

# 消費者保護法判決函釋彙編(二十)

行 政 院 編 印  
中 華 民 國 109 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 108 年已出版至第十九輯，供各界參考。

本彙編為第二十輯，仍援前各輯編排體例，總計蒐錄各級法院裁判 24 則，行政函釋 9 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 109 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，刊載判決全文。然因判決可能涉及多數消費者保護法條文，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二十輯

## 目 錄

序言

凡例

### 壹、司法判決編

#### 一、消費者保護法

##### 第一章 總則

第二條（名詞定義）…………… 1

1.臺灣高雄地方法院 106 年度簡字第 100 號判決…………… 2

2.臺灣高等法院 108 年度上易字第 840 號判決…………… 19

##### 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）…………… 36

1.最高法院 108 年度台上字第 1710 號判決…………… 37

2.臺灣臺北地方法院 108 年度消字第 24 號判決…………… 43

3.最高法院 108 年度台上字第 2363 號判決…………… 56

##### 第二節 定型化契約

第十一條之一(定型化契約之審閱期間)…………… 63

1.臺灣新北地方法院 108 年度簡上字第 96 號判決…………… 64

2.臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭 108 年度花小字第 817 號判決…………… 72

3.臺灣彰化地方法院彰化簡易庭 108 年度彰簡 字第 492 號判決	78
第十二條(定型化契約條款違反誠信原則之效力)	91
1.臺灣彰化地方法院 108 年度訴字第 17 號判決	91
2.臺灣臺中地方法院 108 年度小上字第 42 號判 決	111
第十五條 (定型化契約條款不得牴觸個別磋商 條款)	121
1.臺灣士林地方法院 108 年度訴字第 642 號判 決	121
第十七條(主管機關對定型化契約之公告及查核)	135
1.臺灣臺中地方法院 108 年度訴字第 1676 號判 決	137
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)	171
1.最高法院 107 年度台上字第 1377 號判決	172
2.臺灣臺北地方法院 108 年度簡上字第 469 號 判決	180
第四節 消費資訊之規範	
第二十二條 (廣告內容真實義務)	190
1.最高法院 108 年度台上字第 1115 號判決	190
2.臺灣屏東地方法院 104 年度訴字第 466 號判 決	198
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)	220
1.臺北高等行政法院 108 年度訴字第 209 號判 決	221

## 第五章 消費爭議之處理

## 第二節 消費訴訟

第五十一條(懲罰性賠償金之請求) …………… 234

1.臺灣花蓮地方法院 104 年度原消字第 1 號判決 …………… 236

2.臺灣高等法院花蓮分院 105 年度原重上字第 2 號判決 …………… 259

3.最高法院 108 年度台上字第 1750 號判決 …………… 282

4.臺灣臺南地方法院 108 年度消字第 4 號判決 …………… 291

第五十三條(不作為訴訟) …………… 313

1.臺灣高等法院 108 年度消上字第 10 號判決 …………… 313

## 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)) …………… 331

1.臺灣高雄地方法院鳳山簡易庭 108 年度鳳小字第 783 號判決 …………… 332

2.臺灣高雄地方法院 108 年度消小上字第 1 號判決 …………… 337

## 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) …………… 343

1.各級學校辦理各項研修或參訪活動，及學生社團辦理各項集訓及體驗行程，有向參加學生收取活動費，是否該當非旅行業者經營旅行業業務之要件，因涉及具體個案事實認定問題，尚未可一概而論。倘其係以學生為特定對象辦理之非營利性、教育、知性、學習活動究與旅行業辦理觀光旅遊活動之目的、

性質及操作方式等均屬有間，即非屬經營旅行業業務之行為。 ……………	344
2. 幼兒園既以提供教保服務為營業，提供日常生活所需予消費者，則雙方間就教保服務具有消費關係，難謂無消保法之適用。 ……………	346
3. 消費者係指以「消費」為目的而為交易、使用商品或接受服務之人為限。消費者不限於自然人，其他型態之組織亦可能為消費者。 …	348
4. 縣政府銷售預售屋，縱非以營利為目的，仍屬消保法上之企業經營者；民眾購買作為居住使用，倘無再用於生產之情形，當屬消保法上之消費者。 ……………	349
5. 合會（互助會）乃民間為應急、儲蓄等目的所為之資金融通，著重於互助性質，而非出賣商品或服務，故雙方不具消費關係，屬於單純之民事契約。 ……………	351
<b>第二章 消費者權益</b>	
<b>第二節 定型化契約</b>	
第十七條(主管機關對定型化契約之公告及查核) ……	353
1. 「二手販攤位」並非「房屋」，使用目的亦非供「住宅使用」，尚無「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」規定之適用。 ……	354
2. 金融機構就收取費用總金額 50% 額度提供運動場館業者履約保證，為經教育部體育署許可之履約保證方式。 ……………	356
<b>第四節 消費資訊之規範</b>	
第二十二條(廣告內容真實義務) ……………	358
1. 代辦業者就委任契約所應負之責任，除不得	



低於其廣告內容外，亦應負有實質利率揭示義務。·····	358
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))·····	362
1.有關商品或服務排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權之適用，其告知方式，依同法第 18 條第 1 項序文之規定，企業經營者應以「清楚易懂」之文句提供消費者。建議以確保消費者最容易獲取資訊之明顯處為之，企業經營者若將告知義務摻夾於定型化契約條款中致消費者難以注意其意旨者，於實務判決中易被認定為不符合「清楚易懂」之告知義務要件。·····	362
<b>參、附錄編</b>	
一、消費者保護法·····	365
二、消費者保護法施行細則·····	393
三、通訊交易解除權合理例外情事適用準則·····	403
四、司法判決案號及行政函釋發文字號索引表·····	405
(一) 司法判決部分·····	405
(二) 行政函釋部分·····	406



# 壹、司法判決編



# 消費者保護法

## 第一章 總則

### 第二條（名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

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

錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

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

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

### 【摘要】

審酌 PChome 商店街所設計之個人賣場商業模式，各賣家、會員帳號身分背後代表僅係單一行為人，尚未容許數行為人共同持有同一帳號對外交易之情形，以及原告之網頁設計並未揭露 BIBOO 必寶數碼工作室以外之賣家身分，依一般社會通念，從事網路消費之買家主觀上自然認定其交易之對象為 BIBOO 必寶數碼工作室。至於大陸賣家負責商品上架、交貨等行為，法律上應評價為賣方履行出賣人契約義務之履行輔助人行為。

### 【法院判決】

臺灣高雄地方法院行政訴訟判決 106 年度簡字第 100 號

原 告 富友資產管理股份有限公司

代 表 人 蔡榮凱

被 告 高雄市政府衛生局

代 表 人 林立人

訴訟代理人 邱郁芸

訴訟代理人 郭垂香

訴訟代理人 楊惠娟

上列當事人間藥事法事件，原告不服高雄市政府中華民國 106 年 10 月 27 日高市府法訴字第 10630819200 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、程序事項：

(一) 原告起訴後，被告代表人於民國（下同）107 年 12 月 25 日變更為林立人，業據被告具狀聲明承受訴訟，於法核無違誤，應予准許。

(二) 原告提起訴願後，高雄市政府訴願委員會雖以其提起訴願逾期為由，決定不受理，惟此為原告所否認，且被告亦坦承原告提起訴願並未逾期，故不為訴願逾期之抗辯，是以原告提起本件訴訟，並無違反行政訴訟法第 107 條第 1 項第 10 款之情形，本院自應予以實體審理，合先敘明。

二、事實概要：原告未申領販賣業藥商許可執照，於 PChome 商店街以原告公司名義申請帳號後，以賣場名稱「BIBOO 必寶數碼工作室」（下稱必寶工作室，網址 <http://seller.pcstore.com.tw/Z000000000/Z0000000000.htm>，日期 105 年 12 月 24 日）刊登販售未經查驗登記「1 秒測溫寶寶耳溫槍 T100B 耳溫槍耳溫計紅外線耳溫槍非接觸」醫療器材（下稱耳溫槍），案經衛生福利部食品藥物管理署（下

稱食藥署)接獲民眾檢舉,於 106 年 2 月 21 日以 FDA 企字第 1061200659 號函移轉被告查處,嗣經原告以書面陳述意見後,被告審酌全案事實證據及原告之陳述意見後,核認原告違反藥事法第 27 條第 1 項、第 40 條第 1 項規定之事證明確,爰依同法第 92 條第 1 項規定,於 106 年 4 月 7 日以高市衛藥字第 10632302700 號裁處書(下稱原處分)裁處原告罰鍰新臺幣(下同)3 萬元。原告不服,提起訴願,經高雄市政府訴願委員會以原告逾期提起訴願為由,決定訴願不受理。原告不服,遂提起本件行政訴訟。

### 三、原告主張：

- (一) 被告認定原告有於網路上販賣系爭醫療器材耳溫槍之違規行為,無非係以原告向 PChome 之網路平台註冊,以 BIBOO 必寶數碼工作室(必寶工作室)名義經營賣場為據,而認原告有違法販賣之行為。惟原告之營業方式是幫例如淘寶、天貓專業賣家代申請臺灣的 MOMO、東森、蝦皮、奇摩拍賣,因為這些公司需要有臺灣合法的註冊及驗證始得營業,故原告援例向 PChome 之網路平台申請帳號後,即交由大陸賣家以「BIBOO 必寶數碼工作室」作為賣場名稱,並由渠等負責經營賣場內上架物品之銷售、由大陸寄貨至臺灣買家、退換貨、刊登廣告、買賣糾紛、買家留言回覆等事務。原告僅代收貨款,藉此向大陸賣家收取服務費而已。故原告上開經營模式,係屬於第三方支付的概念(即跨境買賣),業務性質與 PChome 一樣,均是經營網路平臺。從 PChome 與原告提供的相關資料可以看出原告並非銷售賣家。誠然消費者在賣場內購物時雖不知原告非賣家,但消費者如果對商品有疑問致電原告時,原告公司客服



人員皆會回覆原告不是賣家，如果有任何商品問題原告會代為轉達給大陸賣家。因此，系爭販賣耳溫槍之違法行為係大陸賣家所為，原告已經提供大陸賣家（即郭夢潔）的資訊給原告去追究其違法行為，被告卻以沒有管轄權、無法裁處大陸賣家為由，將告視為販賣之共同行為人（賣家）而裁處原告罰鍰 3 萬元，實屬誤認事實。

- (二) 原告於陳述意見時，已敘明販賣系爭耳溫槍之賣家，為原告會員即郭夢杰（大陸身分證字號：000 00000000000 000X）。原告在招募會員時皆有簽定合約，合約內容首條皆約定賣家要從事合法的電子商務，如有違法需要自行面對負責等內容。此外，交易平台雖是原告公司名義申請的交由大陸賣家販售商品使用，商品上架並不會經過原告，而是由大陸賣家直接上架，但原告會去查看平台上商品的狀況，盡責任去篩選商品，有問題的原告會請大陸賣家下架，否則就與對方終止合作。故，原告僅是向 PChome 申請賣場帳號，賣場租借給大陸賣家使用，原告是立於第四方支付地位，即消費者向賣場購物，付款予 PChome 支付連後，確認臺灣買家與大陸賣家間交易無糾紛，支付連付款予原告，再由原告支付款項予大陸賣家，原告藉此服務向大陸賣家收取服務費用。在支付方式，原告與大陸賣家間約定，就款項有一筆「保留款」，目的是倘若大陸賣家與臺灣買家之間在交易完成後有商品或退款等糾紛出現，原告為保障臺灣買家權益，原告會直接從保留款中支出向臺灣買家退款。除此之外，原告與 PChome 之間性質應是相同為平台、第三方支付、跨境買賣，並非被告所指之賣家、共同行為人，此有原告提出之數則不起訴處分書可資證明。況倘

被告認為原告將賣場交由大陸賣家經營即應對渠等違法販賣行為負共同行為人責任，則何以經營相同手法之 PChome 卻可置身事外，不受違法或共同行為人之評價？蓋倘無 PChome 平台就不會有原告註冊會員後，將賣場租給大陸賣家販售商品使用，以及原告與 PChome 一樣都是屬於平台，大陸賣家違法販售耳溫槍的廣告刊登，也是建立在 PChome 提供的消費平台上面，PChome 也有因此提供平台服務而收取費用，那麼被告只裁罰原告，卻不裁罰 PChome 顯不合理等語，並聲明：原處分及訴願決定均撤銷。

四、被告則以：

- (一) 原告於 105 年 12 月 24 日，在 PChome 商店街個人賣場，以必寶數碼工作室賣場名義販賣系爭耳溫槍之違法行為（網址：<http://seller.pcstore.com.tw/Z000000000/Z000000000.htm>），有民眾之檢舉函、食藥署函囑被告查辦之函移資料、商店街市集國際資訊股份有限公司函覆食藥署有關原告向 PChome 網路平台註冊，以必寶數碼工作室名義登記為賣場名稱之相關資料，以及 PChome 商店街-個人賣場-BI BO O 必寶數碼工作室販賣系爭耳溫槍之網頁資料等可證，原告雖提出陳述意見，然被告審酌後，認為就客觀事實及具體事證論斷，原告所為系屬違反藥事法第 27 條第 1 項、第 40 條第 1 項規定，被告依同法第 92 條第 1 項規定以原處分裁處，於法尚無不合。
- (二) 原告雖主張其非系爭耳溫槍之賣家，然原告以必寶工作室名稱向 PChome 平台業者之網路商店街登錄作為個人賣場使用，就一般社會通念，外觀上行為人係原告無

疑。原告雖檢附其他涉及違反銀行法及商標法等刑事案件之不起訴處分書作為免責之證明，然刑事犯罪與違反行政法義務之行為，原本即有不同之內涵，蓋刑事罰和行政罰各有其核心領域，認事用法並非相當，進而行政責任並不受刑事調查之影響。是以，原告雖主張大陸人士郭夢杰始為販賣之行為人云云，然被告無從監督管理以釐清事實真相，該主張實難作為有利於原告之論據。

