被上訴人自不得依系爭契約第 12 條第 2 項約定催告後終止契約，因此，被上訴人以 103 年 5 月 2 日菁英 (103) 管字第 0000000000 號函催告上訴人給付系爭契約 103 年 1 至 4 月份管理服務費共 961,800 元，嗣以 103 年 5 月 23 日菁英 (103) 管字第 0000000000 號函表示因上訴人仍未給付 103 年

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

1 至 4 月之管理服務費，被上訴人停止上訴人社區之保全及物管服務工作至 5 月 31 日止（分別見本院卷第 89 至 91、75、76 頁），並非有據，是被上訴人於 103 年 5 月 23 日以上訴人未繳納 103 年 1 月至 4 月之管理費為由終止系爭契約，並不生終止之效力。

(四) 被上訴人主張上訴人惡意挖角，違反系爭契約第 13 條約定，並無理由：

1. 被上訴人主張系爭契約於 103 年 5 月 31 日終止後，其竟發現於 102、103 年間其原派駐為上訴人服務之員工洪溪水、葉添龍、蘇昆溝、李文彬竟均於被上訴人交接前離職，並於系爭契約終止後仍繼續於上訴人社區服務，李文彬留任一個月，其餘三人留任迄今，上訴人已違反系爭契約第 13 條約定，應依約賠償留用期間之服務費，且所謂「留任」，不限於上訴人自行聘僱被上訴人先前所派駐之員工，亦包含上訴人委任新保全公司時，該保全公司繼續任用前述員工等情，上訴人則辯稱其並無留用被上訴人員工，亦未要求勤讚公司留任該等員工，被上訴人前員工洪溪水、葉添龍、蘇昆溝為何離職及為何至上訴人新聘任之勤讚公司服務，並受勤讚公司派駐於上訴人社區，其並不知情，勤讚公司要僱用何人非其可以決定等語。
2. 系爭契約第 13 條均約定：「為避免乙方員工竊取乙方規章、勤務制度及智慧財產權等惡意競爭承接甲方管理服務業務，故甲方於本契約終止後，自終止日起算兩年內，甲方不得留任乙方及第三條所委

任公司曾派駐現場之工作人員，如有違反時，甲方應依留用時間之久暫，以本契約所訂服務費用收費標準，依比例賠償乙方。」（見原審卷第 16、21 頁），查菁英管理公司前派駐於上訴人社區擔任總幹事之李文彬，並未於 103 年 5 月 31 日以後繼續在上訴人社區工作乙情，業據證人李文彬於本院具結證稱：伊是接莊建安之後擔任上訴人社區總幹事，被上訴人撤哨伊即離開，伊交接給勤讚公司之後就沒有在上訴人社區等語（見本院卷第 61 頁）明確，且被上訴人復未舉證證明李文彬於交接給勤讚公司後，有繼續在上訴人社區工作，自足認上訴人並無違反系爭管理契約第 13 條之約定。又被上訴人於 102、103 年間原派駐為上訴人服務之保全人員洪溪水、葉添龍、蘇昆溝，均於 103 年 6 月 1 日離職，並於系爭保全契約終止後受僱於勤讚公司，並經勤讚公司派駐於上訴人社區擔任保全人員之情，為兩造所不爭執，復有洪溪水、葉添龍、蘇昆溝勤務津貼明細、管理員值勤表及離職會辦單可佐（見原審卷第 30 至 34、35 頁），堪信為真實，是應探究者係勤讚公司雇用被上訴人離職員工並派駐至上訴人社區服務者，是否屬於系爭保全契約第 13 條所約定之「留用」之情形。

3. 所謂「留用」一詞，非法律上用語，被上訴人主張僅需該離職保全人員繼續在上訴人社區服務即符合「留用」之意義，上訴人則辯稱需其與洪溪水、葉添龍、蘇昆溝間有聘僱關係，經查：  
按稱定型化契約條款者，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。消費者保護法第 2 條第 1 項第 7 款定有明文。本件菁英保全公司以提供駐衛保全服務為其營業內容，且系爭保全契約乃其為與不特定之消費者訂約，預先擬定之交易條款，嗣提供與上訴人簽署締結，藉以規範雙方各項權利義務之內容，則系爭保全契約屬消費者保護法所稱之定型化契約，自有消費者保護法第 11 條「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。」規定之適用。被上訴人固主張系爭保全契約第 13 條約定，與內政部於 96 年 6 月 19 日以台(90)內警字第 0000000 號公告之「駐衛保全服務定型化契約範本」第 21 條第 2 項內容相同，並提出該範本為憑（見原審卷第 47 頁），然該範本第 21 條第 1 項規定：「本契約如有未盡事宜，依有關法令及誠信與平等互惠原則公平解決之。本契約條款如有疑義時，應為有利於甲方（指消費者）之解釋。」（見原審卷第 47 頁），與消費者保護法第 11 條規定意旨相同，益徵有消費者保護法第 11 條規定之適用。被上訴人主張系爭契約第 13 條約定之目的，係因考量駐衛人員自就任時起，日漸與大樓住戶熟識，知悉各住戶日常動靜、大樓各項設備，如遇有其他保全公司挖角甚至駐衛人員自願投靠消費者，將使保全公司依循營業多年所累積之經驗而訂立之規章、勤務制度及智慧財產權等遭竊取，且為免保全公司因應特定社區之環境、習慣、生態所調整、培

養之特定人員及制度建立後，消費者或其他保全公司惡意承接該等特定人員，以規避續約所應負之服務費義務，故所謂「留任」應包括由其他保全公司雇用再派駐原社區之情形云云，惟查被上訴人為保護其營業秘密暨避免遭受同業不公平惡性競爭，自可(1)透過與員工間簽立競業禁止之契約，合法適當的規範員工於離職後之一定時間內，在一定之區域內，不得從事與被上訴人公司營業項目相同或類似之行業。(2)或透過公平交易法不公平競爭章之限制競爭或妨礙公平競爭，暨其損害賠償等相關法律規定，應可達到有效防阻他人藉被上訴人原有人員於駐點大樓服務過程，所建立之運作模式，僱用原有人員以搭便車方式，取得競爭優勢而損及被上訴人利益之目的及效果。惟如將上開因受僱保全人員自行更換保全公司任職，或因被上訴人同業競爭所造成被上訴人損害之責任，轉嫁由與駐衛保全人員間並無僱用關係，且僅係由大廈住戶組成之管理委員會即上訴人負擔，是否符合衡平原則，已非無疑。抑且被上訴人派駐上訴人社區之保全人員於服務過程中或有人員異動、輪調、離職、代班等不同方式流動情形，而此人員異動等係被上訴人內部營運作業，上訴人並無置喙之餘地；而上訴人為管理委員會，管理委員每年定期改選，大廈住戶間未必熟稔並有共識，經由被上訴人之人事更替，亦會加深上訴人對保全人員資訊掌握之困難，如此僅係立於消費者地位之上訴人，於適用上開條文所謂之「留用」，自應酌加限制，始符事理之平。

於一般消費市場言，企業經營者提供特定之服務以換取消費者給付相對之報酬，二者互為消費契約之對待給付，於契約終止後，連結雙方之契約法律關係已然消滅，從此企業不再提供服務，消費者亦無庸給付報酬，雙方因契約所互負義務均告終結。然依系爭保全契約第 13 條約定，上訴人於契約終止後之長達二年期間內，仍負有禁止「留用」被上訴人離職員工之特定不作為義務，須費心盡力維護已無法律關係依存、且不再提供服務之企業經營者之利益。此條款既係為減輕預定契約條款之一方即被上訴人之責任，使立於消費者地位之上訴人應負擔非其所能控制之危險，加重其責任，並使限制其契約終止後行使權利之自由，自應嚴格解釋，而不能任意擴張，方能使該條款之約定符合平等互惠之原則。

綜上，堪認兩造所訂系爭保全契約第 13 條之「留用」，解釋上應僅限於上訴人於系爭保全契約終止後，自行留任僱用或主動向新委任之保全公司表明欲留用原保全人員，以此方式獲得同一保全人員之服務，而達規避支付被上訴人服務費用之目的，並致被上訴人之損害，始構成違約情事，應不包含上訴人被動接受新委任保全公司派任之情形，始符事理之平。而被上訴人並未舉證證明上訴人有自行留任僱用或主動向新委任之保全公司表明欲留用原保全人員洪溪水、葉添龍、蘇昆溝之事實，尚難認上訴人有違反系爭保全契約第 13 條之情事。

4. 證人李文彬於 103 年 5 月 31 日交接後並未繼續在

上訴人社區工作，且上訴人係被動接受新委任保全公司即勤讚公司派任洪溪水、葉添龍、蘇昆溝擔任保全工作，因此，被上訴人主張上訴人違反系爭契約第 13 條之約定，依該條約定，請求上訴人給付違約金及其法定遲延利息，即屬無據，應予駁回。

五、綜上所述，上訴人並未任意終止系爭契約，亦無違反系爭契約第 13 條之約定，上訴人未遲延給付 103 年 1 至 4 月服務費，被上訴人亦不得以上訴人未依約給付服務費為由終止契約，是以被上訴人依系爭契約第 12 條第 3 項約定及第 13 條之約定，請求上訴人應給付菁英保全公司 283,500 元、菁英管理公司 197,400 元，及均自起訴狀繕本送達之翌日即 104 年 4 月 15 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，均為無理由，應予駁回，其假執行之聲請亦失所附麗，應併予駁回。從而原審就上開不應准許部分，為上訴人敗訴之判決，並依職權為假執行之宣告，自有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第二項所示。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，併此敘明。

七、據上論結，本件上訴為有理由，爰判決如主文。

中 華 民 國 1 0 5 年 3 月 1 5 日

民事第十七庭審判長法官 藍文祥

法官 周舒雁

法官 賴秀蘭

正本係照原本作成。

不得上訴。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

中 華 民 國 1 0 5 年 3 月 1 7 日  
書記官 林淑貞

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。

**【摘要】**

專任委託契約係由被上訴人（即企業經營者）單方預先擬定之定型化契約，係爭契約加註記載上訴人（即消費者）自願放棄審閱權條款，依其情形顯失公平，依民法 247 之 1 第 3、4 款規定、98 台上 168 號判決意旨及 104 年 6 月 17 日公布施行之消保法第 11 條之 1 第 2 項規定，應屬無效。再者修正前消保法第 11 條之 1 第 2 項規定，僅生由被上訴人單方預擬之契約條款不構成契約內容。應依「居間」之法律規定補充之。惟民法「居間」之法律關係並無違約金相關規定，故本案訴請上訴人給付違約金，自屬無據。

**【法院判決】**

臺灣高等法院臺中分院民事判決

104 年度上易字第 388 號

上訴人即附

帶被上訴人 劉瑞瓊

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

訴訟代理人 周仲鼎律師

複 代理人 陳如梅律師

被上訴人即

附帶上訴人 崇厚不動產有限公司

法定代理人 林俊弘

訴訟代理人 林更祐律師

王舜信律師

上列當事人間請求給付違約金事件，上訴人對於中華民國 104 年 7 月 22 日臺灣臺中地方法院 104 年度訴字第 196 號第一審判決提起上訴，被上訴人並提起附帶上訴，本院於 104 年 12 月 22 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

原判決關於命上訴人給付新臺幣參拾柒萬肆仟肆佰元本息，及其假執行宣告，暨訴訟費用之裁判，均廢棄。

上開廢棄部份，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

被上訴人附帶上訴駁回。

第一、二審訴訟費用（含附帶上訴）由被上訴人負擔。

### 【事實及理由】

一、被上訴人即附帶上訴人（下稱被上訴人）以：

- （一）上訴人即附帶被上訴人（下稱上訴人）於民國（下同）103 年 8 月 6 日就其所有坐落台中市○○區○○路 000 號 0 樓之 0 房屋及其基地（下稱系爭房地），與被上訴人簽訂「專任委託銷售契約書」（下稱系爭契約），由上訴人委託被上訴人銷售系爭房地，委託銷售期間自 103 年 8 月 6 日起至同年 11 月 6 日止，原

委託銷售總價為新臺幣（下同）9,980,000 元，嗣經兩造合意變更為 9,360,000 元。詎上訴人竟於委託銷售期間內自行或經由第三人介紹，私自與訴外人羅吉胤簽約，並將系爭房地出賣予羅吉胤。依兩造間所訂系爭契約第 11 條第 1 項第（一）、（二）款約定，上訴人應給付被上訴人按委託銷售總價百分之 6 計算之違約金即 561,600 元。被上訴人以台中民權路郵局第 0000 號存證信函催告上訴人給付違約金，詎上訴人竟藉詞敷衍，悍拒履行。

- （二）依證人陳彥甫於原審證詞，可知上訴人就系爭房地曾與其他仲介公司簽立一般委託契約，委託其他仲介公司出賣系爭房地，嗣兩造簽立一般委託契約，惟上訴人生活頻受其他仲介打擾，且證人陳彥甫認真銷售，雙方於 103 年 8 月 6 日合意將一般委託契約變更為專任委託契約，遂再簽立系爭契約。兩造既合意將一般委託契約變更為專任委託契約，足認上訴人對於二者條款內容自均知之甚詳；且一般委託契約書與系爭契約之標題及條款內容差異甚鉅，上訴人辯稱兩造間仍僅屬一般委託契約，且其完全不解「專任委託」之意義，顯與事實不符，應無可採。
- （三）上訴人於 104 年 12 月 15 日言詞辯論意旨狀始主張系爭契約為通謀虛偽表示，其提出前揭新攻擊防禦方法，與民事訴訟法第 447 條各款規定不符，不應准許。退步言之，被上訴人亦否認系爭契約為通謀虛偽表示。
- （四）系爭契約第 1 頁即已清楚載明「契約審閱權」，上訴人且於第 2 點「委託人已詳閱並充分瞭解本契約內

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

容，無須三日以上審閱期，本約簽定後，確認即生契約效力無誤」上打勾及親筆簽名，證人陳彥甫於原審證稱：「契約第一條就有記載契約審閱期，經過我的解說我趕快帶客戶來看你的這間房子，趕快來幫你銷售，放棄這三天的審閱期，請被告在這邊簽名」等語，足見本件實際上並非被上訴人未提供審閱期予上訴人，而係上訴人於簽立系爭契約時，表示已充分瞭解條款內容且無須三日以上之審閱期，才於系爭契約簽名，上訴人辯稱被上訴人在與上訴人簽立系爭契約之前，並未給予上訴人合理之審閱期，顯與事實不符，要無足採。

- (五) 被上訴人自受託銷售系爭房地後，即將系爭房地列為公司之「特優件」處理，除固定於不動產銷售平台及報紙刊登廣告訊息外，亦固定每日派員駐守，以便隨時帶客看屋，於 103 年 7 月至 10 月（包含一般委託期間及專任委託期間）短短不到三個月內，已接洽帶看客戶 77 人次，其中 103 年 8 月 3 日由被上訴人帶看之客戶羅先生，疑為上訴人私自出賣系爭房地之買受人羅吉胤，是被上訴人始終積極為上訴人銷售系爭房屋，顯已投入相當之勞力、時間、成本；上訴人竟違反契約約定，私自與被上訴人覓得之買主接洽並完成買賣，且從未知會被上訴人，被上訴人仍持續積極為上訴人尋找買主；上訴人抗辯被上訴人未付出任何勞務，並無任何損失，違約金應予酌減，要無足取。
- (六) 被上訴人否認上訴人提出之實價登錄資料為系爭房地之交易資料；退步言之，縱認該實價登錄資料為系爭房地之交易資料（被上訴人仍否認），然實價登錄金

額往往遭國人低報，非正確交易金額，此為眾所週知之事；且上訴人為契約當事人，應有系爭房地之買賣契約，該買賣契約必載有銷售總價，詎上訴人未提出買賣契約，可見上訴人應係高價出售系爭房地甚明。

- (七) 上訴人於原審陳述其「剛自美國歸國」，衡情國人能旅居美國，家境背景及經濟能力等應在金字塔頂端，且上訴人於原審提出之房屋租賃契約書，其中第3條約定房屋租金每個月 23,500 元，與行政院主計處每年發布之「臺灣地區家庭收支調查報告」102 年度台中市每人每月平均支出為 24,819 元之標準相當，益徵上訴人經濟能力雄厚。
- (八) 依系爭契約第 5 條第 1 項約定，被上訴人向賣方收取之服務報酬為實際成交價百分之 4。依被上訴人制式之確認書，向買受人收取服務報酬為實際成交價百分之 2，此有被上訴人與訴外人成立之確認書可稽。又被上訴人於 103 年 8 月 3 日帶看之客戶羅先生，疑為上訴人私自出賣系爭房地之買受人羅吉胤，則被上訴人原得順利銷售系爭房地，獲取前述約定服務報酬，足認依系爭契約第 11 條第 1 項第(一)(二)款約定，上訴人應給付被上訴人以委託銷售總價百分之 6 計算之違約金即 561,600 元，實係被上訴人原得向賣方收取之服務報酬即實際成交價百分之 4 與向買方收取之服務報酬即實際成交價百分之 2 之總合，益徵本件違約金應屬合情、合理，無過高情事。倘若酌減違約金為百分之 5 即 468,000 元 ( $9,360,000 \times 5\% = 468,000$ )；酌減違約金為百分之 4 即 374,400 元 ( $9,360,000 \times 4\% = 374,400$ )，審酌上訴

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

人長期旅居美國、經濟能力雄厚、賣屋獲利高達 936 萬元，顯然不痛不癢，有悖違約金約定之目的，是原審酌減違約金為百分之 4 即 374,400 元，尚有未合；故被上訴人請求上訴人再給付 187,200 元（計算式：561,600 元 - 374,400 元 = 187,200 元），洵屬有據。

(九) 聲明：

1. 答辯聲明：上訴駁回。
2. 附帶上訴聲明：
  - (1) 原判決關於附帶上訴人敗訴部分廢棄。
  - (2) 上開廢棄部分，附帶被上訴人應給付附帶上訴人 187,200 元，並自 104 年 1 月 23 日起自清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

二、上訴人則略以：

- (一) 上訴人因丈夫罹癌，方出賣系爭房地欲籌措醫藥費，上訴人初委託信義、永慶等多家仲介出賣系爭房地。於原簽署之一般委託銷售契約書到期後，被上訴人之前任負責人陳彥甫稱，被上訴人公司有簽立專任委託之業績壓力，且簽立專任委託後，上訴人仍可自行出售、委由其他仲介公司出售，被上訴人不會向上訴人收取違約金等語，上訴人因聽信其言，且陳彥甫不斷遊說，致上訴人未於審閱期考慮之下，簽立系爭契約。惟上訴人將系爭契約攜回閱覽後，認為簽立系爭契約恐有損自身權益，於三天內曾數次至上訴人公司向陳彥甫告知，兩造間僅有一般委託之真意，欲解除系爭契約，改簽一般委託契約即可，惟陳彥甫告知上訴人，被上訴人公司締約即不許解約，並再三保證，系爭契約簽署後，上訴人仍可自行出售、委由其他仲

介公司出售系爭房地，方於兩造間專任委託契約期間，委由信義仲介，以 900 萬元出售系爭房地予羅吉胤，此有房地實價登錄資料可證。（上訴人並於言詞辯論終結後之 104 年 12 月 24 日具狀檢送上訴人與羅吉胤間之買賣契約書，及上訴人因而給付仲介費予信義房屋仲介股份有限公司之收據等影本為證）。

- (二) 陳彥甫之證言前後矛盾，且與一般仲介實務不符，自不足採。且陳彥甫於簽約當時，確未告知上訴人系爭契約與一般委託銷售契約書差異處，亦無告知有違約之處罰，上開情事皆與系爭契約有違，顯見兩造並無簽立「專任委託銷售契約書」之真意，屬通謀虛偽意思表示，應屬無效，被上訴人自不得依系爭契約請求上訴人給付違約金。另陳彥甫於簽約當時為被上訴人之負責人，即被上訴人之代表人，為被上訴人手足之延伸，是本件被上訴人即為契約當事人，並非善意第三人，上訴人當能以系爭契約無效對抗被上訴人。
- (三) 被上訴人之代理人即證人陳彥甫，於簽約時，一再誤導上訴人得將系爭房地，自行出售或交由其他仲介出售，顯見兩造間所達成之契約合意僅止於一般委託契約，被上訴人不得依系爭契約之專賣違約金條款請求上訴人給付違約金。又，上訴人並無任何買賣不動產之經驗，且出售系爭房地時與他仲介公司所簽皆為一般委託契約書，故上訴人確對專任委託契約一無所知。兩造訂立系爭契約，係企業經營者單方預先擬定之定型化契約，倘企業經營者於締約前，未給予消費者合理之審閱契約期間，消費者自得依消保法第 11 條之 1 規定，主張該定型化契約全部或部分條款不得

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

構成契約之內容。且參最高法院 98 年度台上字第 168 號判決，上訴人固曾於系爭契約第 1 頁上方，約定自願拋棄契約審閱權條款，惟其顯失公平，故上訴人依民法第 247 條之 1 第 3 款、第 4 款之規定，得主張該條款應屬無效，是若被上訴人無法舉證證明其已提供上訴人合理審閱契約之期間，即應依消保法第 11 條之 1 規定之情形處理。嗣後被上訴人以上訴人委由他仲介公司出賣系爭房地為由，向上訴人請求違約金，自無理由，應予駁回。

(四) 上訴人丈夫久病，醫療費用開銷甚大，家中未有穩定之收入來源，經濟狀況不佳，上訴人出售系爭房地後，現在外租賃房屋；上訴人委託信義房屋仲介買賣系爭房地，亦已支付百分之 4 之仲介費用。且因被上訴人之代理人陳彥甫一再向上訴人保證上訴人得自行出售或交由他仲介公司出售，不會向上訴人收取違約金，是上訴人違約實非全可歸責於上訴人，且被上訴人所提出之帶看維繫狀況僅係被上訴人之記載，無法證明被上訴人確有付出勞力，被上訴人僅支出低廉廣告費用，幾無損失可言，原審判決上訴人應給付百分之 4 之仲介費用，實嫌過高，應予酌減。被上訴人之訴，顯無理由。

(五) 聲明：

1. 上訴聲明：原審判決不利於上訴人部分廢棄。
2. 附帶上訴答辯聲明：附帶上訴駁回。

三、爭點整理：

(一) 兩造不爭執事項：

1. 上訴人於 103 年 8 月 6 日就其所有系爭房地，與被

上訴人簽訂系爭契約，由上訴人委託被上訴人銷售系爭房地，委託銷售期間自 103 年 8 月 6 日起至同年 11 月 6 日止，原委託銷售總價為 9,980,000 元；同日兩造再簽訂委託銷售 / 出租契約內容變更同意書，變更系爭房地底價為 9,360,000 元。

2. 系爭契約第 11 條第 1 項約定：「委託人如有下列情形之一者，視為受託人已完成仲介之義務，委託人仍應支付受託人以委託銷售總價百分之 6 計算之服務報酬，並應全額一次付予受託人：(一)委託期間內，委託人自行將房地產標的物出售、出租或經由第三人介紹或其他類似之銷售行為者。(二)委託人與受託人覓得之買方私下成交 ...」。
3. 上訴人於 103 年 9 月 22 日將系爭房地出售予訴外人羅吉胤，並於 103 年 10 月 16 日完成所有權移轉登記。

(二) 兩造爭執事項：

1. 兩造簽訂系爭契約之真意係一般委託銷售抑或專任委託銷售？
2. 被上訴人依系爭契約第 11 條第 1 項第 1 款之約定請求上訴人給付違約金 561,600 元及自起訴狀繕本送達翌日起按年息百分之 5 計算之利息，有無理由？
3. 如被上訴人請求違約金有理由，上訴人請求酌減違約金，有無理由？

四、本院得心證之理由：

被上訴人主張如前述三爭點整理(一)兩造不爭執事項，業據提出系爭契約書、委託銷售 / 出租契約內容變更同意

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

書等影本、土地登記第二類謄本、建物登記第二類謄本及異動索引等為證，且為上訴人所不爭執，自堪信為真實。

上訴人以前詞抗辯，經查：

- (一) 兩造於 103 年 6 月 28 日簽立一般委託銷售契約書，由上訴人委託被上訴人銷售系爭房地，銷售總價 10,280,000 元，銷售期間自 103 年 6 月 28 日起至 103 年 9 月 30 日（本院卷第 70-72 頁、第 76 至 78 頁）；兩造再於 103 年 8 月 6 日簽訂系爭契約，委託銷售期間自 103 年 8 月 6 日起至同年 11 月 6 日止，銷售總價為 9,980,000 元；兩造復於同日（103 年 8 月 6 日）簽立委託銷售 / 出租契約內容變更同意書，變更系爭房地底價為 9,360,000 元（原審卷第 8 至 12 頁），此均有前述契約書附卷可證。兩造所訂立之一般委託銷售契約書、系爭專任委託銷售契約書，其名稱、條文總數、各條約定之項款等多有不同，此觀各該契約書內容即明，且後者之名稱既已標明係「『專任』委託銷售契約書」，其第 11 條關於違約處罰之約定，復包括二項，其中第一項並列明共計五款，此與前述（即一般委託銷售契約書）第 10 條關於違約處罰之約定，僅一項共計三款，顯有不同，上訴人抗辯其不知兩者之不同，自難採信。又上訴人主張兩造就系爭契約之訂立，係通謀虛偽意思表示，惟為被上訴人所否認，上訴人就此未能提出任何積極證據以資證明，自屬無據。
- (二) 系爭契約第一頁首開黑框內載明：「  
契約審閱權  
1. 委託人簽訂本契約前，已確實回審閱三日以上

(含)無誤。

委託人已詳閱並充分瞭解本契約內容，無須三日以上審閱期，本契約簽定後，確認審閱，即生契約效力無誤。

(違反前項規定者，其定型化條款不構成契約內容，但消費者得主張該條款仍構成契約內容。)

2. 為保障交易安全，避免產權或付款等爭議致損害雙方權益，本件買賣應由住商總部指定機構辦理『買賣價金履約保證』。

委託人確認簽名：劉瑞瓊」

經查上訴人就 1. 部分勾選「委託人已詳閱並充分瞭解本契約內容，無須三日以上審閱期，本契約簽定後，確認審閱，即生契約效力無誤」，並於前述「委託人確認簽名」欄簽名，此有前述系爭契約附卷可稽。

(三) 兩造於 103 年 8 月 6 日簽立系爭契約，依當時應適用之法律，即 91 年 12 月 27 日修正、92 年 1 月 22 日公布施行修正前消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定：「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」，第 2 項規定：「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」。經查，本件兩造間訂立系爭契約，由被上訴人報告訂約之機會或為訂約之媒介，上訴人給付報酬，其契約應屬居間契約性質。系爭專任委託銷售契約書，依其記載內容及形式，可知係由企業經營者即被上訴人單方所預先擬定之定型化契約，系爭契約記載消費者即上訴人放棄契約審閱權，依上訴人所舉之

證人陳彥甫於原審之證詞，足認陳彥甫係以「趕快帶客戶看系爭房地」、「趕快銷售」為由，說服上訴人放棄三日之審閱期（原審卷第 85 頁），致上訴人因急於出售系爭房地，而未能充分思慮審閱期之意義，即輕率予以放棄，依其情形顯失公平，故該拋棄契約審閱期之條款，依民法第 247 條之 1 第 3 款、第 4 款之規定，應屬無效（參閱最高法院著有 98 年度台上字第 168 號判決要旨，另依 104 年 6 月 2 日修正、104 年 6 月 17 日公布施行之現行消費者保護法第 11 條之 1 第 2 項規定，此約定亦屬無效）。再者，兩造間系爭契約既屬居間性質，依修正前消費者保護法第 11 條之 1 第 2 項規定，被上訴人於訂約前，未予上訴人合理之審閱期間，僅生由被上訴人單方所預先擬定之定型化契約條款，不構成契約之內容。此因定型化契約條款未能列為契約內容之事項，應依兩造間契約性質，即居間之法律規定補充之（參閱最高法院著有 98 年度台上字第 168 號判決要旨），惟民法第 565 條至第 575 條關於居間之法律關係均無違約金之相關規定，上訴人復反對將系爭契約第 11 條關於違約處罰之約定構成契約內容，自應認系爭契約第 11 條關於違約金之約定，依前所述，非屬契約內容。從而，被上訴人依系爭契約第 11 條第 1 項第（一）、（二）款約定，訴請上訴人給付違約金，自屬無據，應予駁回。

- (四) 被上訴人訴請上訴人給付違約金，既無理由，應予駁回；原審為被上訴人部分勝訴判決，即有未合，上訴人求予廢棄改判，自屬有據，爰由本院改判如主文第

二項所示；被上訴人之請求，既無理由，其提起附帶上訴，請求上訴人再為給付，自無理由，應予駁回。

(五) 本件事證已臻明確，兩造其餘之爭點、攻擊或防禦方法、未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無一一詳予論駁之必要，併此敘明。

五、據上論結，本件上訴為有理由，附帶上訴為無理由，爰依民事訴訟法第 450 條、第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 5 年 1 月 1 9 日  
民事第三庭 審判長法官 翁芳靜  
法官 劉長宜  
法官 宋富美

以上正本係照原本作成。  
不得上訴。

書記官 吳宗玲

中 華 民 國 1 0 5 年 1 月 1 9 日

**【摘要】**

按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。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，消保法第十一條之一第一項、第二項分別定有明文。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。此與消保法第十九條第一項、第十九條之一規定，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（民法第一百十四條規定），即排除消保法第十一條之一第一項、第二項規定之適用。

**【法院判決】**

最高法院民事判決

103 年度台上字第 2038 號

上 訴 人 蕭文于

訴訟代理人 葉志飛律師

被 上 訴 人 國際康健人壽保險股份有限公司（原紐西蘭康健

人壽保險股份有限公司台灣分公司)

法定代理人 朱立明

訴訟代理人 吳光陸律師

上列當事人間請求給付保險金事件，上訴人對於中華民國一〇二年十二月三十一日台灣高等法院第二審判決（一〇二年度保險上字第一二號），提起上訴，本院判決如下：

### 【主文】

原判決廢棄，發回台灣高等法院。

### 【理由】

一、本件上訴人主張：被上訴人之保險業務員黃○鳳於民國一〇〇年六月十七日以電話行銷向伊父蕭○生招攬「新億富變額萬能壽險 V L N」（下稱系爭契約）時，明知系爭契約有「主約之第一及第二保單年度之基本保額為要保人當時累積已繳保險費總和的二倍；第三保單年度（含）以後之基本保額為上述金額」之約定（下稱系爭條款），即投保日後二年內發生要保人死亡事故時，僅給付要保人累積繳交保險費總和之二倍，竟於電話行銷中數次表明壽險保障新台幣（下同）三百萬元固定不變等語，刻意規避系爭條款基本保額之意涵及說明，使蕭○生誤認發生死亡事故之給付，未區分發生年度均固定為三百萬元，進而簽訂系爭契約。嗣蕭○生於一〇〇年九月二日疑自高處墜落致頭部鈍性傷併顱骨骨折死亡，伊為唯一受益人，於同年九月二十七日檢附相關文件，向被上訴人申請死亡保險給付三百萬元，被上訴人前僅願依系爭條款給付。惟蕭○生係受黃○鳳誤導而投保，依保險法第五十四條第二

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

項、消費者保護法(下稱消保法)第十一條第二項、保險業辦理電話行銷業務應注意事項(下稱電話行銷注意事項)第六條第二項前段、第十二條第一項等規定,應作有利於要保人之解釋及處理,不應適用系爭條款。另被上訴人於訂約前,未依消保法第十一條之一第一項、第二項規定、財政部公布之人壽保險單示範條款(下稱示範條款)給予蕭○生審閱期間,伊得主張系爭條款不構成系爭契約內容等情。爰依保險法第一百零一條、第一百三十一條第一項、系爭契約第六條之規定,求為命被上訴人給付伊二百九十二萬二千六百零八元,及自一〇〇年十月十三日起按週年利率百分之十加計遲延利息之判決(上訴人於第一審原請求給付三百萬元本息,除經該法院判命被上訴人給付七萬七千三百九十二元未據其聲明不服外,其餘部分判決上訴人敗訴,上訴人僅就其中如上聲明本息提起上訴)。

- 二、被上訴人則以：黃○鳳所述保障固定三百萬元不變等語，係強調系爭契約不因被保險人於第七個月後繳納之保險費多寡，影響壽險保險金額。況於簽訂系爭契約前，黃○鳳曾將廣告文宣、要保書等資料傳真予蕭○生知悉，廣告文宣及要保書均註明系爭條款內容，並於電話中告知系爭條款約定。且被上訴人於系爭契約生效後，復將保單資料寄予蕭○生，該保單資料相關條文均明載系爭條款之內容，倘蕭○生認系爭條款約定不合理，亦得撤銷系爭契約，伊無刻意規避、隱瞞或強迫訂約等語，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，無非以：黃○鳳於電話行銷時，已傳真系爭契約之廣告文宣及要保書予蕭○生知悉，廣告文宣右上角表格及要保書

下註欄，均載明系爭條款內容，且於蕭○生同意投保後，黃○鳳並將系爭條款口述予蕭○生了解，有兩造不爭執之錄音譯文（下稱系爭譯文）可稽。系爭契約成立生效後，被上訴人復將系爭契約之相關資料郵寄予蕭○生，其保單資料之「說明事項」第一點、重要事項告知書第七點、系爭契約第二條、產品說明書「保險給付項目及條件」中對於「身故及全殘廢保險金」之說明中，均載明系爭條款約定。可見被上訴人多方揭露系爭條款之相關資訊，並無刻意規避或隱瞞之情，蕭○生可由此知悉系爭條款內容。參諸蕭○生非第一次以電話行銷方式向被上訴人投保，且收受保單條款後，會審閱契約內容，惟蕭○生未依系爭契約第四條第一項約定撤銷系爭契約，益證蕭○生知悉並接受系爭條款而為投保情事，堪認上訴人主張蕭○生未審閱保單條款、不知系爭條款云云，不足採信。況由系爭譯文與廣告文宣相互勾稽，可知黃○鳳曾傳真該文宣資料予蕭○生，並以之解說系爭契約內容，益徵蕭○生於電話行銷中知悉系爭條款內容。由系爭譯文前後文義觀之，黃○鳳係強調系爭契約不因被保險人於第七個月後繳納保險費之多寡，而影響壽險保險金額，非向蕭○生保證保障均固定三百萬元不變。又電話行銷注意事項第六條第二項前段所稱之保險契約重要內容，應指投保內容、保險金額、保險費及生效日而言。依系爭譯文內容，黃○鳳多次就險種、保險費每月八千元、保險金額三百萬元、保險事故等事項向蕭○生為說明，可見黃○鳳於電話行銷時，符合電話行銷注意事項第六條第二項前段所定說明，而系爭譯文並無業務員與要保人溝通不良或其他所定之情形，故無電話行銷注意事項第十二條第一項規定適用。另系爭契約明白約

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

定系爭條款，未有疑義，亦無保險法第五十四條第二項、消保法第十一條第二項所定應作有利於被保險人或消費者解釋原則之適用。且系爭契約係透過電話由黃○鳳向蕭○生招攬，符合消保法第二條第十款之郵購買賣定義，應優先適用消保法第十九條第一項規定。而系爭契約第四條第一項、第二項復約定：「要保人於保險單送達的翌日起算十日內，得以書面檢同保險單向本公司撤銷本契約；要保人依前項規定行使本契約撤銷權者，撤銷的效力應自要保人書面之意思表示到達翌日零時起生效，本契約自始無效。」等詞。是蕭○生於收受系爭契約後有十日之審閱期間，得詳細閱覽保單條款等資料，如不願投保，可行使撤銷權，使系爭契約自始無效，其約定除優於示範條款所定三日之審閱期間外，並符合消保法第十九條第一項所定之七日之猶豫期間及同法第十一條之一第一項所定三十日審閱期間之立法目的。據此，上訴人主張系爭條款不得為系爭契約內容之理由，均不可採。從而，上訴人依據上開法律關係，請求被上訴人給付上述金額本息，即無理由等詞，為其判斷之基礎。

- 四、按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。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，消保法第十一條之一第一項、第二項分別定有明文。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。此與消保法第十九條第一項、第十九條之一規定，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（民法第一百四十四條規定），即排除消保法第十一條之一第一項、第二項規定之適用。乃原審見未及此，逕認應優先適用消保法第十九條第一項規定，並以蕭○生未於系爭契約第四條第一項、第二項約定之十日內撤銷系爭契約，遽謂上訴人不得再依消保法第十一條之一第一項、第二項規定為主張，依上旨趣，已有可議。又依行政院金融監督管理委員會九十九年六月三日金管品字第○○○○○○○○○○號函說明所示，示範條款規定之審閱期間為至少三日，電話行銷通路之保險契約仍適用審閱期間規定（一審卷一一八至一二〇頁），似見系爭契約仍應適用該審閱期間規定。果爾，則上訴人主張被上訴人違反消保法第十一條之一第一項、第二項之審閱期間規定，系爭條款不構成系爭契約內容等節（一審卷一〇一至一〇三頁、一一五至一一六頁、二審卷三三頁、一四五至一四七頁），是否全然不足採？被上訴人就系爭契約訂定前有無預留蕭○生該三日之審閱期間？亦非無再予調查明晰之必要。再者，上訴人於第一審即一再主張：黃○鳳僅於蕭○生決定簽約並回傳基本資料後，以一次夾敘方式陳

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

述系爭條款，違反電話行銷注意事項第六條第二項前段所稱完整告知保險契約重要內容義務等詞（一審卷一〇八至一一〇頁、二七至二八頁、七三至七五頁、一〇四頁、一三五至一三七頁），並以系爭譯文為據（一審卷二〇一至二〇二頁）。倘該二頁碼之系爭譯文內容無誤，則上訴人此部分主張是否與之相符而值採？尤有待審酌，並進一步釐清。上訴論旨，執以指摘原判決不當，求予廢棄，非無理由。

據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第四百七十七條第一項、第四百七十八條第二項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 1 0 月 1 日  
最高法院民事第二庭審判長法官 顏南全  
法官 林大洋  
法官 鄭傑夫  
法官 吳麗惠  
法官 鍾任賜

