

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 114 年度北簡字第 1588 號

原 告 00 國際有限公司

法定代理人 000

訴訟代理人 000

被 告 000

上列當事人間給付貨款事件，本院於民國 114 年 3 月 27 日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣 2,280 元，由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)被告前於民國(下同)113 年 7 月 29 日，於原告公司官網以新臺幣(下同)138,800 元訂購一對一的客製化訂製床品-皇宮御用系列真絲蠶絲床組 1 套(下稱系爭商品)，經原告承諾後，被告完成全額信用卡付款，雙方買賣契約成立。依據原告公司之官網，清楚載明該御用系列「真絲蠶絲床組」，商品編號 0000000，為「訂製商品，預計 13 個工作天出貨」，有該系爭商品之官網下單產品說明頁面可憑(見本院卷第 23 頁)，可見被告明知其購買之系爭商品為客製化訂製品，並知悉製作及送貨期間需要 13 天左右。113 年 8 月 1 日被告主動傳訊與原告詢問訂購之系爭商品何時出貨，原告並確認被告床墊尺寸，長、寬、厚度等資訊，確認無誤後當天就依照被告提供之床墊尺寸，裁剪真絲面料，裁剪完畢後再送原告公司另一端加工部門進行製作。由於系爭商品為客製化訂製品，一旦開始裁剪面料、進行一對一的製作，便無法取消訂單或退貨。詎 113 年 8 月 3 日被告突然傳訊：「不用送貨來了，我要退訂。」。惟因訂單業經確認，並開始製作已進入第三天，被告才要求取消訂單，真絲面料已裁剪並加工中，原告無法接受其片面、無理取消訂單要求，乃預先保留裁剪面料及製作過程的證據，繼續按原訂單內容，製作消費者所訂購之系爭商品，同年 8 月 8 日被告所訂製之系爭商品已製作並完成發貨，被告於同年 8 月 9 日拒收系爭商品，又於同年 8 月 16 日傳訊稱「未收貨，請協助辦理退貨」，原告公司客服人員回覆：「都有寄出的喲，可以放心，這邊給您訂單號碼...，可以查詢的到」，並提供快遞單號，證明商品被告已簽收。

(二)被告業已收取商品，為達到不付款目的，除向臺北市政府提出消費爭議申訴外，並透過其信用卡刷卡銀行提出止付貨款 138,800 元之申請，並經信用卡國際組織於 113 年 11 月 28 日日做出判斷，認為：「Visa 爭議解決管理部門已經審查了此案，並做出了有利於其他成員的決定。我們相信，與這一決定相關的要點將有助於在未來減少類似的申請。Visa 已確定發行人對爭議條件 13.7 的爭議(已取消商品/服務)有效。發卡機構提供了資訊，以支援持卡人在商品發貨前於 2024 年

8月3日取消商品。收取方在爭議回覆中未能提供足夠的證據，以支援商品是在持卡人取消之前發貨的，或者根據 Visa 產品和服務規則的退貨、退款和取消政策向持卡人披露，商家的有限取消/退款政策在交易時已適當披露給持卡人。收取方對有爭議的金額負有財務責任」。原告不僅系爭商品貨款 138,800 元無法順利取得外，還因為被告違法退訂系爭商品，導致原告受有額外支出美元 500 元(以 1 美元換新臺幣 32.8 元計算，折合新臺幣為 16,400 元)的費用之損失。

(三)又本件商品係按消費者要求所為之一對一客製化給付，依行政院公布之「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條第 2 款規定，並無消費者保護法第 19 條第 1 項之適用。為此依民法買賣、侵權行為損害賠償等法律關係提起本訴等語。並聲明：1.被告應給付原告 155,200 元，及自起訴狀送達翌日起至清償日止，按年息 5%計算之利息。2.願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一)被告已於 113 年 8 月 3 日表示要退訂系爭商品，原告仍於 113 年 8 月 8 日寄出系爭商品，被告 113 年 8 月 9 日已明確向貨運公司表示亦拒收原告之商品，未料貨運公司竟於 113 年 8 月 19 日趁被告不在家，且送貨前未事先電話聯繫情形下，將系爭商品交由不知情之房東以被告名義簽收。