- (三) 原告另主張其經營模式與 PChome 相同，均屬一般網路平台業者，否認其屬 PChome 之賣家身分云云。惟所謂網路平台業者，係以建構網站方式供網路賣家驗證登錄後販售物品，該業者對於可登錄為會員之賣家有其局限性，未在臺灣地區取得合法居留身分者，即難有效成為該商店街賣家會員。而查，1、原告向 PChome 網路平台業者以「BIBOO 必寶數碼工作室」帳號名稱，驗證登錄個人賣場營業使用，為前開帳號之持有人，係屬原告肯認事實。雖 107 年 10 月 17 日言詞筆錄原告否認跟 PChome 簽訂書面契約，惟查 PChome 個人賣場使用介面說明，已敘明註冊成為 PChome 賣家必須同意商店街個人賣場約定條款，雙方成立書面契約無疑。2、復詳查商店街個人賣場約定條款內容，其中一、【商店街個人賣場】服務 2.提及：您使用【商店街】服務所開設的網路賣場，係由您以自己的名義、為自己之計算、自行負責經營，包括且不限於自行負責取得供銷售用之商品或服務、決定價格及相關交易條件、撰寫及編輯商品或服務說明、將所銷售之商品或服務上載於網路賣場、更新及維護網路賣場之內容、寄送或提供所銷售之商品或服務予消費者、回覆及處理消費者之詢問及申訴、對所

銷售之商品或服務提供售後服務及保固等。……3.您使用本服務所開設的網路賣場，係由您自行銷售商品及提供服務、並自負盈虧；經由您在【商店街】所開設的網路賣場所銷售的商品及服務，交易關係存在於您與消費者之間，您應以商品出賣人或服務提供者的地位，依法對消費者負其責任。另二、會員註冊及會員帳號與密碼乙節 5.闡明：您有妥善保管其帳號及密碼的義務，不得將您的帳號及密碼透露或提供給第三人知悉、或出借或轉讓予任何第三人使用。對於所有使用該組帳號及密碼登入本服務系統所為之一切行為，都視為您自己的行為，並由您負其責任。3、合上所述，PChome 交易平台業者對於旗下各賣場（帳號）成立，皆係以註冊該帳號之出名認證主體作為買賣商品負責對象，且以 PChome 交易平台主觀認知，各賣家、會員帳號身分背後代表僅係單一行為人，尚未容許數行為人共同持有同一帳號對外交易之情形；換言之，PChome 交易平台內未開放變相交易平台存在之空間。是以，原告宣稱其非賣家而為平台身分，卻同意受 PChome 商店街個人賣場約定條款拘束，以富友資產管理股份有限公司作為「BIBOO 必寶數碼工作室」帳號名稱之終局負責主體；現又主張賣場內刊登販售未經查驗登記「1 秒測溫寶耳溫槍 T100B 耳溫槍耳溫計紅外線耳溫槍非接觸」醫療器材之行為主體另為大陸賣家，又無法使該大陸賣家出面向被告機關確認人別、出示身分、陳述意見等積極舉證作為，立場自相矛盾。

（四）又原告另主張其為第三方支付之業者云云，然依金融監督管理委員會銀行局之定義，所謂第三方支付服務係指

藉由網路，受交易當事人委託，由付款人將交易款項交付予中介機構，並於一定條件成就時（如取得商品或服務），再將該交易款項轉付受款人，完成交易之資金移轉服務。另據經濟部公司行號及有限合夥營業項目〈第三方支付服務業〉定義：從事配合金融機構及履約相關條件，並與銀行合作，取得信用卡特約商店資格，提供電子商務（含行動商務）買賣雙方收付擔保之中介機制之行業。第三方支付服務業者因其規模及資金大小區分，訂有專法「電子支付機構管理條例」，規模大者經金融監督管理委員會許可設立後，取得執照成立電子支付機構；其餘第三方支付服務業者僅能經營「代理收付實質交易款項」業務，且所保管代理收付款項總餘額未逾新臺幣 10 億元者（保管使用者代理收付款項之一年日平均餘額），其主管機關為「經濟部」，訂有「第三方支付服務定型化契約應記載及不得記載事項」可供交易依循。在本案中，原告雖提出與中國賣家簽訂代收代付書面契約，惟在臺灣經營網路交易時係透過 PChome 網路平台介面，PChome 商店街本身除為合法 B2B2C 之電子商務平台，亦向金融監督管理委員會申請合法執照成立〈PCHOME PAY 支付連〉電子支付機構，加入 PChome 商店街之會員均須同意 PCHOME PAY 支付連服務約定條款。對於進入 PChomeE 商店街購買原告「BIBOO 必寶數碼工作室」之買家會員，其所相信並信賴使用的公正第三方支付業者並非原告，而係〈PCHOME PAY 支付連〉，買家會員所視之「BIBOO 必寶數碼工作室」僅單純為賣方身分絕非第三方支付業者。原告不過假藉〈PCHOME PAY 支付連〉之第三方支付

服務收受款項入自己之帳戶後，再履行其對於中國賣家的民事代收代付款契約約定，原告從未向 PChome 之買家（消費者端）說明或簽立第三方支付服務定型化契約，其運作模式與現行法規或主管機關認定之「第三方支付服務業者」顯有巨大落差。綜上，原告所持之公正第三方支付立場不足採信，原告賣場內商品之買賣關係直接存於原告富友資產管理股份有限公司與其他買家之間，堪屬的論。

- （五）原告另主張其非賣家亦非大陸賣家販賣系爭耳溫槍之共同行為人云云，亦屬不可採信。蓋原告並非本件違法販售醫療器材之實際刊登者，然被告仍認原告仍具共同行為人（賣家）身分，理由如下：1、存在於虛擬網路空間之行為人定義，係指涉獨立申請網路帳號之代表者，該網路帳號通常得轉換成可得特定之真實自然人、法人或設有代表人或管理人之非法人團體等對象註冊擁有，從事在網路上對外發生法律效力之行為，因而具備法律可歸責性或違法性；若誠有違反行政法上義務情事發生，被推定具備行為人主體之網路帳號（帳號持有者）固須為違法之行為負責。然，網路帳號究為虛擬之無體物，實際上利用該網路帳號從事網路交易或行為之行為人未必僅有單一主體，很可能係數行為人共同造意為之，此即行政罰法第 14 條第 1 項規定：「故意共同實施違反行政法上義務之行為者，依其行為情節之輕重，分別處罰之。」。是以數行為人透過契約上約定或犯意聯絡，以單一網路帳號對外呈現之違法態樣，即應由共同行為人負責，自屬當然。2、原告同意承擔 PChome 商店街個人賣場約定條款之最終終局責任已如前述，茲

不贅言。3、向經濟部申請經營網路平台（如 B2C、C2C、B2B2C 等電子商務模式）或電子支付機構執照之本地電商業者，係以建構網站方式供本地網路賣家驗證登錄後販售物品、提供代收代付款項等服務，自應遵守我國各領域訂定之法規。該業者對於可登錄為賣家之會員，均要求須具備臺灣地區合法居留身分（如身分證確認、臺灣地區手機認證方式），係為避免會員（賣家或買家）之潛在違法可能性；日後若於該網路平台內交易觸法或發生糾紛，網路平台可立即調閱、追蹤會員身分或交易紀錄，供我國行政部門或司法機關調查裁罰，釐清責任歸屬，善盡其平台經營管理、妥善監督之義務。被告對於一般網路平台（如蝦皮購物、奇摩拍賣、PChome 商店街等）產生之違反行政法義務案件，皆先由各該網路平台提供具體可供查證的違法帳號持有人個資讓被告機關確認裁處，再循此認定各該網路平台無與下游賣家共同實施違反行政法上義務行為之故意。若負有監督責任之人未善盡其監督注意義務，致發生違反行政法上義務之行為，仍應就該違章行為負其行政法上之責任，難以規避卸免其責，並非謂網路平台完全無監督義務。原告既坦承其本身專為服務無法在臺灣驗證登錄之大陸賣家，將其申請之 PChome 帳號轉供特定複數大陸賣家使用，已然違反〈PChome 商店街個人賣場約定條款〉規範，PChome 平台業者配合被告之行政調查，將原告於平台上註冊之有效帳號資料提供予被告查證追究，於此切斷 PChome 平台之行政法上責任。本件原告明知合作之大陸賣家無法直接在臺辦理驗證，相較我國民眾不熟稔臺灣法規，卻主動招攬大陸賣家收取相當利益

（5%手續費均由原告收受獲利，PChome 平台自 105 年 11 月截至 107 年 10 月不成交服務費），抱持未來商品買賣可能違反我國境內法規之不確定故意，提供己身持有之 PChome 商店街帳號供複數大陸賣家於我國利用、銷售物品。彼等雙方具有對價合作關係，原告乃該商店街登錄帳號使用管理人，違反 PChome 商店街個人賣場約定在先，自願承擔帳號借用違法之風險，理應加倍善盡個人賣場之監督審核義務，即難認該刊登行為無故意共同實施之合意，仍應受行政法相關義務所約束。

4、再者，從原告賣場之〈購物說明〉、〈留言板答覆〉等內容，完全無法辨認大陸賣家之存在，原告亦從未主動向買方揭露說明各項商品究竟係由何大陸賣家銷售，以任何客觀第三人立場觀察賣場之營運外觀，皆會認同賣場內之商品均係由「BI BOO 必寶數碼工作室」帳號持有人全權負責，此亦為 PChome 商店街個人賣場約定條款二、會員註冊及會員帳號與密碼乙節 5.強調「對於所有使用該組帳號及密碼登入本服務系統所為之一切行為，都視為您自己的行為，並由您負其責任。」之規範目的。又查，原告於 YAHOO 奇摩拍賣亦以相同服務模式開設個人賣場（詳 107 年 4 月 17 日言詞辯論筆錄第 3 頁原告說明），該賣場關於我-買賣交易守則記錄：「公司 9 月 27 號開始全體員工出國遊玩，10 月 7 號歸，期間的訂單均會在 10 月 7 號或 10 月 8 號安排寄出，會隨機附贈精美禮品。……」等語句，更難認同原告主張其經營賣場毫無牽涉或協助各大陸賣家處理商品買賣、出貨等事宜。綜上所陳，原告身分為公法上定義之行為人或共同行為人（賣家），而非單純之網



路平台性質。

- (六) 本案縱使非原告所實際刊登販售，惟原告乃該商店街登錄使用管理者，仍應善盡監督注意義務，自不得以與第三者間之私權合約關係，進而主張得免受行政法上限制之拘束，況招徠銷售之利益，實質上仍為原告所享有，本於損益同歸之法理，倘系爭行為涉及違法情事，又無可供釐清事實之積極證據，則自應負擔遭受罰鍰之不利利益，始稱合於事理之平。
- (七) 綜上所述，醫藥行為具有公益性質，藥品之健全管理攸關民眾之生命、身體及健康等法益，自與一般行為有別，藥事法旨在保障不特定多數人權益，其規範乃立法者基於國民健康此一重大公共利益之維護為出發，自應受較嚴格之規範。本案審酌原告於網路販售藥物之行為，縱非出於故意，亦難謂無過失，被告機關以違反藥事法處以法定罰鍰最低額 3 萬元，實已考量行政目的與手段間之平衡，是原告上開主張，洵無可採，其求予撤銷，為無理由等語，資為抗辯。並答辯聲明：原告之訴駁回。

#### 五、本院之判斷：

- (一) 按「本法所稱藥商，係指左列各款規定之業者：一、藥品或醫療器材販賣業者。二、藥品或醫療器材製造業者。」「凡申請為藥商者，應申請直轄市或縣（市）衛生主管機關核准登記，繳納執照費，領得許可執照後，方准營業；其登記事項如有變更時，應辦理變更登記。」「製造、輸入醫療器材，應向中央衛生主管機關申請查驗登記並繳納費用，經核准發給醫療器材許可證後，始得製造或輸入。」「違反第 27 條第 1 項…者，處新臺

幣 3 萬元以上 200 萬元以下罰鍰。」藥事法第 14 條、第 27 條第 1 項、第 40 條第 1 項及第 92 條第 1 項分別定有明文規定。次按行政院衛生署（現已改制為衛生福利部）95 年 7 月 3 日衛署藥字第 0950329846 號函釋略以：「網路係一虛擬空間，藥物之販售應依藥事法之規定申請藥商，於登記之地點販售，並當面指導消費者使用方法…，故本署並未同意網路、郵購及電視購物非實體之通路販售藥物」，合先敘明。

- (二) 經查，原告無醫療器材販賣業之藥商許可執照，即以自身公司向 PChome 商店街申請個人網路商店，賣場名稱登記為「BIBOO 必寶數碼工作室」後，於 105 年 12 月 24 日必寶工作室網頁陳列並販售屬於醫療器材範疇內之系爭耳溫槍等情，業據被告提出原告網址資料（<http://seller.pcstore.com.tw/Z000000000/Z0000000000.htm>）、食藥署署長信箱之民眾檢舉函、食藥署函移資料、商店街市集國際資訊股份有限公司函覆食藥署有關原告向 PChome 網路平台註冊，以必寶數碼工作室名義登記為賣場名稱之相關資料，以及 PChome 商店街-個人賣場-BIBOO 必寶數碼工作室販賣系爭耳溫槍之網頁資料等為據，經核無誤，原告違反藥事法第 27 條第 1 項、第 40 條第 1 項之規定無訛，被告依同法第 92 條第 1 項規定以原處分裁處，於法尚無不合。
- (三) 原告雖主張其並非販賣系爭耳溫槍之賣家，真正之販賣者為大陸賣家郭夢杰，其係平台業者云云。惟查，系爭 BIBOO 必寶數碼工作室係由原告向 PChome 商店街註冊之個人賣場，其為系爭賣場之持有人，具有管理之實權，已如前述，且 PChome 個人賣場使用介面說明，已

敘明註冊成為 PChome 賣家必須同意商店街個人賣場約定條款，雙方應認已成立書面契約無疑。又依商店街個人賣場約定條款內容，其中一、【商店街個人賣場】服務 2.提及：「您使用【商店街】服務所開設的網路賣場，係由您以自己的名義、為自己之計算、自行負責經營，包括且不限於自行負責取得供銷售用之商品或服務、決定價格及相關交易條件、撰寫及編輯商品或服務說明、將所銷售之商品或服務上載於網路賣場、更新及維護網路賣場之內容、寄送或提供所銷售之商品或服務予消費者、回覆及處理消費者之詢問及申訴、對所銷售之商品或服務提供售後服務及保固等。……3.您使用本服務所開設的網路賣場，係由您自行銷售商品及提供服務、並自負盈虧；經由您在【商店街】所開設的網路賣場所銷售的商品及服務，交易關係存在於您與消費者之間，您應以商品出賣人或服務提供者的地位，依法對消費者負其責任」。另二、會員註冊及會員帳號與密碼乙節 5.闡明：「您有妥善保管其帳號及密碼的義務，不得將您的帳號及密碼透露或提供給第三人知悉、或出借或轉讓予任何第三人使用。對於所有使用該組帳號及密碼登入本服務系統所為之一切行為，都視為您自己的行為，並由您負其責任。」等語（見卷第 95 頁），可知 PChome 交易平台業者對於旗下各賣場（帳號）成立，皆係以註冊該帳號之出名認證主體作為買賣商品負責對象，且以 PChome 交易平台主觀認知，各賣家、會員帳號身分背後代表僅係單一行為人，尚未容許數行為人共同持有同一帳號對外交易之情形；換言之，PChome 交易平台內未開放變相交易平台存在之空間。再者，本院檢視