本件正本證明與原本無異

中 華 民 國 1 0 3 年 1 0 月 9 日  
書記官

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。

**【摘要】**

兩造既不爭執上訴人租用系爭車輛之目的，係為符合其上市櫃公司之企業形象，以該高級車款車輛接待貴賓、對外洽公等，顯見系爭車輛係單純供上訴人最終消費使用，其目的並非直接投入上訴人營繕工程施工等生產與製造使用，則上訴人主張其為消保法所稱之消費者，系爭租約應有消保法之適用，堪予採認。

被上訴人亦於訂約前，交付系爭租約予上訴人供其研商各項條款是否妥適，以上訴人企業之規模，自有專業法務人員研議系爭租約是否有顯失公平之情形，乃上訴人既未調整系爭租約第 11 條之約定文字，仍為系爭租約之簽訂，自不得於事後再爭執該條款因違反消保法第 12 條及民法第 247 條之 1 減輕出租人即被上訴人之修繕義務及瑕疵擔保責任而屬無效。上訴人此部分抗辯，難以憑採。

**【法院判決】**

臺灣高等法院民事判決

上訴人 長鴻營造股份有限公司  
法定代理人 吳啟章  
訴訟代理人 蔡德倫律師  
被上訴人 格上汽車租賃股份有限公司  
法定代理人 許國興  
訴訟代理人 胡依雯

上列當事人間請求給付租金等事件，上訴人對於中華民國 104 年 4 月 16 日臺灣臺北地方法院 102 年度北訴字第 57 號第一審判決提起上訴，本院於 105 年 2 月 24 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

原判決關於命上訴人給付逾新臺幣伍拾貳萬捌仟參佰參拾參元本息，及該部分假執行之宣告，暨訴訟費用之裁判（除確定部分外）均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用（除確定部分外）由被上訴人負擔百分之二十八，餘由上訴人負擔。

### 【事實及理由】

- 一、上訴人經合法通知，未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條所列各款情形，爰依被上訴人之聲請，由其一造辯論而為判決。
- 二、被上訴人主張：上訴人於民國 100 年 1 月 26 日向伊承租

其自行選定之 BMW-7L Active Hybrid 車輛，車號 0000-00 號（下稱系爭車輛），租期自 100 年 1 月 26 日起至 103 年 1 月 26 日止，共 36 個月，按月以新台幣（下同）含稅 13 萬元計付租金（下稱系爭租約）。雖上訴人於 101 年 9 月 26 日，因系爭車輛發生引擎抖動問題，將系爭車輛返還伊交付訴外人泛德股份有限公司（原名捷運企業股份有限公司，下稱泛德公司）進行維修，然系爭車輛進廠維修期間，伊亦依約提供如附表一所示之同級車輛供上訴人代步使用（下稱系爭代用車），維修完畢後，經伊於 102 年 6 月 10 日以存證信函催告上訴人於文到 5 日內返還系爭代用車，並取回系爭車輛繼續租用，逾期伊將逕行終止契約，惟上訴人均未置理，遲至 102 年 6 月 19 日始返還系爭代用車。伊既已依約完成出租人之修繕義務且亦於該期間內提供系爭代用車，上訴人自有依約給付租金之義務，乃上訴人竟拒未給付，系爭租約即告終止。雖上訴人主張系爭租約違反消費者保護法（下稱消保法）相關規定及民法第 247 條之 1 規定應屬無效，然因上訴人並非消保法規定中所謂之最終消費使用者，其租用系爭車輛行為非屬消費行為，且系爭租約縱使為定型化契約，亦經上訴人之法務人員審閱後並加註契約內容，並無顯失公平等情，而上訴人依系爭租約第 1 條第 C 項、第 4 條第 H 項約定，應給付伊租金 1,148,333 元，依系爭租約第 10 條第 A 項約定，應給付伊車輛折舊損失補償金 200,000 元，上開租金扣除上訴人繳納之履約保證金 62 萬元後，爰求為判命上訴人給付 728,333 元及自起訴狀繕本送達翌日起算之法定利息等語（未繫屬本院部分，不予另贅）。

三、上訴人未於言詞辯論期日到場，惟據其前於準備程序及原

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

審所為之陳述則以：系爭租約第 11 條雖約定，出租人僅負以現況交車義務，承租人不得以車輛設計、製造、使用等瑕疵，作為解約之依據，惟該條款因預先排除出租人依民法第 423 條之修繕義務，違反消保法及民法第 247 條之 1 規定而屬無效。系爭租約第 4 條第 H 項約定，維修期間承租人仍應給付租金，亦因違反上揭消保法及民法規定而屬無效。又被上訴人給付之系爭車輛有瑕疵，伊自得以租金之給付作為同時履行抗辯，待被上訴人與泛德公司討論具體補償方案後再為給付租金，被上訴人指伊拒付租金，顯然無據。況系爭車輛有如附表二所示之 8 次瑕疵，更曾由原廠主動召回維修，顯見被上訴人未提供合於約定使用收益之狀態。而系爭車輛進廠維修期間，被上訴人提供之系爭代用車亦不合同級車輛之約定，其市價、租金及排氣量均有落差，被上訴人並未依債之本旨為給付，系爭租約業經伊於 103 年 1 月 23 日合法解除，被上訴人自不得請求伊給付折舊補償及遲延利息。又被上訴人曾於 101 年 9 月間表示願自行吸收損失，額外提供伊減免系爭車輛計 17 期（自 101 年 8 月 26 日起至 103 年 1 月 25 日止）之每月租金 5 千元，其既已自願調降租金，則其請求租金及相關折舊計算，亦應以此為計算基礎等語為辯。

四、原審為被上訴人一部勝訴、一部敗訴之判決，上訴人就其敗訴部分提起上訴，其上訴聲明為（原判決駁回被上訴人請求逾 728,333 元本息部分，未據被上訴人上訴，已告確定）：

- (一) 原判決不利於上訴人部分廢棄。
- (二) 上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴（含假執行之聲請）駁回。

被上訴人於本院則為答辯聲明：上訴駁回。

五、兩造不爭執及爭執事項（見本院卷第 94 頁，並依判決格式修正或刪減文句，或依爭點論述順序整理內容）：

（一）不爭執事項：

1. 上訴人於 100 年 1 月 26 日向被上訴人承租 BMW 全新油電混合車型之系爭車輛（見原審卷第 14 頁），租期自 100 年 1 月 26 日起至 103 年 1 月 26 日止，共 36 個月，按月給付租金含稅 13 萬元（見原審卷第 6 至 9 頁）。系爭車輛分別於如附表二所示之日期發生故障，上訴人乃將之返還被上訴人交付泛德公司進行維修，系爭車輛進廠維修期間，被上訴人則提供如附表一所示之系爭代用車，被上訴人曾於 102 年 6 月 10 日以存證信函催告上訴人於文到 5 日內返還系爭代用車，並取回系爭車輛繼續租用，逾期將逕行終止契約（見原審卷第 11 頁），上訴人於 102 年 6 月 19 日返還系爭代用車。
2. 上訴人曾於 101 年 5 月 11 日以存證信函通知被上訴人系爭車輛因租用期間多有故障，且常進廠維修，造成使用不便，且提供代用車亦非同級車輛，均與契約約定不合，主張被上訴人違反民法第 423 條規定，請求被上訴人另行交付無瑕疵車輛及應依照民法第 347 條、第 360 條、第 364 條規定為損害賠償（見原審卷第 27 頁）。復於 101 年 8 月 23 日發函要求被上訴人另行交付無瑕疵車輛並減少租金，且在系爭車輛進廠維修期間不應收取租金，如有溢收應予返還，並主張同時履行抗辯，即日起停

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

繳租金（見原審卷第 25 頁）。被上訴人則以 101 年 9 月 24 日存證信函表示，因系爭車輛未達退車標準，且已經原廠修復，僅同意減免系爭車輛 17 期（自 101 年 8 月 26 日起至 103 年 1 月 25 日止）每月月租金 5 千元，共計減免 8 萬 5 千元（見原審卷第 24 頁）。

3. 被上訴人曾於 101 年 5 月 28 日發函泛德公司表示，系爭車輛於 100 年 12 月 7 日後曾發生引擎怠速抖動無法加速與引擎燈亮、引擎動力無法傳達等故障，經維修更換電動輔助水泵與噴油嘴零件也各有 2 次，為上訴人反應退車要求（見原審卷第 29 頁）。再於 101 年 10 月 8 日發函泛德公司表示，系爭車輛於 101 年 9 月 26 日因行駛中引擎異音、Hybrid 系統故障進廠維修且須待料 1 個多月，讓使用人對維修能力產生重大質疑，亦對系爭車輛安全性感到不安，為上訴人表達退車要求（見原審卷第 30 頁）。泛德公司則分別於 101 年 6 月 5 日及同年 10 月 16 日表示，僅同意提供燃油系統延長保固半年及免費更換冷氣系統其他相關零件，並未同意退車（見原審卷第 52、53 頁）。

(二) 本件之爭點為：

1. 系爭租約第 11 條及第 4 條第 H 項約定是否因違反消保法第 12 條及民法第 247 條之 1 而屬無效？
2. 系爭租約是否業經被上訴人合法終止或被上訴人合法解除？
3. 被上訴人請求給付租金或車輛折舊損失補償金有無理由？

茲分述如後：

六、關於系爭租約第 11 條是否因違反消保法第 12 條及民法第 247 條之 1 而屬無效部分：

(一) 按「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。」、「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。二、加重他方當事人之責任者。三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益者。」，消保法第 12 條、民法第 247 條之 1 分別定有明文。再按租用商品，如其目的主要供執行業務或投入生產使用，並非單純供最終消費使用者，核與消費者保護法第 2 條有關消費者及消費關係之定義未合，尚無消費者保護法之適用（最高法院 91 年度台上字第 1001 號判決意旨參照）。上訴人主張系爭租約第 11 條因違反消保法第 12 條規定顯失公平而無效，被上訴人則否認系爭租約有消保法之適用云云。經查，上訴人為資本總額 60 億元之上市櫃公司，所營事業為綜合營造業（見原審卷第 35 至第 36 頁），而依營造業法第 3 條第 3 款所稱之綜合營造業，係指經向中央主管機關辦理許可、登記，綜理營繕工程施工及管理等等整體性工作之廠商。兩造既不爭執上

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

訴人租用系爭車輛之目的，係為符合其上市櫃公司之企業形象，以該高級車款車輛接待貴賓、對外洽公等，顯見系爭車輛係單純供上訴人最終消費使用，其目的並非直接投入上訴人營繕工程施工等生產與製造使用，則上訴人主張其為消保法所稱之消費者，系爭租約應有消保法之適用，堪予採認。

- (二) 次按依據系爭租約第 11 條約定：「因承租車輛係由承租人所選定之全新車輛，出租人僅負以現況交車之義務，而承租人同意由原製造廠負保固責任，則承租人不得因車輛設計、製造、使用等瑕疵，作為解約之依據，出租人僅負協助處理之義務，但因售車商對承租車輛之瑕疵符合經濟部按消保法所訂汽車買賣定型化契約之退車標準，而願辦理退車時，不在此限」等文（見原審卷第 9 頁）。上訴人雖認該條約定免除出租人依法應負擔保持租賃物合於使用收益狀態義務，及出租人依據民法第 347 條規定應負擔之瑕疵擔保責任，顯然免除或減輕預定契約條款之當事人責任，應屬無效云云。惟按「出租人應以合於所約定使用收益之租賃物，交付承租人，並應於租賃關係存續中，保持其合於約定使用、收益之狀態。」，民法第 423 條定有明文，此係因出租人於租賃關係存續期間中，依法負有保持租賃物，使其符合使用收益狀態之義務，則租賃物有瑕疵或毀損者，出租人負修繕義務，又此非屬強行規定，自得由當事人約定或依交易習慣排除之。而系爭車輛係由上訴人自行選定後，被上訴人再行購買，且系爭租約於簽訂前亦曾交付上訴人研商是否修改條文等情，核與證人即被上訴人公司員工劉士

豪於原審證稱：「……一開始是我們安排被告（指上訴人）來我們這邊試車，……，後來決定承租的車款。我們是跟車商泛德公司詢問車輛，就跟泛德買這車進來租給被告。租賃契約我們會送到被告那邊，也確定了車型，契約書上會載明車型、租金。因為原告（指被上訴人）用印也要層層上報，所以我們是先簽章之後把合約給被告上報。等被告用印好了，原告再去拿。」（見原審卷第 95 頁及反面）、「一般與客人接觸，我們報價，安排試車，本件車輛，詢問泛德車商，表示這台車是這車型唯一全省剩下的車。我們詢問客人，這台車可不可以，被告（指上訴人）說可以，所以就確定這台車。」（見原審卷第 96 頁反面）。足認系爭車輛確屬系爭租約第 11 條所載由承租人（指上訴人）所選定之全新車輛，則系爭租約雖將系爭車輛之產品保固責任，約定轉嫁由製造商負責，被上訴人僅負協助處理之義務，惟被上訴人就系爭車輛於租用過程中若遇需進廠維修時，並非無須負擔任何責任，仍應為上訴人聯繫取車並將系爭車輛交付製造商進行修繕，難謂有免除或減輕預定契約條款之當事人責任之情。且被上訴人亦於訂約前，交付系爭租約予上訴人供其研商各項條款是否妥適，以上訴人企業之規模，自有專業法務人員研議系爭租約是否有顯失公平之情形，乃上訴人既未調整系爭租約第 11 條之約定文字，仍為系爭租約之簽訂，自不得於事後再爭執該條款因違反消保法第 12 條及民法第 247 條之 1 減輕出租人即被上訴人之修繕義務及瑕疵擔保責任而屬無效。上訴人此部分抗辯，難以憑採。

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

(三) 上訴人復抗辯系爭租約第 4 條第 H 項約定「租賃車輛於保險出險理賠及失竊協尋及維修期間內，承租人仍應照常繳付租金。」(見原審卷第 8 頁)，係屬加重承租人即上訴人之義務，更有使承租人拋棄權利之重大不利益，而違反消保法第 12 條及民法第 247 條之 1 規定云云。惟依據系爭契約第 7 條約定：「依本契約第 2 條第 M ~ P 項約定服務項目之勾選：勾選之項目由出租人提供代用車服務，於租賃期間內，原承租車輛進場作業時間需超過 24 小時以上，則出租人應免費提供同級車輛與承租人代用。」(見原審卷第 174 頁反面)，又系爭租約確實經上訴人勾選第 2 條第 M 項之代用車服務，亦即系爭車輛如因故需進廠維修，被上訴人自應依約提供代用車予上訴人使用之服務，上訴人依約則有給付租金之義務。而上訴人此時所給付之租金乃對等於代用車之服務，參以上訴人於系爭租約第 7 條手寫代用車為「同級車輛」(見原審卷第 9 頁)，顯已經過審慎研究，並能自由表達要求等情，堪認系爭租約第 4 條第 H 項約定「租賃車輛於保險出險理賠及失竊協尋及維修期間內，承租人仍應照常繳付租金。」，難謂有加重承租人之義務，使承租人拋棄權利之重大不利益等情。況依前述六、(二)所述，系爭租約於簽訂前業經上訴人公司預先研商等情，上訴人再事爭執其效力，難認可採。

七、關於系爭租約是否業經被上訴人合法終止或上訴人合法解除部分：

(一) 按依民法第 263 條準用同法第 258 條第 1 項及第 94 條、第 95 條第 1 項規定，終止權之行使，應向他方

當事人以意思表示為之，其以對話為意思表示者，其意思表示以相對人了解時，發生效力；非對話為意思表示者，其意思表示以通知到達相對人時，發生效力（最高法院 99 年度台抗字第 990 號裁判意旨參照）。再依系爭租約第 10 條第 A 項約定「承租人如有違反以上各項義務或本契約任何約定條款、或信用狀況發生不良變化等情事時，承租人同意出租人得不經通知或催告，逕行終止契約並請求返還或逕自取回租賃物及請求損害賠償，承租人應無條件付清全部積欠租金及其他應付之款項，及賠償出租人車輛牌價 25% 之折舊損失，和因請求履行本契約義務所衍生之費用。」（見原審卷第 174 頁反面），可知賠償折舊損失仍係以合法終止租約為前提。被上訴人雖主張系爭車輛於 101 年 9 月 26 日，因再次發生引擎抖動問題，乃由上訴人返還系爭車輛與被上訴人，並由被上訴人交付泛德公司進行維修，而系爭車輛進廠維修期間，被上訴人亦已提供如附表一所示之系爭代用車（是否符合系爭租約所約定之同級車輛，詳如後述）供上訴人代步使用，而上訴人至 102 年 6 月 19 日始返還系爭代用車，且並未依約給付租金，業經其以上訴人違約為由，以存證信函終止系爭租約云云（見本院卷第 185 頁反面）。然依被上訴人主張終止系爭租約之存證信函係記載：「緣貴公司（即上訴人）前向本公司（即被上訴人）承租車號 0000-00 系爭車輛，於租賃期間因需進廠維修，本公司遂依約提供維修代用車供貴公司使用。查系爭車輛問題業經原廠檢測修復完竣，故貴公司應將維修代用車返還予本公司並取回系爭車輛

繼續租用。另依租賃契約第 4 條第 H 項之約定，租賃車輛於維修期間內承租人仍應照常繳付租金，惟查貴公司自 101 年 9 月 26 日起即未繳租金，截至本月份止已累計九期逾期租金計壹佰壹拾柒萬元整未付，至雙方租賃契約有無法續行之虞。爰函請貴公司於函到五日內將維修代用車返還予本公司並取回系爭車輛繼續租用，且應同時繳清所有積欠之款項，逾期如未獲置理，本公司將依約逕行取回車輛、終止契約，並依法訴追相關違約賠償責任。」等字（見原審卷第 12 頁），至多在催告上訴人取回系爭車輛，返還系爭代用車及給付欠租，尚無終止系爭租約之意思表示，自難以該存證信函到達上訴人時，為終止系爭租約之意思表示之到達，此外，被上訴人亦未再就系爭租約業經其合法終止乙節舉證以實其說，則被上訴人主張系爭租約已依法終止云云，難認有據。

(二) 上訴人抗辯系爭車輛有如附表二所示之 8 次瑕疵，更曾由原廠主動召回維修，被上訴人顯未提供合於約定使用收益之狀態之租賃物，爰依法解除系爭租約云云，則為被上訴人所否認。經查，按繼續性之契約已開始履行者，為免徒增法律關係之複雜，如無因嗣後之債務不履行情事，使契約關係溯及消滅之必要，原則上雖應以終止之方法消滅其契約關係，惟究不得因此即謂已履行之繼續性契約，當事人均不得行使解除權。於繼續性質之租賃契約，民法債編「租賃」，就承租人之終止權，固已有特別規定，但在出租人依約交付合於債之本旨之租賃物與承租人前，承租人要非不得依法行使解除權，以解除租賃契約（最高法

院 102 年度台上字第 1447 號判決意旨參照)。系爭租約簽訂後，被上訴人依約提供系爭車輛與上訴人使用，系爭車輛自 100 年 1 月 25 日領牌起，於 100 年間行駛之里程數為 16,885 公里，進入泛德公司維修保養廠均僅進行一般作業保養，並無故障情形，如附表二第一項所示狀況乃原廠專案召回，而於 101 年間，系爭車輛行駛里程數為 7,659 公里，自 101 年起陸續發生如附表二所示第二至第八項瑕疵狀況進廠維修。再系爭車輛發生故障之原因，據泛德公司表示：「係由於汽油本身含有膠質、雜質，或儲運過程中帶入的灰塵、雜質等，日積月累地在汽車油箱、進油管等部位形成類似油泥的沈積物；其次是由於汽油中的不穩定成分在一定溫度下發生反應，形成膠質和樹脂狀的黏稠物，這些黏稠物在噴油嘴、進氣閥等部位，會影響電子噴射系統精密部件的工作性能，導致動力性能下降。其次，由於城市交通擁堵或者駕駛者為等候乘客，汽車引擎經常處於低速或怠速發動，又長時間開啟冷氣空調，同時使用電子影音系統等大量用電之狀態下，更會加重引擎負擔造成黏稠物的形成和積聚。又若在高溫天氣下，引擎長期怠速運轉，由於散熱不佳，使引擎冷卻水泵、壓縮機及控制電腦等長期處於高溫高負荷狀態下，對發動機部件、冷氣空調壓縮機及冷卻系統造成損耗，對上述零件之使用壽命都有不利之影響。」等情（見本院卷第 134 至第 135 頁），堪信系爭車輛產生故障的原因均非屬交付與上訴人使用時即已存在之瑕疵，則被上訴人於交付系爭車輛時，應已依約交付合於使用收益之租賃物，上訴

人執此主張解除契約，即屬無據。

(三) 至上訴人所辯被上訴人未依約提供同級車輛之系爭代用車，且不符合同級車輛之約定，其市價、租金及排氣量均有落差，被上訴人並未依債之本旨為給付乙節。非但為被上訴人所否認，且查兩造均不爭執系爭車輛進場維修期間，被上訴人皆已提供系爭代用車予上訴人使用，而系爭車輛經本院委請臺灣區汽車修理工業同業公會鑑定其市價，經該會以 104 年 12 月 9 日台區汽工（清）字第 104204 號函覆本院：「該車車號 0000-00 於 2010 年 5 月份出廠，廠牌 BMW、形式：7 LActive Hybrid、排氣量 4400CC，經本會鑑定小組查詢 BMW 原廠及中古車商，該系爭車輛於 2013 年 6 月份之價值約為 275 萬元左右。」（見本院卷第 138 頁），關於系爭代用車是否屬同級車輛及何謂同級車輛部分，亦經本院函詢中華民國小客車租賃商業同業公會全國聯合會，該會以 105 年 1 月 4 日 105 全小客租字第 001 號函覆稱：「經向本會會員查詢代用車係於承租車輛進廠維修期間，出租業者提供與承租人暫代使用之車輛，至承租車輛修復後交車時再取回。另關於同級代用車之定義，業界通常是以代用車之品牌等級及車輛排氣量是否與承租車輛已屬相當來做認定，若品牌等級及車輛排氣量大約屬於同一等級，即為同級車。若依鈞院函示型號 7LActiveHybrid 之 BMW 車輛，與所附表格（即系爭代用車）之三台車輛比較，品牌等級及車輛排氣量大約屬於同一等級，應屬業界認定之同級車輛。」等情（見本院卷第 159 頁），堪信被上訴人於系爭車輛進廠維修期間，

確已依約提供相當於同級車輛之代用車供上訴人使用。上訴人所稱被上訴人未提供同級車輛之系爭代用車，未依債之本旨而為給付，爰解除系爭租約云云，即無足採。

八、關於被上訴人請求給付租金或車輛折舊損失補償金有無理由部分：

- (一) 承前所述，系爭租約既未經被上訴人合法終止或上訴人合法解除，則依據系爭租約第 4 條第 H 項約定，上訴人於系爭車輛進廠維修，被上訴人提供系爭代用車使用期間，上訴人仍應依約給付租金，上訴人既未依約給付租金，被上訴人自得請求上訴人給付。又系爭租約所定系爭車輛之月租金含稅為 13 萬元，被上訴人於系爭車輛進廠維修期間，亦已依約提供同級車輛為代用車，並無違約情事，則被上訴人依約主張上訴人應給付自 101 年 9 月 26 日起至 102 年 6 月 19 日返還系爭代用車止共計 8 月又 25 日之租金，共 1,148,333 元【計算式為： $130,000 \times (8 + 25/30) = 1,148,333$ ，元以下四捨五入】，即屬有據，再扣除履約保證金 62 萬元後，被上訴人得請求上訴人給付積欠之租金為 528,333 元。上訴人雖辯稱被上訴人已於 101 年 9 月 24 日去函表示同意降租云云，惟依該函文內容第 3 點及第 5 點之內容互核以觀，被上訴人表示不同意上訴人主張系爭車輛進場修繕期間不應收取租金之提議，惟為「本於服務客戶精神及與上訴人合作多年之商誼，願自行吸收損失，另額外提供上訴人減免系爭車輛計 17 期（自 101 年 8 月 26 日起至 103 年 1 月 25 日止）之每月月租金 5 千元，減免後之月租金降

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

為 125,000 元，期間共計減免 85 萬元，以表示誠意」等情（見原審卷第 24 頁及反面），堪信被上訴人前函乃為兩造間磋商上訴人是否仍應依系爭租約給付租金，上訴人提出降租方案，性質屬和解方案之要約，上訴人既未接受，對兩造即無拘束力，被上訴人依系爭租約，按原約定之 13 萬元計算租金，應屬有據。上訴人辯稱應以該函文所載之方案減免租金之給付云云，即乏所據。

(二) 至被上訴人主張上訴人應給付車輛折舊損失補償金部分，依前述七、(一)所述，系爭租約第 10 條第 A 項約定，如承租人有違約情事出租人終止契約後，承租人應無條件付清全部積欠租金及其他應付之款項，及賠償出租人車輛牌價 20% 之折舊損失等情，仍係以系爭租約經合法終止為前提。因系爭租約未經出租人即被上訴人合法終止，被上訴人自無從依系爭租約第 10 條第 A 項約定請求上訴人給付車輛折舊損失補償，是被上訴人此部分主張，即屬無據。

九、從而，被上訴人依系爭租約第 4 條第 H 項，請求上訴人給付租金 528,333 元，及自起訴狀繕本送達之翌日即 102 年 9 月 26 日（見原審卷第 17 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；逾此部分之請求，為無理由，應予駁回。是則原審就超過上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，自有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第二項所示。至於上開應准許部分，原審為上訴人敗訴之判決，並無不合（未繫屬本院部分，不予另贅）。上訴人仍執陳詞，指摘原判決此部分不當，求予

廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。又本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，併此敘明。

十、據上論結，本件上訴為一部有理由、一部無理由，爰判決如主文。

中 華 民 國 1 0 5 年 3 月 1 6 日

民事第二十二庭 審判長 法官 張競文

法官 范明達

法官 陳清怡

正本係照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 1 0 5 年 3 月 1 6 日

書記官 林桂玉

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

附表 1

編號	車牌號碼	廠牌	形式	年份	牌價	租金 (新臺幣)
1	7438-TT	BENZ	S350L	95.5	479 萬	104,500
2	22-1605	LEXUS	LS460	97.1	400 萬	99,000
3	33-9406	BENZ	S400	99.5	576 萬	125,700

附表 2

編號	維修明細	更換零件或檢測項目	進場日期	原廠通知 可出廠日期	維修 天數
1	專案召回	(渦輪) 電動 輔助水泵	100.12.7	100.12.8	2
2	引擎怠速抖動	(渦輪) 電動 輔助水泵	101.1.30	101.2.3	5
3	引擎故障燈亮	第 2 缸噴油嘴	101.3.31	101.4.19	21
4	引擎故障燈亮	第 6 缸噴油嘴	101.5.4	101.5.10	6
5	引擎故障燈亮	第 6 缸噴油嘴	101.8.31	101.9.3	4
6	引擎異音聲大	執行車輛診斷 測試模塊	101.9.12	101.9.19	8
7	引擎異音聲大	冷氣壓縮機 + 相關零件	101.9.26	101.12.13	47
8	引擎故障燈亮	更新中央網關 模塊	101.12.1	102.1.5	23

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及審核）

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。

**【摘要】**

上訴人就其自治事項考量自治轄區之需求，所為行政監督及罰則之規定；而其所規定之罰鍰最高額 10 萬元並未逾越地制法第 26 條所定之上限，復經行政院及中央主管機關之核定程序，且無牴觸消保法第 17 條第 1 項之規定，自不生地制法第 30 條第 1 項所規定之無效結果。另系爭公告禁止映演業者為「其營

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

業利益」而為禁帶外食之揭示，相對於「增進看電影公眾之利益」而言，其目的具有正當性，其手段亦符合適當性及必要性原則，且其手段與目的並無顯不相當之情形，難謂違反比例原則。

### 【法院判決】

最高行政法院判決

103 年度判字第 613 號

上訴人 臺北市政府

代表人 郝龍斌

訴訟代理人 林光彥 律師

被上訴人 美麗華娛樂股份有限公司

代表人 黃世杰

訴訟代理人 張玲綺 律師

黃捷琳 律師

上列當事人間消費者保護法事件，上訴人對於中華民國 102 年 10 月 23 日臺北高等行政法院 102 年度訴字第 745 號判決，提起上訴，本院判決如下：

### 【主文】

原判決廢棄。

被上訴人在第一審之訴駁回。

第一審及上訴審訴訟費用均由被上訴人負擔。

### 【理由】

一、被上訴人為電影片映演業者，於臺北市○○區○○路○○號經營美麗華大直影城，該影城營業廳數共計 10 廳，其

中 4 個映演廳（M CLUB）於現場揭示「禁止攜帶外食進入影廳」。因電影法之中央主管機關前行政院新聞局（下稱新聞局，該電影相關業務現由文化部主管）曾於民國 99 年 2 月 8 日以新影三字第 0000000000Z 令公告「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」（依消費者保護法第 17 條授權所訂定，下稱系爭公告）規定：「電影片映演業不得為禁止消費者攜帶食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。但味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物，得於映演場所明顯處揭示或標示禁止攜入。」上訴人認被上訴人前開揭示與系爭公告不符，違反臺北市消費者保護自治條例（下稱臺北市消保自治條例）第 8 條第 1 項之規定，遂以 101 年 8 月 30 日府觀行字第 10130814400 號函通知被上訴人限期改正；復於同年 9 月 26 日前往該址查察，發現被上訴人仍未改善，乃依臺北市消保自治條例第 38 條第 1 項規定，以 101 年 10 月 19 日府觀行字第 10103007100 號處分書，處被上訴人新臺幣（下同）6 萬元罰鍰，同時命被上訴人於 101 年 11 月 6 日前完成改正；嗣上訴人於同年 11 月 7 日再前往同址查察，被上訴人逾期仍未改正，上訴人乃再以 101 年 11 月 9 日府觀行字第 10131192100 號處分書（與 101 年 10 月 19 日府觀行字第 10103007100 號處分書併稱為原處分），處被上訴人 8 萬元罰鍰並限期改正（限期改正部分原判決漏載）。被上訴人不服原處分，提起訴願遭駁回，遂提起行政訴訟，原審以 102 年度訴字第 745 號判決將訴願決定及原處分均撤銷。上訴人不服，乃提起本件上訴。

二、被上訴人起訴主張：（一）、被上訴人選擇部分影廳（M

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

CLUB) 全面禁帶外食，其餘影廳則非全面禁帶外食，屬於憲法所保障之營業自由；消費者亦有選擇之自由，倘其選擇至被上訴人所經營之 M CLUB 廳觀賞電影，亦屬憲法第 22 條契約自由保障範疇。新聞局以系爭公告要求業者必須同意消費者攜帶外食進入業者所經營之私經濟空間食用，並另要求業者需自行吸收消費者於影廳內飲食所生之清潔成本，不但增加被上訴人及其他同業經濟上負擔，亦不符合憲法第 23 條「比例原則」之要求。依憲法第 172 條及行政程序法第 158 條第 1 項第 1 款規定，系爭公告牴觸憲法應屬無效。(二)、被上訴人所經營之影城，多數電影於禁帶外食之 M CLUB 廳及其他不禁帶外食之影廳皆有放映，消費者可自行依其需求選擇觀賞之影廳，並無臺北市消保自治條例第 8 條所定違反平等互惠原則之情事。(三)、消費者保護法（下稱消保法）並未授權直轄市或縣（市）政府得就「契約關係」約定內容強制介入，而要求改正並予裁罰之權限；且「契約條款」是否違背消保法，亦不在同法第 4 章「行政監督」內第 33 條、第 36 條規範之範圍，故臺北市消保自治條例第 8 條第 3 項及第 38 條第 1 項等規定，實已牴觸消保法規範，依法律優位原則及地方制度法（下稱地制法）第 30 條規定，上訴人自不得依據臺北市消保自治條例作成原處分等語，求為判決撤銷訴願決定及原處分。

三、上訴人答辯稱：(一)、為避免企業經營者以定型化契約條款損害消費者權益，中央主管機關得依消保法第 17 條第 1 項選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載事項。新聞局依前述規定發布系爭公告（屬行政程序法第 150 條第 1 項之「法規命令」，具實質意義法律之地

位，其性質與拘束力與由立法院制定之法律並無不同。），其內容並未逾越法定裁量範圍，且無與法律授權目的相違，或出於不相關動機之裁量濫用情形，難謂牴觸憲法。（二）、承上，企業經營者經營電影片映演業使用定型化契約時，自應受系爭公告拘束；且消保法亦未禁止地方自治團體，依法定程序制定自治條例，對違反前述要求之業者予以裁罰，故上訴人制定之臺北市消保自治條例，其第 8 條第 1 項及第 38 條第 1 項規定，並無違地制法第 18 條第 7 款第 4 目、第 26 條，亦無牴觸消保法第 17 條，不生地制法第 30 條第 1 項所定之無效事由。（三）、被上訴人違反系爭公告之行為，經上訴人查獲後，並以正式公文通知其於 15 日內改善，顯見上訴人曾給予被上訴人改善及陳述意見之機會，被上訴人卻未遵守，上訴人始對被上訴人裁罰，此與公平交易法針對類似案件所聚焦之「搭售」、「充分揭露」有別。（四）、系爭公告由新聞局所訂定，並無地方主管機關代行訂定定型化契約限制規定之情形，又上訴人並未依消保法第 33 條、第 36 條及第 58 條規定，課予被上訴人限期改善、回收或銷燬等義務或據為處分，被上訴人援引本院 101 年度判字第 272 等判決，係屬誤解實務見解等語。求為判決駁回被上訴人之訴。

四、原審為上訴人敗訴之判決，係以：（一）、電影放映業者是否容許消費者攜帶食物進入電影放映場，係屬其職業執行自由之範疇，而為受憲法保障之工作權。另消保法第 17 條第 1 項授權中央主管機關所訂定公告事項之範圍，僅限於因定型化契約可能扭曲之當事人真意，而得以回復者為限。至於其他可能影響各該目的事業所應實踐之本質理念應規範事項，或市場競爭機制之判斷，則應回歸各該目的

## 消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

事業主管法規或公平交易法予以規制。系爭公告規範之對象，雖不能謂與消費者權益全然無關，但仍難以認其屬消保法第 17 條第 1 項所授權之範圍。基此，系爭公告除直接就電影放映業者之言論自由、職業自由增加法律所無之限制外，其所規範之內容亦已溢出授權範圍，而有悖於授權之法律，當有違法律保留原則。(二)、依文化部 102 年 8 月 8 日文影字第 1023023458 號函所示，系爭公告所擬達成之公益上目的為「避免消費者必須購買電影院內部販售價格高於市價的飲食」，其手段則為規範電影片映演業者不得禁止消費者攜帶食物入場，手段與目的顯不相當，二者不具備合理關連，即使係以國會立法方式為此限制，也難通過憲法第 23 條「必要」程度之檢驗，有違比例原則。(三)、臺北市地區同屬首輪影片之戲院甚多，具有充分替代性，各戲院是否禁止攜帶食物，則係企業經營方式選擇，並得藉此充分競爭，透過市場競爭機制所能得到之最佳消費生活品質，此與「避免消費者必須購買電影院內部販售價格高於市價之飲食」之「公益」相較，顯然較全面，也較具效能。徒為避免消費者購買電影院內部價格較高之飲食，折損電影放映業者之基本權，復以犧牲消費者多元選擇為代價，即使以法律為此規範基礎，仍難謂有助於公共利益之增進。基此，系爭公告顯然違憲，應認定為無效，法院自得於此具體個案拒絕適用等詞，為其判斷之基礎。

### 五、本院查：

- (一) 按「下列各款為直轄市自治事項……：七、關於經濟服務事項如下：……(四)直轄市消費者保護。」、「直轄市、縣(市)、鄉(鎮、市)得就其自治事項或依

法律及上級法規之授權，制定自治法規。自治法規經地方立法機關通過，並由各該行政機關公布者，稱自治條；……」、「（第 2 項）直轄市法規、縣（市）規章就違反地方自治事項之行政業務者，得規定處以罰鍰或其他種類之行政罰。但法律另有規定者，不在此限。……（第 3 項）前項罰鍰之處罰，最高以新臺幣 10 萬元為限；並得規定連續處罰之。……（第 4 項）自治條例經各該地方立法機關議決後，如規定有罰則時，應分別報經行政院、中央各該主管機關核定後發布；……」、「下列事項以自治條例定之：一、法律或自治條例規定應經地方立法機關議決者。二、創設、剝奪或限制地方自治團體居民之權利義務者。三、關於地方自治團體及所營事業機構之組織者。四、其他重要事項，經地方立法機關議決應以自治條例定之者。」地制法第 18 條第 7 款第 4 目、第 25 條、第 26 條第 2 項、第 3 項、第 4 項前段、第 28 條分別定有明文。另行政罰法第 4 條亦規定：「違反行政法上義務之處罰，以行為時之法律或自治條例有明文規定者為限。」職是，直轄市自得就消費者保護自治事項，在不牴觸中央法律之前提下，經直轄市議會通過報經行政院及中央主管機關核定後發布自治條例，對於違反地方自治事項之行政法上義務者，規定處以最高額 10 萬元以下之罰鍰或其他種類之行政罰，並得規定連續處罰。

- (二) 次按消保法第 2 條第 7 款、第 9 款及第 17 條第 1 項分別規定：「本法所用名詞定義如下：一、…七、定型化契約條款：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。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。…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定之契約。」、「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」又上開第 17 條之立法說明記載：「對於部分重要行業使用之定型化契約，有加強行政管理之必要，爰於本條立法授權行政機關得依其裁量，規定定型化契約應記載或不得記載之事項。」嗣新聞局乃依該第 17 條第 1 項之授權，以 99 年 2 月 8 日新影三字第 0990001533Z 號令公告「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」（即系爭公告）規定：「電影片映演業不得為禁止消費者攜帶食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。但味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物，得於映演場所明顯處揭示或標示禁止攜入。」另以同年 5 月 17 日新影三字第 0990520627Z 號解釋令：「補充解釋本局於中華民國 99 年 2 月 8 日以新影三字第 0990001533Z 號公告之『電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項』，並自 99 年 5 月 17 日生效。一、電影片映演業不得為禁止消費者攜帶與映演場所販售相同品項之食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。二、消費者對於電影片映演業禁止其攜帶外食之處理不願接受時，得要求全額退費，且電影片映演業不得拒絕及收取手續費或其他任何費用；消費者對於電影片映