(二)關於訂製商品不能退貨一事，被告是後來才知道，被告要退貨時他們說客製化不能退，被告訂購時不知道不能退貨，網站上也只有標準跟加大款選項，並非客製化選項。

(三)被告於 113 年 9 月 4 日將系爭商品寄回原告公司地址，遭拒收退回，系爭商品目前原封不動暫由被告保管。系爭商品符合消費者保護法第 18 條、第 19 條通訊交易 7 日內無條件以書面解除契約之規定。等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

(一)按稱通訊交易者，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；而稱企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者，消費者保護法第 2 條第 10 款、第 2 款分別定有明文。次按消費者保護法第 19 條第 1 項規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。」，依通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條規定：「本法第 19 條第 1 項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第 19 條第 1 項解除權之適用：二、依消費者要求所為之客製化給付。」。而依上開規定之立法理由，則揭櫫：「第 2 款規定依消費者要求所為之客製化給付，例如依消費者提供相片印製之商品、依消費者指示刻製之印章或依消費者身材特別縫製之服裝等；消費者依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，非屬本款所稱之客製化給付」，合先敘明。

(二)經查，被告於 113 年 7 月 29 日在原告公司官網訂購系爭商品，並完成全額

信用卡付款，嗣於同年 8 月 3 日傳訊表明：「不用送貨來了，我要退訂。」等語，原告仍於同年 8 月 8 日寄出系爭商品，經被告於年 8 月 9 日向貨運公司表示拒收原告之商品，然貨運公司仍於同年 8 月 19 日在送貨前未事先電話聯繫情形下，將系爭商品交由不知情之房東以被告名義簽收，被告乃於同年 9 月 4 日將系爭商品寄回原告公司，惟遭拒收退回等情，為兩造所不爭執，應可信實。本件原告既係透過網際網路設置官網之方式，使被告在無法檢視商品下與原告訂立系爭商品之買賣契約，是本件自屬通訊交易，應堪認定。

(三)按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條前段定有明文。所謂舉證係指就爭訟事實提出足供法院對其所主張者為有利認定之證據而言，若所舉證據，不能對其爭訟事實為相當之證明，自無從認定其主張為真正。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院 17 年上字第 917 號判決參照）。本件原告主張系爭商品係屬一對一客製化給付，依行政院公布之「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條第 2 款規定，並無消費者保護法第 19 條第 1 項之適用，惟為被告否認，並以前詞置辯，是原告依前開規定即應就其主張之有利事實負舉證責任。經查，原告雖主張被告訂購當下，原告即告知被告系爭商品屬於客製化給付云云，惟為被告否認，然原告就此並未舉證以實其說（見本院卷第 96 頁）；原告復主張依照官方網站及客服對話（見本院卷第 21 頁至第 27 頁），都有表明是訂製商品，不得退貨，然觀諸系爭網頁，足見原告僅提供系爭商品現有之不同顏色、規格供消費者指定、選擇，揆諸前揭說明，消費者依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，非屬本款所稱之客製化給付，則被告依原告所提供之選項選購系爭商品，應僅係由原告現有之產品內進行挑選、購買，自非屬依消費者要求所為之客製化給付，當無排除消保法第 19 條第 1 項解除權之適用。原告雖又主張商洽過程中原告有向被告確認床墊尺寸，長、寬、厚度等資訊，因此系爭商品屬於客製化給付云云。然觀諸兩造間之對話紀錄及訂單頁面之記載（見本院卷第 21 頁、第 35 頁），被告所訂購之系爭商品，均係以標準雙人或標準款之用語，足證被告於訂購系爭商品時未就系爭商品有任何特殊甚或個人化之要求，益見被告僅係就原告所提供之規格選項為不同選擇，難以據認系爭商品係屬客製化給付。是原告主張本件交易並無消保法第 19 條第 1 項解除權之適用云云，容有所誤，並無可取。

四、從而，原告依買賣、侵權行為損害賠償法律關係，請求被告給付 155,200 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，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，核與本件判決結果不生影響，爰不再逐一論列。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條、第 91 條。依職權確定訴訟費用額為 2,280 元（第一審裁判費），由原告負擔。

中 華 民 國 114 年 4 月 18 日
臺北簡易庭 法 官 000

上列正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後 20 日內向本庭（臺北市○○○路 0 段 000 巷 0 號）提出上訴狀（須附繕本）。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 114 年 4 月 18 日
書記官 000