BIBOO 必寶數碼工作室網路賣場之頁面設計，大致為載明「個人賣場」字樣，個人賣場下方標明網頁≥BIBOO 必寶數碼工作室≥所有商品，頁面上方中間第一行文字為：PChome 商店街-個人賣場-BIBOO 必寶數碼工作室，其餘頁面即為上架商品之說明、標價等，頁面並未出現其他賣家（含大陸賣家）之記載（見處分卷第 25 頁），且從原告賣場之〈購物說明〉、〈留言板答覆〉等內容，完全無法辨認大陸賣家之存在，原告亦從未主動向買方揭露說明各項商品究竟係由何大陸賣家銷售，以任何客觀第三人立場觀察賣場之營運外觀，皆會認同賣場內之商品均係由「BIBOO 必寶數碼工作室」帳號持有人全權負責，此亦為 PChome 商店街個人賣場約定條款二、會員註冊及會員帳號與密碼乙節 5.強調「對於所有使用該組帳號及密碼登入本服務系統所為之一切行為，都視為您自己的行為，並由您負其責任。」之規範目的。此外，原告於 YAHOO 奇摩拍賣亦以相同服務模式開設個人賣場（詳 107 年 4 月 17 日言詞辯論筆錄第 3 頁原告說明），該賣場關於我-買賣交易守則記錄：「公司 9 月 27 號開始全體員工出國遊玩，10 月 7 號歸，期間的訂單均會在 10 月 7 號或 10 月 8 號安排寄出，會隨機附贈精美禮品。……」等語句，更難認同原告主張其經營賣場毫無牽涉或協助各大陸賣家處理商品買賣、出貨等事宜。是以本院審酌上開 PChome 商店街所設計之個人賣場商業模式，各賣家、會員帳號身分背後代表僅係單一行為人，尚未容許數行為人共同持有同一帳號對外交易之情形，以及原告之網頁設計並未揭露 biboo 必寶數碼工作室以外之賣家身分，依一般社會

通念，從事網路消費之買家主觀上自然認定其交易之對象為 **BIBOO 必寶數碼工作室**無訛，而原告依上開約定條款，亦同意以賣家身分上架商品，從而消費者於必寶數碼工作室賣場購買商品時，自與原告成立買賣契約。縱使原告主張上開賣場之經營均由大陸賣家為之，原告並無意擔任賣家一事屬實，但民法第 86 條規定「表意人無欲為其意思表示所拘束之意，而為意思表示者，其意思表示，不因之無效。但其情形為相對人所明知者，不在此限。」，從而原告之網頁設計既顯示必寶數碼工作室為上架商品之唯一賣家，消費者自然認為其交易對象為 **BIBOO 必寶數碼工作室**，則依上開法律規定，原告自不得主張契約無效，亦即不得間接否認其為賣家。至於大陸賣家負責商品上架、交貨等行為，法律上應評價為賣方（即原告）履行出賣人契約義務之履行輔助人行為。原告與大陸賣家之契約文件、交易付款明細等資料，僅能證明原告與大陸賣家之內部關係，與本件原告違法銷售系爭耳溫槍之違規行為之成立無關。又，原告為系爭賣場之帳號持有人，依法自有監督管理商品內容，使勿違法銷售之義務，然原告應注意能注意而不注意致違法銷售系爭耳溫槍，依行政罰法第 7 條第 1 項規定「違反行政法上義務之行為非出於故意或過失者，不予處罰。」之反面解釋，自應負過失之違反行政法義務之行政責任。原告辯稱其非違法販賣系爭耳溫槍之人云云，不足採信。

- （四）另原告主張其非系爭耳溫槍之賣家等情不足採信，已如前述，則不論其是否兼為第三方、第四方支付業者或為與 **PChome** 相同之網路平台業者，均無礙於原告違法販

售系爭耳溫槍行為之成立，本院自無一一論駁原告是否為支付連業者或網路平台業者之必要，併予敘明。

（五）綜上所述，原告因過失而違法販售系爭耳溫槍，核屬違反藥事法第 27 條第 1 項、第 40 條第 1 項之規定，被告依同法第 92 條第 1 項規定以原處分裁處最低額罰鍰 3 萬元，認事用法並無違誤。從而原告訴請撤銷原處分並無理由，應予駁回。又訴願決定論知不受理，固屬有誤，但與判決結果不生影響，本院即無另論知訴願決定應予撤銷之必要，是以本件原告之訴為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法之提出，與判決結果不生影響，爰不予一一論駁。

七、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，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 6 月 4 日  
行政訴訟庭 法官 吳文婷

上為正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後 20 日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由（原判決所違背之法令及其具體內容或依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實），其未載明上訴理由者，應於提出上訴後 20 日內向本院補提理由書（上訴狀及上訴理由書均須按他造人數附繕本，如未按期補提上訴理由書，則逕予駁回上訴），並應繳納上訴裁判費新臺幣 3,000 元。

中 華 民 國 108 年 6 月 5 日  
書記官 洪嘉慧

**【摘要】**

所謂消費者，必須依一般社會觀念，客觀上認為係以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者，即外觀上其行為依一般情形觀之，得認為係消費者，至於其未顯現於行為之內心想法，無從作為判斷之依據。第三人則指企業經營者可預見因商品或服務不具安全性而受侵害之人。

自被上訴人之客觀行為觀之，其進入石碑店 1 樓大門後，直接上樓並進入廁所，自廁所出來後，直接下樓並由 1 樓大門離開，外觀上無從認為具有消費之目的，尚難認為被上訴人是消保法第 2 條第 1 款規定之消費者，但為和德昌公司可預見因服務不具安全性而受侵害之人，為消保法第 7 條第 3 項規定之第三人。

**【法院判決】**

臺灣高等法院民事判決 108 年度上易字第 840 號

上 訴 人 和德昌股份有限公司

法定代理人 李昌霖

上 訴 人 陳怡臻

共 同

訴訟代理人 孫大龍律師

被 上 訴 人 王人文

送達地址臺北市○○區○○街○○○號信箱

訴訟代理人 陳碧美

涂惠民律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 108 年 4 月 16 日臺灣士林地方法院 106 年度訴字第 1458 號第一審判

決提起上訴，被上訴人並為訴之追加，本院於 109 年 4 月 14 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

上訴駁回。

被上訴人追加之訴駁回。

第二審訴訟費用關於上訴部分由上訴人連帶負擔，關於追加之訴部分由被上訴人負擔。

**【事實及理由】**

壹、程序方面

原審判決上訴人陳怡臻、和德昌股份有限公司（下稱和德昌公司）應連帶給付被上訴人新臺幣（下同）20 萬 8,403 元本息，和德昌公司提起上訴，核其上訴理由，屬非基於個人關係之抗辯，其上訴之效力及於未上訴之陳怡臻，合先敘明。

按訴之變更、追加，非經他造同意，不得為之，但請求之基礎事實同一者及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 446 條第 1 項、第 255 條第 1 項第 2 款、第 3 款定有明文。本件被上訴人在原審依消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 3 項、民法第 184 條第 1 項、第 2 項、第 185 條、第 188 條第 1 項、第 191 條第 1 項前段、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項規定，請求上訴人連帶賠償 20 萬 8,403 元，嗣被上訴人於本院追加依消保法第 51 條規定，請求上訴人連帶給付懲罰性賠償金 20 萬 8,403 元（見本院卷 1 第 197 頁至第 205 頁），其請求之基礎事實同一，應予准許。

貳、實體方面

被上訴人主張：伊與配偶陳碧美於民國 104 年 5 月 28 日



晚間 8 時左右，自和德昌公司石牌分公司（下稱石牌店）3 樓下到 1 樓出口準備走出店外時，大門之自動門（下稱系爭自動門）為開啟狀態，陳碧美先步出門外後，因伊為輕度視障人士，先站在門前使用手杖探測門係開啟，確認安全後始為前行，詎伊通過自動門時，卻遭關閉之自動門撞擊左邊頭部太陽穴部位，且自動門撞擊後仍繼續以關閉狀態行進，無自動停止或彈回（下稱系爭事件），撞擊力道近 3 公斤，造成伊受有外傷性視神經病變，惡化為重度視能障礙，及有腦震盪、暈眩、焦慮症、自律神經失調等症狀，進而產生內分泌失調發生皮膚病變，並使伊內心極度驚恐，對公共場所心生恐懼，受有醫療費、交通費、工作損失之損害及非財產上損害，請求醫療費 1,360 元、交通費 510 元、工作損失 6,533 元、慰撫金 20 萬元，共計 20 萬 8,430 元。而陳怡臻為事故發生時石牌店店長，負責系爭自動門管理與監督維修、保養事項。上訴人違反消保法第 7 條第 1 項、第 2 項之規定及建築物無障礙設計設施規範，未設置無障礙設施，且因過失未設置安全合理期待的電動門設備，亦未有提醒使用者、消費者相關安全行使及防止相關危險的標語或語音系統，屬於違反保護他人之法律，爰依消保法第 7 條第 3 項、民法第 184 條第 1 項前段及第 2 項、第 185 條、第 188 條第 1 項、第 191 條第 1 項前段、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項規定，求為命上訴人連帶給付損害賠償 20 萬 8,403 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，並願供擔保，聲請宣告假執行（原審判決上訴人應連帶給付被上訴人 20 萬 8,403 元，駁回被上訴人其餘請求，和德昌公司提起上訴，效力及於陳怡臻，未繫屬本院者，不予贅載）。復於本院追加依消保法第 51 條規定，求為命上訴人連帶給付懲罰性賠償金 20 萬 8,403 元，及自民事追加訴訟狀繕

本送達翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。

上訴人則以：被上訴人至石牌店內僅係為使用店內廁所，實際上並無消費目的，非消保法第 2 條第 1 項規定之消費者，應無消保法之適用。被上訴人於系爭事件發生前即開始於精神科追蹤失眠等問題，縱罹患創傷後壓力症候群亦與系爭事件無因果關係，應不得以此為由認定被上訴人得請求慰撫金，且參考類似事件之相關判決，原審判准之慰撫金額 20 萬元，明顯偏高，實不合理。另系爭事件發生於 104 年 5 月 28 日，被上訴人遲至 108 年 11 月 29 日方提出民事追加訴訟，請求連帶給付之 1 倍懲罰性賠償金，顯已逾 2 年之消滅時效，況被上訴人並非消費者，而陳怡臻亦非企業經營者，且慰撫金屬非財產上損害，實無消保法第 51 條規定之適用等語，資為抗辯。上訴聲明：（一）原判決不利於上訴人部分廢棄。（二）前項廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。

被上訴人為輕度視障人士，與配偶陳碧美於 104 年 5 月 28 日晚間 8 時 31 分 37 秒進入石牌店 1 樓，於同日晚間 8 時 37 分，被上訴人自石牌店 3 樓下樓梯到 1 樓由大門欲走出店外時，遭系爭自動門之門框撞擊左側頭部，受有頭部外傷。被上訴人與陳碧美於上開期間未向石牌店點購餐點。系爭自動門當時係由石牌店店長陳怡臻負責管理維護。於系爭事件發生時及以前，未在餐廳室內以語音系統或張貼警告標誌，提醒消費者或使用人外出須按壓開關，注意有遭自動門夾或撞傷之危險，亦未告知緊急處理危險之方法。倘若上訴人應負損害賠償責任，被上訴人遭自動門撞擊頭部之財產上損害額，分別為醫療費 1,360 元、交通費 510 元、工作損失 6,533 元之事實，為兩造所不爭執（筆錄見本院卷 1 第 278 頁）。

被上訴人主張上訴人應連帶給付損害賠償 20 萬 8,403 元

及懲罰性賠償金 20 萬 8,403 元，為上訴人所否認，並以前詞置辯。經查：

(一) 和德昌公司依消保法第 7 條 3 項、第 1 項規定，應負損害賠償責任。

1. 消保法第 7 條第 1 項規定：「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。」第 3 項規定：「企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。」，依消保法第 2 條第 1 款規定，消費者是指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者，同條第 2 款規定，企業經營者是指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。第三人則指企業經營者可預見因商品或服務不具安全性而受侵害之人。所謂服務未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，乃指服務於提供時，未具通常可合理期待之安全性。

2. 所謂消費者，必須依一般社會觀念，客觀上認為係以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者，即外觀上其行為為依一般情形觀之，得認為係消費者，至於其未顯現於行為之內心想法，無從作為判斷之依據。本院於 108 年 12 月 18 日準備程序勘驗原審卷第 46 頁錄影光碟，有分為石碑店 1 樓大門、3 樓用餐區廁所之二部分監視器錄影，其中 1 樓錄影光碟時間 8 時 31 分 37 秒被上訴人與配偶陳碧美由大門進入店內，左轉由樓梯上樓，於 8 時 36 分 26 秒有 1 男子從內

部按壓開關往外出去，於 8 時 36 分 34 秒門關至 1/5 左右時有另 1 顧客要從內部出去，大門有感應到就自動退開，於 8 時 37 分 25 秒陳碧美由樓梯至 1 樓右轉走出大門，自動門有自動退開，於 8 時 37 分 30 秒被上訴人要走出大門時有先以手杖探門身體往前，後於 8 時 37 分 31 秒被自動門撞擊到被上訴人左側頭部後自動門退開。另 3 樓錄影光碟時間 8 時 32 分 27 秒被上訴人有至店內 3 樓位置放置東西後進入左邊廁所，陳碧美坐在用餐區，於 8 時 36 分 03 秒時被上訴人從廁所出來，於 8 時 36 分 14 秒時陳碧美走在前面、被上訴人走在後面後離開 3 樓，於 8 時 36 分 47 秒有 4 名男子從 3 樓下來，於 8 時 37 分 10 秒至 16 秒 4 名男子已經下樓至 1 樓（筆錄見本院卷 1 第 277 頁），自被上訴人之客觀行為觀之，其進入石牌店 1 樓大門後，直接上樓並進入廁所，自廁所出來後，直接下樓並由 1 樓大門離開，外觀上無從認為具有消費之目的，尚難認為被上訴人是消保法第 2 條第 1 款規定之消費者，但為和德昌公司可預見因服務不具安全性而受侵害之人，為消保法第 7 條第 3 項規定之第三人。