演業處理方式有異議致生消費爭議時，消費者得依消費者保護法第五章消費爭議之規定，提出申訴、調解與消費訴訟。三、電影片映演業不得另向消費者收取清潔費或其他之費用。」又依消保法第 17 條第 2 項規定，違反該公告之契約，其定型化契約條款無效。基此，系爭公告既係當時之中央主管機關新聞局基於法律之授權，對多數不特定電影片映演業者，就一般事項所作抽象之對外發生法律效果之規定，依行政程序法第 150 條第 1 項規定，其法律上之性質自屬法規命令。另依前揭地制法第 18 條第 7 款第 4 目、第 25 條、第 26 條之規定，直轄市之消費者保護，為直轄市之自治事項，上訴人為落實保護消費者權益，促進消費生活安全，提昇消費生活品質，而制定臺北市消保自治條例，自非法所不許。而該條例第 8 條、第 38 條第 1 項（以下合稱系爭自治條例規定）之內容係：「企業經營者使用定型化契約者，應符合誠實信用與平等互惠原則，並依中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。企業經營者與消費者簽訂契約前，應給予消費者合理審閱期間。企業經營者使用定型化契約者，執行機關得隨時派員查核，發現企業經營者違反前 2 項規定者，應命其限期改正。」、「企業經營者違反第 8 條至第 10 條規定之一，經通知限期改正而逾期不改正者，得處新臺幣 2 萬元以上 10 萬元以下罰鍰，並得連續處罰。」核屬上訴人就其自治事項考量自治轄區之需求，所為行政監督及罰則之規定；而其所規定之罰鍰最高額 10 萬元並未逾越地制法第 26 條所定之上限，復經行

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

政院及中央主管機關之核定程序，且無抵觸消保法第 17 條第 1 項之規定，自不生地制法第 30 條第 1 項所規定之無效結果。

- (三) 再按「基於法治國原則，以法律限制人民權利，其構成要件應符合法律明確性原則，使受規範者可能預見其行為之法律效果，以確保法律預先告知之功能，並使執法之準據明確，以保障規範目的之實現。依本院歷來解釋，法律規定所使用之概念，其意義依法條文義及立法目的，如非受規範者難以理解，並可經由司法審查加以確認，即與法律明確性原則無違。」司法院釋字第 636 號解釋理由書對法律明確性原則闡釋甚明。如前所述，依行政罰法第 4 條規定，違反行政法上義務之處罰，固以行為時之法律或自治條例有明文規定者為限。而臺北市消保自治條例第 8 條規定，企業經營者使用定型化契約者，應依中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理；違反該規定且未遵期改正者，依同條例第 38 條規定應予處罰。故系爭自治條例規定之行政法上義務，係另以中央目的事業主管機關之公告為要件，倘行為時相關之應記載或不得記載之事項業經中央主管機關公告，則受規範者仍可預見其行為之法律效果，自無違法明確性原則。又系爭公告係規定映演業者不得禁止消費者攜帶外食進入映演場所，僅排除味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物。其中所謂「味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物」，雖係不確定之法律概念，惟其文義並非難以理解。復因食物之品項眾多且不斷地推

陳出新，主管機關實無從預先鉅細靡遺悉予規定，而映演業者及消費者依其日常生活經驗，尚非不能明瞭，縱生爭議，亦非不能經由司法審查加以確認，揆諸前開解釋理由書之意旨，系爭公告及系爭自治條例規定，均與法明確性原則無違。基此，系爭自治條例規定並不牴觸行政罰法第 4 條之規定，亦無違反地制法第 30 條第 1 項規定之問題。

(四) 被上訴人雖主張：自治條例並非憲法第 23 條所規定之法律，又消保法所規範之定型化契約屬民事法範疇，上訴人訂定系爭自治條例規定，欠缺所規範事項之地方自治權與立法權，該等規定牴觸憲法第 107 條第 3 款、地制法第 25 條之規定，違反法律保留原則。又定型化契約違反中央主管機關公告之應記載或不得記載事項者，消保法僅規定該契約條款「無效」，並未授權行政機關得要求企業經營者改正及裁罰之權限。系爭自治條例規定逾越消保法規範之範圍，違反依法行政原則中之法律優位原則等語。惟查：

1. 按「地方自治為憲法所保障之制度。基於住民自治之理念與垂直分權之功能，地方自治團體設有地方行政機關及立法機關，其首長與民意代表均由自治區域內之人民依法選舉產生，分別綜理地方自治團體之地方事務，或行使地方立法機關之職權，地方行政機關與地方立法機關間依法並有權責制衡之關係。中央政府或其他上級政府對地方自治團體辦理自治事項、委辦事項，依法僅得按事項之性質，為適法或適當與否之監督。地方自治團體在憲法及法律保障之範圍內，享有自主與獨立之地位，國家機

關自應予以尊重。」業經司法院釋字第 498 號解釋闡釋甚明。地制法即係依憲法第 118 條及憲法增修條文第 9 條第 1 項規定所制定之法律。如前所述，地制法第 18 條第 7 款第 4 目已明定直轄市之消費者保護為直轄市自治事項；同法第 25 條則明定直轄市得就其自治事項，制定公布自治條例；又基於行政監督職權行使之必要，同法第 26 條第 2 項、第 28 條規定，直轄市自治條例就違反地方自治事項之行政業務者，得規定 10 萬元範圍內之罰鍰或其他特定種類之行政罰。系爭自治條例規定，即係本於地制法之規定，基於住民自治之理念，經地方立法機關三讀通過，且經行政院及中央主管機關核定後始予發布，核與法律保留原則無違。

2. 其次，消費行為雖多屬私經濟行為，然現今之商品、服務多屬大量生產、販賣或提供之經濟型態，如企業經營者假藉其經濟上之優勢地位，損害消費者之權益時，必將造成廣大消費大眾之權益受損，實有藉由公權力加以監督防範管制之必要，此即消費者保護相關法令明定行政監督及相關罰則之理由。系爭自治條例規定要求企業經營者使用定型化契約者，應依中央目的事業主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項辦理。違反該規定經命限期改正而不改正者，得處以罰鍰之規定，即係事前監督之行政規範，非屬民事法之範疇。準此，系爭自治條例規定亦無牴觸憲法第 107 條第 3 款及地制法第 25 條之問題，被上訴人此部分主張無足採取。

3. 再者，法律優位原則又稱消極的依法行政原則，指行政機關發布命令或為行政處分不得違反法律規定而言。系爭自治條例規定之制定發布，並非基於消保法之授權，而係本於地制法之明文規定，並無不符法律規定之情形，自亦無違反法律優位原則。又消保法關於違反中央主管機關公告定型化契約應記載或不得記載之事項者，固未定有罰則，惟消保法未規定罰則，非謂臺北市消保自治條例即不能就違反其自治事項者，訂定罰則以符其行政監督之需；至於消保法第 17 條第 2 項雖規定違反前述公告之契約，其定型化條款無效，然該規定純係個別民事定型化契約效力之規定，與系爭自治條例規定係有關行政法之強制規定者不同，彼此並無衝突，不生牴觸之問題。被上訴人以消保法未授權行政機關得要求企業經營者改正及裁罰之權限，認系爭自治條例規定違反法律優位原則，即無可採。

(五) 另原判決係以系爭公告限制憲法所保障之營業自由及工作權，須以法律定之，且其內容溢出消保法第 17 條第 1 項之授權範圍，違反法律保留原則，又系爭公告之手段與目的違反比例原則，並據以認定系爭公告違憲無效，而拒絕適用。惟查：

1. 有關係爭公告之內容，即新聞局 99 年 2 月 8 日新影三字第 0990001533Z 號令公告「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」規定：「電影片映演業不得為禁止消費者攜帶食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。但味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物，

得於映演場所明顯處揭示或標示禁止攜入。」嗣以同年 5 月 17 日新影三字第 0990520627Z 號解釋令：「補充解釋本局於中華民國 99 年 2 月 8 日以新影三字第 0990001533Z 號公告之『電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項』，並自 99 年 5 月 17 日生效。一、電影片映演業不得為禁止消費者攜帶與映演場所販售相同品項之食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。……」均如前述。有關係爭公告究竟係業者不得揭示禁止攜帶「全部食物」，或僅不得揭示禁止攜帶「外食」（指非購自電影院之飲料食物）？原判決認係前者；惟依原判決所載系爭公告之「立法緣起」，即文化部 102 年 8 月 8 日文影字第 1023023458 號函所載係：「部分電影片映演業者以外食可能產生噪音，或其他氣味會影響其他消費者觀影權益為由，於放映場揭示、標示方式或口頭告知禁止消費者攜帶外食進場觀影，惟卻於電影院內部販售價格高於市價之飲食。行政院消費者保護委員會於 98 年 7 月 31 日第 167 次委員會議決議，請新聞局依消費者保護法第 17 條第 1 項規定，研議訂定『電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項』」（原判決事實及理由四、(五)參照），可知系爭公告訂定之緣由，係為處理映演業者禁帶「外食」所引起之消費者爭議，並非為處理全面禁帶食物之爭議。理論上，映演業者既於電影院販賣食物，斷無禁止其顧客攜帶入場之理。另觀諸系爭公告之標題：「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載

事項」，已明示不得揭示禁止攜帶者為「外食」；再者，系爭公告但書記載：「但味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物，得於映演場所明顯處揭示或標示禁止攜入。」既就嗆辣等食物為例外之規定，可見系爭公告不得記載事項之標的並非「全面禁帶食物」，是以系爭公告所載「食物」之真意應係「外食」之意。此外，由新聞局 99 年 5 月 17 日對系爭公告之補充解釋令所載：「電影片映演業不得為禁止消費者攜帶與映演場所販售相同品項之食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。」明示映演業者不得禁止消費者攜入與電影院內所販賣相同品項之食物，更足以佐證系爭公告係要求映演業者不得禁止消費者攜帶「外食」進入映演場所。原判決認系爭公告係全面禁帶食物，容有違誤。

2. 次按「憲法所定人民之自由及權利範圍甚廣，凡不妨害社會秩序公共利益者，均受保障。惟並非一切自由及權利均無分軒輊受憲法毫無差別之保障：關於人民身體之自由，憲法第 8 條規定即較為詳盡，其中內容屬於憲法保留之事項者，縱令立法機關，亦不得制定法律加以限制。而憲法第 7 條、第 9 條至第 18 條、第 21 條及第 22 條之各種自由及權利，則於符合憲法第 23 條之條件下，得以法律限制之。至何種事項應以法律直接規範或得委由命令予以規定，與所謂規範密度有關，應視規範對象、內容或法益本身及其所受限制之輕重而容許合理之差異：諸如剝奪人民生命或限制人民身體自由者，必須遵

守罪刑法定主義，以制定法律之方式為之；涉及人民其他自由權利之限制者，亦應由法律加以規定，如以法律授權主管機關發布命令為補充規定時，其授權應符合具體明確之原則。」司法院釋字第 443 號解釋理由書闡釋甚明，此即所謂之層級化法律保留原則。消保法第 17 條第 1 項規定中央主管機關得就選擇之特定行業公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項，而由該法之立法目的、整部法律之整體解釋，以及該法所定定型化契約應遵守之相關規定，即可明瞭立法者係授權予中央主管機關就重要行業之定型化契約之記載事項加強管理，俾其定型化契約條款能符合平等互惠之原則，保護消費大眾之權益，尚不能認其授權欠缺具體明確。從而，系爭公告本於消保法之明確授權，自無違背法律保留原則。

3. 再者，購票看電影之契約，係電影映演業者與消費者間之權利義務條款，其內容悉由該映演業者預先擬定，消費者一旦購票即視為願意接受映演業者之規定，係屬定型化契約無疑。又系爭公告係新聞局為解決部分映演業者禁止消費者攜帶外食進場，卻於內部販售高於市價之飲食，屢生消費爭議而制定，已如前述。另系爭公告所禁止者係映演業者全面禁帶外食之情形，並非禁止映演業者經營全面禁帶食物進入電影院之情形，亦如前述。基此，純就禁止電影院揭示「禁帶外食」卻內售飲食而言，雖難免對映演業者之營業自由加以限制，但因業者本身亦販售食物並允許攜帶入場，顯然並不影響業者

經營形態選擇之自由，故此一限制尚在合理範圍，並無妨礙映演業者之工作權；反之，倘容許禁帶外食，則消費者非但不能選擇自己喜好之食物入場，且其一旦進入映演場地後，映演業者即取得販賣食物之獨占地位，消費者如有飲食之需求，即被迫購買該場地內選擇性少且單價高於市價之食物，其消費權益及消費生活之品質顯受影響。緣消費者係廣大不特定之多數人，消費大眾之權益聚集即成為社會公眾之利益，系爭公告保護消費者權益，顯具公益性質。再者，系爭公告之但書規定，已儘可能排除映演業者可能增加之清潔難度，且已剔除在嗅覺上或聽覺上可能影響他人觀看電影品質之食物；另系爭自治條例規定業經考量相關因素，並選擇最適當及對人民損害最少之方式，明定查獲違反規定者，應先限期命改正，逾期不改正始予處罰，並非一經查獲即逕行處罰。職是，系爭公告禁止映演業者為「其營業利益」而為禁帶外食之揭示，相對於「增進看電影公眾之利益」而言，其目的具有正當性，其手段亦符合適當性及必要性原則，且其手段與目的並無顯不相當之情形，難謂違反比例原則。

(六) 被上訴人復稱；不許購票看電影之消費者攜帶特定類型之食物入內食用，係電影片映演業者場地管理權之行使，與買票看電影之消費契約無直接關係。系爭公告對契約所應約定或不得約定事項之強行設定，不當限制契約自由，亦屬違法等語。惟按契約自由雖為憲法第 22 條所保障其他自由權利之一種，然國家基於維護公益之必要，尚非不得以法律對之為合理之限

制，司法院釋字第 576 號著有明文。另定型化契約通常係由企業經營者單方所擬定，消費者對於其內容毫無磋商置喙之餘地。為避免企業經營者預先擬定不符合誠信及公平之契約條款，損害締約消費者之權益，民法（該法第 247 條之 1 參照）、消保法乃規定其契約條款無效，或另定有行政管制之手段，凡此均係對契約自由之合理限制。而消保法第 17 條第 1 項明定中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約中之「應記載」或「不得記載」之事項，即為該管制手段其中一種。購票看電影之契約，係電影片映演業者提供場所放映影片，供不特定多數消費者購票入場觀賞之契約。映演業者依約對購票之消費者負有提供座位供其觀賞電影之義務，即隱含該段時間內消費者有合理使用觀賞空間之權利。如前所述，系爭公告係要求映演業者不得禁止消費者攜帶「外食」進入映演場所，並非要求業者不得全面禁止消費者攜帶食物入場，故映演場所如非禁止飲食，則消費者在合理範圍及不影響他人觀看電影品質之情況下，主管機關公告映演業者定型化契約不得記載事項，並無不當限制契約自由之問題。被上訴人此部分主張亦不足採。

- (七) 本件如事實欄所載被上訴人於其所經營之 M CLUB 映演廳禁止消費者攜帶外食進入，經上訴人查獲認被上訴人違反消保法第 17 條第 1 項授權訂定之系爭公告及系爭自治條例之規定，乃以原處分先後處以罰鍰並命限期改正等情，為原審合法確定之事實。經核原處分處被上訴人罰鍰並無違誤，訴願決定予維持亦無不合。原判決以系爭公告違憲拒絕適用，並認被上訴

人並未違反臺北市消保自治條例第 8 條第 1 項所示之義務，不得依同法第 38 條第 1 項予以處罰，原處分據以處罰並命限期改正係屬違法等情，乃撤銷訴願決定及原處分，於法自有未合。

(八) 綜上，原判決既有適用法規不當之違背法令事由，上訴意旨據以指摘並求予廢棄，即有理由，原判決應予廢棄。又本於原審確定之事實，已得認被上訴人提起本件撤銷訴訟為無理由，爰由本院自為判決，駁回被上訴人在第一審之訴。至兩造其餘攻擊防禦方法，均與判決結果不生影響，不另論述，附此敘明。

六、據上論結，本件上訴為有理由，依行政訴訟法第 256 條第 1 項、第 259 條第 1 款、第 98 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 3 年 1 1 月 1 9 日

最高行政法院第六庭審判長法官 林茂權

法官 楊惠欽

法官 吳東都

法官 姜素娥

法官 許金釵

以上正本證明與原本無異

中 華 民 國 1 0 3 年 1 1 月 1 9 日

書記官 王史民

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

**【摘要】**

跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例（下稱系爭範例）係移民署訂定，供婚姻媒合服務提供者參考使用之參考範例，並非消費者保護法所稱之定型化契約範本。縱認系爭範例與消費者保護法所稱之定型化契約範本相類似，依定型化契約範本之意義，係指主管機關就其職掌業務範圍內之特定行業，為有效規範該特定行業之交易秩序，明確當事人間之權利義務關係，建立公平合理交易條件，而擬定全部或者一部契約條款，俾供該特定行業及消費者參考使用觀之，亦與定型化契約或定型化契約條款，有所不同，此定型化契約範本不過係主管機關本於行政指導之權限所作成，僅供各界參考，不具強制力，由此可知系爭範例，既非消費者保護法所稱之定型化契約範本，亦非強制使用之定型化契約，而係僅供受媒合當事人與婚姻媒合服務團體間用以訂立契約條款之參考使用。

**【法院判決】**

臺灣臺北地方法院民事判決

104 年度國字第 31 號

原    告  游黃貝  
被    告  內政部  
法定代理人  陳威仁  
訴訟代理人  李誼潔  
              林藍詩

上列當事人間請求國家賠償事件，本院於民國一〇四年十月二十六日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。  
訴訟費用由原告負擔。

**【事實及理由】**

壹、程序方面：

- 一、按依國家賠償法請求損害賠償時，應先以書面向賠償義務機關請求之；賠償義務機關拒絕賠償，或自提出請求之日起逾三十日不開始協議，或自開始協議之日起逾六十日協議不成立時，請求權人得提起損害賠償之訴，國家賠償法第十條第一項、第十一條第一項前段分別定有明文。本件原告請求國家賠償，前經其以書面向被告請求，經被告以民國一〇四年四月二十七日内授移字第一〇四〇〇二七〇九二號函拒絕賠償，有被告上開函文（見本院卷（一）第十頁至第十四頁）在卷為憑，是原告於一〇四年五月五日提起本件國家賠償訴訟，核與首揭法條規定之程序相符，合先敘明。
- 二、次按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一、不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者，不在此限，民事訴訟法第二百五十五條第一項第一款、第七款定有明文。本件原告起訴時，依國家賠償法第二條第二項前段之規定，請求被告應給付其新台幣（下同）三十二萬三千六百元，並自國家賠償請求書送達被告之日即一〇四年四月八日翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，並應依職權修正其違背法令之跨國境婚姻媒合書面契約參考範例，並依法公告發布周知；嗣於一〇四年七月二十二日以民事縮減訴之聲明狀，不變更訴訟標的，減縮訴之聲明，僅請求被告應賠償其三十二萬

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

三千六百元及按上開期間、利率計算之利息。核原告請求之基礎事實同一，並不甚礙被告之防禦及訴訟之終結，參諸前揭規定，應予准許。

### 貳、實體方面：

- 一、原告起訴主張：伊曾於一〇一年四月二十三日與訴外人社團法人桃園縣知音外籍聯誼婚姻協會（下稱知音協會）依被告公告之跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例（下稱系爭範例）製作書面內容，簽訂跨國（境）婚姻媒合書面契約（下稱系爭媒合契約），並給付知音協會仲介費三十二萬三千六百元，嗣伊於一〇一年六月八日赴中國大陸相親，並於同年七月十八日與相親對象訴外人張有蘭在大陸地區登記結婚，張有蘭於同年十月十日入境台灣後，同年十月十五日在財團法人天主教聖保羅醫院檢驗推論曾經感染梅毒經過治療，再於同年十一月七日及十一月十四日至林口長庚醫院就醫診斷為潛伏性梅毒，伊於同年十一月十日電話詢問林口長庚醫院得知上情後，業以張有蘭隱瞞婚前罹患梅毒疾病為由，訴請臺灣桃園地方法院以一〇二年度婚字第七十號判決婚姻撤銷確定。雖張有蘭曾提出其於一〇一年六月二十一日婚前在中國大陸福州市所作梅毒血清檢查為陰性之體檢報告，惟系爭範例附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」未將梅毒列為檢驗項目，致伊支付知音協會上開仲介費元而受有損害，伊於一〇二年二月十九日向被告所屬部長信箱投訴知音協會應予裁罰，被告所屬入出國及移民署於同年四月二十三日函復無法確認知音協會有欺騙伊之行為而不予裁罰，伊不服提起訴願，經行政院於同年七月十七日以院臺訴字第一〇二〇一三三八六〇號決定書訴願不受理，伊不服提起行政訴

訟，經臺北高等行政法院於一〇三年六月二十六日以一〇三年度訴字第一五五號判決駁回伊訴，伊不服提起上訴，再經最高行政法院於一〇三年十月二十三日裁定駁回。伊乃於一〇四年四月七日以國家賠償請求書向被告請求國家賠償，詎被告不認其公告之系爭範例附件二未將梅毒檢驗項目列入檢查，係公務員執行職務行使公權力時，因故意或過失不法侵害人民權利，致伊受有委託知音協會媒介跨國（境）婚姻而支付仲介費之損害，竟於同年四月二十七日作成拒絕國家賠償理由書拒絕伊之請求。為此依國家賠償法第二條第二項前段規定提起本訴，並聲明：被告應給付原告三十二萬三千六百元，及自國家賠償請求書送達被告即一〇四年四月八日翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，並願供擔保請准宣告假執行等語。

- 二、被告則以：伊所屬改制前入出國及移民署（已於一〇四年一月二日改制為移民署，下稱移民署）公告之系爭範例，係依「財團法人及非營利社團法人從事跨國境婚姻媒合許可及管理辦法」（下稱系爭婚媒管理辦法）一〇四年八月二十一日修正公佈前第十六條規定所編印供該辦法所稱法人使用，並公告於移民署全球資訊網供民眾知悉參考，該範例第三條係規定委任人（受媒合當事人）應提供包括健康情形在內之資料予受任人（跨國境婚姻媒合協會），其健康檢查得以附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」取代，可知上開規定係規範原告與知音協會間之契約關係，並不涉及所媒介對象即原告相親對象陳有蘭有無提供健康狀況資料之義務，且婚前健康檢查非法定強制事項，伊無權規定受媒合當事人之跨國（境）婚姻媒合對象必須做健康檢查，伊所屬移民署已向經許可設立之協會宣

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

導，應鼓勵受媒合之雙方當事人進行健康檢查，得參考系爭範例之附件請媒介對象記述或提供相關資料，係為對等提供受媒合人雙方資訊而考量，並無違反移民法第六十條第一項之規定，是以原告與知音協會簽訂系爭媒合契約，若認知音協會應要求媒合對象提供包含梅毒之健康檢查結果，應由原告與知音協會於簽約時協商確立，若認知音協會有意隱瞞女方健康檢查之事實，致其受損害，則應請求該協會賠償，不應以伊未強制介入雙方私法契約之簽立履行，而認伊違反憲法第二十二條對人民自由權利之保障。另原告主張伊所屬移民署訂定之系爭範例違反消費者保護法第十七條、民法第九百七十六條第一項第五款、入出國及移民法第十一條、第二十四條、外國人停留及居留永久辦法第十一條、行政院衛生署八七號公告、傳染病疾病防治法第四十八條第二項、優生保健法第六條等規定，而有不法行為，惟上開法令條文之立法目的及規範對象與系爭範例，均有不同，系爭範例並無須為相同之規定，是以伊所屬公務員於執行職務行使公權力時，並無任何故意或過失不法侵害原告之自由或權利，原告本訴請求國家賠償無理由。為此聲明：駁回原告之訴及其假執行之聲請，如受不利之判決，願供擔保請宣告免為假執行等語置辯。

三、兩造不爭執事項（參見本院卷（一）第一二八頁反面至第一二九頁）：

- （一）原告曾於一〇一年四月二十三日與訴外人知音協會依被告所屬移民署公告之系爭範例（見本院卷（一）第二一頁至第三三頁）製作書面內容，簽訂系爭媒合契約（見本院卷（一）第一四四頁至第一五八頁），並給付仲介費三十二萬三千六百元。

- (二) 原告與知音協會簽訂系爭媒合契約後，於一〇一年六月八日赴中國大陸相親，並於同年七月十八日與相親對象訴外人張有蘭在大陸地區登記結婚，張有蘭於同年十月十日入境台灣後，同年十月十五日在財團法人天主教聖保羅醫院檢驗推論曾經感染梅毒經過治療（見本院卷（一）第三八頁），再於同年十一月七日及十一月十四日至林口長庚醫院就醫診斷為潛伏性梅毒（見本院卷（一）第三九頁），原告於一〇一年十一月十日電話詢問林口長庚醫院得知上情。
- (三) 系爭範例附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」（見本院卷（一）第二九頁）未將梅毒列為檢驗項目，原告之相親對象張有蘭曾提出其於同年六月二十一日婚前在中國大陸福州市所作梅毒血清檢查為陰性之體檢報告（見本院卷（一）第五九頁）。
- (四) 原告於一〇二年二月十九日向被告所屬部長信箱投訴知音協會應予裁罰（見本院卷（一）第一七三頁），被告所屬入出國及移民署於同年四月二十三日函（見本院卷（一）第三四頁至第三五頁）復無法確認知音協會有欺騙原告之行為，原告不服提起訴願，經行政院於同年七月十七日以院臺訴字第一〇二〇一三三八六〇號決定書（見本院卷（一）第二二二頁至第二二三頁）決定訴願不受理，原告不服提起行政訴訟，經臺北高等行政法院於一〇三年六月二十六日以一〇三年度訴字第一五五號判決（見本院卷（一）第八三頁至第八六頁）駁回原告之訴，原告不服提起上訴，再經最高行政法院於同年十月二十三日以一〇三年度裁字第一四六二號裁定（見本院卷（一）第

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

二二八頁至第二二九頁)駁回。

(五)原告於一〇四年四月七日以國家賠償請求書(見本院卷(一)第十五頁至第十八頁)向被告請求國家賠償,被告於同年四月二十七日作成拒絕國家賠償理由書(見本院卷(一)第十頁至第十四頁)拒絕原告請求。

四、惟原告主張其依被告所屬移民署公告之系爭範例,與知音協會簽訂系爭媒合契約,係公務員執行職務行使公權力,訂定該範例附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」時,違反消費者保護法第十七條、民法第九百七十六條第一項第五款、入出國及移民法第十一條第一項第八款、第二十四條第一項第八款、外國人停留居留及永久居留辦法第十一條第一項第五款、行政院衛生署一〇一年三月六日第八七號公告、傳染病防治法第四十八條第二項、優生保健法第六條等法令,而未將梅毒列為檢驗項目,致伊委託知音協會媒介跨國(境)婚姻,與經診斷為潛伏性梅毒之訴外人張有蘭結婚,而受有支付知音協會仲介費三十二萬三千六百元之損害等情,則為被告所否認,並以前揭情辭置辯。茲經兩造到庭協議爭點(參見本院卷(一)第一二九頁)如下:(一)被告所屬移民署公告之系爭範例附件二未將梅毒檢驗項目列入,有無違反上開法令之不法情事?(二)被告所屬移民署公告之系爭範例附件二未將梅毒檢驗項目列入之行為,與原告委託知音協會媒介跨國(境)婚姻,而支付知音協會仲介費三十二萬三千六百元之損害間,有無相當因果關係存在?經查:

(一)系爭範例附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」未將梅毒檢驗項目列入應告知之事項,並無違反上開原告主張法令之不法情事:

1. 原告主張被告訂定之系爭範例附件二未將梅毒列入應告知之事項，違反消費者保護法第十七條之立法目的云云。惟按消費者保護法第十七條規定略以：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，依據該法第一條、第二條及第四條規定可知，該法係為規範消費者與企業經營者間之權利義務而制定，且該法所稱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，相對而言，系爭範例係依系爭婚媒管理辦法所制定，有原告提出該範例之公告依據（見本院卷（一）第二十頁）在卷可憑，而該管理辦法明定提供婚姻媒合服務之團體，必須為財團法人或非營利社團，而非以營利為目的之企業經營者，且該管理辦法雖規範受媒合服務之當事人與媒合服務團體間之權利義務，但婚姻媒合服務係為個人介紹可能之婚配對象，有高度之個別性，且涉及夫妻與家庭等親密人際關係之建立，並非一般商品或服務之消費可堪比擬，足見原告主張系爭範例違反消費者保護法之規定云云，其法規適用已有不當。再以上開消費者保護法第十七條，與系爭婚媒管理辦法於原告一〇一年間與訴外人知音協會簽訂系爭媒合契約時有效即一〇四年八月二十一日修正公佈前之第十六條第一項規定略謂：財團法人及非營利社團法人受託辦理跨國（境）婚姻媒合服務時，應與受媒合當事人簽訂書面契約，該書面契約應載明服務項目、收費項目及金額、收費及退費方式、違約

之損害賠償事宜，及其他經入出國及移民署規定之事項等語比較，可知系爭範例係被告所屬移民署訂定，僅供婚姻媒合服務提供者參考使用之參考範例，並非消費者保護法所稱之定型化契約範本，況縱認系爭範例與消費者保護法所稱之定型化契約範本相類似，依定型化契約範本之意義，係指主管機關就其職掌業務範圍內之特定行業，為有效規範該特定行業之交易秩序，明確當事人間之權利義務關係，建立公平合理交易條件，而擬定全部或者一部契約條款，俾供該特定行業及消費者參考使用觀之，亦與定型化契約或定型化契約條款，有所不同，此定型化契約範本不過係主管機關本於行政指導之權限所作成，僅供各界參考，不具強制力，由此可知系爭範例，既非消費者保護法所稱之定型化契約範本，亦非強制使用之定型化契約，而係僅供原告與知音協會訂定書面契約時參考使用者，此觀系爭範例第二十一條定有「個別磋商條款」，當事人間得基於個別磋商合意訂定其他條款，並未禁止契約雙方當事人另訂合意條款，足徵系爭範例不過提供受媒合當事人與婚姻媒合服務團體間用以訂立契約條款之參考使用者亦明。是以原告主張系爭範例附件二未將梅毒列入應告知事項，違反消費者保護法第十七條之立法目的云云，不足採信。

2. 原告主張系爭範例之健康告知事項未包含是否感染梅毒，違反民法第九百七十六條之規定云云。惟按民法第九百七十六條第一項第五款規定：婚約當事人之一方，有花柳病或其他惡疾者，他方得解除

婚約，僅係規定婚約一方得因他方有法定事由而解除婚約，並非謂有上開事由者婚約無效，且系爭範例附件二之健康告知事項僅規範該契約受媒合當事人，不及於當事人相親媒合之對象，可知該範例附件二雖列舉可能影響婚姻生活之重大疾病，以便該契約相親之媒合對象參考，但並未排除原告得與知音協會磋商，將民法上開得解除婚約之事由訂入相親對象之條件中，足見系爭範例訂定目的與上開法條訂定目的顯有不同，兩者自無須為一致之規定。原告主張系爭範例附件二未將梅毒列為健康告知事項違反民法第九百七十六條第一項第五款規定云云，顯有誤會。

3. 次按入出國及移民法第十一條第一項第八款規定略以：臺灣地區無戶籍國民申請在臺灣地區居留或定居，有中央衛生主管機關指定健康檢查項目不合格者，入出國及移民署得不予許可，同法第二十四條第一項第八款規定略以：外國人申請居留或變更居留原因，有中央衛生主管機關指定健康檢查項目不合格者，入出國及移民署得不予許可，外國人停留居留及永久居留辦法第十一條第一項第五款規定略以：外國人申請永久居留，應檢具健康檢查合格證明等文件，向入出國及移民署申請永久居留，經許可者，發給永久居留證，行政院衛生署一〇一年三月六日署授疾字第一〇一二一〇〇〇八七號公告將梅毒血清檢查列入上開條文所稱之健康檢查項目內（見本院卷（一）第三六頁至第三七頁），原告因此主張系爭範例未將梅毒列入附件二告知事項違

反上開規定。惟上開移民法第十一條規範對象為台灣地區無戶籍國民，同法第二十四條及外國人停留居留及永久居留辦法規範對象均為外國人，而本件原告相親媒合對象係大陸地區人民張有蘭，並非上開條文規範範圍所及；又上開法規立法目的均係基於公共健康之考量，而賦予主管機關裁量權限，得於法規所規範對象健康檢查項目不合格時，不予許可入境，但並不涉及外國人與我國人民婚約或婚姻成立之要件，亦即上開法令並無限制健康檢查項目不合格之規範對象不得與我國人民結婚，或其與我國人民之婚姻或婚約當然無效，則系爭範例附件二既僅為提供受媒合對象之健康狀況以為婚姻媒合之參考，與上開條文規範目的顯不相同，自不須為相同之規定；且本件原告之相親媒合對象張有蘭亦已經合法申請於一〇一年十月十日入境台灣地區，顯見系爭範例附件二未將梅毒列為告知事項並未影響原告之媒合對象入境台灣履行同居義務。綜上，原告主張系爭範例附件二違反上開規定云云，顯不可採。

4. 再按傳染病防治法第四十八條第二項及衛生署依該條訂定之傳染病危險群及特定對象檢查辦法第二條第一項第三款規定略以：主管機關得對感染梅毒之危險群或特定對象，實施檢查，並得對於曾與傳染病人接觸或疑似被傳染者，得予以留驗；必要時，並得令遷入指定之處所檢查、施行預防接種、投藥、指定特定區域實施管制或隔離等必要之處置，又優生保健法第六條規定及依該條訂定之優生保健

法施行細則附件一規定，主管機關於必要時，得施行人民健康或婚前檢查，且梅毒列為健康或婚前檢查項目之一，原告因此主張系爭範例附表二未將梅毒列入告知項目違反上開規定。惟傳染病防治法之立法目的係為杜絕傳染病之發生、傳染及蔓延，優生保健法之立法目的則係為提高人口素質，保護母子健康及增進家庭幸福，上開規定雖與家庭生活間接相關，但均非規定曾經或現仍患有梅毒者不得結婚，與婚姻或婚約是否成立顯然無涉，則系爭範例附件二既僅係列舉可能影響婚姻生活之重大疾病，以便受媒合對象作為婚姻媒合與否之參考，其目的與上開法條目的顯有不同，兩者未為完全一致之規定，亦無違反上開法令，況系爭範例亦未排除原告得將上開法條所定之梅毒等傳染疾病訂入相親媒合對象之條件中，則原告主張系爭範例附件二違反上開規定云云，亦不足採。

5. 此外，原告主張被告訂定之系爭範例附表二未將梅毒列入查證項目，已侵害其依憲法第二十二條所保障之權利云云。按契約自由為個人自主發展與實現自我之重要機制，並為私法自治之基礎，除依契約之具體內容受憲法各相關基本權利規定保障外，亦屬憲法第二十二條所保障其他自由權利之一種，惟國家基於維護公益之必要，尚非不得以法律對之為合理之限制，此有司法院大法官第五七六號解釋可參。本件系爭媒合契約為原告與知音協會簽訂，應受契約自由之保障，而主管機關為維護受媒合當事人之權利，制定系爭婚媒管理辦法，並據以訂定

系爭範例，係屬合乎憲法之合理限制，除該辦法及其他相關法規明定不得載明之事項外，原告所相親媒合對象之條件，包括是否應告知曾罹患梅毒等事項，應屬契約自由之範疇，而非被告得加以限制，足見憲法第二十二條之規範目的，係在防止國家過度干涉人民之自由，包括契約自由在內，原告主張被告未於系爭範例附件二中增加此項限制違反憲法第二十二條云云，顯有誤會，自非有理。

- (二) 被告所屬移民署公告之系爭範例附件二未將梅毒檢驗項目列入，並無違反原告主張之消費者保護法第十七條、民法第九百七十六條第一項第五款、入出國及移民法第十一條第一項第八款、第二十四條第一項第八款、外國人停留居留及永久居留辦法第十一條第一項第五款、行政院衛生署一〇一年三月六日第八七號公告、傳染病防治法第四十八條第二項、優生保健法第六條等法令之不法情事，已如前述，則被告所屬移民署公告之系爭範例附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」未將梅毒檢驗項目列入之行為，與原告委託知音協會媒介跨國（境）婚姻，而支付知音協會仲介費三十二萬三千六百元之損害間，有無相當因果關係存在一節，已無審酌之必要。況依系爭範例之條文及其附件內容觀之，僅係規範受媒合當事人與媒合服務提供者間之行為義務，並未涉及契約以外第三人，即非受媒合當事人相親對象之行為規範，且系爭範例亦未限制原告基於契約自由，不得將梅毒檢查列入其相親媒合對象應告知事項中，是以縱然原告基於與知音協會間之合意，將該範例附件二所列告知事

項，移用於詢問其相親媒合對象之健康狀況，該使用目的與系爭範例附件二原始訂定目的顯有不同，足見原告縱有因給付知音協會仲介費而受有損害，該損害與被告所屬移民署訂定用於規範原告與知音協會者間權利義務之系爭範例附件二未將梅毒列入告知事項之行為間，並無相當因果關係存在。

五、綜上所述，本件原告主張系爭範例附件二「受媒合當事人健康狀況告知事項一覽表」未將梅毒檢驗項目列入，有違反消費者保護法第十七條、民法第九百七十六條第一項第五款、入出國及移民法第十一條第一項第八款、第二十四條第一項第八款、外國人停留居留及永久居留辦法第十一條第一項第五款、行政院衛生署一〇一年三月六日第八七號公告、傳染病防治法第四十八條第二項、優生保健法第六條等法令之不法情事，且該範例附件二訂定之行為，與其給付知音協會仲介費之損害間，有相當因果關係存在云云，均不足採。從而，原告依國家賠償法第二條第二項前段之法律關係，訴請被告給付其三十二萬三千六百元，及自國家賠償請求書送達被告即一〇四年四月八日翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所附麗，應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提之證據，與判決結果不生影響，爰不一一另行論述，附此敘明。

七、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第七十八條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 4 年 1 1 月 9 日  
民事第一庭 法官 劉台安