3.和德昌公司為提供速食餐點服務之企業經營者，應確保其營業場所周遭場地之設施安全無虞，包含設置大門之自動門合乎安全，以避免來店之消費者或第三人遭自動門碰撞受傷。石牌店 1 樓大門之系爭自動門，進（由外面進入店內）出（從店內出去外面）之方式不同，由外進入時是上方及側邊自動感應後自動開門，由內到外要以手按壓後才會開門（筆錄見本院卷 1 第 168 至 169 頁），因感應器設置之位置在大門外側

，從內部必須按壓開關，對於視障者即無法自動感應，或者對行動緩慢者可能按壓後未即時通過亦可能被門框碰撞。由上開當庭勘驗系爭事件發生時及其前後之錄影光碟可知，出入之人依上開方式使用系爭自動門，並無故障情形。系爭自動門因之前有人出入，8時37分28秒至29秒間大門為全開狀態（即系爭自動門移動至畫面左側），同分29秒畫面右側出現被上訴人所持白色手杖傾斜點地，同分30秒系爭自動門開始往右關閉，被上訴人出現在畫面右側持手杖往前傾斜點地探路，由樓梯走至1樓右轉欲走出大門，手杖前端先通過大門、被上訴人身體在後持續往大門走去，門持續往右關閉中，同分31秒系爭自動門約關閉至3/4時，門框右側碰撞被上訴人之左側頭部，有被上訴人在原審所提錄影截圖在卷（見原審卷第201至203頁），同分32、33秒被上訴人後退回店內並左手摀住左側頭部，有刑事偵查案件截圖可稽〔見臺灣臺北地方檢察署105年度偵字第786號卷（下簡稱偵卷）第9至12頁〕，致被上訴人受有腦震盪、頭部外傷之傷害，有診斷證明書2紙在卷（見臺北地院106年度訴字第2158號卷第26、27頁）。石牌店晚班經理曾威豪於刑事案件偵查中證稱：系爭自動門雖設有紅外線及安全光線等防夾或感應偵測裝置，因被上訴人是以手杖探路，手杖未被大門自動裝置感應到，遭自動門夾到等語（見偵卷第36頁），負責裝設系爭自動門之工程師廖建忠於偵查中證稱：系爭自動門有按壓以及紅外線感應開關大門，紅外線必須是在大門可感應範圍內，大門紅外線感應裝置感應

，大門即會退回不會撞擊物品及人體等語（見偵卷第 38 至 39 頁），亦即在紅外線感應範圍外即無法偵測，而有碰撞成傷之虞。和德昌公司於系爭自動門裝設時，已取得裝置廠商所提供之使用手冊、詳細規格等資料，觀諸上開自動門之相關資料中，對於該紅外線感應器及安全光線感測器之感應範圍、反應時間、最小檢測物等均有所記載，有防夾感應器規格表、報價單在卷（見原審卷第 122 至 126 頁）。系爭自動門雖有防夾裝置，但是採取何種方式感應乃是和德昌公司所得選擇，和德昌公司係提供場地供消費者前往購買商品服務，其所提供之環境，自應確保安全無虞，依消費者保護法第 7 條第 1 項規定，自應就石牌店所提供自動門設置或管理之服務，須符合科技或專業水準可合理期待之安全性之義務，然和德昌公司所設置系爭自動門在店內部分之感應裝置，僅能感應某高度以上之物品或人體，被上訴人為視障者，先以手杖探路，並無法被系爭自動門之感應線裝置偵測到，和德昌公司當可在大門內側上方或者是內側門兩旁裝設感應器，以避免由店內欲出大門之行動緩慢者或者是視障者遭自動門夾傷。和德昌公司亦表示其可以選擇以何種方式感應（見本院卷 1 第 276 頁）。是和德昌公司就系爭自動門由店內走出大門時，有可能碰撞消費者或第三人乙節，顯有違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定，其提供之服務不符合可合理期待之安全性，依同條第 3 項規定，對於被上訴人因此所受之損害，應負損害賠償責任。

4. 由上開當庭勘驗光碟可知，被上訴人下樓至 1 樓要從

店內走出大門時，系爭自動門向右關閉中，於 8 時 37 分 31 秒碰撞被上訴人左側頭部後，有自動往左退回（筆錄見本院卷 1 第 277 頁），並無被上訴人主張未自動退回情形，至被上訴人在原審所提截圖自 8 時 37 分 28 秒至 31 秒之錄影畫面截圖 28 張（見原審卷第 201 至 203 頁），其中最後 1 張為 8 時 37 分 31 秒系爭自動門約關閉至 3/4 時，門框右側碰撞被上訴人之左側頭部（見原審卷第 203 頁編號 10 畫面），又依偵查卷內臺北市政府警察局中正第一分局檢送之錄影帶截圖顯示，同分 32 秒系爭自動門先往左退回成約關閉 1/2、再繼續退回成約關閉 1/4，被上訴人退回至店內（見偵卷第 11 頁），應認系爭自動門碰撞被上訴人後有自動往左退回。附此敘明。

（二）陳怡臻依民法第 184 條第 1 項規定前段，和德昌公司依同法第 188 條第 1 項規定，應負連帶賠償責任。

1. 按侵權行為之成立，須有加害行為，所謂加害行為包括作為與不作為，其以不作為侵害他人之權益而成立侵權行為者，以作為義務之存在為前提。此在毫無關係之陌生人間，原則上固無防範損害發生之作為義務，惟如基於法令之規定，或依當事人契約之約定、服務關係、自己危險之前行為而有該作為義務者，亦可成立不作為之侵權行為。經營商店者，既開啟往來交易，引起正當信賴，基於侵權行為法旨在防範危險之原則，對於其管領能力範圍內之營業場所及周遭場地之相關設施，自負有維護、管理，避免危險發生之社會活動安全注意義務。於設施可預期發生危險，除應儘速改善，以降低或避免危險發生之可能性，其未為

此應盡之義務，即有過失。

2.陳怡臻為和德昌公司石牌店店長，則其應以善良管理人之注意義務妥善經營門市及維護、管理周遭場地之設施，確保安全無虞，設置大門之自動門合乎安全，以避免來店消費者或第三人遭自動門碰撞。系爭自動門採取何種方式感應，乃是陳怡臻所得選擇，得在店內大門上方或內側裝設感應器，以避免行動緩慢或視障者遭自動門碰撞，其未選擇避免碰撞之方式，致被上訴人由店內欲出大門時左側頭部遭系爭自動門門框碰撞所受之傷害，應依民法第 184 條第 1 項前段規定，負侵權行為賠償責任；陳怡臻為和德昌公司所屬石牌店店長，為該公司之受僱人，則和德昌公司依民法第 188 條第 1 項規定，應負連帶賠償責任。

（三）被上訴人視力減退、神經失調等症狀之發生，與系爭事故間無相當因果關係。

1.被上訴人早於 103 年 2 月間即因雙眼視神經病變住院於臺北榮民總醫院（下稱臺北榮總）眼科，診斷為雙側視神經病變，最佳矯正視力右眼 0.2、左眼僅見手動，於同年 3 月 10 日出院，同年 3 月 24 日門診視力右眼 0.6 左眼 0.1，同年 10 月 13 日門診右眼視力 0.6 左眼視力 0.4，而後失去追蹤直到 105 年 6 月 27 日再度眼科門診，當時視力為雙眼疑似光感，接受多項精密 CT、MRI 醫療檢查後，視神經病變之病因不明，103 年 2 月已診斷雙眼視神經病變，與發生於 104 年 5 月 28 日之頭部外力撞擊無關，又被上訴人於 105 年 6 月 7 日至臺北榮總神經內科就診，有失眠、全身多處痠痛等泛焦慮症徵狀，罹患泛焦慮症成因可為社



會文化因素、人格特質因素及情緒系統障礙等，單次頭部撞擊並非泛焦慮症的成因，且被上訴人自 104 年 4 月起長期在精神科追蹤失眠，顯見泛焦慮症與於 104 年 5 月 28 日之頭部外力撞擊無關，有臺北榮總 107 年 6 月 22 日函可稽（見原審卷第 226、227 頁）。被上訴人於 103 年 11 月 6 日因視力模糊至國防醫學院三軍總醫院（下稱三總）就診，就診前已在他院作過 CT、MRI 檢查，理學檢查發現雙眼視神經萎縮合併視野減損，但成因不明，視力視情況可能有惡化之機會，有三總 107 年 5 月 17 日函可稽（見原審卷第 215 頁），輔以三總 103 年 11 月 11 日診斷證明書之病名欄記載「雙眼視神經萎縮」、醫師囑言欄記載「雙眼視野嚴重喪失」（見原審卷第 151 頁），臺北榮總精神科醫師曹文沿於 109 年 1 月 20 日在本院證稱：視力的問題是屬於眼科的專業，除非眼科說完全沒有眼科的問題，才能由精神科來判斷等語（筆錄見本院卷 1 第 360 至 366 頁），被上訴人於 103 年間存有雙眼視神經萎縮合併視野嚴重喪失，本有惡化之可能，104 年 4 月起在精神科追蹤失眠，同年 5 月 28 日因系爭事故受有腦震盪、頭部外傷之傷害（見臺北地院 106 年度訴字第 2158 號卷第 26、27 頁），可知被上訴人之視力病變與泛焦慮症，並非系爭自動門撞擊事件所肇致。又長庚醫院 108 年 1 月 31 日長庚院林字第 1071251618 號鑑定報告：受外力撞擊有可能視力受有影響，即便是電腦斷層或核磁共振亦有可能造成外傷性視神經病變，但不代表受外力撞擊視神經必然受損等語（見原審卷第 411 頁）。此外，被上訴

人未再舉證其視力減損、焦慮症等症狀之發生，是因頭部遭系爭自動門碰撞所致，難認有因果關係存在。

2.至被上訴人提出之臺北市萬芳醫院（下稱萬芳醫院）職業醫學科黃百祭醫師出具之 107 年 9 月 21 日診斷證明書記載：被上訴人 104 年 3 月 2 日開始參加職業訓練，顯示視力尚可，104 年 6 月 5 日榮總神經外科病歷記載自撞擊後視力模糊，可以認為因 104 年 5 月 28 日的撞擊導致雙眼視力惡化，屬創傷加重原有疾病等語（見原審卷第 340 頁），同醫師出具之 107 年 10 月 12 日診斷證明書除與上述相同記載外，另記載：依被上訴人陳述與臺北榮總精神科診斷書，於 104 年 5 月 28 日受傷，104 年 6 月 25 日於長庚醫院就診發現視力遽減，104 年 7 月 2 日出現焦慮症診斷，可認為視力驟減導致其心情低落、焦慮與恐慌，撞擊事故與憂鬱症存有相當因果關係（見原審卷第 360 至 361 頁），依其文義，可知黃百祭醫師係依據被上訴人之陳述與經被上訴人選擇之他院診斷證明書而為記載，並非其親自所為眼科、神經內科及精神科之診斷，無從以之為有利被上訴人之認定。

（四）上訴人應連帶賠償被上訴人非財產上損害 20 萬元。

- 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 項前段分別定有明文。
- 2.被上訴人因 104 年 5 月 28 日系爭事故受有腦震盪、頭部外傷之傷害（見臺北地院 106 年度訴字第 2158 號卷第 26、27 頁）。被上訴人為視障人士，原有失

眠、全身感覺熱及焦慮情緒，較為敏感，因系爭碰撞，加重焦慮、恐慌症狀，影響其生活，並罹患創傷症候群，有臺北榮總診斷證明書在卷（見原審卷第 339、407、457 頁）。臺北榮總精神科醫師曹文沿於 109 年 1 月 20 日在本院證稱：伊第 1 次幫被上訴人看診是 107 年 11 月 23 日，在這之前伊只能從過去的病歷資料及被上訴人跟伊講述的症狀來判斷，伊在同年 12 月 7 日判斷他的症狀是創傷後壓力症候群，被上訴人先前有憂鬱症，但是在系爭事件之後有加重，並罹患創傷後壓力症候群，創傷事件在前、症狀在後，不一定會有因果關係，伊判斷被上訴人在系爭事件之後恐慌的程度變得很嚴重，所以與創傷後症候群有關，至於視力的問題是屬於眼科的專業，除非眼科說完全沒有眼科的問題，才能由精神科來判斷等語（筆錄見本院卷 1 第 360 至 366 頁）。可知被上訴人除腦震盪、頭部外傷外，確因系爭自動門碰撞後而加重焦慮、恐慌症狀，乃至創傷後壓力症候群之病狀，足認被上訴人身心所受痛苦甚深。查被上訴人目前無工作，名下亦無財產，而和德昌公司為知名企業、資產龐大，陳怡臻曾為石牌店店長，名下有不動產等，有兩造個人基本資料及稅務電子閘門財產所得調件明細表可佐。審酌被上訴人所受創傷情狀、兩造身分、地位、經濟狀況等一切情狀，原審判決慰撫金 20 萬元，應屬適當，並未過高，上訴人認為過高，應予酌減云云，並無足採。

3. 至上訴人抗辯被上訴人是否罹患創傷後壓力症候群及是否與本件事故有因果關係，均有可疑云云。查臺

北榮總 107 年 12 月 7 日診斷證明書「病名欄」記載：「創傷後壓力症候群」，「醫師囑言」欄記載：「病人因上述病症，自 104 年 6 月 4 日至本院精神科門診看診。病人於 104 年 5 月在麥當勞門口頭部遭自動門夾擊，送去急診就醫。病人此後常會有惡夢，不斷夢到同樣的情境，開始有睡眠障礙。容易被大聲聲響驚嚇，他人碰到身體時會驚嚇彈起。整天須戴耳塞。出門時，需要太太幫忙，才敢通過自動門或公車門邊。病人持續接受藥物治療與門診追蹤至今。」（見原審卷第 407 頁），臺北榮總精神科醫師曹文沿於 109 年 1 月 20 日在本院證稱：伊判斷被上訴人在系爭事件之後，恐慌的程度變得很嚴重，所以與創傷後壓力症候群有關，以 DSM5 所定義而言，最遲可以在事件發生的 6 個月內達到診斷標準，就創傷後壓力症候群病名而言，的確在 104 年 6 月 4 日的門診紀錄是沒有提到，但在 104 年 6 月 4 日門診紀錄有提到一些症狀，比如難以入眠、Lowmood、Anxious，這些是可能與創傷後壓力症候群有關，當時的醫師為何沒有下創傷後壓力症候群，伊並不清楚等語，但病人可以同時有重鬱症、創傷後壓力症候群，伊到 107 年 12 月 7 日針對於事件、病人症狀的時序性，才有完整的概念，才確立創傷後壓力症候群的診斷，上開診斷證明醫師囑言欄第 2 行以下內容，伊是依據病人與家屬陳述症狀，及伊在問診時所追問的細節來診斷等語（見本院卷 1 第 364 至 366 頁），是曹文沿醫師於 107 年 12 月 7 日確診被上訴人於 104 年 5 月 28 日系爭事件之後，罹患創傷後壓力症候群，創傷後壓力症候群

雖最遲可以在事件發生的 6 個月內達到診斷標準，然並非必須在 6 個月內確診，曹文沿醫師基於精神科專業依被上訴人與家屬陳述症狀及問診時追問的細節診斷被上訴人罹患創傷後壓力症候群並與本件事故有因果關係，應認為被上訴人罹患創傷後壓力症候群並與本件事故有因果關係，上訴人抗辯創傷後壓力症候群未於系爭事件 6 個月確診，無因果關係云云，並不足採。

(五) 被上訴人追加請求懲罰性賠償部分，為無理由。

1. 被上訴人追加主張：依消費者保護法第 51 條規定請求上訴人連帶給付懲罰性賠償金 20 萬 8,403 元。上訴人抗辯：為時效抗辯，且陳怡臻非企業經營者，被上訴人非消費者等語。
2. 104 年 6 月 17 日修正前消保法第 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 3 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 1 倍以下之懲罰性賠償金。」，其請求權人為消費者，責任主體為企業經營者。本件被上訴人並非消費者，業如前述，而陳怡臻為和德昌公司石牌店店長，並非企業經營者，被上訴人追加請求部分為無理由。
3. 按消保法第 51 條乃侵權行為之特別型態，其懲罰性賠償金之請求權時效，應適用侵權行為請求權之時效。次按因侵權行為所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅，民法第 197 條前段定有明文，即知有損害及知致生損害之該行為人之行為為侵權行為時，請求權時效即

開始進行。本事件發生於 104 年 5 月 28 日，被上訴人於 106 年 5 月 23 日提起本件訴訟，依民法及消保法相關規定請求上訴人賠償損害（見臺灣臺北地方法院 106 年度訴字第 2158 號卷第 1 頁及原審卷第 256、257 頁），顯已知有損害及賠償義務人，請求權時效開始進行。其至 108 年 11 月 29 日方追加依消保法第 51 條規定請求懲罰性賠償金 20 萬 8,403 元（見本院卷 1 第 197 頁），請求權已罹於時效而消滅，其主張於 107 年 9 月 3 日求教法扶律師始知悉，時效未消滅云云，並無可取。

（六）綜上，被上訴人因系爭自動門碰撞所受之損害為醫療費 1,360 元，交通費 510 元、工作損失 6,533 元、慰撫金 20 萬元，共計 20 萬 8,403 元。

綜上所述，被上訴人依消保法第 7 條第 3 項、第 1 項、民法第 184 條第 1 項前段、第 188 條第 1 項規定，請求上訴人連帶給付 20 萬 8,403 元，及自起訴狀繕本送達翌日即和德昌公司自 106 年 9 月 29 日（送達證書見原審卷第 21 頁）、陳怡臻自 107 年 9 月 26 日（送達證書見審卷第 323 頁）起，均至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為有理由，應予准許。從而，原審為上訴人敗訴之判決，並無不合，上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。又被上訴人在本院審理時另追加擴張請求上訴人連帶給付懲罰性賠償金 20 萬 8,403 元本息部分，為無理由，應予駁回。

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。

據上論結，本件上訴及被上訴人追加之訴均為無理由，依

民事訴訟法第 449 條第 1 項、第 78 條、第 85 條第 2 項前段，  
判決如主文。

中 華 民 國 109 年 4 月 28 日  
民事第十八庭 審判長法官 吳青蓉  
法官 林政佑  
法官 周美雲

正本係照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 109 年 4 月 28 日  
書記官 呂 筑

## 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】

消費者在企業經營者之商店用餐時，於該店自助沙拉區未鋪設地毯且未設置「小心地滑」之安全警告標示之角落處跌倒受傷，為原審認定之事實。果爾，依消費者保護法第7條之1規定，企業經營者應就其主張所提供之服務符合專業水準可合理期待之安全性之事實負舉證責任，以證明所提供之用餐環境已符合專業水準可提供消費者於用餐時安全行走之合理期待。否則，企業經營者對其未能確保其所提供之服務無安全上之危險，無論有無過失，均應就消費者所受損害負賠償責任。



**【法院判決】**

最高法院民事判決

108 年度台上字第 1710 號

上訴人 孫國珊

訴訟代理人 吳仲立律師

被上訴人 欣大中有限公司

法定代理人 林愉潔

被上訴人 藍銘成

陳峰輝

共 同

訴訟代理人 翁顯杰律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 106 年 7 月 11 日臺灣高等法院第二審判決（106 年度消上字第 4 號），提起上訴，本院判決如下：

**【主文】**

原判決關於駁回上訴人請求被上訴人欣大中有限公司給付部分之上訴，暨該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

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】**

本件上訴人主張：伊於民國 102 年 12 月 29 日至被上訴人欣大中有限公司（下稱欣大中公司）經營之貴族世家牛排館中壢環東店（下稱環東店）用餐，行至自助沙拉區時，因被上訴人即欣大中公司之實際負責人藍銘成、環東店之店長陳峰輝未維護餐廳地面乾燥清潔，未完整鋪設止滑地毯，且欣大中公司未設置「小心地滑」之安全警告標示，致伊因地板濕滑而跌

倒受傷（下稱系爭事故），受有支出醫療費等費用損失、薪資損失、勞動力減損及精神損害等計新臺幣（下同）326 萬 1105 元。藍銘成與陳峰輝依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條規定應負連帶賠償責任；欣大中公司與陳峰輝依消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 3 項、民法第 184 條第 1 項、第 188 條第 1 項規定應負連帶賠償責任；欣大中公司與藍銘成依消保法第 7 條第 3 項、民法第 28 條、第 188 條第 1 項規定應負連帶賠償責任。爰依上開規定求為命被上訴人連帶給付 326 萬 1105 元本息之判決。

被上訴人則以：欣大中公司提供之餐廳服務符合專業水準可合理期待之安全性，上訴人未能舉證證明系爭事故係因伊提供服務及用餐環境欠缺安全性所致，亦未證明伊有何故意或過失。藍銘成非欣大中公司之負責人，且與陳峰輝於系爭事故發生時均不在現場，難令其等負何監督、管理之責等語，資為抗辯。

原審以：上訴人在欣大中公司經營之環東店用餐時，雖於該店自助沙拉區未鋪設地毯且未設置「小心地滑」之安全警告標示之角落處跌倒受傷，然依證人即環東店員工李佳勳證述，及系爭事故發生時環東店之監視器光碟畫面所示，李佳勳於上訴人跌倒處，抽取吧台之餐巾紙擦拭地板，該餐巾紙並未浸潤濕掉，亦無油漬痕跡，且旋將衛生紙丟棄，並未出示給上訴人及訴外人即上訴人之友人陳建宏。證人陳建宏證稱餐廳員工於上訴人跌倒後，以餐巾紙擦拭 3、4 次，其與上訴人發現該擦拭之餐巾紙上有黃色油漬、黑色污垢云云，與前述監視器光碟畫面所示不符，難信為真實，不足採取。上訴人未能證明因地面殘留水分及油漬，造成地板濕滑而跌倒受傷，自難認藍銘成及該店店長陳峰輝有未維護該自助沙拉區地面乾燥清潔之過

失。且該處未完整鋪設止滑地毯及設置「小心地滑」之安全警告標示，與上訴人跌倒受傷無相當因果關係。上訴人依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條規定，請求藍銘成、陳峰輝連帶賠償，尚乏依據。上訴人既未證明環東店之自助沙拉區未鋪設地毯之角落處，地面上有殘留水分或油漬，自難據以憑認欣大中公公司經營環東店所提供之服務不具符合專業水準可合理期待之安全性。更難以欣大中公公司未於該處設有「小心地滑」之安全警告標示，認有違反消保法第 7 條第 2 項所定之標示義務，遑論未能證明欣大中公公司有何故意或過失。上訴人無從依消保法第 7 條第 3 項規定及民法侵權行為規定，請求欣大中公公司賠償損害。其依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條、第 193 條第 1 項、第 195 條第 1 項、消保法第 7 條第 3 項、民法第 188 條第 1 項、第 28 條規定，請求被上訴人連帶賠償損害，不能准許等詞，因而維持第一審所為上訴人敗訴判決，駁回其上訴。

關於廢棄部分(即上訴人依消保法第 7 條第 3 項規定請求欣大中公公司賠償部分)：

按從事提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。企業經營者違反前項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。企業經營者主張其服務於提供時，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 條第 1 項、第 3 項、第 7 條之 1 分別定有明文。查上訴人在欣大中公公司經營之環東店用餐時，於該店自助沙拉區未鋪設地毯且未設置「小心地滑」之安全警告標示之角落處跌倒受傷，為原審認定之事實。果爾，依前揭規定，欣大中公公司應就其主張所提供之服務符合專業水準可合理期待之安全

性之事實負舉證責任，以證明所提供之用餐環境已符合專業水準可提供消費者於用餐時安全行走之合理期待。否則，欣大中公司對其未能確保其所提供之服務無安全上之危險，無論有無過失，均應就上訴人所受損害負賠償責任。原審未命欣大中公司舉證證明，徒以上訴人未能證明地板濕滑致其跌倒受傷，認欣大中公司無庸負消保法第 7 條第 3 項之賠償責任，自有違反證據法則之違法。上訴論旨，指摘原判決此部分不當，求予廢棄，非無理由。

關於駁回上訴部分（即上訴人請求藍銘成及陳峰輝賠償部分）：

上訴人請求藍銘成及陳峰輝賠償部分，原審維持第一審所為上訴人敗訴之判決，駁回上訴人之上訴，經核於法尚無違誤。上訴論旨，指摘原判決此部分為違背法令，復就原審取採證據、認定事實之職權行使，指摘原判決此部分不當，求予廢棄，非有理由。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 477 條第 1 項、第 478 條第 2 項、第 481 條、第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 11 月 28 日  
最高法院民事第五庭

審判長法官 劉靜嫻

法官 林恩山

法官 李媛媛

法官 黃麟倫

法官 高金枝

本件正本證明與原本無異

書記官

中 華 民 國 108 年 12 月 4 日

**【摘要】**

依被告所提出由其單方預先擬定之停車場租賃契約書第3條第5項約定內容為：「若發生天災事變等不可抗力之情形，甲方（即被告）會盡力協助排除租賃物的損害，但不負賠償損失之責任。」等語，足見被告於天災發生時負有盡力協助，避免系爭停車場發生損害之義務。被告依前揭約定，即負有盡力協助排除停車場損害之作為義務，解釋上自應包括防止雨水淹入系爭停車場及即時抽水在內本件原告雖係向訴外人鄭光倫承租系爭停車位，而非直接與被告締結上開租賃契約，惟鄭光倫每月亦有繳交 400 元清潔費委託被告維護管理系爭停車位，業如前述，依系爭停車場僅有一個出入口以觀，被告客觀上自無從對於承租人及僅繳交清潔費之人異其管理方式。

被告應防止系爭停車場淹水以維護車輛安全，已如前述，如因所提供之服務不符合安全性，致生損害於他人時，不論該他人係屬消費者、或與之無消費關係之第三人，依消保法第7條第3項之規定，被告均應負損害賠償責任。所謂消費者係指依消費目的而為交易、使用商品或接受服務之人；第三人則指製造者可預見因商品或服務不具安全性而受侵害之人（最高法院 88 年度台上字第 2842 號裁判意旨參照）。依前揭說明，主張依消保法第7條第3項規定請求賠償之人本不以與企業經營者間有消費關係之消費者為限，原告所有系爭車輛既係停放於消費者即訴外人鄭光倫之系爭停車位內，被告自可預見當其服務不具安全性時，原告所有之系爭車輛將因而受侵害，則依上開定義之說明，原告主張其屬上開規定所稱之「第三人」，得依該條請求被告賠償損害，自非無據。

倘若被告能在地下室入口處堆放沙包，衡情應能有效減少

流入地下室之雨水量，再配合啟動抽水馬達，即能避免淹水之結果，而不致發生上述因水量太大無法抽水之情形，故被告未預先堆放沙包，其服務即已未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，洵堪認定，至於當天積水是否為一般抽水馬達正常運作下所能抽取完畢，則非所問。是以原告主張被告提供之服務不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，為有理由。

定型化契約應受衡平原則限制，乃因締約之一方之契約條款已預先擬定，他方僅能依該條款訂立契約，否則，即受不締約之不利利益，故應適用衡平原則之法理，以排除不公平之「單方利益條款」，是縱他方接受該條款而締約，亦應認違反衡平原則而無效，俾符平等互惠原則。又所謂「按其情形顯失公平者」，則係指依契約本質所生之主要權利義務，或按法律規定加以綜合判斷，有顯失公平之情形而言（最高法院 102 年度台上字第 2017 號判決意旨參照）。系爭停車場租賃契約第 3 條第 2 項、第 5 項固分別約定：「甲方（即被告）就租賃物僅得依約定供作停車使用，乙方（即承租人）車輛或物品如有毀損、遺失、竊盜等情事，甲方不負保管及賠償責任。」、「若發生天災事變等不可抗力之情形，甲方會盡力協助排除租賃物的損害，但不負賠償損失之責任。」。前揭約定並未限制僅於不可歸責於被告之情形始免其賠償責任，使被告亦得免除因可歸責於被告之情形致車輛毀損之賠償責任，而使較無法控制停車場狀況之停車位租用人承擔財物損失之風險，顯已違反誠信原則及平等互惠原則，而對消費者即停車位租用人顯失公平，依前揭民法第 247 條之 1 規定，前開契約條款應屬無效。

**【法院判決】**

臺灣臺北地方法院民事判決

108 年度消字第 24 號

原 告 李佩琪

訴訟代理人 許俊仁律師

複 代 理 人 周俊智律師

被 告 祐家開發建設股份有限公司

法定代理人 吳冠震

訴訟代理人 蔡建福

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國 109 年 5 月 14 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