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後二十日內向本院提出上訴狀。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 1 0 4 年 1 1 月 9 日

書記官 高宥恩

## 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。

### 【摘要】

上訴人主張系爭旅遊行程 101 年 7 月 18 日午餐未符預定品質之情，應可認定，上訴人據此主張被上訴人未為完全給付請求賠償，洵屬有據。

系爭旅遊行程僅由莫斯科導遊先把當地廣場的位置、歷史講解一遍，再給 30 分鐘自由活動時間，並僅在聖瓦西里大教堂外面拍照，實不能認為已安排充分時間適當地參觀前開景點，被上訴人此部分所為，難認已達旅遊契約之本旨，而屬不完全給付，應賠償上訴人所受損失。

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，民事訴訟法第 222 條第 2 項定有明文。查上訴人實際繳交之旅遊費用羅汝惠為 19 萬 5,000 元，關蘊儀及張沛南則為 23 萬 5,000 元，已如前述，再依行程手冊之記載，101 年 7 月 26 日當天安排之景點共有克里姆林宮等十處，以本項景點所佔比重約為 1/5 計算，各上訴人得依民法第 227 條規定請求被上訴人給付賠償金，並因未充分參觀景點（非未至該景點），上訴人得依消費者保護法第 51 條但書請求 1 倍之懲罰性賠償金。

**【法院判決】**

臺灣高等法院民事判決

103 年度消上易字第 6 號

上 訴 人 關蘊儀  
張沛南  
羅汝惠

共 同

訴訟代理人 岳珍律師

複 代理人 戴子清

被 上訴人 大地假期旅行社有限公司

法定代理人 曾材樺

訴訟代理人 李淑寶律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 103 年 4 月 17 日臺灣臺北地方法院 102 年度消字第 7 號第一審判決提起上訴並為訴之追加，本院於 104 年 3 月 24 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，暨除確定部分外訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應再給付上訴人羅汝惠新臺幣伍仟參佰肆拾元，並再給付上訴人關蘊儀、張沛南各新臺幣陸仟壹佰肆拾元，及均自民國一〇二年二月二日起，至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

其餘上訴及追加之訴均駁回。

第一審（除確定部分外）及第二審訴訟費用，由被上訴人負擔二十分之一，餘由上訴人負擔。追加之訴訴訟費用由上訴人負

擔。

## 【主文】

### 壹、程序方面：

按訴狀送達後，不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第 255 條第 1 項第 3 款定有明文。又第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，但第 255 條第 1 項第 2 款至第 6 款之情形，不在此限，民事訴訟法第 446 條第 1 項亦有明定。上訴人關蘊儀、張沛南、羅汝惠（以上三人下合稱上訴人，分別則稱關蘊儀、張沛南、羅汝惠）原審起訴請求被上訴人應給付未於旅遊中提供民國 101 年 7 月 28 日午餐之應賠償金額各自為新台幣（以下未註明為盧布者同）1,950 元，與未參觀富豪之家行程需賠償費用 2,000 元（見本院卷第 19 頁附表 3、原審卷二第 34 頁被證 2、第 136-137 頁附表 5），現於本院上訴中擴張上訴聲明，關於 101 年 7 月 28 日午餐之應賠償金額擴張為 2,145 元、未參觀富豪之家行程需賠償費用擴張為 7,050 元，因此上訴人各自得請求之金額為關蘊儀 8 萬 252 元、張沛楠 8 萬 3,190 元、羅汝惠 7 萬 9,202 元（見本院卷第 217 頁附表 8），核其請求之基礎事實未變更，僅擴張上訴聲明，揆諸上開說明，核無不合，應予准許。

### 貳、實體方面：

#### 一、上訴人起訴主張：

- (一) 關蘊儀、張沛南、羅汝惠等 13 人參加被上訴人舉辦之「西伯利亞大鐵路尊爵之旅，海參崴→莫斯科→聖彼得堡 20 日」，自民國 101 年 7 月 11 日至 101 年 7

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

月 30 日之旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），與被上訴人簽訂國外旅遊訂（定）型化契約（下稱系爭旅遊契約）。詎被上訴人提供之住宿、交通、餐食及行程安排等皆與旅遊行程手冊（下稱行程手冊）內容及「尊爵」之合理期待不符，有諸多瑕疵如下：

1. 依行程手冊內容，被上訴人應提供上訴人等 4 星級之飯店，然上訴人所住僅為 3 星級或無星級之飯店。
  2. 101 年 7 月 14 日住宿無電梯可搭乘之阿里賓館，旅客入住及隔日退房時皆需自行扛行李上下 5 樓。
  3. 行程手冊記載被上訴人應提供豐盛膳食，惟 101 年 7 月 15 日阿里飯店之早餐量明顯不足、品質低落，許多保溫箱內無食物。
  4. 101 年 7 月 18 日安排在貝加爾湖搭乘「環湖遊覽觀光列車」遊湖活動，全程 11 小時導遊未有任何講解，貝加爾湖周邊俄式餐飲因被上訴人未訂午餐，而被餐廳人員驅趕，上訴人無處用餐，遊走各家餐廳，流落路邊帳篷喝湯吃麵包果腹。晚餐亦未預訂餐廳，旅遊手冊記載之「中式料理」只有 1 隻雞腿供兩人食用，其餘僅提供麵包。
  5. 101 年 7 月 26 日在莫斯科未參觀「聖瓦西里大教堂」、「古姆國營百貨」、「列寧墓」。
  6. 101 年 7 月 27 日在莫斯科克里姆林宮未食用午餐，挨餓到下午 4 點半。
- (二) 系爭旅遊行程之費用原為 26 萬 8,000 元，雖有部分上訴人因締約時約定不包含火車餐、火車上包廂 4 人一室而非 2 人一室等原因，繳交之費用低於 26 萬 8,000

元。被上訴人提供之行程服務未達被上訴人所稱「尊爵」之旅合理期待價值，上訴人自得依原判決附表一所示規定及系爭契約約定，請求被上訴人賠償各上訴人如原判決附表一所示項目及金額 19 萬 6,492 元。爰依民法第 227 條、第 227 之 1 條準用第 195 條、第 514 條之 5、6、7、8，消費者保護法第 22 條、第 51 條規定，以及系爭契約第 9 條第 1 款、第 23 條、第 31 條之約定，請求被上訴人賠償各上訴人如原判決附表一所示項目及金額 19 萬 6,492 元。

(三) 並聲明：

1. 被上訴人應給付關蘊儀、張沛南、羅汝惠及其他原審原告各 19 萬 6,492 元，及均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。
2. 願供擔保，請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：

- (一) 西伯利亞能出團的旅行社很少，且費用昂貴，其中訴外人大登旅行社推出之金鷹號豪華列車尊爵橫越西伯利亞 17 天 15 夜旅費即達 73 萬 9,999 元。上訴人推出西伯利亞鐵路兩種行程，其中 20 天尊爵團火車上二人一室、餐食全含，地面住宿酒店以四星級為主，團費每人 26 萬 8,000 元；18 天經典團火車四人一室、餐食不含，地面住宿酒店以三星或民宿為主，地面住宿酒店隔日有附早餐，團費每人 17 萬 8,000 元。
- (二) 因上訴人等報名不同等級行程，為能出團而協調上訴人及原審原告等 13 人同意參加 101 年 7 月 11 日之 20 日行程，依所繳費用不同，住宿分為標準房與升等房。系爭旅遊行程並無上訴人所指瑕疵：

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

1. 系爭旅遊行程中除第 16 天住宿飯店有變更外，其餘住宿飯店與行程手冊均相同，上訴人無由請求價差；且各國飯店星級由各國或區域各自認定，俄羅斯無電梯之飯店所在多有。領隊夜間查房時上訴人亦未反應阿里賓館房間有欠缺燈泡或房間過小問題。
2. 上訴人於海參崴原先搭乘之車輛為 22 人座，非 12 人座，本足夠整團人員搭乘，但因上訴人等之行李過大，佔據部分座位，被上訴人已經協調換車，換車地點在銀行對面，屬於安全區域，況無法規要求司機及導遊應負責協助搬行李，領隊已協調幫忙，部分上訴人於當時亦自願幫忙，並無要求上訴人擔任挑夫。再者，行程內容已說明被上訴人收取之團費不含行李費。
3. 上訴人除張沛南外，均已簽名同意放棄參觀車臣烈士紀念碑。
4. 俄羅斯時間 101 年 7 月 12 日晚間，因部分團員要求住宿同等級房間，然住宿之飯店已無同等房，而分住兩飯店。隔日早晨因俄羅斯 9 點始上班，故遊覽車先至其中一飯店接人，並非領隊遲到。而當日行前說明會已經說明火車票要有旅客證件及代碼才能換成實體票，且火車票為有價證券，被上訴人要求領隊親自更換，海參崴晚上亦不方便更換，況海參崴車站亦為參觀之景點，白天才能看到外觀並且有利拍照，晚上看不到景色，上訴人等在車站換票時亦未表示不滿。俄羅斯許多路為單行道，車輛又亂停，造成遊覽車無法通過，上訴人熱心幫忙移

車，又因塞車嚴重，下車步行到景點更為省時，該捷徑亦無大車經過，並不危險，上訴人亦表示願意走走順便參觀，並無浪費時間問題。

5. 被上訴人收取之團費不含行李費，上訴人請求退還行李費，並無理由。
6. 上訴人提供之照片並非所有早餐內容，酒店早餐為自助式早餐，領隊亦會詢問餐飲量是否不足、是否需要加菜。上訴人拍攝之阿里賓館部分放置餐檯之餐具、保溫箱係中午要使用的，早餐時間自無食物放置在內。
7. 俄羅斯導遊講解為英文，領隊翻譯解說時，部分上訴人各自拍照未聽講解。況且貝加爾湖環湖列車時間固定，領隊已提醒團友先吃點東西，貝加爾湖下車後，用午餐只有一處，又屬民居，俄羅斯大嬸只會說俄文，用餐區在民居前搭棚，屬於道地俄式鄉下風味，店家等客人到煮食，不能先訂餐，並非領隊未訂餐，上訴人亦無遭驅趕或在湖區吹風等車等問題。上訴人主張 101 年 7 月 18 日當天午餐、晚餐質量不足，亦非事實。
8. 因富豪之家非屬重要景點，故有經過但未進入參觀。
9. 俄羅斯日夜溫差大，飯店空調多為暖氣而設，七月均溫在 11°C 至 27°C，無上訴人所稱 31°C 酷熱時，居住無冷氣房間情事。
10. 導遊於紅場向上訴人解說完畢後，即屬上訴人自由活動時間，由上訴人自行決定是否參觀，並無上訴人所稱未安排參觀聖瓦西里大教堂、古姆國營百

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

貨、列寧墓情事。

11. 101年7月27日參觀克里姆林宮時，已先告知上訴人等人會誤餐。

12. 101年7月28日因聖彼得堡行程緊湊，參觀夏宮安排在下午2點，領隊說明為免耽誤參觀行程，並避免上訴人挨餓，已在車上預備麥當勞，並無未提供午餐或晚餐情事，資為抗辯。

三、本件經原審裁判：(一)被上訴人應給付上訴人各如原判決附表二所示之金額，及各自102年2月2日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(二)上訴人其餘之訴及假執行之聲請均駁回。上訴人等不服原法院判決，上訴聲明為：(一)原判決關於駁回上訴人關蘊儀、張沛南、羅汝惠等3人後開第二項之訴及該部分假執行之聲請，暨訴訟費用之裁判均廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人等3人如附表5所示之金額，及各自102年2月2日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(三)上訴費用由被上訴人負擔。被上訴人則答辯聲明：(一)上訴及追加之訴均駁回。(二)第二審訴訟費用由上訴人負擔。【原審原告周月秀、周李栖、周虎林、張素梅、陳龍雅、葉君福、溫淑玲、陳桂蓮、廖振昌、廖婉婷未提上訴，被上訴人對前開敗訴部分亦未上訴，已確定。】【關蘊儀上訴金額為8萬0,252元，張沛楠上訴金額為8萬3,190元，羅汝惠上訴金額為7萬9,202元，其餘部分未上訴，均確定。】

四、兩造不爭執事項(見原審卷一第164至165頁、第178頁反面至第179頁、第189至190頁)：

(一)上訴人均參加被上訴人所舉辦自101年7月11日至101年7月30日之系爭旅遊行程，領隊為陳紫晴。

- (二) 各上訴人均與被上訴人簽署交通部觀光局 93 年 11 月 5 日發布之國外旅遊定型化契約書（契約內容如原證 1，見原審卷一第 20 頁，但各上訴人之旅遊費用不同）。各上訴人報名及繳交團費情形如下（見原審卷一第 121 至 130 頁）：
1. 上訴人羅汝惠於 101 年 6 月 12 日給付訂金 3 萬 5,000 元，101 年 6 月 29 日刷卡給付 16 萬元，已繳付團費 19 萬 5,000 元。
  2. 上訴人關蘊儀於 101 年 6 月 12 日給付訂金 3 萬 5,000 元，101 年 7 月 3 日刷卡給付 20 萬元，已繳付團費 23 萬 5,000 元。
  3. 上訴人張沛南於 101 年 6 月 11 日給付訂金 3 萬 5,000 元，101 年 6 月 29 日刷卡給付 10 萬元、101 年 7 月 9 日刷卡給付 10 萬元，已繳付團費計 23 萬 5,000 元。
- (三) 上訴人羅汝惠、關蘊儀、張沛南於 101 年 6 月 29 日到場參加被上訴人公司召開之行前說明會，被上訴人同日發給確定之旅程行程手冊（見原審卷一第 131 至 142 頁）。
- (四) 上訴人全體在海參崴曾搭乘如原證 6 照片（見原審卷一第 52 頁）所示之遊覽車搭載上訴人等 13 人，後更改為 30 人座以上大車搭載。
- (五) 101 年 7 月 12 日被上訴人未提供上訴人全體參觀車臣烈士紀念碑，除上訴人張沛南外，其餘上訴人均簽署同意書，表示願放棄參觀車臣烈士紀念碑（見原審卷一第 144 頁）。
- (六) 101 年 7 月 19 日在李斯特揚卡，被上訴人未提供上

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

訴人全體參觀「富豪之家」。

(七) 101年7月27日在莫斯科克里姆林宮，被上訴人未於一般午餐時刻提供午餐服務，至下午4點半始提供午餐。

五、兩造爭執事項及本院得心證之理由：

上訴人主張被上訴人提供之系爭旅遊行程有前述各項不符契約約定、品質不佳情事，而依附表一所載規定及系爭契約之約定請求被上訴人賠償附表一所示各項金額是否有理由？

(一) 住宿飯店等級不符請求賠償房間差價部分（見附表六，本院卷第215頁）：

上訴人主張被上訴人於網路登載之行程上標榜全程住4星級飯店，但第1、2、4、7、10、11日等6天安排居住之飯店均非4星級，應賠償差價云云。被上訴人則抗辯契約內容應以行前說明會提供之行程手冊為準，上開6天居住之飯店均與行程手冊記載者相符，上訴人無權請求差價等語。經查：

1. 消費者保護法第22條規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對於消費者所負之義務不得低於廣告內容」，並未明定「廣告為要約」或「廣告必為契約內容之一部」，故消費者如信賴廣告內容，依企業經營者提供之廣告訊息與之洽談而簽訂契約，於契約中雖未就廣告內容再為約定，企業經營者所應負之契約責任，仍及於該廣告內容，該廣告固應視為契約之一部。惟簽訂契約時倘雙方已就廣告內容另為斟酌、約定，縱其廣告之內容不實，應受消費者保護法或公平交易法之規範，自難逕謂

該廣告為要約或已當然成為契約之一部（最高法院 92 年度台上字第 2694 號民事裁判要旨參照）。

2. 被上訴人就「西伯利亞大鐵路」提供兩種行程一為「尊爵之旅，海參崴→莫斯科→聖彼得堡 20 日」（下稱尊爵 20 日），另一為「海參崴→莫斯科→聖彼得堡經典 18 日」（下稱經典 18 日），除日數不同外，前者火車包廂為 2 人一室、住宿部分則標明為 4 星級飯店，團費為 26 萬 8,000 元；後者火車包廂為 4 人一室、住宿部分則標明為 3 星級飯店，團費為 17 萬 8,000 元此見卷附「西伯利亞大鐵路」旅遊文宣廣告即明（見原審卷一第 113 至 120 頁，被證 2、3）。又依被上訴人提出之收費收件明細表所示：羅汝惠之團費明細載有「7/11 西伯利亞 20 天 195,000. -」關蘊儀之團費明細載有「7/11 西伯利亞 20 天，268,000 - 33,000，235,000」張沛南之團費明細載有「20 天西伯利亞 7/11，235,000」等情則有卷附收費明細表為憑（見原審卷一第 126 至 128 頁），是上訴人所繳納之團費，與前開尊爵 20 日、經典 18 日二種旅遊文宣廣告所記載之團費並不相同，是簽訂系爭旅遊契約時，兩造已就廣告內容另為斟酌、約定，依前開說明，不能僅依旅遊文宣廣告之內容解釋兩造約定之契約義務。
3. 上訴人主張關蘊儀、張沛南、羅汝惠三人參加 20 天行程，惟因關蘊儀、張沛南因不含火車上餐食故減去 3 萬 3,000 元，羅汝惠火車包廂為 4 人一室且不含火車上餐食故為 19 萬 5,000 元。惟查，證人

即與上訴人接洽之業務蔡期良證稱：「（問：你有沒有傳真或交付被證 2、3 的行程給上開原告看？被證 2、3 的行程是參考的行程還是確定的行程？會不會做變更？上開原告知不知道會做變更？）都有提供。被證 2、3 的行程是參考的。會不會做變更我不曉得，之後會有行程說明會，被證 2、3 是給他們參考的。」「（問：收費明細表寫 101 年 7 月 6 日西伯利亞 18 天，這團有沒有出發？有無 18 天與 20 天併團的情況？）101 年 7 月 6 日沒有出發，後來是 18 天併 20 天，合併走，送他們兩天。我的客人…，關蘊儀、張沛南、羅汝惠三位是一起報名，因為他們報名時剛好卡到 20 天要併 18 天，所以就收 18 天的費用，但是走 20 天的行程，送他們兩天。」、「關蘊儀、張沛南、羅汝惠打電話來問西伯利亞的行程，但是因為當時被上訴人有決定要併團，所以告訴他們是送 2 天給他們，但是 20 天的豪華團跟 18 天有差，用餐、住宿、火車包廂等級都有差別，陸地上的住宿等級有無下調我不曉得，這應該是行前說明會會說明這個問題。」、「（問：18 天送 2 天的行程與 20 天的行程的飯店等級、行程表是否相同？是否均適用被證 2 行程表？）行程、景點應該都相同，吃的應該都相同，但是住宿等級會有差別，我推測交比較多錢的應該會住比較好的房間，但是是同一家飯店。被證 2 有提到 2 人火車包廂，18 天不會有這個，也不會包含餐。」（問：關蘊儀的部分是用 26 萬 8 扣 3 萬 3，是否也是用 26 萬 8 計算，所以是參加

20 天的行程？）這是我自己在算的，因為 18 天的行程本來是 178,000，加上陸地餐費用 17,000，是 195,000，原告關蘊儀、原告張沛南再加上火車包廂費用 40,000 元，所以是 235,000，就跟 268,000 扣掉 33,000 一樣。」等語（見原審卷一第 219、220 頁），上訴人與證人蔡期良之證述，就團費之計算雖不相同，但前開尊爵 20 日、經典 18 日二種旅遊行程既經被上訴人同時提供上訴人，且上訴人於訂定系爭旅遊契約之前即已知悉有併團情形，則併團之後前開尊爵 20 日、經典 18 日二種旅遊文宣廣告所記載之不同住宿條件如何規劃合併，自應視兩造就住宿條件之約定如何而定。上訴人主張其等參加尊爵 20 日團，被上訴人應依該旅遊文宣廣告之內容履行契約義務云云，即無可採。

4. 被上訴人於 101 年 6 月 29 日召開行前說明會，關蘊儀、張沛南、羅汝惠均有參加，而行前說明會中，被上訴人提供「海參崴→莫斯科→聖彼得堡 20 日」「西伯利亞大鐵路尊爵之旅 20 日」行程手冊，此為上訴人所不爭執（見不爭執事項（三）），行程手冊內載之行程旅館明細表（見原審卷一第 132 頁背面至 133 頁），除第 16 天即 101 年 7 月 26 日將原住宿酒店 SALUT 變更為 COSMOS 酒店外，其餘均與實際住宿之旅館相同等情，亦為上訴人所不爭執。依前述，被上訴人於行前說明會當日就系爭旅遊行程之住宿條件以及其他旅遊之詳細資訊告知上訴人，而羅汝惠於當日刷卡給付團費餘款 16 萬元，關蘊儀於 101 年 7 月 3 日刷卡給付團費餘款

20萬元，張沛南則於當日刷卡給付10萬元、101年7月9日刷卡給付10萬元(見不爭執事項(二))，可知兩造於行前說明會始就系爭旅遊之所有條件完成約定，並已就前開尊爵20日、經典18日二種旅遊文宣廣告所記載之行程為變更，上訴人自不得再執前開旅遊文宣廣告之內容為主張。

5. 上訴人雖以行程手冊中之住宿之旅館等級，係被上訴人擅自調降未將星級呈現，被上訴人隱瞞事實致上訴人權益受損云云，惟簽訂系爭旅遊契約時，兩造已就廣告內容另為斟酌、約定，上訴人不能依旅遊文宣廣告之內容解釋系爭旅遊契約義務，已如前所述，被上訴人於行程手冊確實已告知上訴人住宿之旅館，縱有未告知旅館等級之行為，亦為上訴人於締約時是否明瞭契約條件之問題，不能執此主張被上訴人於履行系爭旅遊契約時有違約情事，是上訴人之主張被上訴人有不完全給付請求損害賠償，即無可採。上訴人另以系爭旅遊團團員陳龍雅曾致送電子郵件予被上訴人表示飯店等級問題云云，並提出電子郵件為證(見原審卷一第159頁)。惟查，陳龍雅早於101年4月9日即繳納訂金，於當時可能尚無併團之情形，且其團費總額為26萬8,000元，亦高於上訴人等，而與旅遊文宣廣告尊爵20日上之團費完全一致，上訴人自不能執陳龍雅與被上訴人約定之旅遊條件，要求被上訴人履行。
6. 上訴人以系爭旅遊行程與廣告住宿之旅館等級不符為由，依消費者保護法第22、51條前段，民法第227條以及系爭旅遊契約第23條請求被上訴人賠

償債務不履行所受損害併給付懲罰性違約金各 3 萬 8,596 元，為無理由，不應准許。

(二) 住宿飯店等級不符以外其他原審未准許部分（見附表七，本院卷第 216 頁）：

1. 阿里賓館無電梯設施，搬運行李至 5 樓來回 2 次部分：

經查，於國外旅遊住宿飯店之設備不一，而系爭旅遊之地區為西伯利亞環境較為特殊，飯店是否有電梯設施，自應依兩造約定之住宿飯店及當地之條件而定，不能以團費之高低推論住宿飯店是否有電梯設施，是上訴人主張系爭旅遊住宿之阿里賓館無電梯設施違反合理期待云云，尚乏依據。證人即系爭旅遊之領隊陳紫晴證稱：「（阿里賓館）沒有電梯。原告 13 人還有我都住在 5 樓房間。進出賓館一樓到五樓當天有找行李員，但是行李員下班了，所以是原告自行搬行李上樓，但是隔天早上下樓的時候，我幫幾位年紀較大的原告例如周月秀拉行李下來，……，我當天來回拉了約四趟，每次拉一個行李。當時是因為行李員還沒有上班，俄羅斯人工作時間是早上九點到下午五點，他們很重視休閒時間。」等語（見原審卷二第 12 頁背面），尚與常情無違，應屬可採。依其所述內容，被上訴人所派出領隊陳紫晴之作為，並無不符債務本旨之情形。又依系爭旅遊契約第 9 條第 7 款約定：「行李費：團體行李往返機場、港口、車站等與旅館間之一切接送費用及團體行李接送人員之小費」（見原審卷一第 20 頁），僅限於往返機場、港口、車站等與旅館間之

運送行李之費用及給付予接送人員之小費，並不包括在旅館內搬運行李之費用或小費。系爭旅遊之住宿條件合於兩造約定，已如前述，上訴人自不能再以阿里賓館無電梯設施，而由其等自行搬運行李至5樓來回2次等情，主張被上訴人有債務不履行情事。是則上訴人依系爭旅遊契約第9條第7款、消保法第22條、第51條前段請求被上訴人賠償小費400元及三倍之懲罰性賠償金1,200元，以及依民法第227條之1準用第195條請求被上訴人賠償精神慰撫金1萬元，均無理由。

2. 阿里賓館早餐量不足，致上訴人每人均吃不飽部分：

上訴人主張101年7月15日阿里賓館之早餐量不足。被上訴人則抗辯當日為自助式早餐，數量並無不足情況。查行程手冊該日早餐記載為「飯店內」（見原審卷一第135頁反面），並無有關品質、數量之約定。而依上訴人提出之當日早餐照片（見原審卷一第58至59頁），雖有部分保溫箱內無菜餚，但仍可見2樣蔬菜、炸薯條、薯塊、湯、飲料等食物可供食用，尚難遽認有餐量不足情形。證人即系爭旅遊之領隊陳紫晴證稱：「有些餐具、保溫箱是中午要用的，放置餐台上，裡面沒有食物…」等語（見原審卷二第12頁背面），則與上開照片內情形相符，而屬可採。證人即系爭旅遊行程團員陳龍雅亦證稱：「（問：101年7月15日阿里賓館之早餐是否如原證11照片所載（原審卷一第58頁）？是，吃早餐時有些是空的，有些有東西，有

些沒有，只是簡單吃一吃。」、「（問：這一餐有沒有團員沒有吃飽的情形？）其他團員有沒有吃飽這我不知道。」等語（見本院卷第 86 頁背面），並未稱該餐有吃不飽之情形。是該次餐食難認有不符約定品質，或有數量不足致上訴人吃不飽之情事。從而，上訴人依民法第 227 條、第 514 條之 7 等規定請求賠償 350 元，依系爭旅遊契約第 23 條、消保法第 22 條、第 51 條請求賠償二倍之懲罰性賠償金 700 元，均無理由。

3. 101 年 7 月 18 日午餐在農舍食用，無人吃飽部分：
- (1) 上訴人主張 101 年 7 月 18 日當天午餐質量不佳，未定午餐致遭驅趕云云，為被上訴人否認。經查，行程手冊就當日午餐記載為「列車上簡餐」（見原審卷一第 136 頁）。證人陳紫晴證稱：「貝加爾湖是俄羅斯的保護區，本來就沒有餐廳，所以原告沒有遊走很多家餐廳，當地導遊在火車上有說到達的時間會比較晚，所以中午大概 1、2 點才會用餐，我在火車上先定了餐給原告吃，…我有保留收據。當時是在火車上詢問原告要用什麼餐，如果原告要吃魚，就會準備魚，要吃雞腿就準備雞腿，但如果原告沒有說要吃什麼，我當然就不會預定。當時不是所有原告都有在火車上先用餐，我當時是請原告舉手統計購買的餐點，不記得哪幾位原告有用餐，…。在火車上導遊也有預定一家農舍，是提供羅宋湯、麵包、醃黃瓜，俄國大嬸根本不會講英文，沒有驅趕，不知為何原告認為大嬸

驅趕他們，應該是語言不通的問題。」「(問：當天中午，原告等人是否坐在臨時搭起的帳篷內食用午餐？午餐是否只有湯及麵包？)那個不是臨時搭的，是我剛才說的農家固定搭建在那裡的帳篷，平常就是做營業用的。午餐就是湯、麵包、醃黃瓜，還有火車上的魚或雞肉，但若原告在火車上沒有舉手要用餐，就不會多點，火車上購買的東西都有收據。」等語(見原審卷二第 12 頁背面、第 13 頁)，惟依被上訴人提出當日用餐之收據(見原審卷二第 32 頁)，並無如陳紫晴所述火車上購買餐點之收據，是其證詞該部分應不可採。證人陳龍雅亦稱證：「(問：101 年 7 月 18 日在農舍是否只有食用羅宋湯、麵包、醃黃瓜？有無其他的餐食？)沒有錯，我去到那邊，用餐人很多，飲食店說我們沒跟他們訂餐，沒辦法提供，地陪跟他交涉看有沒有其他東西可以供我們用餐，就只剩下湯類、麵包給我們吃。」等語(見本院卷第 87 頁)，足見上訴人主張系爭旅遊行程 101 年 7 月 18 日午餐未符預定品質之情，應可認定，上訴人據此主張被上訴人未為完全給付請求賠償，洵屬有據。

- (2) 參酌系爭旅遊行程 101 年 7 月 27 日之午餐費用折合新臺幣為每人 485.7 元，有被上訴人提出之餐費計算單在卷足稽(見原審卷二第 34 頁)，另審酌被上訴人雖未提供適當之午餐，但並非未為提供等情，並參考原審就 101 年 7

月 28 日午餐部分取上開金額整數即 480 元計算，認上訴人依民法第 227 條、第 514 條之 7 得請求被上訴人賠償 480 元，並得依消費者保護法第 51 條前段規定請求二倍懲罰性賠償金 960 元。上訴人雖以 101 年 7 月 27 日晚餐誤餐每人發給 650 盧布（新臺幣 715 元）為據請求同額之給付（見原審卷二第 34 頁收據），惟晚餐金額一般較午餐為高，自不能引用為午餐誤餐費用之依據，上訴人此部分主張，尚難採憑。從而，關蘊儀、張沛南、羅汝惠就此項目各得請求 1,440 元，逾此範圍之請求，為無理由，不能准許。

4. 101 年 7 月 26 日未參觀聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨部分：

- (1) 上訴人主張 101 年 7 月 26 日當天未安排參觀聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓。被上訴人則抗辯上開景點均在附近，當日係解說完後自由參觀云云。經查，行程手冊中，101 年 7 月 26 日記載之行程為「莫斯科（克里姆林宮、紅場、救世主基督教堂、彼得大帝雕像、杜蘭朵咖啡）」，其下方除逐一介紹上開景點外，另列出聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓等景點（見原審卷一第 138 頁反面），被上訴人依約自有安排充分時間帶領系爭旅行團員以適當之方法參觀之義務。證人陳紫晴證稱：「（101 年 7 月 26 日原告等人到達紅場後）…莫斯科導遊先把當地廣場的位置、歷史講解一

遍，當時給大家自由活動約 30 分鐘，列寧的墓無法進入，只是一個墓碑，在外面看墓碑，而聖瓦西里大教堂做禮拜時才會開放，當天只能在外面拍照，古姆國營百貨隨時有開，看大家要不要進去逛，還有一個圖書館，大部分只在外拍建築物，沒有進去看人家看書，當天講解完後，大家自由活動 30 分鐘…」、「（請你確認當天有無帶原告等人到聖瓦西里大教堂、古姆國營百貨、列寧墓等地點前面？）有，下方照片左邊是聖瓦西里大教堂，右邊是教堂的鐘樓，旁邊就是列寧墓，拍照的地點距離建築物沒有幾十公尺，根本不到十公尺，不到一分鐘就走到了，這些景點都是接連在一起，形成一個方形區域，我就在前面幫全部團員拍合照。如果以時鐘方位來看，12 點中方向是圖書館、三點鐘方向是古姆國營百貨，六點鐘方向是聖瓦西里大教堂，九點鐘方向是列寧墓。」等語（見原審卷二第 14 頁）。但依被上訴人行程手冊之介紹，前開聖瓦西里大教堂景點具有相當歷史義意，教堂採用馬賽克拼貼而成建築優美，古姆國營百貨除有多達 1000 家商店外，有玻璃頂部採光極佳，造景噴水池等相當奇特風味，均富有參觀價值。再參酌上訴人提出之網路資料（見原審卷二第 49 至 59 頁）可知，紅場本身約 695 公尺長 130 公尺寬，且聖瓦西里大教堂平時即有開放，門票為 100 盧布等情，系爭旅遊行程僅由莫斯科導遊先把當地廣場的

位置、歷史講解一遍，再給 30 分鐘自由活動時間，並僅在聖瓦西里大教堂外面拍照，實不能認為已安排充分時間適當地參觀前開景點，被上訴人此部分所為，難認已達旅遊契約之本旨，而屬不完全給付，應賠償上訴人所受損失。

- (2) 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，民事訴訟法第 222 條第 2 項定有明文。查上訴人實際繳交之旅遊費用羅汝惠為 19 萬 5,000 元，關蘊儀及張沛南則為 23 萬 5,000 元，已如前述，再依行程手冊之記載，101 年 7 月 26 日當天安排之景點共有克里姆林宮等十處，以本項景點所佔比重約為 1/5 計算，各上訴人得依民法第 227 條規定請求被上訴人給付賠償金，並因未充分參觀景點（非未至該景點），上訴人得依消費者保護法第 51 條但書請求 1 倍之懲罰性賠償金。從而，此部分羅汝惠得請求被上訴人賠償 3,900 元【計算式：每日旅遊費用 19 萬 5,000 元  $\div$  20 = 9,750 元；該部分景點未參觀損失 9,750 元  $\div$  5 = 1,950 元；加計一倍懲罰性賠償金 1,950 元；合計得請求 1,950 元  $\times$  2 = 3,900 元】；關蘊儀、張沛南各得請求被上訴人賠償 4,700 元【計算式：每日旅遊費用 235,000 元  $\div$  20 = 11,750 元；該部分景點未參觀損失 11,750 元  $\div$  5 = 2,350 元；加計一倍懲罰性賠償金 2,350 元；合計得請求 2,350 元  $\times$  2 = 4,700 元】，逾此範圍之請求，則非有

理由，不應准許。

5. 101年7月27日克里姆林宮午餐至下午4時30分始食用：

上訴人主張101年7月27日當天遲至下午4時30分始進午餐被上訴人並不爭執，陳紫晴亦證稱：「有安排（午餐），只是遲至下午4點半才用午餐，是因為當天參觀紅場就是當地的總統府，參觀要先去現場排時間，排到以後就必須在現場等，不能夠離開，一進去，就要跟著導遊的時間走，紅場各個建築物有安全檢查，所以花費的時間會較久，當天排到的參觀時間是12點半，所以參觀完後是下午3、4點，再開車去吃飯，下午4點半才用餐，當天也是用了3餐。」等語（見原審卷二第14頁反面）。惟按人格權受損害者，以法律有特別規定者為限，始得請求損害賠償或慰撫金，此觀諸民法第18條第2項規定甚明，而民法第195第1項係為配合第18條而設，原條文採列舉主義，而人格權為抽象法律概念，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，爰擴張其範圍，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，俾免掛漏並杜濫。系爭旅遊行程因安排參觀而延誤用餐時間，遲至下午4時30分始用午餐，固有不當，惟此並非民法第195條第1項所列舉之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操等人格法益受損，上訴人又不能舉出其等有何種人格法益受侵害，且受侵害之情節重大，故上訴人依民法第227條之1準用第195條

請求被上訴人賠償精神慰撫金 2 萬元，洵屬無據。

(三) 未參觀富豪之家、車臣烈士紀念碑以及 101 年 7 月 28 日未提供午餐等原審已准許請求增加賠償金額部分（見附表八，本院卷第 217 頁）：

1. 關蘊儀、張沛南未參觀富豪之家部分：

上訴人主張被上訴人變更行程未安排參觀富豪之家等情，為被上訴人所不爭執。查行程手冊中，101 年 7 月 19 日記載之行程包含「伊爾霍次克（富豪之家斯柏斯卡教堂、十二月黨人故居）」，並未註明僅乘車經過而不下車參觀，且行程手冊上特別介紹「富豪之家」之窗戶木材雕工、屋頂設計及材料（見原審卷一第 136 頁反面），依系爭旅遊契約，被上訴人自有帶系爭旅遊團員參觀之義務。證人陳紫晴亦證稱係因被上訴人給俄羅斯當地導遊之俄文行程漏了富豪之家這個景點，發現時火車已經快開了，所以無法補這個行程等語（見原審卷二第 13 頁反面）；足認係因被上訴人之過失致未參觀該景點。被上訴人未徵得上訴人同意而變更該行程，自屬不完全給付，應賠償上訴人所受損失。原審依民事訴訟法第 222 條第 2 項規定，以關蘊儀、張沛南每日旅遊費用，並按當日本項景點所佔比重約為 1/5 計算，上訴人得依民法第 227 條、第 514 條之 5、第 514 條之 8 及系爭旅遊契約第 31、23 條規定得請求被上訴人賠償之金額，關蘊儀、張沛南各為 6,000 元，應屬適當。原審計算該項景點未參觀損失 2,000 元，係依上訴人於原審主張金額計算，關蘊儀、張沛南上訴人再爭執該部分金額過少，自無

理由，是關蘊儀、張沛南追加請求被上訴人各再給付 1,050 元為無理由，不應准許。

2. 張沛南未參觀車臣烈士紀念碑部分：

上訴人主張被上訴人未於 101 年 7 月 12 日安排參觀車臣烈士紀念碑等情，以及被上訴人抗辯除張沛南外，其餘上訴人均已簽署同意書同意放棄上開行程等情，為兩造所不爭執，應可確認。依上開同意書上記載「茲因週末塞車，大地假期西伯利大鐵路 20 日車臣烈士紀念碑未能參觀，旅客自願放棄此行程無異議」等語，並經張沛南以外之 12 名系爭旅行團員簽名確定（見原審卷一第 144 頁），足見張沛南並未同意變更行程，依系爭旅遊契約第 31 條第 1 項、第 23 條約定，除有不可抗力或不可歸責於被上訴人之事由致無法依原定行程履行，被上訴人無權逕行變更行程；被上訴人為專業之旅行社，對於週末易有塞車情況，自應知悉並預為因應，難認係屬不可抗力或不可歸責於被上訴人之事由，張沛南既未同意放棄此行程，被上訴人自無權片面取消行程，是張沛南應得請求被上訴人賠償取消本項行程所生損失。原審依民事訴訟法第 222 條第 2 項規定，以張沛南每日旅遊費用，並按當日本項景點所佔比重約為 1/4 計算，張沛南得依民法第 227 條、第 514 條之 5、第 514 條之 8 及系爭旅遊契約第 31、23 條規定得請求被上訴人賠償之金額為 5,876 元，自無不合。張沛南主張前開懲罰性賠償金應以二倍為宜云云，惟前開景點未為參觀係因週末塞車所致，雖可歸責於被上訴人，但其情節並