被告應給付原告新臺幣壹佰貳拾柒萬元，及自民國一百零八年五月二十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用由被告負擔。

本判決於原告以新臺幣肆拾貳萬伍仟元為被告供擔保後，得為假執行。但被告如以新臺幣壹佰貳拾柒萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

**【事實及理由】**

壹、程序方面：

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、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 項但書第 2 款、第 3 款分別定有明文。原告起訴時原聲明請求：被告應給付原告新臺幣（下同）199 萬元，及自起訴狀送達起至清償日止，按年息 5% 計算之利息

；嗣依同一事實，變更其聲明數額為 127 萬元（見本院卷第 363 頁），核屬聲明之減縮，依前揭規定，自應准許。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：原告自民國 104 年 5 月 1 日起向訴外人鄭光倫承租位於臺北市○○區○○○路 0 段 00 巷 0 弄 00 號地下室（下稱系爭停車場）編號 B5 之停車位（下稱系爭停車位），停放原告所有車牌號碼 000-0000 號自小客車（下稱系爭車輛）使用。被告為該停車場之經營者，提供停車位出租及管理等服务，並每月向鄭光倫收取 400 元之管理費，本應對鄭光倫及其他向被告承租停車位之人負有維護系爭停車場之安全，使停放之車輛不受侵害之義務，原告使用系爭停車位，當屬消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 3 項所列之第三人。詎於 106 年 6 月 2 日下大雨時，被告竟未如之前歷次大雨時，堆疊沙包阻擋雨水，或提供其他任何防護設備或措施，造成大量雨水沖入系爭停車場淹沒系爭車輛，顯然具備過失，且不符合可合理期待之安全性。原告考量修復費用過高，僅能將市價 200 萬元之系爭車輛以 73 萬元出售，而受有 127 萬元之損失。爰依消保法第 7 條第 3 項或民法第 184 條第 1 項前段規定，請求被告負損害賠償責任。至於被告提出之停車場租賃契約第 3 條第 2 項、第 5 項雖預先免除被告對車輛毀損之賠償責任，但此定型化約款顯失公平，依民法第 247 條之 1 第 1 項第 1 款及第 3 款規定應屬無效，被告自不得因此主張免責。又被告並未領得停車場登記證即經營系爭停車場，違反停車場法第 26 條及臺北市停車場營業登記辦法第 8 條第 1 項等保護他人之法律，致生損害於原告，亦應依民法第 184 條第 2 項之規定負責賠償。以



上各項主張，請擇一為有利於原告之判決等語。並聲明：  
（一）被告應給付原告 127 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；（二）願供擔保請准予假執行。

二、被告則以：系爭停車場非被告單獨所有，被告僅負責管理出租自己所有之停車位，其餘車位均為各所有權人自行管理使用，且被告提供之服務內容就是打掃、供應地下室電力及在機械故障時通知廠商來維修，故被告無權亦無責須維護該停車場內所有車位之安全。系爭停車位非被告所有，也非向被告承租，兩造間既無租賃關係存在，自無消保法第 7 條適用之餘地。且淹水當天停車場管理員蔡建福有啟動抽水馬達，但因雨勢太大無法完成抽水；也有打電話請原告來移車，但原告未接電話。被告就產權內車位對出租並開立發票，且經合法登記，無所謂違法經營情事等語置辯。並聲明：（一）原告之訴及假執行之聲請均駁回；（二）願供擔保請准免為假執行。

三、兩造不爭執之事實（見本院卷第 357 至 358 頁）：

（一）原告自 104 年 5 月 1 日起以每月 5,000 元向訴外人鄭光倫承租位於臺北市○○區○○路 0 段 00 巷 0 弄 00 號地下室編號 B5 之停車位，停放原告所有之車牌號碼 000-0000 號自小客車。

（二）被告於 106 年 6 月 2 日前，在上址以緯來停車場之名義，對外經營收費停車場，除將自己所有之停車位出租他人或提供臨停外，並向其他停車位所有人按月收取每月 400 元之清潔費。系爭車位非被告所有，但鄭光倫就系爭停車位有每月繳交 400 元清潔費予被告。

（三）系爭停車場於 106 年 6 月 2 日前營業時間為上午 8 時至

晚上 6 時，由被告派駐人員 1 名駐守在入口處之辦公廳，負責管理車輛人員進出。

- (四) 系爭停車場於 106 年 6 月 2 日前入口未裝設閘門，但地下室有被告設置之抽水馬達兩台，先前如遇積水，被告即會派員啟動上開馬達抽水，惟 106 年 6 月 2 日當天並未完成抽水。
- (五) 被告原本於系爭停車場地下室前堆放有沙包，但於 105 年 10 月間因遭人檢舉而撤除。106 年 6 月 2 日當天被告並未派員在系爭停車場入口堆置沙包。
- (六) 106 年 6 月 2 日臺北降下大雨，系爭停車場遭雨水淹入，原告所有之系爭車輛因而毀損。原告係於 106 年 1 月 17 日以總價 272 萬元購入系爭車輛，於 106 年 6 月 14 日以 73 萬元出售。
- (七) 原證 11 形式上為真正。

四、按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；企業經營者違反規定，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 項分別定有明文。次按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同；違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。此亦為民法第 184 條第 1 項、第 2 項所明定。本件原告主張被告經營系爭停車場，負有維護系爭停車場之安全，使停放之車輛不受侵害之義務，106 年 6 月 2 日發生大雨時，因被告未提供合於專業水準可合理期待安全性之防護措施，造成

系爭車輛遭水淹損，被告應依消保法第 7 條第 3 項、民法第 184 條第 1 項或第 2 項規定賠償原告因此所受損害 127 萬元等情，為被告所否認，並以前揭情詞置辯，經兩造協議簡化爭點，結果如下（見本院卷第 358 至 359 頁、第 414 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）原告依消保法第 7 條第 3 項規定請求被告賠償部分：

1. 被告提供之服務內容為何？是否包括應防止系爭停車場淹水以維護車輛安全？
2. 原告能否依消保法第 7 條第 3 項規定以「第三人」之身分向被告請求因該服務不符合專業水準所生損害？
3. 被告提供之服務是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性？
4. 被告以定型化契約約款預先排除車輛損毀之賠償責任，效力是否及於原告？是否因違反民法第 247 條之 1 規定而無效？
5. 若原告之請求為有理由，損害賠償數額應為若干？

（二）被告對原告是否負有維護系爭停車場安全之作為義務？原告以被告未採取防護措施導致系爭停車場遭水淹沒，請求被告依民法第 184 條第 1 項規定就上開不作為負損害賠償責任，是否有據？數額若干？

（三）被告有無違反停車場法第 26 條、臺北市停車場營業登記辦法第 8 條第 1 項規定？上開規定是否為保護他人之法律？原告是否因此受損害，而得依民法第 184 條第 2 項規定請求被告賠償？數額若干？

五、得心證之理由：

（一）原告依消保法第 7 條第 3 項規定請求被告賠償部分：

1. 被告提供之服務應包括防止系爭停車場淹水以維護車輛安全：

原告主張被告應負有防止系爭停車場淹水之義務，被告則抗辯其僅負責打掃、供應地下室電力及在機械故障時通知廠商來維修云云。經查，依被告所提出由其單方預先擬定之停車場租賃契約書第 3 條第 5 項約定內容為：「若發生天災事變等不可抗力之情形，甲方（即被告）會盡力協助排除租賃物的損害，但不負賠償損失之責任。」等語（見本院卷第 415 頁），並參諸被告在此次之前，每逢豪大雨，確實即會由其僱用之管理員堆放沙包及鋪設帆布以防止雨水淹入，並開啟抽水馬達將水抽出，此業據證人即前任管理員高秋永於本院 107 年度消字第 44 號損害賠償事件（下稱另案）中具結證述明確，並有該次言詞辯論筆錄附卷可考（見本院卷第 161 至 163 頁），足見被告於天災發生時負有盡力協助，避免系爭停車場發生損害之義務，本件於 106 年 6 月 2 日受西南氣流影響，暴雨襲台，臺北市部分地區尚因此停課，有新聞報導在卷可稽（見本院卷第 21 至 23 頁），自屬天災無誤，被告依前揭約定，即負有盡力協助排除停車場損害之作為義務，解釋上自應包括防止雨水淹入系爭停車場及即時抽水在內。本件原告雖係向訴外人鄭光倫承租系爭停車位，而非直接與被告締結上開租賃契約，惟鄭光倫每月亦有繳交 400 元清潔費委託被告維護管理系爭停車位，業如前述，依系爭停車場僅有一個出入口以觀，被告客觀上自無從對於承租人及僅繳交

清潔費之人異其管理方式，且被告訴訟代理人蔡建福亦當庭自陳：地下室設有兩台抽水馬達，是公司出資設置的，公司說如果地下室有積水時就要開啟抽水馬達，「因為收了清潔費，也算是打掃一部分」等語在卷（見本院卷第 215 頁），益徵依其締約時之真意，被告向停車位使用人收取清潔費，管理維護內容亦包含於發生豪大雨時，負責防止淹水以避免發生水損在內；證人鄭光倫證稱：地下室發生淹水情形時，被告會負責預防，但並沒有人說過這是他們應該做的，我也沒有明確與被告要求過他們必須防範淹水之發生，當然我主觀上是希望他們這麼做等詞（見本院卷第 260 頁），亦證實被告先前均有預防淹水之作為，衡情當係為履行契約上義務所為，至於鄭光倫稱其並未明確要求被告必須防範淹水之發生等語，或係因其未與被告締結書面契約所致（見本院卷第 259 頁），尚不足佐為有利於被告之認定，是基上所述，被告前揭抗辯，顯屬臨訟之詞，不足採信。

2.原告主張其屬消保法第 7 條第 3 項規定所稱之「第三人」，為有理由：

被告應防止系爭停車場淹水以維護車輛安全，已如前述，如因所提供之服務不符合安全性，致生損害於他人時，不論該他人係屬消費者、或與之無消費關係之第三人，依消保法第 7 條第 3 項之規定，被告均應負損害賠償責任，此揆諸該條文義即明。所謂消費者係指依消費目的而為交易、使用商品或接受服務之人；第三人則指製造者可預見因商品或服務不具安全性而受侵害之人（最高法院 88 年度台上字第 2842

號裁判意旨參照）。本件被告雖抗辯：系爭停車位非被告所有，也非向被告承租，兩造間既無租賃關係存在，自無消保法第 7 條適用之餘地云云，惟依前揭說明，主張依消保法第 7 條第 3 項規定請求賠償之人本不以與企業經營者間有消費關係之消費者為限，原告所有系爭車輛既係停放於消費者即訴外人鄭光倫之系爭停車位內，被告自可預見當其服務不具安全性時，原告所有之系爭車輛將因而受侵害，則依上開定義之說明，原告主張其屬上開規定所稱之「第三人」，得依該條請求被告賠償損害，自非無據。

3. 被告提供之服務不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性：

被告在 106 年 6 月 2 日前以緯來停車場之名義經營系爭停車場，提供車輛停放管理之服務，為兩造所不爭執（如前開不爭執事項（二）所述），被告即屬企業經營者，應依消保法第 7 條第 1 項之規定，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。而查，本件於 106 年 6 月 2 日發生豪大雨時，被告並未派員在系爭停車場入口堆置沙包等情，為被告所不否認，對照證人高秋永於另案中證述：其過去以沙包、帆布配合兩組抽水馬達之方式處理，在其 100 年至 103 年任職期間沒有淹過水等情（見本院卷第 161 至 163 頁），及證人即原告之夫吳毓川於該案中證稱：那天下雨很急，我認為是沒有堆放沙包，我記得以前下大雨時都有堆沙包，但這次沒有；那天淹水時，我有去隔壁停車場看，都沒有淹水，因為有堆放沙包等語（見本院卷第 155 頁），可知無論係以

系爭停車場過去與此次之情況相比，或對照同日附近其他停車場之狀況，有堆放沙包者均能較有效防止地下室淹水，此亦與一般大樓地下室防範淹水之經驗相符，堪信原告主張被告此次未在地下室入口處堆放沙包乃造成淹水之原因一節，並非無稽。被告固辯稱：其係遭民眾檢舉，始於 105 年 10 月間撤除原先堆置於地下室前之沙包等語，惟縱認屬實，亦係歸責於被告未妥善置放所致，並非無法預先準備沙包之合理原因。被告又抗辯：蔡建福當天亦有開啟抽水馬達，並通知消防局到場處理，但因水量太大無法抽水等詞，然依前所述，倘若被告能在地下室入口處堆放沙包，衡情應能有效減少流入地下室之雨水量，再配合啟動抽水馬達，即能避免淹水之結果，而不致發生上述因水量太大無法抽水之情形，故被告未預先堆放沙包，其服務即已未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，洵堪認定，至於當天積水是否為一般抽水馬達正常運作下所能抽取完畢，則非所問。是以原告主張被告提供之服務不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，為有理由。

4. 被告以定型化契約約款預先排除車輛損毀之賠償責任，應屬無效：

- (1) 按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。民法

第 247 條之 1 定有明文。而定型化契約應受衡平原則限制，乃因締約之一方之契約條款已預先擬定，他方僅能依該條款訂立契約，否則，即受不締約之不利利益，故應適用衡平原則之法理，以排除不公平之「單方利益條款」，是縱他方接受該條款而締約，亦應認違反衡平原則而無效，俾符平等互惠原則。又所謂「按其情形顯失公平者」，則係指依契約本質所生之主要權利義務，或按法律規定加以綜合判斷，有顯失公平之情形而言（最高法院 102 年度台上字第 2017 號判決意旨參照）。查「緯來停車場租賃契約書」係被告單方預先擬定用於同類契約，為被告所自認（見本院卷第 359 頁），且所有承租人均需同意上開條款內容，否則無從承租，則依前揭說明，相關條款內容之效力即應受上開規定及衡平法則之審查。

- (2) 前開停車場租賃契約書第 3 條第 2 項、第 5 項固分別約定：「甲方（即被告）就租賃物僅得依約定供作停車使用，乙方（即承租人）車輛或物品如有毀損、遺失、竊盜等情事，甲方不負保管及賠償責任。」、「若發生天災事變等不可抗力之情形，甲方會盡力協助排除租賃物的損害，但不負賠償損失之責任。」，此有上開空白定型化契約 1 份附卷可考（見本院卷第 415 頁）。惟觀諸前揭約定，並未限制僅於不可歸責於被告之情形始免其賠償責任，使被告亦得免除因可歸責於被告之情形致車輛毀損之賠償責任，而使較無法控制停車場狀況之停車位租用人承擔財物損失之風險，顯已違反誠信原則及