不嚴重，原審判命被上訴人給付一倍懲罰性賠償金並無不當。張沛南請求再給付2,938元，為無理由，不應准許。

3. 102年7月28日當天未提供午餐部分：

上訴人主張被上訴人102年7月28日當天未提供午餐等情，雖為被上訴人否認並提出之相關單據為證，惟前開單據僅有1張加註「7/28中餐刷卡」之單據，其餘單據則為購買水、麥當勞餐點之憑證（見原審卷二第93頁反面至95頁），而前開加註「7/28中餐刷卡」之單據所載時間為「18:22」，顯非午餐時間，核與證人陳紫晴證稱101年7月28日當天是下午3、4點吃午餐等語不符（見原審卷二第15頁），被上訴人之抗辯自難採信。又依行程手冊之記載，101年7月28日之午餐為「俄國風味餐」（見原審卷一第139頁反面），證人陳紫晴就此證稱當日購買之麥當勞餐點係其以備用金購買，算是被上訴人請客等語（見原審卷二第15頁反面），故被上訴人未依約提供「俄國風味餐」午餐之情，應可認定，上訴人據此主張被上訴人未為完全給付請求賠償，洵屬有據。原審參酌以行程手冊所載101年7月27日之中餐與101年7月28日之中餐同為「俄國風味餐」（見原審卷一第139頁），而101年7月27日之午餐費用折合新臺幣為每人485.7元，有被上訴人提出之餐費計算單在卷足稽（見原審卷二第34頁），另審酌被上訴人雖未提供午餐，但已自費購買麥當勞餐點供上訴人充飢等情，認依民法第227條、第514條之6、第

514 條之 7 以及系爭契約第 23 條之約定，上訴人各得請求 1,440 元賠償金應屬適當。上訴人所提出 101 年 7 月 27 日晚餐誤餐每人發給 650 盧布（新臺幣 715 元）之情，雖有誤餐費收據為證（見原審卷二第 34 頁），惟晚餐金額一般較午餐為高，自不能引用為午餐誤餐費用之依據，仍以原審依系爭旅遊行程中相同午餐且為「俄國風味餐」之金額計算為當。上訴人各再請求再給付 705 元，為無理由，不應准許。

- (四) 依上所述，關蘊儀、張沛南除原審已准許之 7,440 元、1 萬 3,316 元外，各得向被上訴人再請求 6,140 元【計算式 1,440 元 + 4,700 元 = 6,140 元】，合計各得請求 1 萬 3,580 元、1 萬 9,456 元；羅汝惠除原審已判決准許之 7,290 元外，得再請求 5,340 元【計算式 1,440 元 + 3,900 元 = 5,340 元】，合計得請求 1 萬 2,630 元。
- (五) 未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；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；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 5%，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項前段及第 203 條分別定有明文。查本件給付無確定期限者，又係以支付金錢為標的，則依前揭法律規定，上訴人並得請求前開(四)之金額及自起訴狀繕本送達日(102 年 2 月 1 日，見原審卷一第 75 頁)之翌日即 102 年 2 月

2 日起至清償日止，按法定利率 5% 計算之遲延利息，於法有據，應予准許。

六、綜上所述，上訴人依依民法第 227 條、第 227 之 1 條準用第 195 條、第 514 條之 5、6、7、8，消費者保護法第 22 條、第 51 條規定，以及系爭旅遊契約第 9 條第 1 款、第 23 條、第 31 條之約定，請求被上訴人給付關蘊儀 1 萬 3,580 元、張沛南 1 萬 9,456 元、羅汝惠 1 萬 2,630 元，及自 102 年 2 月 2 日起，至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息部分，為有理由，應予准許；逾此部分之請求，為無理由，不應准許。從而原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第二項所示（被上訴人應再給付關蘊儀 6,140 元、張沛南 6,140 元、羅汝惠 5,340 元）。至於上訴人之請求不應准許部分，原審為上訴人敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，經核並無不合，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回此部分之上訴。上訴人追加之訴部分，為無理由，應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。

八、據上論結，本件上訴為一部有理由、一部無理由；追加之訴為無理由，依民事訴訟法第 450 條、第 449 條第 1 項、第 78 條、第 79 條、第 85 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 4 年 4 月 2 1 日

民事第五庭審判長法官 李錦美  
法官 許翠玲

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

法官 張松鈞

正本係照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 1 0 4 年 4 月 2 2 日

書記官 陳盈璇

## 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。

### 【摘要】

我國對於旅館業者，採取許可制，非經核准、登記，不得營業。貫徹發展觀光條例之意旨，要求僅有經許可之旅館業者方得為旅館業之經營，始得為旅館業商品（服務）禮券之發行，以維護消費者所使用之旅館業品質。其他種類禮券業者發行人是否限於該禮券債務之實質履行者，事涉各該禮券商品（服務）內容所受目的事業主管規範而定，與旅館業（服務）禮券是否限於由旅館業者者發行之判斷無關，不同目的事業主管機關就禮券發行內容對各該產業及消費者之影響而為發行人相異之限制，乃就必要區隔之事項為不同之待遇，自無悖於平等原則。原告既未領有旅館業登記證，而自任旅遊商品（服務）禮券之

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

發行人，或自任代銷人並收取券款項及代為開立信託專戶之行為，揆諸法文及說明，自係違反交通部所公告之「旅館禮券應記載及不得記載事項」之規範，而可認定其所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」，被告為新北市消保法地方主管機關，依消保法第 33 條啟動調查程序，要屬無誤。

### 【法院判決】

臺北高等行政法院判決

102 年度訴字第 500 號

原告 大賀行銷股份有限公司  
代表人 林志達(董事長)  
訴訟代理人 朱瑞陽律師  
蔡文玲律師  
楊采文律師

被告 新北市政府  
代表人 朱立倫(市長)  
訴訟代理人 周秀敏  
王宇萱  
吳若瑄

上列當事人間消費者保護法事件，原告不服交通部中華民國 102 年 1 月 25 日交訴字第 1010039880 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：

原告未領有旅館業登記證，而於民國 101 年 2 月間於統一超商 7-11 ibon 及官方網站（[www.dhmc.com.tw](http://www.dhmc.com.tw)）銷售新北市旅館業住宿券，被告為免後續衍生消費爭議，影響消費者權益及自身財產損失，依消費者保護法（下稱消保法）第 33 條第 1 項規定進行調查，經原告於民國（下同）101 年 7 月 17 日提出說明後，被告認定原告受託銷售旅館業發行禮券，並收取券款項及代為開立信託信託專戶，違反交通部依同法第 17 條第 1 項所公告修正之 99 年 11 月 5 日交路字第 0990010301 號公告之「旅館禮券應記載及不得記載事項」，遂依同法第 36 條規定，以 101 年 8 月 15 日北府觀管字第 1012263593 號函命原告立即停止銷售該市旅館業住宿券。嗣原告於 101 年 8 月 21 日發函被告答辯，經被告重新實體審查，仍以 101 年 9 月 5 日北府觀管字第 1012451791 號函（下稱原處分）復原告請依 101 年 8 月 15 日北府觀管字第 1012263593 號函辦理。原告不服，提起訴願，遭駁回後，遂提起本件行政訴訟。

### 二、原告聲明求為判決撤銷訴願決定及原處分，並主張如下：

（一）原告非「領有旅館業登記證之旅館業」，自無旅館業禮券定型化契約之適用，並得依民法規定予以發行票券並辦理信託，原處分適用法律顯有違誤。

交通部依消保法第 17 條第 1 項規定之授權，於 99 年 11 月 5 日交路字第 0990010301 號公告修正旅館禮券應記載及不得記載事項，依其前言意旨，其所規範之對象為「領有旅館業登記證之旅館業」，而原告係票

券行銷服務平台，代合作業者銷售票券並提供退換券服務事宜，營業登記項目既為資訊休閒業、電子資訊供應服務業、會議及展覽服務業等，並未直接涉及提供住宿或休息事實，自無旅館禮券應記載及不得記載事項之適用。復依民法第 710 條、第 711 條第 1 項規定意旨，我國民法本容許非商品服務提供者發行指示證券，由被指示人依證券記載內容給付領取人，因此原告自得擔任旅館業禮券之發行人，由擔任實際服務提供者之旅館業者依住宿券所載服務內容給付予持券消費者，並無法律權利義務歸屬不明之疑慮。且發展觀光條例亦未限定「發行旅館住宿商品(服務)禮券」僅得由旅館業者經營或為須經主管機關核定始得經營之業務。故原告自得依民法指示證券之規定發行票券並辦理信託。

(二) 系爭住宿券縱有旅館禮券應記載及不得記載事項之適用，惟被告據以作成原處分之法規命令，違反法律保留原則與平等原則，鈞院應拒絕適用。

1. 旅館業定型化契約條款限定發行人資格，增加法律所無之限制，已逾越消保法第 17 條第 1 項之授權範圍，違反法律保留原則。

消保法第 17 條第 1 項之立法理由意旨，定型化契約應記載或不得記載事項係主管機關以法規命令，導正不當之行業交易習慣及維護消費者之正當權益，基於衡平市場自由競爭、企業經營與消費者保障等各方考量，促使相關業者遵守之公告事項，避免採用對消費者顯失公平之定型化契約條款。惟旅館業主管機關交通部逕以此基於導正行業實務之授

權規定，於旅館禮券應記載及不得記載事項之前言限制發行人資格，已非單純維護消費安全，而已涉及行銷服務業者經營模式、旅館市場進入門檻與觀光產業發展走向等面向，顯已超出消保法之制度目的而有逾越該法第 17 條第 1 項之授權範圍，若主管機關為提升旅館服務品質並避免各地方主管機關執法歧異，應於發展觀光條例通盤審酌、明文規範較為妥適，而非任由地方主管機關以消費安全為名行產業管制之實。

2. 各主管機關依消保法授權訂定之定型化契約中，僅有旅館禮券應記載及不得記載事項限制發行人資格，違反行政法上平等原則。

- (1) 新修正旅館禮券應記載及不得記載事項「前言」限定發行人須為旅館業者之修正理由，係為避免「消費者不易知悉業者與第三人間之法律關係與責任歸屬，增加風險評估之不確定性」。但觀諸「禮券定型化契約應記載及不得記載事項」中，圖書禮券或瘦身美容業商品（服務）禮券，並未要求發行人須具備出版業或美容業營業登記執照，零售業等商品（服務）禮券、餐飲業等商品（服務）禮券之定型化契約應記載及不得記載事項亦未限制發行人資格；另，與旅館業住宿券性質相似之休閒農場商品兌換券、觀光旅館業商品（服務）禮券、森林遊樂區商品服務券等定型化契約應記載及不得記載事項，僅要求禮券上應載明發行人名稱，對發行人資格未為任何限制。

- (2) 預付型禮券均可能存在發行人與實際服務提供者非屬同一主體的情形，導致消費者面臨服務糾爭時，不易知悉法律關係與責任歸屬，此風險並非旅館業或觀光旅館業所獨有。零售業提貨券或餐飲禮券與旅館住宿禮券相較，無論就票面金額、服務供應能力、服務內容或經營穩定性，均未必與旅館業者有明顯的風險程度差異。零售、餐飲禮券之目的事業主管機關鑒於團購之新興交易型態興起，均從寬認行銷業者或平台服務業者得為禮券發行人，並於禮券定型化契約強制導入履約保證制度，補強對於消費者預付禮券金額後可能承受之風險，顯見履約保證制度本身，已能在實際服務提供者發生特殊情事致無法提供服務時，以全額退還信託款項方式提供消費者充分權益保障，與發行人資格為何並無關聯。
- (3) 縱使由非旅館業者擔任發行人，旅館業者仍為旅館業禮券之實際服務提供者，而旅館業者經營業務均依旅館業管理規則相關規定受主管機關管理監督，故發行人與實際服務提供者身分割裂，亦不致因此導致旅館業者得規避消防安全或環境衛生檢查，而有侵害消費者生命、身體或財產等權利之情事；此外，若消費者與旅館業者因商品或服務發生消費爭議時，自得依消保法第 43 條規定，循申訴機制解決，故主管機關以定型化契約條款預先、根本性地限制禮券發行人資格，顯與保障消費安全，欠缺正當

合理關聯。

(三) 縱認原告銷售之旅館住宿券有旅館禮券應記載及不得記載事項之適用，且原告不得擔任旅館業禮券之發行人，原處分亦違反信賴保護原則、明確性原則、依法行政原則、正當法律程序與比例原則而有違法不當，應予撤銷。

1. 原告自 96 年起經營代銷票券業務，並於 99 年至 101 年間，於布魯樂谷、亞太會館及三國演義港式飲茶餐停歇業時，均提供消費者持購買憑證或票券辦理退費，且配合於網站上公告相關退款訊息，當時亦未遭任何主管機關命原告停止退還信託財產之作業。然交通部於 99 年 11 月 5 日修正公布系爭旅館禮券應記載及不得記載事項並即日施行，修正前未給予原告表示意見之機會，修正後亦未有任何配套措施或輔導計畫，致使修正前即自行擔任發行人並辦理信託履約保證之非旅館業者，無所適從，顯對於因信賴修正前旅館禮券應記載及不得記載事項，並遵循其規定辦理之業者，未有充分保障，更遑論履約保證制度具有保障不特定消費者權益、維護消費信心之高度公益性質，主管機關逕未提供任何過渡期間配套措施，將票券發行與履約保證之轉換成本全數轉嫁予業者承擔，有違行政法上誠信原則與信賴保護原則。

2. 原處分內容有失明確，違反比例原則。

(1) 原告與旅館業者合作銷售旅館住宿券，其票券應記載事項之內容，自原告經營此業務迄今，可區分為以下三種類型：一是由旅館業者擔任

發行人並自行辦理信託履約保證，原告僅受旅館業者委託，利用原告本身通路代為銷售；二是以原告為該住宿券之發行人，並自行將銷售票券所得款項辦理信託履約保證，而旅館業者為票券所載內容之服務提供者；三是以旅館業者為發行人，而票券上記載原告為「委託代銷暨信託款項提供者」。除第一種類型以外，後兩種類型均由原告為合作旅館業者就代收票券款項辦理信託履約保證，於信託期間內依各旅館業者子項目分列管理。

- (2) 自旅館禮券應記載及不得記載事項修正發布以來，原告陸續辦理票券應記載事項之調整，原告即積極與合作之旅館業者更換合作銷售契約，以遵循主管機關規定由旅館業者擔任禮券發行人，故配合將第二種票券記載方式之類型，調整為第三種類型。惟原告於換約前已售出之票券無法變更發行人名義，其次，原告須配合個別旅館業者內部審核作業，故至 101 年 3 月始全面換約完畢，並於原告銷售之旅館住宿券上，將該旅館業者載明為發行人。然被告仍以原處分命原告立即停止銷售，並僅於說明第二點指出：「貴公司受託銷售住宿券，代為收取售券款項及代為開立信託專戶部分……不符相關規定在案」。惟旅館禮券應記載及不得記載事項並未禁止第三人代銷禮券，原告本得載明為受託代銷業者，就原告採取之第一種記載方式類型，並無「未取得旅館業登記證」而

有違反定型化契約事項之疑慮。而原處分未依票券實際記載方式，明確界定禁止原告銷售票券之類型，導致處分之射程範圍，即可能涵蓋所有由原告代為銷售之旅館住宿券；再者，被告管轄區域僅限於新北市，然，該處分未明確限制係禁止原告銷售新北市旅館住宿券，抑或禁止原告於新北市地區之通路據點銷售所有旅館之住宿券，致原告無所適從，是該處分動輒命原告停止銷售，有違反行政行為明確性原則與比例原則。

3. 被告未依消保法第 33 條進行調查，逕依同法第 36 條命停止銷售，違反正當法律程序並有適用法規之違誤。

被告僅以原告非旅館業者、卻代為開立信託專戶，不符旅館禮券應記載及不得記載事項意旨，即逕依消保法第 36 條命停止銷售，勢將造成原告於新北市地區四大超商銷售據點停無法繼續販售，該處分相較於消費者保護法第 58 條所得裁處 150 萬以下之裁罰處分，對原告營業權益之影響更為重大、造成信譽與財物損失難以計量，舉輕以明重，被告遵循正當法律程序之程度應更為慎重。詎料，被告未依消保法第 33 條實際進行調查，僅要求原告函覆說明辦理情形，且被告從未說明調查結果認定有損害消費者生命、身體、健康或財產或確有損害之虞的推論過程，亦未考量「消費者於信託履約期滿後，面臨發行人因倒閉或其他情事無法依票券記載內容提供商品或服務，且信託銀行亦無從退還信託

款項」，係屬消費者禮券信託履約保證機制共通風險，僅泛論「原告並非合法之旅館業者，即不得發行旅館業禮券」、「信託期間屆滿後，禮券持有人將無從向旅館業者請求給付」云云，顯然無視原告並非旅館住宿券之發行人，且擁有良好服務紀錄等事實，有悖正當程序法律原則與依法行政原則。

4. 被告未充分考量原告採用之履約保證機制，相較於市面上偽券、不足額信託或根本缺乏履約保證之票券流通氾濫，更能確實保障消費者權益，逕為禁止原告禁止銷售禮券，未考量依比例原則，先行採取行政指導或其他輔導措施，協助業者因應系爭定型化契約之修正，逕依消保法第 33 條、第 36 條命原告停止銷售旅館住宿券，不僅無助於達成主管機關所欲追求之消費安全目的，更使消費者及旅館業者蒙受無法獲得優質履約保證服務之龐大損害，有違比例原則。

(四) 縱認原告銷售之旅館住宿券有旅館禮券應記載及不得記載事項之適用，原告代為銷售並辦理信託履約保證，符合專款專用意旨，並無侵害消費者財產疑慮。

1. 原告採取之信託履約保證機制，無論原告或旅館業者任一方發生歇業、解散、重整、宣告破產、遭撤銷設立登記或其他經法院判決確定或主管機關核定致無法履行交付商品或提供服務之情況時，消費者均可辦理退券並請求返還款項，符合定型化契約之信託履約保證之目的，並能充分保障消費者權益。經消費者使用票券後，原告之禮券管理系統將會將該票券註記為「已使用」之狀態，經旅館業者於

指定期日將回收禮券正本及請款發票交付原告以辦理結帳請款，由原告依其與信託銀行之信託關係，於核對票券無誤後，以信託目的已達成為由，請求受託銀行返還該旅館業者分項下之信託財產，而依旅館業者檢附之請款及相關單據核銷。由此可知，信託款項提供者雖係原告，但其以預收票券款項開立信託專戶，係專門作為提供旅館業者履行服務使用。

2. 依信託契約之約定，當原告於信託履約期間發生歇業、解散、重整、宣告破產、遭撤銷設定登記或其他經法院確定或主管機關核定致無法履行服務之情事（下稱特殊事件），信託受益權歸屬於持有禮券且尚有餘額未消費之持有人，且原告銷售之旅館住宿禮券亦註明「當信託款項提供者發生特殊事件時，本信託受益權歸屬於仍在信託存續範圍內且尚有餘額未消費之持有禮券消費者」。因此當原告發生特殊事件而無法提供退券服務時，消費者得向受託銀行請求返還信託款項，消費者尋求補償方式與發行人實際為履約保證並無二致。當旅館業者發生特殊事件時，相較於以發行人作為信託委託人之傳統信託方式，依原告銷售之旅館住宿禮券票券背面第1條約定意旨，原告更額外提供以其本身作為退款提供者之服務，由原告依其與旅館業者之契約委託關係，對消費者負票款返還義務。
3. 縱使原告於信託期間屆滿後發生歇業、解散情事，信託款項亦於屆滿時起，由銀行結算後清分交付予合作之旅館業者，而旅館業者已取回未兌回禮券之

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

預收款項，自不得以無法請款為由拒絕提供服務。故消費者利益不受原告解散或清算影響，並無履約保證期間屆滿後，禮券持有人無從向發行人請求給付之疑慮。縱有不符旅館禮券應記載及不得記載事項規定，亦不足以構成主管機關得依消保法第 33 條及第 36 條發動調查及命令限期改善等措施之情形。原處分逕命原告限期改善並停止銷售，與適用消保法第 36 條之構成要件有悖，違反依法行政原則。

三、被告聲明求為判決駁回原告之訴，並主張如下：

- (一) 交通部依消保法第 17 條第 1 項規定意旨，於 95 年 11 月 16 日交路字第 0950010849 號公告發布旅館禮券應記載及不得記載事項，並於 99 年 11 月 5 日交路字第 0990010301 號公告修正。如消費者所持禮券係以請求提供住宿、休息等屬旅館業經營範圍之服務為目的，則該禮券之發行及記載內容應符合上述交通部公告規定。爰此，無論發行住宿、休息禮券者為合法或未合法旅館業者，消費者所購買之住宿、休息券，該券使用模式係以一紙憑證請求業者提供住宿、休息等屬旅館業經營範圍之服務，則該券之發行及記載內容應受旅館禮券應記載及不得記載事項規範。
- (二) 本案爭點在於原告非新北市旅館業者而受託辦理信託履約保證之行為，違反交通部訂定旅館業禮券定型化契約，即違反「專款專用」之規定。
  1. 非旅館業之企業（下稱企業）所發行或受託銷售並代開立信託專戶之禮券確有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞之情形：

- (1) 企業為「發行人」或「代為收取售券款並開立信託專戶者」，新北市未合法旅館業為實際提供住宿、休息服務者：此種情形住宿、休息服務提供者皆為本市未合法旅館業，該旅館業未經公共安全申報合格、未辦理消防設備檢修申報，部分旅館仍屬違章建築，有建物、消防公共安全之疑慮，企業發行住宿、休息券或稱有開立信託專戶，對消費者權益有保障，惟自始至終未對住宿、休息環境之公共安全性篩選，故使用該等禮券有損害消費者生命、身體或健康之虞。
- (2) 企業為「發行人」或「代為收取售券款並開立信託專戶者」，新北市合法旅館業為實際提供住宿、休息服務者：旅館結束營業、住宿券使用限制、住宿券遺失及住宿券內容與廣告不同等為常見的旅館業禮券消費糾紛。以「住宿券內容與廣告不同情形」為例，假設消費者因企業官網所刊登客房或旅館設施照片所吸引而購買住宿券，卻發現現場照片與官網圖片不符，企業可稱該圖片為旅館業者所提供，與其無關，惟消費者透過企業官網購買，實際所得到的住宿環境與其所支付消費金額及期待有所落差，此種禮券發行人非實際提供服務者之情形，常使得消費者花費與實際體驗未成正比，且有第三者與實際提供服務者互推責任之情形，故使用該等禮券有損害消費者財產之虞。又，倘逾信託期間，企業發生歇業、解散等情

事，旅館業者（實際履行交付商品或提供服務義務者）因後端無法請款，拒絕消費者使用住宿券，仍無法滿足消費者當初購買住宿券享受旅遊、住宿之本意，而引發消費糾紛。

2. 交通部觀光局 101 年 2 月 3 日交辦有關民眾反應團購網站販售之住宿券，經查證該票券顯示發行人為原告，顯已違反旅館禮券應記載及不得記載事項中禮券發行人應為領有旅館登記證業者之規定；原告遂於 101 年 3 月起全面修正票券內容，其禮券所載發行人均修正為旅館業，原告為受託銷售商，並依規定於票券上載明受託人名稱及委託銷售起迄日期。原告並非旅館業者而代銷票券固無疑問，惟本案爭點在於其未符合「專款專用」之規定。原告稱禮券發行機制合乎「專款專用」，惟依交通部觀光局 101 年 5 月 23 日觀賓字第 1010013847 號函釋意旨，原告非旅館業，不得代為開立信託專戶，又該住宿券所標稱發行人係應實際履行前開義務之旅館業，卻自始未取得售券款項，亦未開立信託專戶，故售券款項將無從專款專用。
3. 若旅館業禮券所收取之金額，非存入旅館業者於金融機構開立之信託專戶，則信託期間屆滿後，禮券持有人將無從向旅館業者請求給付，與旅館禮券定型化契約規定「履約保證……期間屆滿後，禮券持有人仍得向發行人請求給付」之旨意應屬有違；另若逾信託期間，原告發生歇業、解散等情事，旅館業者（實際履行交付商品或提供服務義務者）因後端無法請款，拒絕消費者使用住宿券，仍無法滿足

消費者當初購買住宿券享受旅遊、住宿之本意。綜上，與原告稱對於消費者權益保障更為優渥，更無損害消費者財產之虞有違。徵諸首揭法條規定，本件原告違反旅館禮券應記載及不得記載事項規定及損害消費者權益之事實。

- (三) 依據發展觀光條例第 37 條規定、旅館業管理規則第 3 條第 3 項規定及新北市政府消費爭議第一次申訴標準作業程序規定意旨，被告為新北市旅館業之主管機關，原告發行及代售新北市旅館業禮券，其行為業已涉及被告對新北市旅館業經營管理之檢查範圍及新北市旅館業消費爭議影響範圍，故被告基於旅館業主管機關之權責，分析原告之行為有影響消費者生命、身體、健康及財產之虞，遂先依消保法第 33 條規定，以 101 年 6 月 5 日北府觀管字 0000000000 號函請原告提出說明，俾利對原告發行及代售新北市旅館業禮券案進行調查。原告於 101 年 7 月 17 日大字 101 年度第 1010717001 號函向被告提出說明，惟被告仍認定原告非屬新北市領有旅館業登記證之業者，即非屬實際提供住宿、休息服務者，其所發行及代銷之禮券確有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，續依消保法第 36 條規定，分別以 101 年 8 月 15 日北府觀管字第 1012263593 號函暨原處分裁處原告立即停止銷售新北市旅館住宿券，自屬於法有據。

四、本院判斷如下：

- (一) 按「為發展觀光產業，宏揚中華文化，永續經營台灣特有之自然生態與人文景觀資源，敦睦國際友誼，增進國民身心健康，加速國內經濟繁榮，制定本條例；

本條例未規定者，適用其他法律之規定。」「本條例所用名詞，定義如下：……八、旅館業：指觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業。九、……」「本條例所稱主管機關：在中央為交通部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」「經營觀光旅館業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取觀光旅館業執照，始得營業。」「經營旅館業者，除依法辦妥公司或商業登記外，並應向地方主管機關申請登記，領取登記證後，始得營業。」「（第1項）主管機關應依據各地區人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，輔導管理民宿之設置。（第2項）民宿經營者，應向地方主管機關申請登記，領取登記證及專用標識後，始得經營。」「經營旅行業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業。」為發展觀光條例第1條、第2條第8款、第3條、第21條、第24條第1項、第25條第1項、第2項及第26條所明文規定。據此，我國對於旅館業者，採取許可制，非經核准、登記，不得營業，亦即，基於發展觀光條例第1條所揭示之諸多立法目的，而以法律對人民之營業自由為一定之限制，核與憲法第23條規定自係無違；而交通部為發展觀光條例之中央主管機關，則應基於職權貫徹上開法律意旨，俾以規範目的之達成。

（二）第按，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，而有消保法之制定（消保法

第 1 條立法目的參照），該法所稱主管機關，於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（同法第 6 條參照）。是就旅館業者（指實際實行該業務者，而非限於經核准登記者）而言，其發展觀光條例及消保法之中央主管機關均為交通部，而地方主管機關則同係各該旅館業者所在地或營業地之直轄市、縣（市）政府。又，消保法第 17 條第 1 項授權規定，中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項，其目的自係為擔保消費者不受企業經營者藉定型化契約規制而受有權益損害，其範疇及方向明確，根據此一授權所制定之法規命令（即定型化契約應記載或不得記載之事項），不能抵觸授權之消保法，自無庸論，對於授權母法以外之法律，如發展觀光條例，亦不得抵觸，其理甚明。交通部據消保法第 17 條第 1 項授權，以該部 99 年 11 月 5 日交路字第 0990010301 號公告修正發布之旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項：略謂：「本契約所稱商品（服務）禮券，指由領有旅館業登記證之旅館業發行記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡或其他類似性質之證券，而由持有人以提示、交付或其他方法，向發行人請求交付或提供等同於上開證券所載金額之商品或服務。……旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載事項一、旅館業商品（服務）禮券之應記載事項……(六) 禮券發行人委託第三人代為銷售所發行之禮券者，應載明受託人名稱及委託銷售起迄日期。(七) 商品（服務）禮券之履約保證期間，

自中華民國○○年○○月○○日(出售日)至中華民國○○年○○月○○日止(至少1年),期間屆滿後,禮券持有人仍得向發行人請求給付。二、發行人之履約保證責任,應依下列方式之一為之:……本商品(服務)禮券所收取之金額,已存入發行人於○○金融機構開立之信託專戶,專款專用;所稱專用,係指供發行人履行交付商品或提供服務義務使用。……」其前言所稱「本契約所稱商品(服務)禮券,指由領有旅館業登記證之旅館業發行記載或圈存一定金額、項目或次數之憑證、晶片卡或其他類似性質之證券,而由持有人以提示、交付或其他方法,向發行人請求交付或提供等同於上開證券所載金額之商品或服務。」等語,其實即係貫徹發展觀光條例之意旨,要求僅有經許可之旅館業者方得為旅館業之經營,始得為旅館業商品(服務)禮券之發行,以維護消費者所使用之旅館業品質。雖旅館業商品(服務)禮券之發行未必全然等同於旅館業之經營,但旅館業商品(服務)禮券之發行人既係消費者認購禮券之交易對象,即負有履行該禮券內容之義務,亦即,渠必須提供旅館業之服務,不論其與所銷售禮券之旅館業者間內部關係為何,於該禮券之債務上,其他旅館業者無非屬於履行輔助人之地位。是以,基於發展觀光條例之立場,該禮券之發行人自然必須領有旅館業登記者,否則無以為良善之整體旅遊業規劃,也無以為個案業者妥適之管制。職是,交通部系爭旅館業商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項對於發行者之限制,乃直承於發展觀光條例,無違反法律保留原則之可

言。至於其他種類禮券業者發行人是否限於該禮券債務之實質履行者，事涉各該禮券商品（服務）內容所受目的事業主管規範而定，與旅館業（服務）禮券是否限於由旅館業者者發行之判斷無關，不同目的事業主管機關就禮券發行內容對各該產業及消費者之影響而為發行人相異之限制，乃就必要區隔之事項為不同之待遇，自無悖於平等原則。

（三）再按，交通部上開旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項除對於發行者身為限制，並要求發行人之履約保證責任，應以該商（服務）禮券所收取之金額，已存入發行人於金融機構開立之信託專戶，專款專用為之。而所謂專用，係指供發行人履行交付商品或提供服務義務使用而言，資藉以確實保護消費者。是發行人如非旅館業者，由於無法合法提供旅館業服務，自然無法「專款專用為履行提供旅行服務」；即使禮券發行人為旅館業者，但代銷禮券者及開立專戶者如非旅館業者，所收取款項即使存入專戶，也同樣無法實際履行旅館業務。從而，即使係由旅館業者擔任發行人，但非由其親自銷售，而係經委託非旅館業者銷售收取售券款項及代為開立信託專戶者，仍難謂已確實履踐交通部上開旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項所規範之義務。

（四）末按，「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。」「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 33 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。」「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，並得連續處罰。」分別為消保法第 33 條第 1 項、第 36 條及第 58 條所明文規定。目的事業主管機關基於消保法第 17 條第 1 項之授權所制定之定型化契約應記載及不應記載事項，目的在保護消費者權益，是企業經營者所製作之定型化契約內容苟有違上開應記載及不應記載事項規定者，於形式上即可判斷企業經營者依定型化契約所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，地方主管機關應依消保法第 33 條第 1 項啟動調查程序；經調查後，如企業經營者所「實際」提供之商品或服務確實與定型化契約應記載及不應記載事項所要求者不符，地方主管機關自有必要依比例原則就其不符之情節為適當之行政措施，合先敘明。

- (五) 如事實欄所載，原告未領有旅館業登記證，而自任旅遊商品（服務）禮券之發行人代銷人以銷售新北市旅館業住宿券，被告依消保法第 33 條第 1 項調查後，認定其行為違反前揭交通部所公告之「旅館禮券應記載及不得記載事項」，而命原告停止其行為，原告再向被告答辯，經被告重新實體審查，仍以原處分請原告停止銷售該市旅館業住宿券等情，為兩造所

不爭執，並有發優館精品休閒旅館休閒票券（以原告為發行人）、綠楊景觀溫泉山莊雙人平日住宿套券（以原告為代銷暨信託款項提供者）、原告與旅館業者之商品合作業務合約書、原告與華泰商業銀行股份有限公司禮券（預收款項）金錢信託契約摘要、信託聲明書、被告 101 年 6 月 5 日北府觀管字第 1011828747 號函、原告 101 年 7 月 17 日大字第 101 年度第 1010717001 號函、被告 101 年 8 月 15 日北府觀管字第 1012263593 號函、原告 101 年 8 月 21 日大字第 101 年度第 101082101 號函及原處分等件影本在卷可稽，堪認為事實。

- (六) 原告既未領有旅館業登記證，而自任旅遊商品（服務）禮券之發行人，或自任代銷人並收取券款項及代為開立信託專戶之行為，揆諸前揭法文及說明，自係違反前揭交通部所公告之「旅館禮券應記載及不得記載事項」之規範，而可認定其所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」，被告為新北市消保法地方主管機關，依消保法第 33 條啟動調查程序，要屬無誤。經本院檢視原告前後所銷售之旅遊票券（發優館精品休閒旅館休閒票券、綠楊景觀溫泉山莊雙人平日住宿套券、原告與旅館業者之商品合作業務合約書、原告與華泰商業銀行股份有限公司禮券（預收款項）金錢信託契約摘要、信託聲明書等文件，或以原告為發行人，或以旅館業者為發行人而以原告為代銷暨信託款項提供者）、原告與旅館業者之商品合作業務合約書、原告與華泰商業銀行股份有限公司禮券（預收款項）金錢信託契約摘要、信託

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

聲明書等件證據，原告、旅館業者、信託專戶所屬銀行及消費者間之法律關係錯綜複雜，如發生旅遊契約有債務不履行（含瑕疵給付）情狀時，因原告未經審查許可具有旅館業者之能力，其與旅館業者及銀行間內部關係復與交通部頒定型化契約內容不同，渠等與消費者間之法律關係與責任歸屬，絕非一般消費大眾所得釐清，難為風險評估，即使目前並未發生損害於消費者生命、身體、健康或財產之實害，亦應認確有發生損害之虞此一抽象危險發生。從而，被告以經依消保法第 33 條調查後，認為原告所實際提供之商品或服務確實與定型化契約應記載及不應記載事項所規範者不同，再參酌交通部觀光局 101 年 5 月 23 日觀賓字第 1010013847 號函釋：「……發行人之履約保證責任，其以『本商品（服務）禮券所收取之金額，以存入發行人於○○金融機構開立之信託專戶……』為之者，所收取之金額係供『發行人』履行交付商品或提供服務義務之『專款專用』。大貿受託銷售住宿券，卻代為收取售券款項及代為開立信託專戶，惟該公司非旅館業，依規定不得履行前開義務，又住宿券所標稱發行人係應實際履行前開義務之旅館業，卻自始未取得售券款項，亦未開立信託專戶，故售券款項將無從專款專用，不符本項規定之意旨。」之意見，研判原告行為有消保法第 36 條前段所示發生損害之虞情事，亦無不妥，當應依比例原則採取必要措施，以防止危害發生。

- (七) 被告為防止消費者因購買原告自任為發行人，或雖以旅館業者為發行人，但委託原告收取券款項及代為開

立信託專戶之旅遊禮券，受有損害之虞此危害發生，而命原告停止銷售新北市轄區內旅館業之有上述情節之旅遊票券，核其手段與目的相當。其實，捨此手段外，也無其他侵害原告權利最小而能達到保護消費者目的之手段可資採取，核無原告所稱違反比例原則之情節可言。至於原告是否曾發行其他旅遊票券，是否曾經其他主管機關警示或禁止，個案情節不同，原已難比附援引，且與被告無涉，容難認曾為任何處分賦予原告信賴利益，原告指摘原處分有違信賴保護原則，亦無可採。

- (八) 雖則，原處分主旨泛稱原告應停止銷售「受託銷售本市旅館業住宿券」，未再區隔該等住宿券究係屬上述情節，或係原告僅屬通路，而住宿券發行人及開立專款專戶者均屬旅館業者之情狀，致生是否將後者情狀之旅遊票券一律禁止原告銷售之疑義。然則，細繹原處分說明二所示：「貴公司受託銷售住宿券，代為收取受券款項及代為開立信託專戶部份，前經交通部觀光局 101 年……函釋該行為不符『旅館業商品（服務）旅券定型化契約應記載及不得記載事項』之相關規定在案。……」等語，顯然被告所禁止原告銷售之旅遊票券僅限於不符「旅館業商品（服務）旅券定型化契約應記載及不得記載事項」規定者，不及於其他，其明確性尚無疑義。實際操作上，經原處分後，原告現仍代銷合於記載內容事項合於定型化契約規範之旅遊票券，亦為原告所自承（參見本院 102 年 6 月 26 日言詞辯論筆錄），可認原處分並未發生有失明確性之疑義，要無違法。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

五、綜上，本件原告未領有旅館業登記證，擅自銷售新北市旅館業住宿券，有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞之違規事實明確，被告依消保法第 36 條規定所為本件處分，洵無違誤，訴願決定予以維持，核無不合。原告訴請撤銷，為無理由，應予駁回。

據上論結，本件原告之訴為無理由，依行政訴訟法第 98 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 2 年 7 月 3 1 日  
臺北高等行政法院第七庭審判長法官 王立杰  
法官 洪慕芳  
法官 楊得君

- 一、上為正本係照原本作成。
- 二、如不服本判決，應於送達後 20 日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後 20 日內補提上訴理由書（須按他造人數附繕本）。
- 三、上訴時應委任律師為訴訟代理人，並提出委任書。（行政訴訟法第 241 條之 1 第 1 項前段）
- 四、但符合下列情形者，得例外不委任律師為訴訟代理人。（同條第 1 項但書、第 2 項）