平等互惠原則，而對消費者即停車位租用人顯失公平，依前揭民法第 247 條之 1 規定，前開契約條款應屬無效。況訴外人鄭光倫並非租賃契約之當事人，縱上開條款並無前開所述無效情形，惟依債之相對性原則，上開條款亦僅得拘束契約當事人而不及於鄭光倫，被告執此主張免責，亦無可採。

#### 5. 本件損害賠償數額：

按物被毀損時，被害人除得依民法第 196 條請求賠償外，並不排除民法第 213 條至第 215 條之適用。又負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀；上開情形，債權人得請求支付回復原狀所必要之費用；不能回復原狀或回復顯有重大困難者，應以金錢賠償其損害。民法第 213 條第 1 項、第 3 項、第 215 條分別定有明文。查系爭車輛經鑑價於 106 年 6 月間之正常行情車價約為 200 萬元，於 106 年 6 月 2 日因淹水損毀後，所需修復費用為 150 萬 6,952 元；泡水後尚經修復完整，正常行情車價為 120 萬元等情，分別有臺北市汽車商業同業公會 109 年 3 月 16 日（109）北市汽車商鑑字第 021 號回函及聯立汽車有限公司賓士中壢服務廠出具之估價單各 1 紙附卷可稽（見本院卷第 339 頁、第 369 至 375 頁），足認系爭車輛所需回復費用，尚高於該車回復後之價值，其回復於經濟上已屬重大困難，依前揭規定，原告請求以金錢賠償其損害，即非無據。參酌系爭車輛於事故前之正常行情車價為 200 萬元，嗣於 106 年 6 月 14 日以 73 萬元出售予第三人等情，有原告提出之中古汽車合約書在卷可

考（見本院卷第 31 頁），且被告對此亦無何爭執，僅抗辯上開損失與被告之行為無關，不應由被告賠償云云（見本院卷第 359 頁），則原告因本件事故所受損害數額即為上開價差 127 萬元（計算式：200 萬元－73 萬元＝127 萬元），堪予認定。

6. 雖被告又抗辯：管理員蔡建福當天上午有打電話通知原告移車等語，然依證人吳毓川於另案中證述：「（蔡先生打電話給你太太時，你太太沒有馬上去把車輛開走？）是的，因為太太在比較遠的地方，蔡先生有告訴我有一個人進去要開車，也被淹到車輛人在裡面，無法開出，人是蔡先生把他救出來。水很快把車輛淹沒。當天 11 點多才聯繫車主是有點來不及。我知道有一位車主 10 點就把車輛開走，那位是我太太同一棟上層別家公司的人員，他自己去開車出來的。」等情，可知當天雨水係快速淹入系爭停車場，則即使蔡建福有於當日上午 11 時許打電話通知原告移車，但考量原告接獲通知後，尚需給予合理交通時間，自難遽認原告未即時移置系爭車輛，亦為系爭車輛受損之原因之一，被告就此既未提出進一步之說明及舉證，本院自無從依職權認定原告上開行為屬與有過失，而逕予減輕或免除被告前開賠償責任，附此指明。
7. 綜上所述，被告經營系爭停車場，屬企業經營者，依約對於承租人或收取清潔費之消費者，負有防止雨水淹入系爭停車場，以避免發生水損之管理維護責任，本件被告於 106 年 6 月 2 日未在地下室入口堆置沙包或採取其他適當之防護措施，造成雨水大量淹入系爭停車場，系爭車輛因而毀損，致原告受有 127 萬元之

損害，尚難認其所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；原告雖非上開消費關係之消費者，但屬被告可預見因服務不具安全性而受害之人，當屬消保法第 7 條第 3 項所稱之「第三人」，是原告依該規定請求賠償 127 萬元，為有理由。

(二) 又原告依消保法第 7 條第 3 項規定請求被告賠償 127 萬元，既為有理由，其基於選擇合併，依民法第 184 條第 1 項及第 2 項規定為同一聲明部分，本院即毋庸再行審酌。

六、從而，原告依消保法第 7 條第 3 項規定請求被告賠償 127 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日即 108 年 5 月 28 日（見本院卷第 41 頁）起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為有理由，應予准許。又兩造均陳明願供擔保，請求宣告准免假執行及免為假執行，於法尚無不合，茲分別酌定相當之數額，予以准許。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊及證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不一一論述，附此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。

中 華 民 國 108 年 6 月 5 日  
民事第八庭 法官 吳若萍

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後 20 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 108 年 6 月 5 日  
書記官 賴竺君

**【摘要】**

旅遊契約係指旅遊營業人安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務於旅客，而由旅客支付費用之契約，倘旅遊服務係該旅遊營業人洽由他人給付者，該他人為旅遊營業人之履行輔助人，除當事人另有約定外，關於債之履行有故意或過失時，旅遊營業人應與自己之故意或過失負同一責任。旅行社委託安排活動之外國公司所提供之摩托車既處於非堪用狀態，致消費者受傷、死亡，能否謂旅行社無庸就外國公司關於債之履行之過失負同一責任，自滋疑問。

**【法院判決】**

最高法院民事判決

108 年度台上字第 2363 號

上 訴 人 張青萍  
詹懷瑾  
詹懷盈

共 同

訴 訟代理 人 童兆祥律師  
徐銘鴻律師

被 上 訴 人 昂齊旅行社有限公司  
兼法定代理人 施錦城

共 同

訴 訟代理 人 高明哲律師

被 上 訴 人 馬浩婷

訴 訟代理 人 劉俊良律師

參 加 人 台壽保產物保險股份有限公司

法 定代理 人 林欽淼

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國 106

年 12 月 26 日臺灣高等法院第二審判決(105 年度消上字第 14 號)，提起上訴，本院判決如下：

### 【主文】

原判決關於駁回上訴人請求被上訴人昂齊旅行社有限公司給付之上訴，及該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

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】

本件於第三審上訴程序中，參加人台壽保產物保險股份有限公司之法定代理人於民國 107 年 2 月 9 日變更為林欽淼，有經濟部商業司商工登記公示資料可稽，林欽淼聲明承受訴訟，核無不合，應予准許，合先敘明。

次查上訴人主張：上訴人張青萍與其夫詹進吉（下稱張青萍等 2 人）於 102 年 7 月 1 日與被上訴人昂齊旅行社有限公司（下稱昂齊旅行社）簽訂國外旅遊定型化契約書（下稱系爭旅遊契約），參加昂齊旅行社招攬之同年 7 月 24 日至 8 月 7 日「昂齊 2013 北歐五國深度之旅 15 日」旅行團（下稱系爭旅行團），團費每人新臺幣（下同）17 萬 1,800 元。被上訴人施錦城於同年 7 月 16 日行前說明會時，及被上訴人馬浩婷於同年 7 月 29 日領隊至冰島朗格冰川進行雪上摩托車活動（下稱系爭活動）前，均未向團員說明參加該活動之風險性及須具備駕駛執照始得自行駕駛。詹進吉於系爭活動駕駛雪上摩托車（註冊號碼：00-000，下稱系爭摩托車）搭載張青萍，詎該車因配合昂齊旅行社之冰島 Fjallamenn/Mountaineers 公司（下稱冰島系爭公司）疏於維修，啟動不久即暴衝偏離預定路線並翻轉

，致張青萍遭拋離車體，臉部多處挫傷、嘴唇上方撕裂傷、左腳腳掌骨折，詹進吉則連同該車摔落他處，胸部遭撞擊致心臟破裂而死亡，張青萍因此支出醫療費用 29 萬 1,512 元、家屬至冰島處理系爭事故之食宿及交通費用 12 萬 647 元、受有精神上損害 100 萬元。張青萍為詹進吉之妻，上訴人詹懷瑾及詹懷盈為詹進吉之女，因詹進吉之死亡受有精神上損害 200 萬元。詹懷瑾另受有支出詹進吉喪葬費用 43 萬 3,450 元之損害。昂齊旅行社為企業經營者，施錦城、馬浩婷依序為昂齊旅行社之負責人、受僱人，違反旅行業管理規則第 36 條 1 項、第 37 條第 4 款所定之說明及注意義務而有過失，致伊受有上開損害，構成共同侵權行為及不完全給付，並違反消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 2 項規定，渠等應依民法第 184 條、第 185 條、第 188 條、第 224 條、第 227 條第 2 項、公司法第 23 條第 2 項、消保法第 7 條第 3 項規定連帶賠償伊所受上開損害。又昂齊旅行社之履行輔助人施錦城、馬浩婷未盡善良管理人之注意義務，冰島系爭公司則提供不堪使用之系爭摩托車，就債之履行均有過失，昂齊旅行社應依民法第 224 條、第 227 條第 1 項、消保法第 7 條第 3 項前段規定，賠償張青萍支出旅費 34 萬 3,600 元之損害，及依消費者保護法第 51 條規定，給付張青萍懲罰性賠償金 158 萬 3,959 元等情，求為命被上訴人連帶給付張青萍、詹懷瑾、詹懷盈依序 341 萬 2,159 元、243 萬 3,450 元、200 萬元及均自起訴狀繕本送達翌日起加付利息；及命昂齊旅行社給付張青萍 192 萬 7,559 元及自起訴狀繕本送達翌日起加付利息之判決。

被上訴人昂齊旅行社、施錦城則以：系爭活動開始前，冰島當地教練、導遊及領隊馬浩婷已說明駕駛方式及注意事項，並提供中文之個人擔保書（下稱系爭擔保書），使團員理解駕

駛雪上摩托車應具備駕照及其風險，且告以得自行駕駛、由他人搭載或不參與該項活動，未違反告知或注意義務。系爭活動之摩托車係昂齊旅行社經由丹麥 Trans Nordic 旅遊公司（下稱丹麥旅遊公司）安排，由冰島系爭公司提供，昂齊旅行社對冰島系爭公司提供之摩托車並無指揮或監督之可能，縱張青萍等 2 人騎乘之摩托車有問題，伊亦無可歸責之事由；被上訴人馬浩婷亦以：伊於系爭活動前已以中文翻譯當地教練解說之安全注意事項，並告知團員不會、不敢或不想騎乘雪上摩托車之其他安排，已盡說明及注意之義務，況伊僅為領隊，縱系爭事故係因系爭摩托車維修有問題所致，亦與伊無關各等語，資為抗辯。

原審以：張青萍等 2 人於 102 年 7 月 1 日與昂齊旅行社簽訂系爭旅遊契約，參加系爭旅行團，團費每人 17 萬 1,800 元，於同年 7 月 16 日參加施錦城主持之行前說明會。系爭旅行團領隊為馬浩婷，於同年 7 月 29 日至冰島朗格冰川進行系爭活動，張青萍等 2 人簽署系爭擔保書後，由詹進吉駕駛系爭摩托車搭載張青萍，不久即發生該車偏離路徑並翻轉，張青萍等 2 人遭拋離車外之事故（下稱系爭事故），造成詹進吉死亡，張青萍受有臉部多處挫傷、嘴唇上方撕裂傷、左腳腳掌骨折等傷害，為兩造所不爭執。次查詹進吉係因系爭摩托車翻覆之意外事故，胸部遭撞擊，導致外傷性心臟破裂而死亡，其非因原有心臟疾病致喪失駕駛能力而造成系爭事故。施錦城在行前說明會已向與會之團員說明，至冰島參加系爭活動，須聽從當地教練指導，不會駕駛摩托車之人可讓他人搭載。其雖未強調騎乘雪上摩托車須有駕駛執照及騎乘具有一定風險，惟系爭活動開始前，冰島當地教練以英文解說如何駕駛雪上摩托車及安全注意事項，馬浩婷即以中文翻譯，並當場告知團員不會駕駛者

得由他人或教練搭載，亦可放棄參加，部分團員因此由導遊安排他人搭載，業據證人即系爭旅行團團員曾瑩巧、黃絹代、陳淑蘭、鄭宗正、翁林仁香、陳雪香、鄭世偉、鄧曜輝、盧慶塘、賴美玉、連勝冠於臺灣臺北地方檢察署 103 年度他字第 1846 號、104 年度偵字第 2895 號案件偵查中分別證述明確。張青萍等 2 人於騎乘系爭摩托車前簽署之系爭擔保書，以簡體字記載：「特種旅遊項目遊客個人擔保—雪地摩托」、「我認為自己完全有能力參加此項目」、「我清楚此次遊覽可能會存在一定的危險」、「駕駛雪地摩托車，必須出示有效的駕駛執照」，該用詞顯著，文字敘述非難以辨識，足使具大學以上智識程度之張青萍等 2 人認知駕駛雪上摩托車須有駕駛執照及具有一定風險。難認施錦城、馬浩婷有違反旅行業管理規則第 36 條、第 37 條第 4 款所定說明或注意義務之過失。又系爭摩托車維修保養狀況極差，用於固定與連接龍頭握把及轉向軸之鐵板，曾以電弧銲接方式修理，焊接僅附著於金屬表面，未有效與金屬熔接；龍頭握把上之橡膠磨損，右握把橡膠磨損損壞而以絕緣膠帶纏繞，致使握把打滑，將駕駛置於無法控制轉向之危機中，該車因處於非堪用狀態，導致系爭事故發生。足見系爭事故之發生非因詹進吉未領有駕駛執照所致，張青萍等 2 人有無被告知駕駛雪上摩托車須有駕駛執照及具有一定風險，與系爭事故之發生，並無相當因果關係，被上訴人自無侵權行為可言。系爭活動行程係昂齊旅行社經由丹麥旅遊公司安排，由冰島系爭公司提供雪上摩托車，昂齊旅行社並非提供雪上摩托車之人，其為張青萍等 2 人接洽上開合法業者提供系爭活動，亦無可歸責之事由，不構成不完全給付。故上訴人依民法第 184 條、第 185 條、第 188 條、第 224 條、第 227 條第 2 項、公司法第 23 條第 2 項、消保法第 7 條第 3 項規定，請求被上



訴人連帶給付張青萍、詹懷瑾、詹懷盈依序 341 萬 2,159 元、243 萬 3,450 元、200 萬元本息；張青萍依民法第 224 條、第 227 條第 1 項、消保法第 7 條第 3 項前段規定，請求昂齊旅行社給付 192 萬 7,559 元本息，為無理由，均不應准許。爰維持第一審所為上訴人敗訴之判決，駁回其上訴。