得不委任律師 為訴訟代理人之情形	所需要件
(一) 符合右列情形之一者，得不委任律師為訴訟代理人	1. 上訴人或其法定代理人具備律師資格或為教育部審定合格之大學或獨立學院公法學教授、副教授者。

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 稅務行政事件，上訴人或其法定代理人具備會計師資格者。</li> <li>3. 專利行政事件，上訴人或其法定代理人具備專利師資格或依法得為專利代理人者。</li> </ol>
<p>(二) 非律師具有右列情形之一，經最高行政法院認為適當者，亦得為上訴審訴訟代理人。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親具備律師資格者。</li> <li>2. 稅務行政事件，具備會計師資格者。</li> <li>3. 專利行政事件，具備專利師資格或依法得為專利代理人者。</li> <li>4. 上訴人為公法人、中央或地方機關、公法上之非法人團體時，其所屬專任人員辦理法制、法務、訴願業務或與訴訟事件相關業務者。</li> </ol>
<p>是否符合(一)、(二)之情形，而得為強制律師代理之例外，上訴人應於提起上訴或委任時釋明之，並提出(二)所示關係之釋明文書影本及委任書。</p>	

中 華 民 國 1 0 2 年 7 月 3 1 日  
 書記官 徐子嵐

## 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)

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。

#### 【摘要】

消費者保護法第 51 條規定：「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三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」，本件被告所提供系爭旅遊行程第 4 天行程既未依約給付，且其指派之領隊兼導遊之給付亦未達約定品質服務未符合約定內容與品質，並有過失，前已敘明，是原告併請求懲罰性賠償金，本院認於 0.5 倍之範圍內亦屬有據，而應准許。

#### 【法院判決】

臺灣士林地方法院民事簡易判決

103 年度湖消簡字第 1 號

原 告 鄧勻綺  
鄧碧美  
鄧勛丞

兼鄧勻綺、鄧碧美、魏亦晴之共同

訴訟代理人及鄧勛丞之法定代理人

鄧凱夫

兼鄧勻綺、鄧碧美、鄧凱夫之共同

訴訟代理人及鄧勛丞之法定代理人

魏亦晴

蕭東勝

許育稜

李昕語

兼蕭東勝、許育稜、蕭美娟之共同

訴訟代理人及李昕語之法定代理人

李沿錚

兼李昕語之法定代理人

蕭美娟

被 告 雄獅旅行社股份有限公司

法定代理人 王文傑

訴訟代理人 李家誠

曾詔威

許凱傑

上列當事人間請求損害賠償事件，經本院於民國 104 年 1 月 14 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

被告應給付原告鄧凱夫新臺幣柒仟貳佰元。

被告應給付原告魏亦晴新臺幣柒仟貳佰元。

被告應給付原告鄧勛丞新臺幣陸仟參佰陸拾元。

被告應給付原告鄧勻綺新臺幣柒仟貳佰元。

被告應給付原告鄧碧美新臺幣柒仟貳佰元。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

被告應給付原告李沿錚新臺幣柒仟貳佰元。

被告應給付原告蕭美娟新臺幣柒仟貳佰元。

被告應給付原告李昕語新臺幣陸仟柒佰貳拾元。

被告應給付原告蕭東勝新臺幣柒仟貳佰元。

被告應給付原告許育稜新臺幣柒仟貳佰元。

原告其餘之訴均駁回。

訴訟費用新臺幣參仟柒佰參拾元，其中新臺幣玖佰元由被告負擔，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行。

原告其餘假執行之聲請均駁回。

### 【事實及理由】

#### 一、原告主張：

渠等為帶小孩前往日本東京「迪士尼海洋樂園」遊玩及購買限量商品，經查詢被告之「春櫻～五星東京迪士尼，賞櫻百選隅田川畔，小田原城址，螃蟹溫泉五日【KITTY彩繪機】（松山羽田）」旅遊行程中，於第四日之行程，得就東京「迪士尼樂園（下稱陸地樂園）」或「迪士尼海洋樂園（下稱海洋樂園）」擇一選擇入園，經洽詢被告獲答覆，乃於民國 103 年 1 月 16 日下訂，購買於同年 3 月 25 日出團之前述旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），並支付成人每人團費新臺幣（下同）3 萬元、小孩鄧勛丞團費 26,500 元、小孩李昕語團費 28,000 元（未滿兩歲嬰兒李昕惟費用 3,500 元）。詎被告聘僱之領隊兼導遊於行程第二日查明該團團員於第四日（即 3 月 28 日）欲前往陸地樂園或海洋樂園之人數後，竟未先行為原告購買及備妥海洋樂園門票，嗣以被告未先行預購票卷與其職責無關、當

日進入海洋樂園人數已達上限無法換票等詞，企圖卸責，要求原告等人先進入陸地樂園遊玩；當晚集合時復遺落團員，遲至該晚 11 時，原告等人方抵達下榻飯店休息，進而影響預訂之第五日旅遊計畫（即自費前往築地場外市場遊覽），因該名領隊兼導遊之荒腔走板行止，嚴重影響原告之旅遊目的，被告提出之服務亦未達約定品質，爰依民法第 514 條之 7、第 514 條之 8 規定，訴請被告賠償，請求法院擇一為有利之判決，並依消費者保護法第 51 條請求被告給付懲罰性違約金。聲明為：被告應給付各原告各如附表一所示金額。

二、被告則以下開情詞置辯，並聲明：駁回原告之訴。

- (一) 被告未替原告等人預購海洋樂園門票，乃因預購團體門票有最低人數限制，在自由選擇進入陸地樂園或海洋樂園的前提下，團員選擇前往海洋樂園人數，通常難及預約購買團體票之最低門檻，故旅遊業界習慣先為全體團員預定陸地樂園門票，嗣行程中統計團員前往海洋樂園人數，待入園當日以預約書換取陸地樂園門票後，再持票補差價變更為海洋樂園門票，非故意不先為原告預定門票。
- (二) 系爭旅遊行程第四日之所以無法持陸地樂園門票補差價變更為海洋樂園門票，乃該日適逢日本春節假期，進入海洋樂園人數已達上限，以致海洋樂園門票無法再換購，非可歸責於被告。況且被告已提供相同品質之給付（即提供陸地樂園門票供原告入園遊玩），是依民法第 514 條之 7 第 2 項規定，充其量原告僅得請求減少價金，不得請求損害賠償。
- (三) 被告指派之領隊係因首次前往系爭旅遊行程第四夜之

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

下榻飯店，為求謹慎才持續以電話與該飯店聯絡，可認已善盡善良管理人義務，原告稱該領隊不知飯店地點云云，要與事實不符。此外，縱使該日行程無延誤，團員抵達飯店之時間大約也是晚間 10 點，是即便原告等人遲至該晚 11 點才抵達飯店，客觀上難謂嚴重影響原告之休息時間，甚或耽擱團員次日之行程（自費之建議行程）規劃，原告以此為由要求損害賠償，並不合理。

- (四) 退步而言，縱鈞院認為被告應負擔損害賠償責任，懇請將機票費用（即團費 1/3）及住宿費用（即團費 1/4）之總額予以扣除再行計算，始為公允；又被告已善盡注意責任，原告無法進入海洋樂園遊玩不應歸責於被告，是其請求懲罰性違約金，亦不合理。

### 三、兩造不爭執事項：

- (一) 原告 10 人前向被告購買系爭旅遊行程，並各已給付如附表一所示之團費（含隨團之未滿兩歲嬰兒費用）。
- (二) 原告確有先向領隊兼導遊說明要進入海洋樂園。
- (三) 經被告指派於系爭旅遊行程之領隊兼導遊，雖經原告 10 人事先選擇行程第四日是要入海洋樂園遊玩，惟當日該導遊並未帶原告 10 人進入海洋樂園遊玩。
- (四) 上述導遊於行程第四日結束後與團員集合地點約定兩處，以致無法與全體團員會合，導致部分團員行程有所延誤。
- (五) 被告針對原告主張第 4 天行程迪士尼部分構成時間浪費及可請求減少費用沒有意見。

### 四、本案之爭點厥為：

- (一) 兩造就系爭旅遊之第四日行程：東京「迪士尼樂園」或「迪士尼海洋樂園」擇一選擇入園之約定，其選擇決定權歸屬於誰？究屬被告擇一提出給付即合乎給付約定（即選擇決定權歸屬被告），抑或選擇權歸屬原告，若被告未依原告之選擇提出給付，即有未依約定提出給付之情形？
- (二) 被告指派於系爭旅遊行程之領隊兼導遊就第 4 天之行程有無過失？被告提供之旅遊服務是否未達於約定品質？
- (三) 若被告就第 4 天行程未依約定給付、其指派之領隊兼導遊之給付未達約定品質，原告得否請求損害賠償及懲罰性違約金？原告得向被告賠償時，合理之減少價金與賠償金額若干？被告應給付之懲罰性賠償金若干？
- (四) 原告稱第五日之自費行程因被告之耽擱而無法自費前往築地場外市場遊覽，是否有理？可否請求減少價金與賠償金額？

五、茲分別論述如下：

- (一) 兩造就系爭旅遊之第四日行程：東京「迪士尼樂園」或「迪士尼海洋樂園」擇一選擇入園之約定，其選擇決定權歸屬於原告：
  1. 按於數宗給付中得選定其一者，其選擇權屬於債務人；但法律另有規定或契約另有訂定者，不在此限，民法第 208 條固定有明文。惟消費者保護法第 11 條亦規定：「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。」。查被告乃經

營旅遊服務業者，與原告等人簽訂之國外旅遊定型化契約書，當事人間如就旅遊服務契約之內容有爭議時，應優先適用消費者保護法第 11 條規定為有利於消費者（即原告）之解釋，而不適用民法 98 條規定，核先敘明。查被告於網頁上所公告之旅遊行程內容（詳卷附兩造分別提出之出發行程日期、食宿地點、參訪地點、搭乘飛機航班及其他由被告所提供之旅遊服務等），依卷附兩造所簽國外旅遊定型化契約書第 3 條第 2 項約定，屬該契約內容之一部，而系爭旅遊之第四日行程既載明：「東京『迪士尼樂園』或『迪士尼海洋樂園』擇一選擇入園」，既係被告提供予消費者得以選擇之行程，又未附加任何限制，不論依該等文字之文義解釋或依消費者保護法第 11 條規定為有利於消費者解釋，只要參加該團之旅客係選擇海洋樂園，被告顯已同意將提供海洋樂園門票供參加該團之旅客入園遊玩使用；而就原告表示係因上述第四日之行程，得就陸地樂園或海洋樂園擇一選擇入園，經洽詢被告獲答覆，方於 103 年 1 月 16 日下訂，及被告指派於系爭旅遊行程之領隊兼導遊於行程第二日復查明該團團員於第四日（即 101 年 3 月 28 日）欲前往陸地樂園或海洋樂園之人數，原告 10 人事先均選擇行程第四日是要入海洋樂園遊玩，迄言詞辯論終結，均為被告所不爭執，依民事訴訟法第 280 條第 1 項自應視同自認，則被告於第 4 天行程僅提供原告 10 人陸地樂園門票，未提供海洋樂園門票，自難謂已依契約約定提出給付。

2. 被告雖辯稱當日之所以只提供原告 10 人陸地樂園門票，未提供海洋樂園門票，乃該日適逢日本春節假期，進入海洋樂園人數已達上限，以致海洋樂園門票無法再換購，非可歸責於被告云云，按「數宗給付中，有自始不能或嗣後不能給付者，債之關係僅存在於餘存之給付；但其不能之事由，應由無選擇權之當事人負責者，不在此限」，民法第 211 條雖有明定，但查被告乃經營旅遊服務業者，就遊覽當地之人文、節慶、參訪地人潮量等相關資訊掌握度遠較一般消費者為高，所為行程設計亦會參考諸多因素為不同之價格制訂，是相同之旅遊行程往往因不同之出團日期出現不同訂價，此乃旅遊業界之常態。若系爭旅遊行程第四日（即 101 年 3 月 28 日）果如被告所述適逢日本春節假期，則旅遊地點人潮擁擠情形，應為被告可得預期，被告本應就之前已允諾原告之事項（即原告等人欲進入海洋樂園遊玩）事先規劃調整，另據證人林書音（即參與系爭旅遊行程之同團旅客）結證稱：這個團未舉辦行前說明會，是被告未盡注意義務，而有過失乙節，堪可認定。再者，前已認定有選擇權之一方為原告，被告雖稱其當日雖無法給予原告 10 人海洋樂園門票，但已改給予陸地樂園門票云云，但東京迪士尼樂園既分別設置 2 種不同樂園又分別售票供旅客選擇，該 2 者所提供之服務內容顯有不同，被告自不得以已提供陸地樂園門票予原告為由，而脫免其本應給付（讓原告 10 人當日得以進入其等選擇之海洋樂園遊玩）之義務。至被告另辯稱其就第 4 日行

程之購票方式是因旅遊業界習慣先為全體團員預定陸地樂園門票，嗣行程中統計團員前往海洋樂園人數，待入園當日以預約書換取陸地樂園門票後，再持票補差價變更為海洋樂園門票，非故意不先為原告預定門票云云，但除被告並未證明所謂經營日本旅行團之旅遊業者確有此一購票習慣外；縱真有該種購票方式，被告本可於與原告訂約前先加說明，但被告卻捨此不為，故本院認此亦只是旅遊業者為節省成本之購票考量，並非一般人所確信且具有法的效力與價值之習慣法，原告誤解民法第 1 條之適用情形規定，附此敘明。

(二) 被告指派於系爭旅遊行程之領隊兼導遊有過失，且被告提供之旅遊服務未達約定品質，故原告得請求損害賠償及懲罰性違約金：

除被告未依原告 10 人之選擇於系爭旅遊行程第 4 天之行程提供給付外，按債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任，民法第 224 條本文規定甚明。查原告指派於系爭旅遊行程之領隊兼導遊，乃被告之使用人，於系爭行程第四日結束後與團員集合地點約定兩處，以致無法與全體團員會合，導致部分團員行程有所延誤，既為兩造所不爭；及依原告起訴狀所附臺北市政府消費者保護官協商消費爭議紀錄（處理書）上，關於原告鄧凱夫對該團領隊兼導服務不週及諸多缺失之指述，被告亦不否認服務有瑕疵；證人林書音亦稱：該晚導遊完全找不到飯店，他到該晚 10 點 50 分左右才進到下榻飯店，經向被告求償，被告已與之

達成和解…等語，是被告指派於系爭旅遊行程之領隊兼導遊經驗不豐，於系爭旅遊行程第 4 日時所提供之服務明顯未達通常旅客與旅行社訂約時可得預期之一般約定品質，而有過失，亦堪認定，依民法第 224 條本文規定，被告自應就該名領隊兼導遊之過失負同一責任。

(三) 被告就第 4 天行程未依約定給付，及其指派之領隊兼導遊之給付亦未達約定品質，原告自得請求損害賠償及懲罰性違約金，及各原告得請求之金額為何：

1. 再按旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之；旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用；其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償。因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。但其每日賠償金額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額。民法第 514 條之 1 第 1、2 項、第 514 條之 8 分別定有明文。承前所述，被告就系爭行程第四日未依原告之選擇提供給付，且其指派之領隊兼導遊所提供之給付未合於約定內容與品質，並有過失，原告復稱未解除兩造間旅遊契約，當時無奈地接受了被告提供之陸地樂園門票入園，而被告針對原告主張第 4 天行程迪士尼部分構成時間浪費及可請求減少費用亦沒有意見，原告自得請求被告減少

價金及賠償損害。

2. 次按被告就系爭旅遊行程第 4 天行程未依約定給付，及其指派之領隊兼導遊之給付亦未達約定品質，應如何賠償原告部分，本院考量原告 10 人係兩大家族，兩家族均有攜帶未成年子女參加，原告 10 人於第 4 天行程亦早已指明當日要參加海洋樂園行程，可見原告 10 人確係預期第 4 天是要讓未成年小孩與已成年者在海洋樂園遊樂，卻因被告未事先購買海洋樂園門票無法進入，原告 10 人當日確受有嚴重時間之耽擱與浪費，而被告縱提供陸地樂園之門票，但 2 者玩樂之項目相差甚遠，及被告指派領隊兼導遊所提供服務之瑕疵程度（即過失情節）等各項情狀，認各原告得依民法第 514 條之 8 所得請求賠償之金額，以如附表二第 2 欄所示之各金額【即全部團費除以依天數（即除以 5）再乘以  $4/5$ 】為適當，應予准許。至於被告雖辯稱賠償金額應扣除機票費用（即團費  $1/3$ ）及住宿費用（即團費  $1/4$ ）之總額云云，惟本院於認定賠償金額時業已斟酌各項情狀業如上述，而民法第 514 條之 8 既未限制權利人於請求賠償時應扣除機票及住宿費用，則被告以法條而無之限制限制原告權利之行使，所辯難謂有據。至於原告上述請求有理由之金額，本院既已依民法第 514 條之 8 加以准許，自毋庸再就原告得否依民法第 514 條之 1 規定請求減少價金或損害賠償，附此述明。
3. 又依消費者保護法第 51 條規定：「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

請求損害額三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」，本件被告所提供系爭旅遊行程第 4 天行程既未依約給付，且其指派之領隊兼導遊之給付亦未達約定品質服務未符合約定內容與品質，並有過失，前已敘明，是原告併請求懲罰性賠償金，本院認於 0.5 倍之範圍（即如附表二第 3 欄所示之各金額）內亦屬有據，而應准許。

- (四) 原告雖另稱其於第五日之自費行程因被告之耽擱而無法自費前往築地場外市場遊覽云云。惟查，原告分屬兩個家族，分別攜帶長輩、幼兒前往，其中並有一位未滿兩歲之嬰兒（僅酌收若干費用，未繳團費），此有原告之戶籍謄本、繳費資料、所簽國外旅遊定型化契約書在卷可憑，是其所有行程之移動速度勢必較其他未攜帶長輩、幼兒前往之同團旅客遲緩，此顯係其等個人因素；而證人林書音雖曾證稱：系爭旅遊之第五日行程，返航飛機於日本時間 12 時 15 分起飛，2 小時前要到機場，集合時間約 9 點左右，如欲前往築地場外市場遊覽須於該日 5、6 點前往，考該證人所述顯屬保守且保留，蓋計算往返車程、逛街時間，預留出發前往機場的緩衝時間，至遲應於該日清晨 4 點即出發，方屬可能，然而原告 10 人既有長輩、幼兒，行動速度明顯不若一般旅客，前已敘明，若再加計所稱飯店早餐時間，原告稱其等本均有前往築地場外市場參訪之預定計畫，尚與常理相違，無足採信。此外，系爭旅遊行程第四日之晚餐，因方便遊玩，由團員自理，見載於兩造提出之旅遊資料中，是依常理而論，

該日行程本即無明確晚餐集合及返回時間，再計算集合時間、緩衝時間、通車時間等，被告辯稱縱使該團領隊兼導遊未耽擱該日行程，回到下榻飯店大概也在當晚 10 點，應屬可採，雖原告返抵下榻飯店時間已屆當晚 11 點，但尚未嚴重影響被告之旅行計畫，亦堪認定，則原告 10 人中縱真有第 5 天欲參加自費行程者（應非全部業如上述），以第 5 天行程已屬最後 1 天，該等本欲參加第 5 天自費行程者應仍可前往不受影響。則原告稱系爭旅遊行程第五日無法自費前往築地場外市場參訪部分，屬不具備通常之價值、約定之品質、未依約定之旅程進行之時間浪費云云，並無理由。

- (五) 另原告 10 人均係以原告每人最初交予被告之全部團費，依民法第 514 條之 7 及同法第 514 條之 8 請求減少價金及損害賠償（選擇合併）。就民法第 514 條之 8 部分，本院業已說明原告 10 人參加之系爭旅遊行程，就第 4 天行程部分被告確應負賠償責任，本院並已依民法及全部證據斟酌相當金額准許之，而就其餘金額部分，被告否認需要負責，原告亦未證明除第 4 天以外被告有未依約定之旅程進行之情事（含上述第 5 天行程），此外原告亦未證明受有本院認定金額以外之其餘損害，則除本院准許上述(三)金額以外之原告其餘請求部分，原告 10 人主張依民法第 514 條之 8 部分得按日請求賠償云云，自無理由。另就民法第 514 條之 7 部分，除第 4 天行程及上述本院認定被告應賠償之金額外，被告否認需要負責，原告亦未證明被告其他天行程有未具備通常之價值及約定之品質

之情事（含上述第 5 天行程），更未證明因此受有何等損害，則除本院准許上述（三）金額以外之原告其餘請求部分，原告 10 人主張依民法第 514 條之 7 部分亦得減少價金及請求賠償云云，亦無理由，此部分均應駁回。

六、從而，原告依旅遊服務契約、民法第 514 條之 8 及消費者保護法第 51 條之規定，訴請被告應給付各原告各如附表二所示金額，為有理由，應予准許。逾該部分之請求，則無理由，均應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不再一一論述。

八、本件係就民事訴訟法第 427 條第 1 項適用簡易程序所為被告部分敗訴之判決，依同法第 389 條第 1 項第 3 款規定，就其敗訴部分應依職權宣告假執行，並確定訴訟費用額共 3,730 元（第一審裁判費 3,200 元、證人旅費用 530 元），其中 900 元部分應由被告負擔，餘由原告負擔。又原告所為宣告假執行之聲請，僅在促使法院為此職權之行使，就原告勝訴部分本院自不受其拘束，仍應逕依職權宣告假執行，且就原告勝訴部分本院既係依職權宣告假執行，自無再命原告提供擔保之必要，附此敘明。至於就原告敗訴部分，該部分原告之訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所附麗，均應併予駁回。

中 華 民 國 1 0 4 年 1 月 2 8 日  
內湖簡易庭法官 黃紀錄

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後 20 日內，向本院提出上訴狀

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

並應記載上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後 20 日) 內補提上訴理由書(須附繕本)。

中 華 民 國 1 0 4 年 1 月 2 8 日

書記官 藍琪

附表一(原告聲明中請求被告各應給付之金額;單位:新臺幣)

原告姓名	請求被告給付之金額
鄧凱夫	30,000
魏亦晴	30,000
鄧勛丞	26,500
鄧勻綺	30,000
鄧碧美	30,000
李沿錚	30,000
蕭美娟	30,000
李昕語	28,000
蕭東勝	30,000
許育稜	30,000

附表二(本院判決被告應給付給各原告之金額;單位:新臺幣)

原告姓名	得向被告請求 損害賠償金額	得請求之懲罰 性賠償金	被告應給付各 原告之總金額
鄧凱夫	4,800	2,400	7,200
魏亦晴	4,800	2,400	7,200
鄧勛丞	4,240	2,120	6,360
鄧勻綺	4,800	2,400	7,200
鄧碧美	4,800	2,400	7,200
李沿錚	4,800	2,400	7,200

司法判決編

蕭美娟	4,800	2,400	7,200
李昕語	4,480	2,240	6,720
蕭東勝	4,800	2,400	7,200
許育稜	4,800	2,400	7,200

**【摘要】**

按消保法第一條第一項揭橥「為保護消費者權益，促進國民消費生活之安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法」；復於同條第二項規定「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」，消保法乃屬民法之特別法，並以民法為其補充法。故消費者或第三人因消費事故死亡時，消保法雖未明定其得依該法第七條第三項規定，請求企業經營者賠償之主體為何人？及所得請求賠償之範圍？然該條係特殊形態之侵權行為類型，同條第二項更明列其保護客體包括生命法益，且於同法第五十條第三項規定，消費者讓與消費者保護團體進行訴訟之損害賠償請求權，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，此依上開同法第一條第二項補充法之規定，自應適用民法第一百九十二條第一項、第二項及第一百九十四條規定，即為被害人支出醫療及增加生活上需要之費用或殯葬費（下稱醫療等費）之人，得請求企業經營者賠償該醫療等費；對被害人享有法定扶養權利之第三人，得請求企業經營者賠償該扶養費；被害人之父、母、子、女及配偶，得請求企業經營者賠償相當之金額（即慰撫金）。

消保法第五十一條固規定：「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三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」惟於消費者或第三人死亡時，其權利能力已然消滅，究應由何人為之懲罰性賠償金之請求？計算該賠償金之損害額又以何者為準？消保法均未設其規範。揆諸該條所定懲罰性賠償金制度，係「為促使企業者重視商品及服務品質，維持消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效」而設，規範目的側重於懲罰惡性之企業經營者，以遏止

該企業經營者及其他業者重蹈覆轍，與同法第七條第三項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同，被害人是否因企業經營者之違反規定而死亡？對於懲罰性賠償金之成立，並不生影響；且依「舉輕以明重」之法則，被害人因消費事故而受傷害，企業經營者就其故意或過失既須承擔支付該賠償金，於造成死亡之情形，尤不得減免其責任（生命法益之位階更高於身體、健康或財產法益）；另參酌民法第一百九十二條第一項規定之旨趣，乃植基於生命權受侵害之被害人，因該事故所生之醫療等費，係生命權被侵害致生直接財產之損害，被害人之繼承人或遺產管理人本得向加害人求償，倘已由第三人支出，第三人雖得向繼承人或遺產管理人求償，亦因該條項之特別規定，得逕向加害人求償，以避免輾轉求償之繁瑣而來，可知消保法第五十一條就此原應積極規範而未規定之「公開漏洞」，自應從該條之規範意旨，作「目的性擴張」以補充之，而將請求權人之主體，擴及於被害人之繼承人或遺產管理人，始符該法之立法本旨，以免造成輕重失衡。因此，企業經營者就其提供之商品或服務，因故意或過失，致消費者或第三人死亡者，被害人之繼承人或遺產管理人，即得依消保法第五十一條規定，請求企業經營者給付懲罰性賠償金，並以非專屬性且係因該事故應支出之醫療等費，而不超出該消費者或第三人原得請求之基礎損害數額，作為計算懲罰性賠償金之基。

過失有重大過失、具體輕過失、抽象輕過失之分，消保法第五十一條但書，既將企業經營者應負「一倍以下懲罰性賠償金」之責任規定為「過失」，而未如九十三年六月三十日制定之證券投資信託顧問法第九條第一項，明定懲罰性賠償限定以「故意或重大過失」者為限；且該條之立法理由，復明示參酌美國立法例而有懲罰性賠償金之規定，立法者於制定該條時，

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

顯知悉該國之懲罰性賠償金，著重於重大過失時方克成立，於過失與重大過失之間，在立法政策上已作取捨與抉擇，於此情形，自不得再作「目的性限縮」，解為限於重大過失者，始有該條但書規定之適用。

### 【法院判決】

最高法院民事判決

104 年度台上字第 358 號

上 訴 人 郭朝欽

李素勉

共 同

訴訟代理人 黃榮謨律師

被 上 訴 人 富友旅行社有限公司

法定代理人 朱梅芬

被 上 訴 人 新台旅行社股份有限公司

法定代理人 蔡康彥

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國一〇二年六月十一日台灣高等法院第二審判決（一〇一年度消上字第 八號），提起上訴，本院判決如下：

### 【主文】

原判決關於駁回上訴人依消費者保護法第七條第三項規定請求被上訴人富友旅行社有限公司再給付上訴人乙〇〇新台幣四十七萬八千二百五十元、上訴人甲〇〇新台幣四十五萬元各本息及依同法第五十一條規定請求被上訴人給付懲罰性賠償金新台幣八萬四千七百五十元本息之上訴及該訴訟費用部分廢棄，發回台灣高等法院。

其他上訴駁回。

第三審訴訟費用關於駁回其他上訴部分，由上訴人負擔。

### 【理由】

#### 一、本件上訴人主張：

伊子郭崇瑩參加被上訴人富友旅行社有限公司（下稱富友旅行社）舉辦之菲律賓長灘島五日旅遊行程（下稱系爭旅遊），富友旅行社將系爭旅遊行程轉由被上訴人新台旅行社股份有限公司（下稱新台旅行社）承辦。新台旅行社指派之領隊即訴外人洪哲揚於民國九十九年六月二十五日帶領旅客搭船出海至珊瑚花園進行浮潛活動，僅發給旅客救生衣及浮潛設備，未告知應注意之安全事項，亦未檢視旅客是否配備妥當，任旅客自行選擇穿或不穿救生衣，自由進行浮潛活動。嗣郭崇瑩被發現落海溺水，經救起後送醫，仍告不治死亡。新台旅行社為洪哲揚之僱用人，應依民法第一百八十八條第一項前段規定，負侵權行為賠償責任。伊分別為郭崇瑩之父、母，因郭崇瑩之死亡，上訴人乙○○因而為郭崇瑩支出殯葬費新台幣（下同）二十八萬二千五百元，並受有扶養費一百五十四萬四千零五十六元、慰撫金三百萬元之損害；上訴人甲○○受有扶養費一百七十四萬三千零四十八元、慰撫金三百萬元之損害。另依消費者保護法（下稱消保法）第七條第一項、第三項、第五十一條規定，被上訴人亦應負連帶賠償責任，伊並得各請求其給付懲罰性賠償金一百萬元等情，爰依民法第一百八十四條第一項前段、第一百八十五條、第一百九十二條、第一百九十四條及消保法第七條、第五十一條規定，求為命被上訴人連帶給付乙

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

○○五百八十二萬六千五百五十六元及甲○○五百七十四萬三千零四十八元，並均自訴狀繕本送達翌日即一○○年一月二十一日起算法定遲延利息之判決（第一審依侵權行為規定，命被上訴人連帶給付乙○○三十五萬六千五百元、甲○○三十萬元各本息，駁回上訴人其餘之請求。上訴人就敗訴部分提起第二審上訴，被上訴人就敗訴部分未聲明不服；嗣原審依侵權行為規定，改命新台旅行社再給付乙○○四十七萬八千二百五十元、甲○○四十五萬元各本息，新台旅行社就該敗訴部分，因不得上訴而告確定）。

二、被上訴人則以：

郭崇瑩參加系爭旅遊，富友旅行社承辦人林照峰特別至中國醫藥大學舉辦行前說明會，並發給行前說明資料，資料中「安全守則」特別載明搭乘船隻、浮潛及從事所有水上活動時，應務必穿著救生衣。富友旅行社將系爭旅遊行程交新台旅行社承攬，新台旅行社再交菲律賓 HAFTI 旅遊股份有限公司（下稱 HAFTI 公司）承攬，並未構成侵權行為或違反消保法規定。又新台旅行社所提供之長灘島珊瑚花園浮潛活動，係菲律賓政府所許可之旅遊場地及活動，浮潛時擔任小艇駕駛之船長亦為合法船長，事發當日上船後，洪哲揚即發給團員每人救生衣，並請全體團員穿上救生衣，新台旅行社及領隊等人員已善盡應注意之義務。縱上訴人得請求損害賠償，新台旅行社承攬系爭旅遊服務時，已向訴外人國泰世紀產物保險股份有限公司（下稱國泰保險公司）投保旅行業責任保險，意外死亡之保險金為二百萬元，事故發生後，國泰保險公司已通知上訴人申請理賠，雖上訴人迄未申請，然其損害仍應扣除此項得請求之保險給付。且郭崇瑩自行脫掉已穿著之救生衣，並

於前一日夜間與同學相聚喝酒至凌晨四、五點始回房就寢，導致溺水意外事故死亡之結果，其與有過失之歸責程度甚大。而上訴人並非消費關係之消費者或第三人，亦不得依消保法規定，請求給付懲罰性賠償金等語，資為抗辯。

- 三、原審就上訴人請求富友旅行社再給付乙○○四十七萬八千二百五十元、甲○○四十五萬元與其餘請求被上訴人再連帶給付乙○○四百九十九萬一千八百零六元、甲○○四百九十九萬三千零四十八元各本息部分，維持第一審所為上訴人敗訴之判決，駁回上訴人該部分之其餘上訴，無非以：（一）本件為涉及外國地之侵權行為事件，我國及菲律賓均屬事件發生時應適用之修正前涉外民事法律適用法第九條第一項所定之侵權行為地，而郭崇瑩及兩造均為我國人，菲律賓僅係國外旅遊契約履行過程中偶然經過之法域，參照九十九年五月二十六日修正公布，一年後施行之涉外民事法律適用法第二十五條所採最重要牽連關係理論之法理，該侵權行為仍應適用我國法。又消保法所規範產品製造人及服務提供人責任，性質上為特殊侵權行為，違反消保法之行為地應為製造商或服務提供人之主要營業地，或消費者取得該產品或服務地，被上訴人之主營業所、郭崇瑩取得服務之地點均在我國，上訴人主張被上訴人應負消保法之服務提供人損害賠償責任部分，亦應適用我國法。（二）查郭崇瑩參加系爭旅遊，富友旅行社將行程轉由新台旅行社承攬，而由新台旅行社指派導遊洪哲揚帶領旅客搭乘 HAFTI 公司之螃蟹船出海進行浮潛活動，上訴人之子郭崇瑩因落入海中時未穿著救生衣，以致溺水昏迷，經送醫急救，仍因「溺斃心臟停止」之原因

到院前死亡；乙○○因之支出郭崇瑩之殯葬費二十八萬二千五百元等情，為兩造所不爭執。且富友旅行社已由受僱人林照峰至郭崇瑩就讀之學校進行行前說明，並交付行程說明資料，行前說明中「安全手則」中載明：「……2. 搭乘船隻、浮潛及從事所有水上活動時，請務必穿著救生衣。搭乘快艇請緊扶把手或坐穩，勿任意移動」等語，與證人即郭崇瑩同團同學徐少強、侯俊儀證述情節相符，參以郭崇瑩當時為中國醫藥大學應屆畢業生，係有相當知識之人，必要之資訊提供及提醒，應已足令郭崇瑩知悉相關安全注意事項；又被上訴人均係相當規模之合法專業旅行業者，上訴人未舉證證明富友旅行社選擇新台旅行社承攬系爭旅遊服務前，新台旅行社有何不適安排旅遊行程情事，富友旅行社就行前說明、資料提供及次承攬旅遊業者之選擇等項，應認已盡善良管理人注意義務，並無過失。至旅行業管理規則（下稱管理規則）第二十八條之規定，係主管機關為旅行業之管理所為規範，目的無非在維護旅客對原旅行業者一定之信賴關係，保障旅客之意思決定權，以確保旅客依契約關係對原旅行業者為等值旅遊給付之請求，旅行業者如違反該規則之規定時，旅客得解除契約、請求違約金或其他損害賠償。富友旅行社將系爭旅遊服務轉由新台旅行社承攬，新台旅行社已依約提供旅遊服務，郭崇瑩未因而受有旅遊服務未依約提供之損害，自不得僅以富友旅行社違反前開行政管理規定行為，即認富友旅行社係因故意或過失不法侵害郭崇瑩之生命權，上訴人依民法第一百八十四條第一項規定，請求富友旅行社賠償損害，依法無據。而旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，應於旅遊途中注意旅客安全之維

護，管理規則第三十七條第四款定有明文。新台旅行社為辦理系爭旅遊之旅行業者，與其所派遣之隨團服務人員即領隊洪哲揚，自應注意旅途中旅客安全之維護，而水域活動具有一定之危險性，系爭旅遊服務行程包含海釣、浮潛行程。新台旅行社及隨團服務人員洪哲揚，在安排行程、隨團執行職務時，自應依上開規定，隨時注意旅客安全之維護，並安排合格之急救人員。惟新台旅行社承辦系爭旅遊服務，承辦人員未要求當地配合旅行社配置合格救生員，領隊洪哲揚未注意現場有無合格急救人員，郭崇瑩落水前已有同團成員陸續脫去救生衣，洪哲揚明知竟仍放任全然未規勸、督促其確實穿著，致郭崇瑩見狀而輕忽隨之褪去救生衣，就郭崇瑩之死亡確有違反善良管理人注意義務之過失。新台旅行社之受僱人因過失而侵害郭崇瑩之生命權既經認定，上訴人即得訴請新台旅行社賠償損害。另查乙○○於郭崇瑩死亡後，為郭崇瑩支出殯葬費二十八萬二千五百元，而乙○○現為訴外人協帝股份有限公司（下稱協帝公司）董事長，持有該公司股份一百四十二萬股，於九十八年度另有房產出租所得二萬四千元、銀行存款利息所得為一千一百九十九元；甲○○亦係協帝公司股東，持有該公司股份二十八萬股，並有新強工業股份有限公司股利所得八千四百四十五元、九十八年度於各金融機構利息所得總額十萬三千二百六十九元，足認乙○○係有恆產及相當資力之人，而甲○○之投資、存款數額均相當可觀，尚難認上訴人係不能維持生活，上訴人自不得請求扶養費損害。再郭崇瑩死亡時年僅二十三歲，當年度甫自中國醫藥大學畢業，正值生涯開展之時，上訴人悉心栽培郭崇瑩，兩人喪子錐心之痛，迄今猶未走出；審酌乙○○

係大學畢業，擔任協帝公司董事長；甲○○係高中畢業及上訴人經濟狀況，暨新台旅行社係知名旅行業者等一切情狀，上訴人所得請求賠償之非財產上損害數額，各以二百五十萬元為適當。故乙○○、甲○○因郭崇瑩死亡所受之損害依序為二百七十八萬二千五百元、二百五十萬元。而郭崇瑩係七十六年十二月二十一日生，於系爭事故發生時，已年滿二十二歲又六月，且為中國醫藥大學之畢業生，係有相當知識之成年人，當知參與水上活動，應明瞭自身之身體狀況，並隨時注意安全。洪哲揚確有將救生衣發予郭崇瑩，郭崇瑩亦已穿妥，郭崇瑩沒入水中不久前，狀況均屬正常，尚在侯俊儀、徐少強視力可及之處，乃竟於侯俊儀游離、徐少強上船之際，猝然因不明原因自竹竿上沒入水中，確屬事出突然；參以泊船係在水較淺之處，竹竿與螃蟹船相連結，郭崇瑩復為青壯健康之人，同學在旁相伴，於上開危險性相對較低之情狀下，洪哲揚或因基於旅遊氛圍而輕忽，未進一步勸阻脫掉救生衣者確實穿戴，固屬非是，然苟若郭崇瑩自身警覺，始終穿戴救生衣，不因他人脫掉而隨之卸除，並確實攀扶竹竿，結果當非如此嚴重，足認郭崇瑩對損害之發生、擴大，確屬與有過失。比較新台旅行社受僱人之過失，及被害人郭崇瑩之過失，後者顯然較重，郭崇瑩應承擔過失之比例為百分之七十。新台旅行社應得同比例減輕賠償責任，減輕後對乙○○所應負之損害賠償金額為八十三萬四千七百五十元，對甲○○所應負之損害賠償金額則為七十五萬元。其次，被上訴人均為提供旅遊服務為業之人，皆屬消保法第七條第二項所規定之企業經營者，如有違反消保法同條第一項規定情事，固應依同條第三項規定，負連帶賠償責任。惟

依上開規定請求損害賠償者，應限於因企業經營者提供商品、服務，而於損害事故中直接受害之消費者或第三人，直接被害死者之法定扶養權利人、或死者之父母、子女及配偶，乃間接被害人，非得依上開規定為請求賠償之主體。又消保法第五十一條規定，係繼受自美國法，但擴大懲罰性賠償金適用範圍，而及於行為人出於過失情形，此為英美法所無。為求符合英美懲罰性賠償制度原始精神，並與我國固有損害賠償法填補損害本旨相協調，該條所謂「過失」，應為目的性限縮解釋而限於「重大過失」，亦即當行為人顯然欠缺注意，如稍加注意，即得避免損害時，法院始應課以懲罰性賠償金。富友旅行社並無過失，新台旅行社依其過失情狀，僅為善良管理人注意義務之違反，難認有何重大過失之情，自難依上開規定請求懲罰性賠償金。且被害人之生命因受侵害而消滅時，其為權利主體之能力即已失去，損害賠償請求權亦無由成立，參以我民法就不法侵害他人致死者，特於第一百九十二條及第一百九十四條定其請求範圍，尤應解為被害人如尚生存所應得之利益，並非被害人以外之人所得請求賠償。本件事務之直接被害人即「消費者」郭崇瑩縱得依消保法第五十一條為懲罰性賠償金之請求，然因其已因生命權受侵害喪失權利能力，自非得由郭崇瑩之繼承人向被上訴人為主張。從而，上訴人依民法第一百八十四條第一項前段規定，請求富友旅行社再給付乙○○四十七萬八千二百五十元、甲○○四十五萬元各本息，與依民法第一百八十四條第一項前段、第一百八十五條第一項、消保法第七條第一項、第三項、第五十一條規定請求被上訴人再連帶給付乙○○四百九十九萬一千八百零六元、甲○○四百九十九萬

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

三千零四十八元各本息，均非正當等詞，為其判斷之基礎。

- 四、廢棄發回部分（即上訴人依消保法第七條規定，請求被上訴人富友旅行社再給付乙○○四十七萬八千二百五十元、甲○○四十五萬元各本息及依同法第五十一條規定，請求被上訴人給付懲罰性賠償金八萬四千七百五十元本息部分）

按消保法第一條第一項揭櫫「為保護消費者權益，促進國民消費生活之安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法」；復於同條第二項規定「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」，消保法乃屬民法之特別法，並以民法為其補充法。故消費者或第三人因消費事故死亡時，消保法雖未明定其得依該法第七條第三項規定，請求企業經營者賠償之主體為何人？及所得請求賠償之範圍？然該條係特殊形態之侵權行為類型，同條第二項更明列其保護客體包括生命法益，且於同法第五十條第三項規定，消費者讓與消費者保護團體進行訴訟之損害賠償請求權，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，此依上開同法第一條第二項補充法之規定，自應適用民法第一百九十二條第一項、第二項及第一百九十四條規定，即為被害人支出醫療及增加生活上需要之費用或殯葬費（下稱醫療等費）之人，得請求企業經營者賠償該醫療等費；對被害人享有法定扶養權利之第三人，得請求企業經營者賠償該扶養費；被害人之父、母、子、女及配偶，得請求企業經營者賠償相當之金額（即慰撫金）。查上訴人之子郭崇瑩係參加富友旅行社所舉辦之旅遊，富友旅行社將行程轉由新台旅行社承辦，新台旅

行社安排郭崇瑩等旅客搭乘 HAFTI 公司之螃蟹船出海進行浮潛活動，乃原審確定之事實，則旅遊契約之消費關係應存在於郭崇瑩與富友旅行社間，新台旅行社及 HAFTI 公司係富友旅行社履行旅遊契約之履行輔助人，富友旅行社、新台旅行社均為系爭旅遊服務之企業經營者。而上訴人就此並主張：郭崇瑩被發現溺水落海，經救起後，船上並無救生員或專業救護人員施行急救，亦無急救設備或通訊器材聯絡救護車接駁云云（原判決第二頁），原審亦認新台旅行社未要求當地配合旅行社配置合格救生員（原判決第十頁），究竟富友旅行社提供之旅遊服務，有無符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性？倘其未能提供可合理期待之安全性之旅遊，是否無須負消保法第七條所定之損害賠償責任？已有待釐清，並進一步研酌。乃原審未就消保法為保護消費者權益，促進國民消費生活安全之制定意旨，詳予推究，遽以上訴人為間接被害人，不得依消保法第七條第三項規定，請求富友旅行社賠償慰撫金及乙○○所支出之殯葬費（乙○○並未請求醫療及增加生活上需要之費用），亦嫌速斷。其次，消保法第五十一條固規定：「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三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」惟於消費者或第三人死亡時，其權利能力已然消滅，究應由何人為此懲罰性賠償金之請求？計算該賠償金之損害額又以何者為準？消保法均未設其規範。揆諸該條所定懲罰性賠償金制度，係「為促使企業者重視商品及服務品質，維持消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效」而設，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及其他業者重蹈覆轍，與同法第七條第三項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同，被害人是否因企業經營者之違反規定而死亡？對於懲罰性賠償金之成立，並不生影響；且依「舉輕以明重」之法則，被害人因消費事故而受傷害，企業經營者就其故意或過失既須承擔支付該賠償金，於造成死亡之情形，尤不得減免其責任（生命法益之位階更高於身體、健康或財產法益）；另參酌民法第一百九十二條第一項規定之旨趣，乃植基於生命權受侵害之被害人，因該事故所生之醫療等費，係生命權被侵害致生直接財產之損害，被害人之繼承人或遺產管理人本得向加害人求償，倘已由第三人支出，第三人雖得向繼承人或遺產管理人求償，亦因該條項之特別規定，得逕向加害人求償，以避免輾轉求償之繁瑣而來，可知消保法第五十一條就此原應積極規範而未規定之「公開漏洞」，自應從該條之規範意旨，作「目的性擴張」以補充之，而將請求權人之主體，擴及於被害人之繼承人或遺產管理人，始符該法之立法本旨，以免造成輕重失衡。因此，企業經營者就其提供之商品或服務，因故意或過失，致消費者或第三人死亡者，被害人之繼承人或遺產管理人，即得依消保法第五十一條規定，請求企業經營者給付懲罰性賠償金，並以非專屬性且係因該事故應支出之醫療等費，而不超出該消費者或第三人原得請求之基礎損害數額，作為計算懲罰性賠償金之基準。再者，過失有重大過失、具體輕過失、抽象輕過失之分，消保法第五十一條但書，既將企業經營者應負「一倍以下懲罰性賠償金」之責任規定為「過失」，而未如九十三年六月三十日制定之證券投資信託顧問法第九條第一項，明定懲罰性

賠償限定以「故意或重大過失」者為限；且該條之立法理由，復明示參酌美國立法例而有懲罰性賠償金之規定，立法者於制定該條時，顯知悉該國之懲罰性賠償金，著重於重大過失時方克成立，於過失與重大過失之間，在立法政策上已作取捨與抉擇，於此情形，自不得再作「目的性限縮」，解為限於重大過失者，始有該條但書規定之適用。本件依郭崇瑩之戶籍謄本（一審卷二〇頁以下）所示，郭崇瑩為上訴人次男，生於七十六年十二月二十一日，似尚未結婚，亦無未成年子女，其死亡後，應由上訴人為繼承人，若被上訴人所提供之旅遊服務違反消保法第七條第一項、第二項規定，且有過失情形下，依上說明，上訴人是否不得依同法第五十一條規定，請求被上訴人就殯葬費（二十八萬二千五百元）之損害（郭崇瑩應負百分之七十責任，其殯葬費損害額為八萬四千七百五十元）計付懲罰性賠償金？即非無再進一步研求之餘地。原審逕以新台旅行社難認有重大過失，且郭崇瑩已因生命權被侵害喪失權利，上訴人不得依消保法第五十一條規定請求懲罰性賠償金為由，而為不利上訴人之認定，尤有可議。上訴論旨，指摘原判決上開不利於己部分為不當，聲明廢棄，非無理由。

五、其他上訴駁回部分（即上訴人其餘請求被上訴人再連帶給付乙〇〇四百九十萬七千零五十六元、甲〇〇四百九十萬八千二百九十八元各本息部分）

按企業經營者就其提供之商品或服務，因故意或過失致消費者或第三人死亡者，被害人之繼承人或遺產管理人得依消保法第五十一條規定，以醫療等費為計算懲罰性賠償金之基準，請求企業經營者給付該賠償金，固如前述，

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

惟消保法第五十一條保障之對象限於因消費事故直接被害之消費者或第三人，其因被害人死亡而基於特定身分關係得請求企業經營者賠償扶養費（民法第一百九十二條第二項）、慰撫金（民法第一百九十四條）之人，乃間接被害人，尚不得依該條規定請求懲罰性賠償金，至被害人當場死亡者，法無得請求精神慰撫金之明文規定，縱然被害人受傷害至死亡間尚有時間間隔，倘未以契約承諾，或已起訴請求精神慰撫金，其精神慰撫金請求權，亦不得讓與或繼承（民法第一百九十五條第二項規定參照），被害人之繼承人或遺產管理人亦無從以該精神慰撫金為基準，請求懲罰性賠償金。查原審綜據調查所得證據資料之結果，認定上訴人其餘請求被上訴人連帶給付殯葬費、慰撫金、懲罰性賠償金部分（乙○○部分為四百九十萬七千零五十六元、甲○○部分為四百九十萬八千二百九十八元各本息），於法無據，因而駁回上訴人該部分之其餘上訴，所持理由雖未盡相同，惟該部分於判決結論並無二致，亦仍應維持。上訴論旨，猶就原審採證、認事之職權行使與其他與判決基礎無涉之理由，指摘此部分原判決為不當，求予廢棄，為無理由。

六、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由。依民事訴訟法第四百七十七條第一項、第二項、第四百七十八條第二項、第四百八十一條、第四百四十九條、第七十八條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 4 年 3 月 1 1 日  
最高法院民事第二庭審判長法官 顏南全  
法官 林大洋  
法官 吳麗惠

司法判決編

法官 彭昭芬

法官 鄭傑夫

本件正本證明與原本無異

書記官

中 華 民 國 1 0 4 年 3 月 1 9 日

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

**【法院判決】**

臺灣高等法院民事判決

104 年度消上更(一)字第 1 號

上 訴 人 郭朝欽  
                  李素勉

共 同

訴訟代理人 蕭盛文律師

被 上 訴 人 富友旅行社有限公司

法定代理人 朱梅芬

訴訟代理人 陳欽賢律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 101 年 7 月 17 日臺灣臺北地方法院 100 年度消字第 12 號第一審判決提起上訴，經最高法院發回更審，本院於 104 年 11 月 24 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

原判決（除確定部分外），關於駁回上訴人後開第二、三項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應再分別給付上訴人郭朝欽、李素勉各新臺幣肆拾柒萬捌仟貳佰伍拾元、肆拾伍萬元，及均自民國一〇一年一月二十一日起至清償日止按週年利率百分之五計算之利息。

被上訴人應給付上訴人郭朝欽新臺幣捌萬肆仟柒佰伍拾元，及自民國一〇一年一月二十一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（除確定部分外），由被上訴人負擔。

**【事實及理由】**

## 壹、程序方面：

按關於由侵權行為而生之債，依侵權行為地法。修正前涉外民事法律適用法第 9 條第 1 項前段定有明文。本件上訴人主張侵權行為之事實係於民國 99 年 6 月 24 日發生於菲律賓，屬涉及外國地之侵權行為事件，應適用修正前涉外民事法律適用法第 9 條第 1 項規定以定其準據法。又所謂侵權行為之行為地，凡為一部實行行為或其一部行為結果發生之地皆屬之（最高法院 56 年台抗字第 369 號判例意旨參照）。經查，上訴人主張其子郭崇瑩於民國 99 年 6 月 24 日參加被上訴人之菲律賓長灘島 5 日旅遊行程（下稱系爭旅遊），富友旅行社將系爭旅遊行程轉由原審共同被告新台旅行社股份有限公司（下稱新台旅行社）承攬。被上訴人及新台旅行社具有告知旅客乘船、浮潛應注意事項，並盡保護旅客之義務，該義務始於在我國簽約時起，迄郭崇瑩在菲律賓落水死亡發生損害結果時止。依上開說明，我國及菲律賓均為侵權行為地，而郭崇瑩及兩造均為我國人，我國並為系爭旅遊簽約地及履行之開始、結束地，參照涉外民事法律適用法第 25 條所採最重要牽連關係理論之法理，該侵權行為應適用我國法。又消費者保護法（下稱消保法）所規範產品製造人及服務提供人之責任，性質上為特殊侵權行為，違反消保法之行為地應為製造商或服務提供人之主要營業地，或消費者取得該產品或服務地，被上訴人及新台旅行社之主營業所、郭崇瑩取得服務之地點均在我國，則上訴人主張被上訴人應負消保法之服務提供人損害賠償責任部分，亦應適用我國法，核先敘明。

貳、實體方面：

- 一、上訴人起訴主張：郭崇瑩於 99 年 6 月 24 日參加被上訴人之菲律賓長灘島 5 日之系爭旅遊，嗣被上訴人將該旅遊團行程轉由新台旅行社承辦。新台旅行社指派之領隊洪哲揚於 99 年 6 月 25 日上午 11 時 10 分許帶領旅客搭乘螃蟹船出海至珊瑚花園景點進行浮潛活動，僅發給旅客救生衣及浮潛設備，並未告知應注意之安全事項，亦未檢視旅客是否配備妥當，而任旅客自行選擇穿或不穿救生衣，自由進行浮潛活動。約 11 時 50 分許，郭崇瑩被發現溺水，經救起後送醫，於到院前即因「溺斃心臟停止」而死亡。新台旅行社為洪哲揚之僱用人，應依民法第 188 條第 1 項前段規定，負侵權行為賠償責任。伊分別為郭崇瑩之父、母，郭朝欽因郭崇瑩之死亡，支出殯葬費新臺幣（下同）28 萬 2,500 元，並受有扶養費 154 萬 4,056 元、慰撫金 300 萬元之損害；李素勉受有扶養費 174 萬 3,048 元、慰撫金 300 萬元之損害。另依消保法第 7 條第 1 項、第 3 項、第 51 條規定，被上訴人亦應負連帶賠償責任，伊並得各請求被上訴人給付懲罰性賠償金 100 萬元等情，爰依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條、第 192 條、第 194 條及消保法第 7 條、第 51 條規定，求為命被上訴人與新台旅行社連帶給付郭朝欽 582 萬 6,556 元及李素勉 574 萬 3,048 元，並均自起訴狀繕本送達翌日起算法定遲延利息之判決。並陳明願供擔保，請准宣告假執行。
- 二、被上訴人則以：郭崇瑩參加系爭旅遊，伊承辦人林照峰曾至中國醫藥大學舉辦行前說明會，並發給行前說明資料，資料中「安全守則」載明搭乘船隻、浮潛及從事所有水上活動時，務必穿著救生衣。伊將系爭旅遊行程交由新台旅

行社承攬，新台旅行社再交由菲律賓 HAFTI 旅遊股份有限公司（下稱 HAFTI 公司）承攬，並未構成侵權行為或違反消保法之規定，且長灘島珊瑚花園浮潛活動係菲律賓政府所許可之旅遊場地及活動，洪哲揚於旅客上船時即發給每人救生衣，並請全旅客穿上，故新台旅行社及領隊均已善盡應注意之義務。縱上訴人得請求損害賠償，新台旅行社承攬系爭旅遊服務時，已向訴外人國泰世紀產物保險股份有限公司（下稱國泰世紀保險公司）投保旅行業責任保險，意外死亡之保險金為 200 萬元，事故發生後，國泰世紀保險公司已通知上訴人申請理賠，應扣除此項保險給付。又郭崇瑩於浮潛前一夜與同學相聚喝酒至凌晨始回房就寢，於浮潛時脫掉已穿著之救生衣，致溺水死亡，顯與有過失。另上訴人並非消費關係之消費者或第三人，不得依消保法之規定，請求給付懲罰性賠償金等語，資為抗辯。

- 三、原審判命被上訴人與新台旅行社連帶給付郭朝欽 35 萬 6,500 元、李素勉 30 萬元本息，而駁回上訴人其餘請求。上訴人就其敗訴部分提起第二審上訴，更審前本院改命新台旅行社再分別給付郭朝欽 47 萬 8,250 元、李素勉 45 萬元本息，並駁回上訴人其餘上訴。上訴人就其敗訴部分再提起第三審上訴，最高法院就本院前審關於駁回上訴人依消保法第 7 條第 3 項規定請求被上訴人再給付郭朝欽 47 萬 8,250 元、李素勉 45 萬元本息及依同法第 51 條規定請求被上訴人與新台旅行社給付懲罰性賠償金 8 萬 4,750 元本息部分廢棄發回本院，而駁回上訴人其餘上訴。（被上訴人於原審敗訴而未聲明不服部分；新台旅行社就本院前審敗訴而不得上訴部分；上訴人之請求經最高法院駁回上

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

訴部分及上訴人於本院表明對新台旅行社不再請求部分，均已告確定，以下不再贅述)。是上訴人之上訴聲明為：

- (一) 原判決除確定部分外，不利於上訴人部分廢棄。
  - (二) 上開廢棄部分，被上訴人應再給付郭朝欽 47 萬 8,250 元、李素勉 45 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。
  - (三) 上開廢棄部分，被上訴人應給付上訴人懲罰性賠償金 8 萬 4,750 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。
  - (四) 前(二)、(三)項聲明，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、經查：郭崇瑩於 99 年 6 月 24 日參加富友旅行社所舉辦之菲律賓長灘島 5 日旅遊團，富友旅行社將系爭旅遊行程轉由新台旅行社承攬。新台旅行社之領隊洪哲揚於 99 年 6 月 25 日帶領旅客搭乘 HAFTI 公司所有之螃蟹船出海，至珊瑚花園進行浮潛活動時，郭崇瑩落入海中，因未穿著救生衣，以致溺水昏迷，經送菲律賓阿卡蘭省馬來市 Balabag Ciriaco S .Tirol 醫院急救，仍因「溺斃心臟停止」之原因於到院前死亡。郭朝欽因之支出郭崇瑩之殯葬費 28 萬 2,500 元。新台旅行社就系爭旅遊行程，曾以旅客及領隊為被保險人，向國泰世紀保險公司投保旅行業責任險，保額每人 200 萬元等事實，為兩造所不爭執，並有戶籍謄本、國外旅遊定型化合約書、菲律賓共和國民事登記處總部死亡證明書、殯葬支出單據、國泰世紀保險公司旅行業責任保險證明書等件附卷可稽（見原審卷一第 20-

21、12-13、14-15、16-19、161 頁），此部分事實自堪信為真實。是兩造間之主要爭點為：

- (一) 上訴人以被上訴人違反消保法第 7 條第 1 項之規定，依同法第 7 條第 3 項規定，請求被上訴人再給付郭朝欽 47 萬 8,250 元、李素勉 45 萬元本息部分，有無理由？
  - (二) 上訴人依消保法第 51 條規定，請求被上訴人給付郭朝欽懲罰性賠償金 8 萬 4,750 元本息部分，有無理由？
- 茲分述如下。

五、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。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」，消保法第 7 條定有明文。依此條規定，於消費者或第三人因消費事故死亡時，雖未明定其得依該法第 7 條第 3 項規定，請求企業經營者賠償之主體為何人，及所得請求賠償之範圍為何，惟自消保法第 1 條第 1 項、第 2 項規定「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」觀之，可知消保法為民法之特別法，並以民法為其補充法。且消保法第 7 條係特殊形態之侵權行為類型，該條第 2 項已明列其保護客體包括生命法益，同法第 50 條第 3 項亦規定，消費者讓與消費者保護團體進行訴訟之損害賠償請求權，包括民法第 194 條、第 195 條

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

第 1 項非財產上之損害，則依同法第 1 條第 2 項之規定，自應適用民法第 192 條第 1 項、第 2 項及第 194 條規定，即為被害人支出醫療及增加生活上需要之費用或殯葬費之人，得請求企業經營者賠償該醫療等費；對被害人享有法定扶養權利之第三人，得請求企業經營者賠償該扶養費；被害人之父、母、子、女及配偶，得請求企業經營者賠償相當之金額（最高法院 104 年度台上字第 358 號判決意旨參照）。

- (一) 經查，郭崇瑩於 99 年 6 月 24 日參加富友旅行社之系爭旅遊，富友旅行社將系爭旅遊行程轉由新台旅行社承攬，由新台旅行社指派之領隊洪哲揚帶領旅客搭乘螃蟹船出海浮潛，依旅行業管理規則第 37 條第 4 款「旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，應於旅遊途中注意旅客安全之維護」規定，新台旅行社與其派遣之領隊洪哲揚，均應注意旅途中旅客安全之維護。而系爭旅遊之行程包含海釣、浮潛等行程，新台旅行社及洪哲揚，於安排行程、隨團執行職務時，自應依上開規定，除隨時注意旅客安全之維護，並應安排合格之急救人員，以提供消費者符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性服務。
- (二) 次查，證人洪哲揚於原審證稱：「我有發給每人一件救生衣及一瓶礦泉水，如不會穿的，我們有協助穿救生衣；有些人是後來脫掉，郭崇瑩後來把救生衣脫掉，他原本有穿，他同學先脫，他才跟著脫」等語（見原審卷一第 166 頁背面），與證人即同團旅客馬琮信於原審證稱：當天領隊發救生衣，有提醒要將救生衣穿戴好，伊並未穿戴救生衣及浮潛設備，印象中領隊有

說（下水都要穿救生衣），但有些人有穿，有些人沒穿就下去等語（見原審卷一第 146 頁背面 -147 頁）相符，證人徐少強、侯俊儀亦證述郭崇瑩原穿著救生衣，於落水前已將救生衣脫掉等情（見本院前審卷第 87、90、91 頁）。足見洪哲揚於該團旅客將救生衣脫掉時，並未加以制止。又證人洪哲揚於原審證稱：看到郭崇瑩在水面下一點點往下走，就通知當地船家下去救他，救上船後，由洪哲揚依船上馬姓旅客指示進行人工呼吸，並由馬姓旅客進行 CPR，至於船上是否有合格救生員，伊不清楚等語（見原審卷一第 166 頁背面 -167 頁），顯見事發當時，船上並未配置合格之救生員以施行急救，亦無相當之急救設備。新台旅行社承辦系爭旅遊服務，承辦人員未要求當地配合旅行社配置合格救生員，領隊洪哲揚應注意現場無合格救生員，郭崇瑩落水前已有團員陸續脫去救生衣，竟放任而未規勸、督促旅客確實穿著，郭崇瑩見狀而輕忽脫下救生衣，洪哲揚顯未盡照護之責，就郭崇瑩之死亡確有違反善良管理人注意義務之過失。新台旅行社之受僱人因過失而侵害郭崇瑩之生命權，對於郭崇瑩之死亡，應依消保法第 7 條第 2 項、第 3 項規定負賠償責任。

- (三) 查郭崇瑩係參加被上訴人舉辦之系爭旅遊，故系爭旅遊契約之消費關係應存在於郭崇瑩與被上訴人間。嗣被上訴人將行程轉由新台旅行社承辦，新台旅行社安排郭崇瑩等旅客搭乘 HAFTI 公司之螃蟹船出海進行浮潛活動，新台旅行社及 HAFTI 公司均係被上訴人履行系爭旅遊契約之履行輔助人。被上訴人與新台

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

旅行社均為系爭旅遊服務之企業經營者，應提供消費者符合當時科技或專業水準可合理期待安全性之服務。被上訴人將系爭旅遊轉由新台旅行社承攬，新台旅行社提供予郭崇瑩之服務既具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能，應依消保法第 7 條第 2 項、第 3 項規定負賠償責任，則被上訴人關於其未盡監督之責，就新台旅行社對於郭崇瑩之死亡所負之賠償責任，亦應負同一之責任。

- (四) 新台旅行社對郭崇瑩應負賠償責任，而被上訴人就履行輔助人新台旅行社所負之賠償責任，亦應負同一之責任，已如前述。查郭朝欽於郭崇瑩死亡後，為郭崇瑩支出殯葬費 28 萬 2,500 元（見原審卷第 16-19 頁之單據），而郭朝欽現為訴外人協帝股份有限公司（下稱協帝公司）之董事長，持有該公司股份 142 萬股，於 98 年度另有房產出租所得 2 萬 4,000 元、銀行存款利息所得為 1,199 元；李素勉亦係協帝公司股東，持有該公司股份 28 萬股，並有新強工業股份有限公司股利所得 8,445 元、98 年度於各金融機構利息所得總額 10 萬 3,269 元（見原審卷第 33-36 頁），足認郭朝欽係有恆產及相當資力之人，而李素勉之投資、存款數額均相當可觀，均難認係不能維持生活之人，自不得請求扶養費之損害。又郭崇瑩死亡時年僅 23 歲（見原審卷第 21 頁），甫自中國醫藥大學畢業，正值生涯開展之時，上訴人悉心栽培郭崇瑩，因喪子所受痛苦甚鉅，經審酌郭朝欽係大學畢業，擔任協帝公司董事長；李素勉係高中畢業及上訴人之經濟狀況，被上訴人及新台旅行社均為知名旅行業者等一切情狀，認

上訴人得請求賠償之非財產上損害數額，各以 250 萬元為適當。再參以郭崇瑩於系爭事故發生時，已年 23 歲，且為中國醫藥大學之畢業生，具有相當之知識，當知參與水上活動，應明瞭自身之身體狀況，並隨時注意安全，卻未保持警覺，而脫掉救生衣，又未確實攀扶竹竿而沒入水中，致人死亡之結果，足認郭崇瑩對損害之發生、擴大，確屬與有過失，應負 70% 之責任，被上訴人及新台旅行社應減輕賠償責任 70%。至被上訴人主張應扣除國泰世紀保險公司 200 萬元責任險部分，因尚未給付（見原審卷一第 278 頁），自無足採。從而，被上訴人及新台旅行社對郭朝欽應負之賠償金額為 83 萬 4,750 元（計算式： $2,782,500 \times 30\% = 834,750$ ）；對李素勉所應負之賠償金額則為 75 萬元（計算式： $2,500,000 \times 30\% = 750,000$ ）。就被上訴人部分而言，原審判命被上訴人給付郭朝欽 35 萬 6,500 元、李素勉 30 萬元本息，則扣除原審所命給付，上訴人請求被上訴人再給付郭朝欽 47 萬 8,250 元（計算式： $834,750 - 356,500 = 478,250$ ）、李素勉 45 萬元（計算式： $750,000 - 300,000 = 450,000$ ），核屬有據，應予准許。

六、次按「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三倍以下之懲罰性賠償金；但因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金」，消保法第 51 條定有明文。「惟於消費者或第三人死亡時，其權利能力已然消滅，究應由何人為之懲罰性賠償金之請求？計算該賠償金之損害額又以何者為準？消保法均未設其規範。揆諸該條所定懲罰性賠償金制度，係

『為促使企業者重視商品及服務品質，維持消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效』而設，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及其他業者重蹈覆轍，與同法第七條第三項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同，被害人是否因企業經營者之違反規定而死亡？對於懲罰性賠償金之成立，並不生影響；且依『舉輕以明重』之法則，被害人因消費事故而受傷害，企業經營者就其故意或過失既須承擔支付該賠償金，於造成死亡之情形，尤不得減免其責任（生命法益之位階更高於身體、健康或財產法益）；另參酌民法第一百九十二條第一項規定之旨趣，乃植基於生命權受侵害之被害人，因該事故所生之醫療等費，係生命權被侵害致生直接財產之損害，被害人之繼承人或遺產管理人本得向加害人求償，倘已由第三人支出，第三人雖得向繼承人或遺產管理人求償，亦因該條項之特別規定，得逕向加害人求償，以避免輾轉求償之繁瑣而來，可知消保法第五十一條就此原應積極規範而未規定之『公開漏洞』，自應從該條之規範意旨，作『目的性擴張』以補充之，而將請求權人之主體，擴及於被害人之繼承人或遺產管理人，始符該法之立法本旨，以免造成輕重失衡。因此，企業經營者就其提供之商品或服務，因故意或過失，致消費者或第三人死亡者，被害人之繼承人或遺產管理人，即得依消保法第五十一條規定，請求企業經營者給付懲罰性賠償金，並以非專屬性且係因該事故應支出之醫療等費，而不超出該消費者或第三人原得請求之基礎損害數額，作為計算懲罰性賠償金之基準。再者，過失有重大過失、具體輕過失、抽象輕過失之分，消保法第五十一條但書，既將

企業經營者應負『一倍以下懲罰性賠償金』之責任規定為『過失』，而未如九十三年六月三十日制定之證券投資信託顧問法第九條第一項，明定懲罰性賠償限定以『故意或重大過失』者為限；且該條之立法理由，復明示參酌美國立法例而有懲罰性賠償金之規定，立法者於制定該條時，顯知悉該國之懲罰性賠償金，著重於重大過失時方克成立，於過失與重大過失之間，在立法政策上已作取捨與抉擇，於此情形，自不得再作『目的性限縮』，解為限於重大過失者，始有該條但書規定之適用」（最高法院 104 年度台上字第 358 號判決意旨參照）。經查郭崇瑩為上訴人之次男，有戶籍謄本在卷可證（見原審卷第 20-21 頁），尚未結婚，亦無子女，其死亡後，應由上訴人為其繼承人，而被上訴人提供之系爭旅遊服務違反消保法第 7 條第 1 項、第 2 項之規定，且具有過失，則郭朝欽為郭崇瑩支付之殯葬費 28 萬 2,500 元，自得依同法第 51 條規定，請求被上訴人就郭崇瑩應負 70% 責任計算懲罰性賠償金即 8 萬 4,750 元（計算式： $282,500 * 30\% = 84,750$ ），故上訴人此部分請求，核屬有據。

七、綜上所述，上訴人依消保法第 7 條第 3 項規定請求被上訴人再給付郭朝欽 47 萬 8,250 元暨法定遲延利息、李素勉 45 萬元暨法定遲延利息部分，及依消保法第 51 條規定請求被上訴人給付郭朝欽懲罰性賠償金 8 萬 4,750 元暨法定遲延利息部分，均為有理由，應予准許。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，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。本判決命再給付部分未逾 150 萬元，於本院判決後即告確定，並無宣告假執行之必要，故毋庸廢棄原審駁

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

回假執行之諭知而另宣告准予假執行，附此敘明。

八、本件為判決之基礎已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要。

九、據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第 450 條、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 4 年 1 2 月 8 日

民事第十八庭審判長法官 湯美玉

法官 謝永昌

法官 丁蓓蓓

正本係照原本作成

不得上訴

中 華 民 國 1 0 4 年 1 2 月 8 日

書記官 陳思云

# 消費者保護法施行細則

## 第二章 消費者權益

### 第二節 定型化契約

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。

#### 【摘要】

法律既賦與中央主管機關得公告定型化契約應記載或不得記載事項之權限，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，具有行政程序法第一百五條第一項所規定「法規命令」之性質，如其內容符合行政程序法之相關規範，即難謂其公告與中央法規標準法第二條第二款「關於人民之權利、義務者，應以法律定之」，及同法第六條「應以法律規定之事項，不得以命令定之」之規定相違。

#### 【法院判決】

最高法院民事判決

105 年度台上字第 266 號

上訴人 陳仕銘  
曾惠華  
林韻笙

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

熊效蘭  
甯景宏  
吳 淳  
馬佩芬  
徐月仙  
張軒晟  
李國華  
王俊傑  
黃韋仁  
郭柏伸  
李 容

共 同

訴訟代理人 林育竹律師  
上 訴 人 戎億建設股份有限公司  
法定代理人 吳亦寬  
訴訟代理人 林雯澤律師  
郭志剛律師  
林大偉律師  
王宏濱律師

上列當事人間請求給付違約金等事件，兩造對於中華民國一〇三年九月三十日台灣高等法院第二審判決（一〇一年度建上字第四三號），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，發回台灣高等法院。

**【理由】**

- 一、本件上訴人陳仕銘、曾惠華、林韻笙、熊效蘭、甯景宏、吳淳、馬佩芬、徐月仙、張軒晟、李國華、王俊傑、黃韋仁、郭柏伸、李容（下稱陳仕銘等）主張：
- 對造上訴人戎億建設股份有限公司（下稱戎億公司）於民國九十四年至九十五年間與伊等或其前手分別簽訂「○○○○－○○○」房屋、土地預定買賣契約書（下稱系爭契約），約定戎億公司應在新北市○○區○○段○○○地號等四十四筆土地上，興建系爭契約約定之房屋（下稱系爭房屋），並應於開工日後三年三個月日曆天內完成領取使用執照。其於九十四年一月二十七日開工，依約原應於九十七年四月二十七日完成領取使用執照，然遲至九十八年八月三日始領取，逾期完工四百六十三天，並逾期交屋。爰依系爭契約第九條第一項、第二項第一款、第三款、第四項之約定，及消費者保護法（下稱消保法）第十七條、同法施行細則第十五條及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（下稱應記載及不得記載事項）第十六點第一項第四款、第十八點第三項規定，求為命戎億公司給付伊等如原判決附件（下稱附件）一所示之「逾期完工違約金」、「逾期交屋違約金」、「貸款利息損失」並加付法定遲延利息之判決。另林韻笙、馬佩芬、吳淳（下稱林韻笙等）於原審主張：戎億公司未盡申請分期領取各部分使用執照之義務，依系爭契約第九條第二項第二款約定，伊等所購房屋之完工期限應為自開工後二年三個月日曆天，就逾期完工違約金部分，為訴之追加，求為命戎億公司再分別給付如附件六所示金額及法定利息之判決（未繫屬本院部分，不予贅述）。

二、戎億公司則以：

伊於九十四年八月四日開工典禮後始向陳仕銘等收取開工款，應以當日為兩造約定之「開工日」。關於完工期限，系爭契約第九條第二項第三款約定以「使用執照核准日」為完工之標準，陳仕銘等主張應於九十七年四月二十七日前完成領取使用執照，實有誤會。本件係因(1)舊有結構預留柱鋼筋與續接器強度不符 CNS 規範；(2)公共排水溝侵入地界；(3)興建基地內有捷運站體發電機油槽須遷移；(4)門牌初編作業遲延；(5)親水平台事件導致遲延領照；(6)使用執照核准後因公部門用印遲延致延宕領取使用執照等不可歸責於伊之事由，致未能如期完工，依系爭契約第九條第五項第二款約定，伊不負遲延責任。又系爭違約金額約定過高，應予酌減等語，資為抗辯。

三、原審以：

(一)系爭契約第九條第一項約定：「本案之第一、二期建築工程最遲應於九十四年七月一日前開工。」第二項約定：「甲方(指陳仕銘等)同意：1.若核准使用執照相關單位無法同意核准本案以分期方式領取各部分之使用執照，則本案第一、二期工程應於開工日後三年三個月(日曆天)內完成領取使用執照。2.若核准使用執照相關單位同意本案以分期方式領取部分使用執照，則本案第一期工程應於開工日後二年三個月(日曆天)內完成領取使用執照；第二期工程應於開工日後三年三個月(日曆天)內完成領取使用執照。」系爭建案曾由訴外人即與戎億公司合作之大億開發股份有限公司(下稱大億公司)向改制前台北縣政府申請部分使用執照，未獲准許，有該府九十六年六月七

日及二十七日函可證。依系爭契約第九條第二項第一款約定，系爭建案第一、二期工程之完工期限，均為自開工日起算三年三個月（日曆天）。林韻笙等主張戎億公司未盡申請分期領取各部分使用執照之義務，依系爭契約第九條第二項第二款約定，第一期工程之完工期限應為自開工日後二年三個月（日曆天）云云，自不足取。系爭建案於九十四年一月二十七日申報開工，為兩造所不爭執，依上開約定，開工日即九十四年一月二十七日。戎億公司抗辯：系爭建案係於同年八月四日舉行開工典禮，其後伊始向陳仕銘等收取開工款，應以該日為開工日云云。惟依建築法第五十四條規定之申報開工，非僅規範主管建築機關與起造人間之法律關係，尚涉及購屋者購買之房屋能否興建完成。戎億公司於同年八月四日後，始向陳仕銘等收取開工款，固為陳仕銘等所不爭執，惟依系爭契約第五條規定，陳仕銘等於接獲戎億公司繳款通知之前，尚不負繳款義務，不得憑此遽認兩造約定之開工日為同年八月四日。

- (二) 系爭契約第九條第二項第三款雖約定：「甲方（指陳仕銘等）同意以使用執照核准日為完工期限日期，並依使用執照取得時程，配合本約其他條款之約定辦理相關事項。」惟第六條第三項、第五項係以使用執照「取得」，作為戎億公司通知辦理貸款之期限；第十二條約定陳仕銘等在使用執照「取得」前，如欲將房屋產權轉讓第三人，需經戎億公司書面同意始得變更名義，均以「領取」使用執照作為權利義務期間之起算或分界。系爭契約第九條就完工期限之約定有疑

義，應為有利於消費者之解釋，爰以使用執照「領取日」為系爭房屋建築工程之完工日期。系爭房屋之使用執照於九十八年四月九日核准，於同年八月三日領取，有改制前台北縣政府工務局使用執照（存根）可按，應以同年八月三日為完工日。系爭契約第九條第一項約定應於開工日後三年三個月（日曆天）即應於九十七年四月二十七日前完工，戎億公司遲至九十八年八月三日始完成領取使用執照而完工，其遲延日數計四百六十三日。

- (三) 系爭契約第九條第五項第二款約定，如因政令限制、天災地變、或其他不可歸責於乙方之事由，致戎億公司不能如期完工時，其不負遲延竣工之責，陳仕銘等不得行使本條第三、四項之權利。經參酌兩造所提相關事證及另案台灣省土木技師公會鑑定報告（下稱鑑定報告）意見，系爭工程因不可歸責於戎億公司之事由包括：(1) 舊有結構預留柱鋼筋與續接器強度不符規範，(2) 公共排水溝侵入地界，(3) 遷移興建基地內捷運站體發電機油槽。關於(1)之部分，戎億公司於九十四年九月十三日就結構預留柱鋼筋取樣前，無從憑外觀判定鋼筋是否符合強度標準，系爭工程因此所生工期延宕自九十四年九月十三日至九十五年三月二十日共計一百八十九天，係不可歸責於戎億公司。關於(2)之部分，考量工程慣例及事前發現公共排水溝侵入地界之可能性，並斟酌工期自連續壁開始施工時工期始受影響等情，系爭工程因此所生工期延宕自九十四年八月二十二日至九十五年二月十七日共計一百八十天，不可歸責於戎億公司。關於(3)之

部分，考量工程慣例及事前發現捷運舊有油槽設施之可能性，並斟酌實際開挖土方時工期始受影響等情，系爭工程因此所生工期延宕自九十四年十月九日至九十五年一月三日共計八十七天，亦不可歸責於戎億公司。以上扣除重覆天數：自九十四年八月二十二日起至九十五年三月二十日止共計二百十一日（計算式： $10+30+31+30+31+31+28+20=211$ ）。依兩造上開約定，戎億公司就該部分遲延日數，不負遲延責任。經扣除該部分日數後，戎億公司應負遲延責任之天數為二百五十二日。至於戎億公司另抗辯：(1) 門牌初編作業遲延；(2) 親水平台事件導致遲延領照；(3) 使用執照核准後因公部門用印遲延致延宕領取使用執照等不可歸責於伊之事由，應予扣除該等遲延天數云云，鑑定報告就(1)部分，認扣除十天合理之行政時間，不可歸責於戎億公司之日數為自九十七年六月十三日起至同年十月三日止計一百十三天。惟大億公司等申請使用執照，直至新店戶政事務所核准門牌初編後，仍經改制前台北縣政府工務局以不符規定為由，於九十八年三月三日發函要求補正項目多達十項，顯見門牌初編作業遲延與否，不足以影響系爭房屋使用執照核發及領取之時程，鑑定報告就此部分之結論與證據不符，爰不予採取。鑑定報告就(2)部分，雖認為影響天數為二百十六日，但審酌大億公司等就系爭房屋於申請使用執照後，改制前台北縣政府工務局於九十八年三月三日仍以不符規定為由要求補正，補正項目除「親水平台保證金事宜城鄉局尚未備查」外，尚有其他項目，嗣經補正後，旋於同年四月九日

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

核准，有該局九十七年九月一日、九十八年三月三日及同年七月三日函稿可按。顯見親水平台事件並不足以影響系爭房屋使用執照核發及領取之時程，而不予憑採。鑑定報告就(3)部分，認為公部門並無用印延宕之情，足以採認。陳仕銘等就戎億公司上開遲延部分，得依系爭契約第九條第四項約定，請求戎億公司給付逾期完工違約金。陳仕銘等得請求戎億公司給付逾期完工違約金之金額如原判決附表所示（其計算式詳如原判決二一至二二頁）。戎億公司雖抗辯：陳仕銘等請求之違約金過高，應予酌減云云。惟兩造約定遲延完工之違約金，係按已付價款每日萬分之五計算，換算年息為十八%，未逾法定最高利率即週年利率二十%；且陳仕銘等購買系爭房屋多為自住，因戎億公司遲延完工，尚須額外支付租金；參以系爭契約係由戎億公司一方擬定、製作之定型化契約，其臨訟否定自己所擬契約之內容，抗辯約定違約金過高，不足採取。

- (四) 系爭建案房屋未經改制前台北縣政府核准以分期方式領取各部分使用執照，第一、二期工程之完工期限均為自開工日起三年三個月日曆天即為九十七年四月二十七日，林韻笙等主張第一期工程之完工期限應為自開工日後二年三個月日曆天云云，為不足取，業如前述，彼等追加起訴請求戎億公司再分別給付如附件六所示之逾期完工違約金部分，自屬無據。
- (五) 消保法第十七條第一項、第二項前段規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」「違反前項公告之定型化契

約，其定型化契約條款無效。」同法施行細則係基於消保法第六十三條規定授權所訂定，依中央法規標準法第三條規定，其性質為命令，其法律位階為消保法之子法，自不得逾越母法。乃同法施行細則第十五條第二項規定：「中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。」即將未經當事人約定之事項，逕依中央主管機關公告應記載之事項，而擬制成為契約之內容，顯已逾越母法即消保法第十七條第二項之規範目的，亦與中央法規標準法第五條第二款「關於人民之權利、義務者，應以法律定之」及同法第六條「應以法律規定之事項，不得以命令定之」之規定相違，且違反私法自治之原則，應屬無效，不得作為請求之依據。陳仕銘等主張戎億公司依約應於取得房屋使用執照後六個月內通知辦理交屋，乃其逾期交屋天數如附件四所示，而系爭契約為定型化契約，內政部公告「應記載及不得記載事項」第十六點第一項第四款及第十八點第三項規定，依消保法十七條及同法施行細則第十五條規定，應構成系爭契約之內容，伊得據以請求戎億公司給付如附件四所示之「逾期交屋違約金」、及如附件二所示之「貸款撥付至交屋期間之貸款利息」等情。惟兩造所訂立之系爭契約條款，並無得請求「逾期交屋違約金」及「貸款撥付至交屋期間之貸款利息」之相關約定，此外亦乏證據證明兩造間就「應記載及不得記載事項」第十六點第一項第四款及第十八點第三項之事項已有意思合致。陳仕銘等據以請求戎億公司給付如上開「逾期交屋違約金」及「貸款撥付至交屋期間

之貸款利息」，自屬無據等詞。爰就第一審所為戎億公司敗訴部分之判決，一部予以廢棄，改判駁回陳仕銘等該部分之訴；一部予以維持，駁回戎億公司其餘上訴；及駁回林韻笙等追加之訴。

- 四、(一) 查林韻笙等主張戎億公司未盡申請分期領取各部分使用執照之義務，依系爭契約第九條第二項第二款約定，伊等所購房屋之完工期限應為自開工後二年三個月日曆天，戎億公司就此部分逾期完工違約金部分亦應予賠償等語（見原審卷(二)七四頁、七五頁）。原審僅以大億公司曾向改制前台北縣政府申請部分使用執照，未獲准許等情，而駁回林韻笙等之請求，惟對於戎億公司是否未盡其申請分期領取各部分使用執照之義務，未詳加調查審認；又陳仕銘等聲請就系爭建案再委請台北市建築師公會進行鑑定，或俟基礎事實相同之另案（原法院一〇一年度重上字第五四八號）囑託該公會鑑定完成後，再行參酌辦理（同上卷一〇八頁反面、一三三至一三七頁）。原審就其聲請調查之重要事項，未說明不予調查之理由，均有判決理由不備之違法。(二) 消保法第十七條第一項、第二項前段規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。」「違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。」同法施行細則第十五條第二項規定：「中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約者，仍構成契約之內容。」係就母法規定未臻明確部分，明定經中央主管機關公告應記載之事項，未經記載於定型化契約之效果，乃補充母法規定之不足，尚難認有逾越母法之規範目的。而法律既賦與中央主管機關得公告定型化契約應記載或不得記載事項之

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，具有行政程序法第一百五條第一項所規定「法規命令」之性質，如其內容符合行政程序法之相關規範，即難謂其公告與中央法規標準法第二條第二款「關於人民之權利、義務者，應以法律定之」，及同法第六條「應以法律規定之事項，不得以命令定之」之規定相違。準此，倘內政部於九十年九月三日依消保法第十七條所訂頒「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」（自公告六個月後生效）之內容，與行政程序法相關規範無違，即非不得為兩造契約之補充內容。原審以上開施行細則規定逾越母法規範目的，且與中央法規標準法第二條第二款等規定有違，而否准李國華及王俊傑依前開公告請求如附件四所示逾期交屋違約金、李國華請求如附件二所示貸款撥付至交屋期間之貸款利息，不無再加研酌之餘地。（三）依建築法第七十條第一項規定，建築工程完竣後，始得由起造人會同承造人及監造人申請使用執照。而系爭契約第九條第四項係約定有關逾期完工之違約金事項，同條第二項第三款約定：「甲方（指陳仕銘等）同意以使用執照核准日為完工期限日期，並『依使用執照取得時程』，配合本約其他條款之約定辦理相關事項。」明確區分系爭房屋之完工與使用執照之領取為二事，關於完工期限日期，合意以使用執照核准日為準，並無文義不明之情。原審未注意及此，徒以系爭契約關於完工期限之約定尚有疑義，應為有利於消費者之解釋，遽認使用執照領取日為系爭房屋建築工程之完工日期，不無違誤。兩造上訴論旨，分別指摘原判決不利其部分為不當，求予廢棄，均非無理由。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

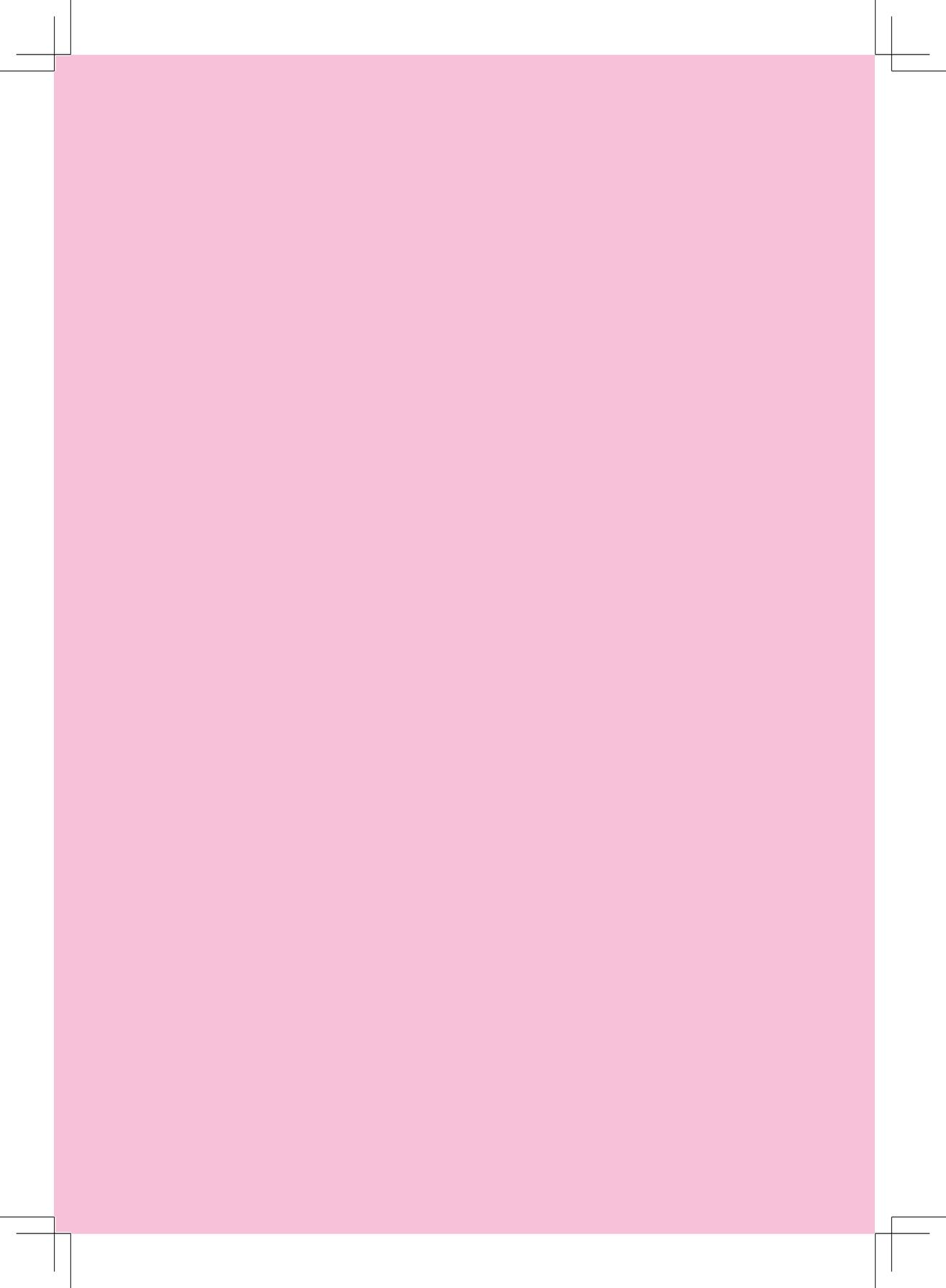
五、據上論結，本件兩造上訴均為有理由。依民事訴訟法第四百七十七條第一項、第四百七十八條第二項，判決如主文。

中 華 民 國 1 0 5 年 2 月 2 5 日  
最高法院民事第五庭審判長法官 李彥文  
法官 沈方維  
法官 簡清忠  
法官 黃國忠  
法官 蔡炯燉

本件正本證明與原本無異

中 華 民 國 1 0 5 年 3 月 8 日  
書記官

## 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。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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。

### 【函釋要旨】

消費者保護法第 2 條第 7 款及第 9 款規定，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；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。依「財團法人及非營利社團法人從事跨國境婚姻媒合許可及管理辦法」第 17 條（104 年 8 月 21 日修正公布前第 16 條）規定，財團法人及非營利社團法人受託辦理跨國（境）婚姻媒合服務時，應與受媒合當事人簽訂書面契約，內政部移民署乃編印「跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例」供上開法人使用，並公告予民眾知悉參考，是該參考範例自非消費者保護法所稱之定型化契約範本。

內政部移民署 函

中華民國 104 年 12 月 3 日  
移署移機潔字第 1040123199 號

### 【主旨】

台端詢問「跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例」相關問題案，復如說明，請查照。

**【說明】**

- 一、依據行政院消費者保護處 104 年 11 月 26 日院臺消保字第 1040064342 號函轉台端 104 年 11 月 21 日 104 年 11 字第 21 號函辦理。
- 二、有關消費者保護法第 2 條第 9 款所示定型化契約，依前行政院消費者保護委員會 98 年 8 月 10 日消保法字第 0980007034 號函說明二（二）：「次查本法第 2 條第 7 款及第 9 款規定，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，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…」，合先敘明。
- 三、依「財團法人及非營利社團法人從事跨國境婚姻媒合許可及管理辦法」第 17 條（104 年 8 月 21 日修正公布前第 16 條）規定略以，財團法人及非營利社團法人受託辦理跨國（境）婚姻媒合服務時，應與受媒合當事人簽訂書面契約，該書面契約並應載明服務項目、收費項目及金額、收費及退費方式、違約之損害賠償事宜及其他相關事項。爰本署編印旨揭書面契約參考範例予上開法人使用，並公告於移民署全球資訊網予民眾知悉參考。又婚姻乃個人終身大事，係依自由意志為之，其涉及未來夫妻、家庭等關係之建立，具有高度之個別性，故該書面契約參考範例第 21 條訂有「個別磋商條款」，立約雙方得就個別磋商事項協商確立訂定其他條款，是以，參照上開解釋意旨，自非消

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

費者保護法所稱之定型化契約範本。

## 第二章 消費者權益

### 第二節 定型化契約

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。

#### 【函釋要旨】

消保法第 15 條於解釋上應作目的性限縮解釋，意即「定型化契約」之內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更不利於消費者時，始有適用餘地；反之，「定型化契約條款」之內容倘較「個別磋商條款」之約定，更有利於消費者，而消費者於磋商契約條款時所不知之情形，自仍應以「定型化契約條款」之內容，作為雙方權利義務之依據。

行政院消費者保護處 函

中華民國 105 年 7 月 11 日  
院臺消保字第 1050169280 號函

#### 【主旨】

有關企業經營者以個別磋商方式修改定型化契約應記載及不得記載事項內容之適法性疑義，說明如下，請查照。

**【說明】**

- 一、按法務部 95 年 9 月 21 日法律字第 0950035512 號函「消費者保護法（下稱消保法）第 17 條第 1 項規定：『中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。』，其目的係為導正不當之交易習慣及維護消費者之正當權益，係由中央主管機關依據上開規定授權公告特定行業之契約應記載或不得記載之事項，該特定行業之定型化契約如有違反者，其條款無效。準此，該項公告係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，屬實質意義之法規命令」，合先敘明。
- 二、鑒於中央主管機關依據消保法第 17 條第 1 項規定公告之應記載及不得記載事項，係屬對消費者權益最低限度之保障，倘容許契約當事人以個別磋商方式訂定更不利消費者之契約條款，有使中央主管機關所公告之定型化契約應記載及不得記載事項內容淪為具文之虞。為此前行政院消費者保護委員會「消費者保護法專案研究小組第 63 次會議」乃決議「業者若以事先預擬之空白契約條款，主張係屬個別磋商條款排除主管機關應記載及不得記載事項之效力為不適法」。準此，固然消保法第 15 條雖規定「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。」然應為目的性限縮解釋，意即「定型化契約條款」內容倘較「個別磋商條款」之約定，更不利消費者時，始有適用餘地；反之，「定型化契約條款」內容，倘較「個別磋商條款」之約定，更有利於消費者，而消費者於磋商契約條款時所不知之情形，自仍應以「定型化契約條款」之內容，作為雙方權利義務關係之依據。
- 三、至企業經營者是否利用消費者不知，而藉由個別磋商之方

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

式減輕自己責任，獲取不當之契約利益，仍請主管機關於個案中參酌前開說明，本諸職權判斷處理。

第十七條（主管機關對定型化契約之公告及審核）

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。

**【函釋要旨】**

委託銷售價格以區間方式訂定，就委託人（賣方）而言，有最高售價之期待，房仲業者對於賣方之委售價格亦較有操作空間，但同一物件若委託不同房仲業銷售（一般委託）亦可能產生不同售價，恐致不動產交易市場混亂，影響交易秩序，故委託銷售價格似應為明確且固定之金額，以避免因委託銷售價格

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

不確定，滋生消費爭議。

行政院消費者保護處 函

中華民國 104 年 10 月 29 日  
院臺消保字第 1040058297 號函

### 【主旨】

貴部函詢「不動產委託銷售契約書之『委託銷售價格』得否以區間價方式訂定疑義」一案，復如說明，請查照。

### 【說明】

- 一、復貴部 104 年 10 月 23 日內授中辦地字第 1040437491 號函。
- 二、按消費者保護法（以下簡稱消保法）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。」經查，貴部依前開規定所公告之「不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項」，其中應記載事項第 3 點（委託銷售價格）第 1 項規定：「委託人願意出售之土地、建築改良物、\_\_，總價格為新台幣 \_\_ 元整，車位價格為新台幣 \_\_ 元整，合計新台幣 \_\_ 元整。」合先敘明。
- 三、貴部針對旨揭疑義事項，本處認為基於消費者保護及市場秩序維護觀點，貴部來函說明二所述「房仲業者應依委託人簽訂之委託契約條款與買方協調成交條件，若委託銷售價格以區間方式訂定，就委託人（賣方）而言，有最高售價之期待，房仲業者對於賣方之委售價格亦較有操作空間，但同一物件若委託不同房仲業銷售（一般委託）亦可

行政函釋編

能產生不同售價，恐致不動產交易市場混亂，影響交易秩序，故委託銷售價格似應為明確且固定之金額，以避免因委託銷售價格不確定，滋生消費爭議。」可茲贊同。惟本案事涉「不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項」規定內容疑義，尚請貴部本諸職權妥處釋示。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

**【函釋要旨】**

發行人發行商品(服務)禮券，其發行後究由自行或委由第三人銷售，皆屬商業模式一環，當予尊重；惟禮券之內容，則應遵循各種商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項之規定，亦即發行人應提供之履約保證責任，為自商品(服務)禮券出售日起算至少一年。

行政院消費者保護處 函

中華民國 105 年 3 月 7 日  
院臺消保字第 1050009980 號函

**【主旨】**

函詢有關各種商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定發行人之履約保證責任，其履約保證期間究應如何計算所生疑義一案，請查照。

**【說明】**

- 一、復貴局 105 年 3 月 1 日觀業字第 1050901186 號函。
- 二、按「發行人應依下列方式之一提供消費者自出售日起算至少一年期間之履約保障機制，並記載於禮券明顯處，且載明逾保障期間者，發行人仍負履約責任：(一)本商品(服務)禮券之面額，已經○金融機構提供足額履約保證，保證期間自中華民國○年○月○日(出售日)起至○年○月○日止(至少一年)。(二)本商品(服務)禮券之面額，應先時存入發行人於○金融機構開立之信託專戶，專款專用，信託期間自中華民國○年○月○日(出售日)起至○

年○月○日止（至少一年）。」（「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項草案」參照）乃為各種商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項共通性之規定；其規範目的在於明定商品服務禮券發行人之履約保證責任，以確保保障交易安全。

- 三、次查，「發行人之履約保證責任（發行人應依下列方式之一為之）：本商品（服務）禮券內容表彰之金額，已經○○金融機構提供足額履約保證，前開保證期間自中華民國○○年○○月○○日（出售日）至中華民國○○年○○月○○日止（至少1年）。上開履約保證內容應載於禮券正面明顯處。本商品（服務）禮券所收取之金額，已存入發行人於○○金融機構開立之信託專戶，專款專用；…。」，現行「觀光旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載事項」第2點亦有明文。
- 四、旨揭疑問，係臺北市政府法務局執行查核「2015 臺北國際冬季旅遊展」，認定其中2種禮券，皆係發行人將禮券賣斷予代銷旅行社，致履約保證未滿1年等情。經查，發行人發行商品（服務）禮券，其發行後究由自行或委由第三人銷售，皆屬商業模式一環，當予尊重；惟禮券之內容，則應遵循各種商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項之規定，亦即發行人應提供之履約保證責任，為自商品（服務）禮券出售日起算至少一年。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

### 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。

#### 【函釋要旨】

現代消費紛爭，應依具體個案，以法規範之意旨及當事人間公平之角度，決定舉證責任之分配。

行政院消費者保護處 函

中華民國 104 年 11 月 30 日  
院臺消保字第 1040064932 號

#### 【主旨】

所詢消費者行使消費者保護法第 19 條第 1 項解除權所衍生之舉證責任，復如說明，請查照。

**【說明】**

- 一、復貴府 104 年 11 月 23 日府授法消字第 1040262382 號函。
- 二、有關訴訟之舉證責任，參照民事訴訟法第 277 條規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限」，訴訟當事人為獲得勝訴判決，必須各自提出有利於己之證據，使法院得以判斷待證事實。有關客觀舉證責任之分配標準，學理上有許多不同之見解，就現代消費紛爭，部分學說主張，應依具體個案，以法規範之意旨及當事人間公平之角度，決定舉證責任之分配。來函所述爭議案件之事實認定問題，建請考量消費者保護法以保護弱勢消費者為立法目的，企業經營者與消費者之經濟力與資訊力之差異性，以及待證事實舉證之難易度、當事人就證據方法之掌握度與事實蓋然性之高低等，就待證事實為公平合理之舉證分配。

## 第五章 消費爭議之處理

### 第一節 申訴與調解

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。

#### 【函釋要旨】

消費者保護團體（下稱消保團體）僅係以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨之法人，與消保法第 45 條規定直轄市、縣（市）政府設置之調解委員會有別。是消保團體處理消費者申訴事件製作之文書，非屬消保法第 46 條第 2 項規定之調解書，縱經法院核定，亦無從依消保法第 46 條第 2 項準用鄉鎮市調解條例第 27 條第 2 項，生與民事確定判決同一之效力。

司法院秘書長 函

中華民國 105 年 7 月 22 日

祕台廳民一字第 1050017790 號函

**【主旨】**

有關函詢消費者保護團體作成之調解書效力疑義一案，復如說明，請查照。

**【說明】**

- 一、復行政院消費者保護處 105 年 6 月 17 日院臺消保字第 1050167206 號、行政院秘書長同年 7 月 7 日院臺消保字第 1050169660 號函。
- 二、依消費者保護法（下稱消保法）第 45 條及第 46 條規定，直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，以調解消費爭議；其調解成立，作成調解書，經法院核定者，與民事確定判決有同一之效力。消費爭議調解委員會係消保法所規定之權責機關，其經調解成立者，依法發生特定之法律效果（本院 85 年秘台廳民三字第 19477 號函意旨參照）。消費者保護團體（下稱消保團體）僅係以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨之法人，與消保法第 45 條規定直轄市、縣（市）政府設置之調解委員會有別。是消保團體處理消費者申訴事件製作之文書，非屬消保法第 46 條第 2 項規定之調解書，縱經法院核定，亦無從依消保法第 46 條第 2 項準用鄉鎮市調解條例第 27 條第 2 項，生與民事確定判決同一之效力。

## 通訊交易解除權合理例外情事適用準則

### 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。

### 【函釋要旨】

消費者於通訊交易，原則上仍享有 7 日解除權，「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」是屬於例外之情況，在適用上及解釋上均採例外從嚴之原則。

行政院消費者保護處 函

中華民國 105 年 2 月 15 日  
臺消保字第 1050006941 號函

### 【主旨】

所詢「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條第 6 款相關問題，復如說明，請參考。

### 【說明】

- 一、復貴公司 105 年 1 月 28 日（105）極優字第 16012 號函。
- 二、通訊交易之消費者，依消費者保護法第 19 條第 1 項規定，「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」，本項本文規定之立法目的在於平衡消費者於購買前無法獲得足夠之資訊，以及未能檢視商品，特別採取將判斷時間延後之猶豫期制，以供消費者仔細考慮。消費者於通訊交易，原則上仍享有 7 日解除權，上開準則之適用必須在合理之大前提下，而且是屬於例外之情況，在適用上及解釋上均採例外從嚴之原則。
- 三、來函所詢男性汗衫、袋裝襪襪、耳環（以耳環卡吊 / 釘掛）及袋裝家居服組（含附罩杯式內衣背心）是否屬因衛生考量而不適合試穿（用）之商品一節，依本處 105 年 1 月 19 日召開「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」適用疑義研商會議結論第 4 點：「個案情形是否屬於已拆封之個人衛生用品，應依本準則第 2 條第 6 款說明『因衛生考量而密封之商品（例如：內衣、內褲或刮鬍刀等），商品如拆封檢查試穿（用）後再次出售，有影響衛生之虞』之原則判斷」，合先敘明。另依學者專家見解，已拆封之個人衛生用品，如僅拆開大的外箱包裝並不影響內容物退回後繼續使用，要符合排除規定應同時符合「已拆封」及

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

「個人衛生用品」二個要件，即消費者使用後退回再由他人使用，會產生衛生甚或疾病傳染疑慮，如果僅以「因衛生考量而密封之商品」可能被使用而不提供猶豫期，並非立法之本意。

- 四、消費者於實體店面購買衣物或飾品，多有試穿或試戴等服務，消費者於購買前有機會瞭解材質、樣式、尺寸或顏色等商品資訊，較不容易發生誤買之情形；而消費者於通訊交易之情形，其在收到商品前往往無法判斷商品是否合用，上開準則之適用為例外情況，建議企業經營者應儘可能提供消費者猶豫期，以避免消費爭議。
- 五、本案謹就法規之適用提供判斷原則如上，個案商品若遇有爭議，仍需由法院作最終之裁判。

# 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、

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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。

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

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。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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）

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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，就其事實負舉證責任。

### 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）

## 消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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。

第二十一條之一（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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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，

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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）

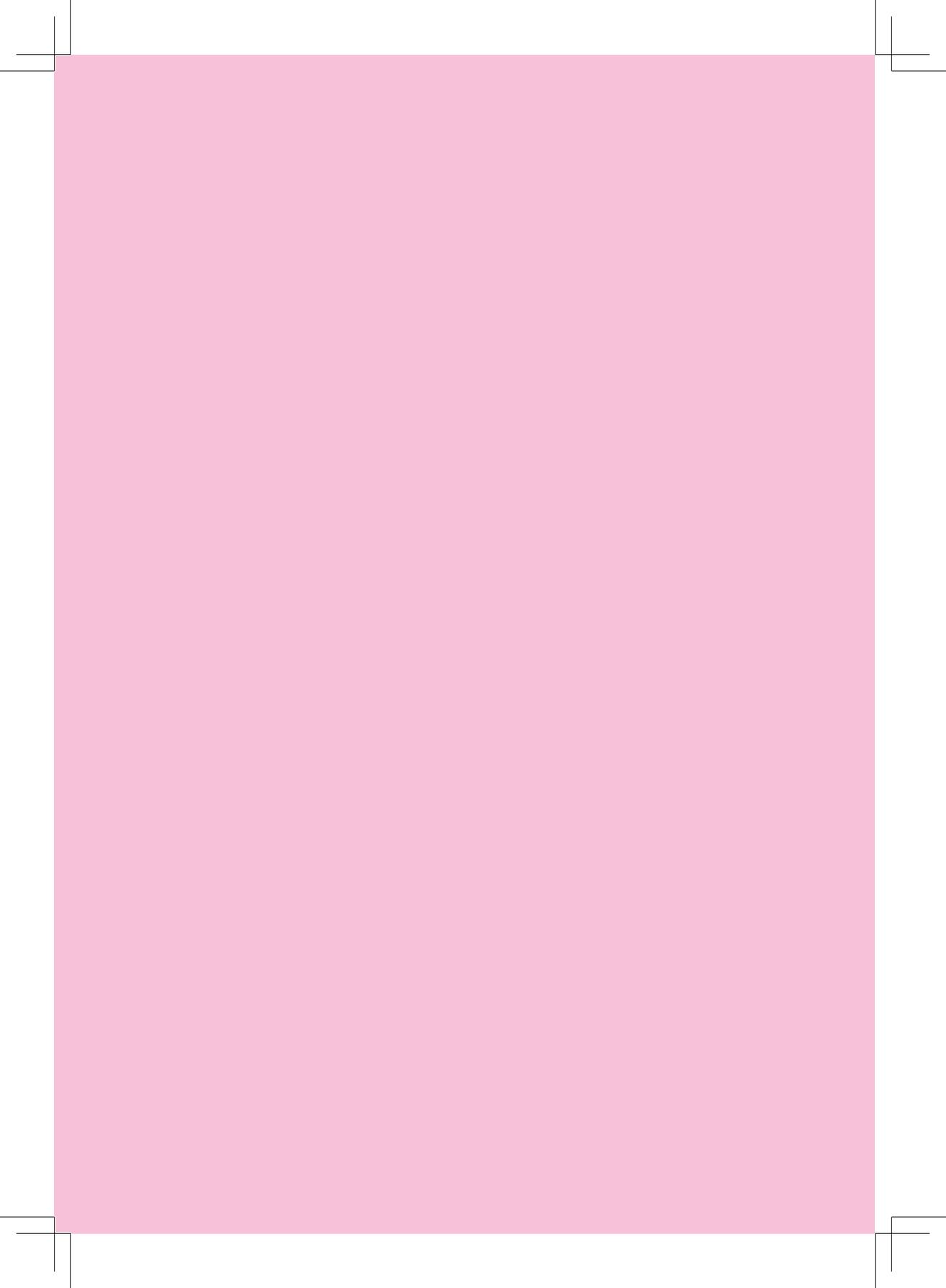
本法施行細則，由行政院定之。

### 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

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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。

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

## 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 (處分之方式)

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）

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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

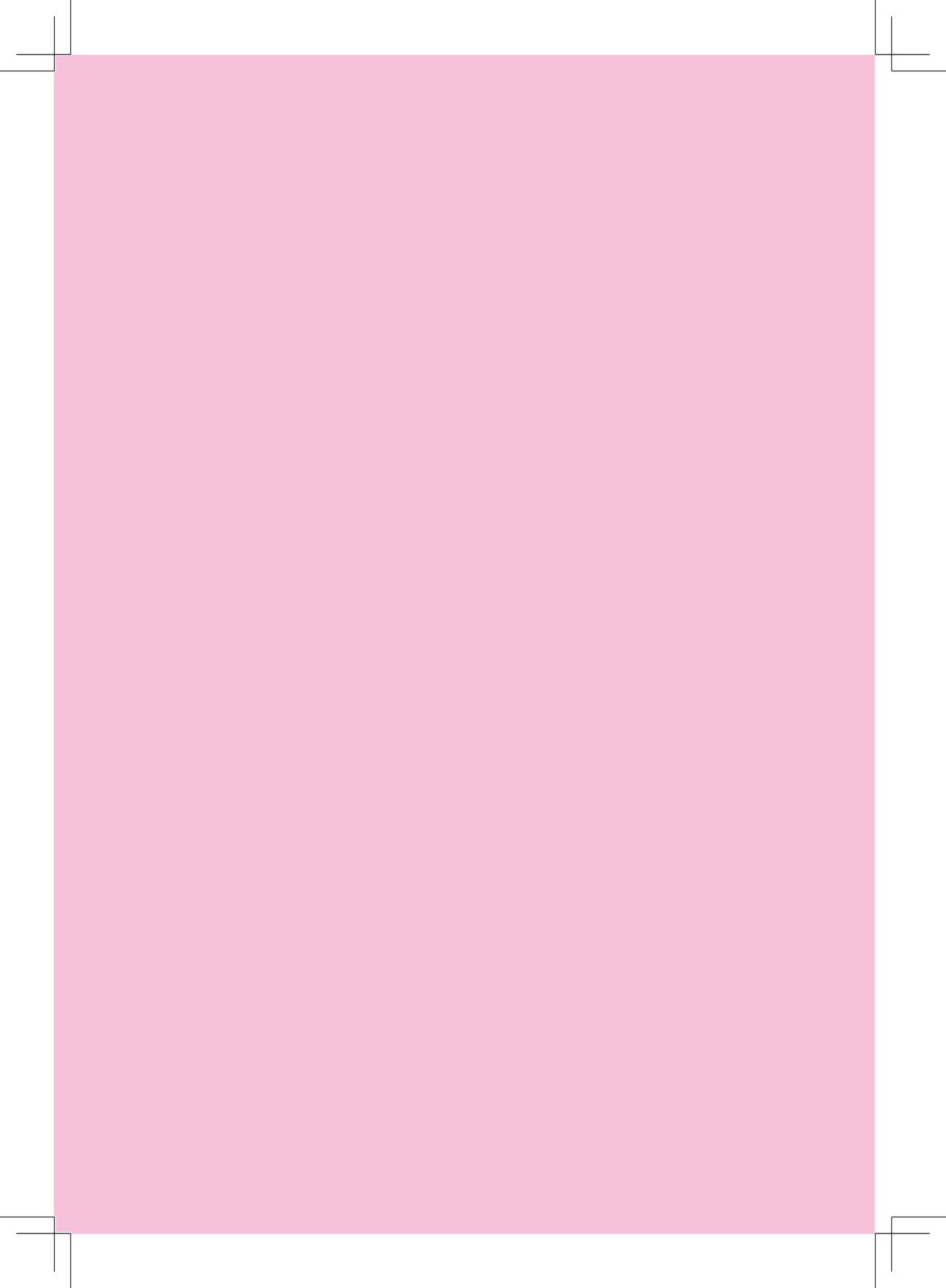
第 四 十 二 條 (不適用本法之情形)

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

消費者保護法判決函釋彙編(十六)

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



# 司法判決案號及行政函釋發文字號索引表

## (一) 司法判決部分

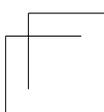
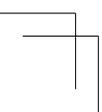
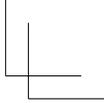
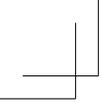
法院	年度案號	相關條文	頁數
最高行政法院	103 判 605	消保法 6	1
最高法院	104 台上 441	消保法 7	16
臺灣高等法院	103 消上易 4	消保法 7	24
臺灣高等法院	104 重上國更 (二)2	消保法 7	42
臺灣高等法院	104 上易 1260	消保法 11	111
臺灣高等法院臺中分院	104 上易 388	消保法 11-1	135
最高法院	103 台上 2038	消保法 11-1	148
臺灣高等法院	104 上易 553	消保法 12	156
最高行政法院	103 判 613	消保法 17	174
臺灣臺北地方法院	104 國 31	消保法 17	192
臺灣高等法院	103 消上易 6	消保法 17、 22、51	208
臺北高等行政法院	102 訴 500	消保法 17、 33	236
臺灣士林地方法院 內湖簡易庭	103 湖消簡 1	消保法 51	260
最高法院	104 台上 358	消保法 7、51	278

消費者保護法判決函釋彙編 (十六)

臺灣高等法院	104 消上更 (一)1	消保法 7、51	292
最高法院	105 台上 266	消保法施行 細則 15	305

## (二) 行政函釋部分

發文日期	字	號	相關條文	頁數
104 年 12 月 3 日	移署移機潔	1040123199	消保法 2	320
105 年 7 月 11 日	院臺消保	1050169280	消保法 15	322
104 年 10 月 29 日	院臺消保	1040058297	消保法 17	326
105 年 3 月 7 日	院臺消保	1050009980	消保法 17	328
104 年 11 月 30 日	院臺消保	1040064932	消保法 19	330
105 年 7 月 22 日	祕台廳民一	1050017790	消保法 45、 46	332
105 年 2 月 15 日	院臺消保	1050006941	合理例外情 事 2	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．第十六輯 / 行政院  
消費者保護處編． -- 一版． -- 臺北市：行政院，  
民 105. 11

面；公分

ISBN 978-986-05-0618-1 (精裝)

1. 消費者保護法規 2. 判例彙編

548. 390. 23

105021141

## 消費者保護法判決函釋彙編第十六輯

編者：行政院消費者保護處  
出版者：行政院  
地址：台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：一版

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 280 元

台北展售處：國家書店松江門市

地址：104 台北市松江路 209 號 1 樓

電話：(02)2518-0207 (代表號)

網址：<http://www.govbooks.com.tw>

台中展售處：五南文化廣場

地址：400 台中市中山路 6 號

電話：(04)2226-0330 (代表號)

網址：<http://www.wunanbooks.com.tw/>

中華民國 105 年 11 月

GPN：1010502408 ISBN：978-986-05-0618-1(精裝)

本書保留所有權利，如欲利用本書部分或全部內容者，  
須徵得本處同意或授權。