關於廢棄發回部分：

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 條定有明文。而旅遊契約係指旅遊營業人安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務於旅客，而由旅客支付費用之契約，倘旅遊服務係該旅遊營業人洽由他人給付者，該他人為旅遊營業人之履行輔助人，除當事人另有約定外，關於債之履行有故意或過失時，旅遊營業人應與自己之故意或過失負同一責任。張青萍等 2 人與昂齊旅行社簽訂系爭旅遊契約，系爭活動係昂齊旅行社經由丹麥旅遊公司安排，由冰島系爭公司提供系爭摩托車予張青萍等 2 人使用，因該車處於非堪用狀態，導致系爭事故發生，造成詹進吉死亡、張青萍受傷，為原審認定之事實。系爭旅遊契約第 21 條並約定：「乙方（昂齊旅行社）委託國外旅行業安排旅遊活動，因國外旅行業有違反本契約或其他不法情事，致甲方（張青萍等 2 人）受損害時，乙方應與自己之違約或不法行為負同一責任」（見第一審卷（一）25 頁反面）。果爾，昂齊旅行社委託安排系爭活動之上開外國公司所提供之系爭摩托車既處於非堪用狀態，致詹進吉死亡及張青萍受傷，能否謂昂齊旅行社無庸就該外國公司關於債之履行之過失負同一責任，自滋疑問。原審見未及此，遽以前揭理由謂昂齊旅行社為張青萍等 2 人接洽國外業者提供系爭活動，無可歸責之事由，

上訴人不得請求昂齊旅行社賠償損害，進而就此部分為上訴人不利之判決，自有可議。上訴論旨，指摘原判決此部分違背法令，求予廢棄，非無理由。

關於駁回其他上訴部分：

原審認定施錦城、馬浩婷並無違反旅行業管理規則第 36 條、第 37 條第 4 款所定說明或注意義務，系爭事故之發生非因詹進吉未領有駕駛執照所致，張青萍等 2 人有無被告知駕駛雪上摩托車須有駕駛執照及具有一定風險，與系爭事故之發生，並無相當因果關係，上訴人不得依侵權行為之法律關係，請求施錦城、馬浩婷連帶賠償張青萍、詹懷瑾、詹懷盈依序 341 萬 2,159 元、243 萬 3,450 元、200 萬元本息，爰駁回上訴人此部分上訴，經核於法並無違背。上訴論旨，指摘原判決此部分違背法令，求予廢棄，非有理由。

據上論結，本件上訴一部為有理由，一部為無理由。依民事訴訟法第 477 條第 1 項、第 478 條第 2 項、第 481 條、第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 6 月 11 日  
最高法院民事第一庭

審判長法官 陳國禎  
法官 陳真真  
法官 梁玉芬  
法官 王金龍  
法官 鄭純惠

本件正本證明與原本無異

書記官

中 華 民 國 108 年 6 月 18 日

## 第二節 定型化契約

第十一條之一（定型化契約之審閱期間）

企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，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】

系爭約定書係被上訴人預先擬定供不特定多數人向被上訴人申請購物分期付款用，其中除分期數、每期應繳金額得由雙方個案議定外，其餘條款均難認上訴人有何磋商空間，核屬定型化契約無疑，先此指明。

再按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容；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 1 項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容，消費者保護法第 11 條之 1 第 1 至 3 項定有明文，其立法理由在於維護消費者知的權利，確保消費者契約審閱權，使消費者於簽訂定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會。

消保法第 11 條之 1 給予消費者合理審閱期間之規定，係

指在訂立定型化契約之前，是於簽訂系爭約定書後發生之情事，與被上訴人於訂約前有否提供合理審閱期間予上訴人無關，且系爭約定書約定事項各條款之字體甚小，實難認上訴人得細讀知悉此部分約定及法律效果，被上訴人復未能舉證證明上訴人於簽約前確已充分瞭解系爭約定條款內容，則上訴人援引消保法第 11 條之 1 規定，主張該條款不構成契約內容，並無違反誠信原則情事，被上訴人上開抗辯洵非可採。

又系爭本票上應記載事項固得由上訴人授權被上訴人補填（參見票據法第 11 條之立法理由），然上訴人主張被上訴人未給予合理期間供其審閱系爭約定書條款之情，既屬有據，業經本院認定如前，則上訴人以系爭約定書約定事項第 5 條關於上訴人授權被上訴人填載系爭本票發票日及金額之約定，不構成契約內容為由，主張系爭本票原欠缺票據上應記載事項，被上訴人未經上訴人授權，逕自填載系爭本票之發票日及金額，系爭本票應為無效，上訴人毋需負系爭本票之票據責任，即為可採。

### 【法院判決】

臺灣新北地方法院民事判決

108 年度簡上字第 96 號

上 訴 人 吳玉欣

訴訟代理人 葉又華律師

被 上訴人 裕富數位資融股份有限公司

法定代理人 許國興

訴訟代理人 廖偉翔

溫捷翔

沈泰昌

上列當事人間請求確認本票債權不存在事件，上訴人對於民國

108 年 2 月 25 日臺灣新北地方法院板橋簡易庭 107 年板簡字第 2100 號第一審判決提起上訴，經本院於 108 年 9 月 18 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

原判決廢棄。

確認被上訴人持有如附表所示之本票債權不存在。

第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。

**【事實及理由】**

一、上訴人主張：（一）茲於民國 106 年 5 月 29 日訴外人三貝德數位文創股份有限公司（下稱三貝德公司）之業務員曾意婷前來上訴人住處，向上訴人推銷高中課程補習教材，並將三貝德公司之訂購契約書（下稱系爭訂購契約書）、被上訴人之購物分期付款申請暨約定書（下稱系爭約定書）含本票等文件交付上訴人簽名，曾意婷再自行補填相關欄位，並於上訴人當日簽約後 2 日才將系爭訂購契約書、系爭約定書影本交予上訴人收執。嗣於 106 年 9 月初，上訴人經請他人詳閱系爭約定書內容，始知系爭約定書下方含一空白本票，上訴人在該約定書下方簽名處係發票人欄位。其後因上訴人未繳納分期款項，被上訴人竟將系爭約定書下方之本票 1 紙（下稱系爭本票），自行填載發票日為 106 年 6 月 15 日、到期日為 106 年 7 月 16 日、票面金額為新臺幣（下同）124,200 元後，持向臺灣臺北地方法院（下稱臺北地院）聲請裁定強制執行，經該院以 106 年度司票字第 14651 號裁定准許在案。而依系爭約定書約定事項第 5 條雖約定上訴人授權被上訴人得

填載系爭本票發票日及金額云云，然該記載字體甚小，且曾意婷本於被上訴人使用人之身份，將系爭約定書含系爭本票交付上訴人時，未給予上訴人合理期間審閱系爭約定書，是上訴人簽約時根本無從知悉系爭約定條款內容，依消費者保護法（下稱消保法）第 11 條之 1 規定，系爭約定書約定事項第 5 款不構成契約內容。而系爭本票原即欠缺票據上應記載事項，被上訴人未經上訴人授權，逕自填載系爭本票之發票日及金額，系爭本票應為無效，上訴人毋需負系爭本票票據責任。（二）若系爭本票仍為有效票據，因曾意婷係利用上訴人為外籍人士不諳中文，且急欲為子女購買學習課程之情形，刻意未告知契約重要內容，僅表示該教材每期僅需繳納新臺幣（下同）3,450 元云云，使上訴人陷於錯誤而簽發系爭訂購契約書、系爭約定書及系爭本票，上訴人自得依民法 74 條、92 條之規定向被上訴人為撤銷簽立系爭訂購契約書、系爭約定書及系爭本票之意思表示。（三）綜上，爰依法訴請確認系爭本票債權不存在等語。原審判決上訴人敗訴，上訴人不服，提起上訴，並上訴聲明：1.原判決廢棄。2.確認被上訴人持有之系爭本票債權不存在。

二、被上訴人則以：（一）依系爭約定書約定事項第 5 條約定，上訴人已授權被上訴人得自行填載金額、發票日等，是被上訴人於上訴人發生違約事由後，依系爭約定書內容填載系爭本票發票日、到期日及金額，未逾上訴人授權範圍，系爭本票自屬有效票據。又被上訴人有給予上訴人充分時間審閱系爭約定書，並於以電話徵信照會上訴人時，向上訴人確認告知分期付款期數及金額，上訴人亦曾繳納一期分期付款，顯見上訴人已同意系爭約定書所載內容，上

訴人事後以未給予相當審閱期間，主張系爭約定書約定事項第 5 條約定不構成契約內容，其行使權利顯然違反民法第 148 條第 2 項所定誠信原則，應認不得再為此主張。況系爭約定書關於分期期數為 36 期及每期應繳金額為 3,450 元等內容，係與上訴人個別磋商之約定，非屬定型化契約條款，應無消保法第 11 條之 1 審閱期間之適用。

(二)上訴人係具行為能力之成年人，依其年齡之社會經驗，縱對契約內容不甚瞭解，亦可尋求親友協助釋疑，何來被上訴人趁上訴人急迫、輕率、無經驗等情事，且本件係課程教材之分期申請，對上訴人並無急迫申辦情事，其可慢酌思慮後再行簽約，是上訴人主張撤銷簽立系爭訂購契約書、系爭約定書及系爭本票之意思表示，顯無理由等語置辯。並對上訴人之上訴答辯聲明：上訴駁回。

三、查：三貝德公司之業務員曾意婷於 106 年 5 月 29 日至上訴人住處，向上訴人推銷高中課程補習教材時，以被上訴人使用人之身份，將系爭約定書含系爭本票交付上訴人簽名，而上訴人僅在系爭本票發票人欄處簽名，系爭本票之發票日及金額均係於上訴人簽名後，由被上訴人依系爭約定書約定事項第 5 條約定填載等情，為兩造不爭執，堪信為真實。惟上訴人主張：被上訴人因未給予上訴人合理期間審閱系爭約定書全部條款，故系爭約定書約定事項第 5 條不構成契約內容，而系爭本票原即欠缺票據上應記載事項，被上訴人未經上訴人授權，逕自填載系爭本票之發票日及金額，系爭本票應為無效，上訴人毋需負系爭本票之票據責任。縱系爭本票為有效票據，其得依民法 74 條、92 條之規定向被上訴人為撤銷簽立系爭本票之意思表示等語，則為被上訴人所否認，並以前揭情詞資為抗辯。

是本件爭點為：系爭本票是否為無效票據？系爭本票若有效票據，上訴人是否得依民法 74 條、92 條之規定撤銷系爭本票發票行為？

#### 四、本院之判斷：

- (一) 按定型化契約條款係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；定型化契約則係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，消保法第 2 條第 7 項、第 10 項定有明文查：系爭約定書係被上訴人預先擬定供不特定多數人向被上訴人申請購物分期付款用，其中除分期數、每期應繳金額得由雙方個案議定外，其餘條款均難認上訴人有何磋商空間，核屬定型化契約無疑，先此指明。
- (二) 再按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容；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 1 項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容，消費者保護法第 11 條之 1 第 1 至 3 項定有明文，其立法理由在於維護消費者知的權利，確保消費者契約審閱權，使消費者於簽訂定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會。查：系爭約定書約定事項第 5 條固有：「申請人及其連帶保證人茲聲明本表正面及背面購物分期付款約定書條款，均經本人等於合理期間審閱無誤且充分了解同意本契約內容並確認簽章如後。申請人及其連帶保證人特別授權如下：(1)申請人及其連帶保證人均同意裕富數位資融（股）公司於案件審核通過或撥款予經銷



商時，授權裕富數位資融（股）公司及其指定人填載本票發票日（即撥款日）及本票金額（即實際辦理分期金額），申請人及其連帶保證人絕無異議。(2)申請人及其連帶保證人倘有違反購物分期付款約定書任一條款或遲延繳納分期款項時，申請人及其連帶保證人均授權裕富數位資融（股）公司及其指定人得不經通知逕行填載本票到期日，並得主張票據權利」之約定，然審酌被上訴人自承：系爭訂購契約書及系爭約定書是上訴人於同一日即 106 年 5 月 29 日所簽，5 月 31 日被上訴人有以電話照會上訴人確認是否要辦理分期付款等語（見本院卷第 63 頁），並參以證人鍾承佑到庭證稱：當天三貝德公司行銷人員到伊住處推銷時，表示這套書籍對伊上高中有幫助，每個月只要繳 3 千多元，但沒有向上訴人即伊母親說明這筆款項要付到何時，只表示若不想繼續使用該套書籍，就可以停止不必再繼續繳錢，當天銷售人員還拿了一份 A4 合約書讓上訴人簽等語（見本院卷第 107 頁），可見被上訴人提供上訴人審閱系爭約定書全部條款內容之時間根本不及一日，是上訴人主張被上訴人未給予合理期間審閱系爭契約條款乙節，並非無據。至被上訴人辯稱：其另以電話徵信照會上訴人時，有向上訴人明確告知分期期數及金額，上訴人亦曾繳納一期分期款，顯見上訴人已同意系爭約定書所載內容，上訴人事後主張未給予相當審閱期間，其行使權利顯然違反誠信原則云云，惟消保法第 11 條之 1 給予消費者合理審閱期間之規定，係指在訂立定型化契約之前，是於簽訂系爭約定書後發生之情事，與被上訴人於訂約前有否提供合理審閱期間予上訴人無關，且系爭約定書約

定事項各條款之字體甚小，實難認上訴人得細讀知悉此部分約定及法律效果，被上訴人復未能舉證證明上訴人於簽約前確已充分瞭解系爭約定條款內容，則上訴人援引消保法第 11 條之 1 規定，主張該條款不構成契約內容，並無違反誠信原則情事，被上訴人上開抗辯洵非可採。

- (三) 末按票據法第 11 條第 1 項規定：欠缺本法所規定票據上應記載事項之一者，其票據無效。但本法別有規定者，不在此限。又依同法第 120 條第 1 項第 2 款、第 6 款規定，本票之金額、發票年、月、日為本票絕對應記載事項。故簽發本票而未記載本票金額、發票年月日者，依上開規定，不能認有發票之效力，即為無效之票據。又系爭本票上應記載事項固得由上訴人授權被上訴人補填（參見票據法第 11 條之立法理由），然上訴人主張被上訴人未給予合理期間供其審閱系爭約定書條款之情，既屬有據，業經本院認定如前，則上訴人以系爭約定書約定事項第 5 條關於上訴人授權被上訴人填載系爭本票發票日及金額之約定，不構成契約內容為由，主張系爭本票原欠缺票據上應記載事項，被上訴人未經上訴人授權，逕自填載系爭本票之發票日及金額，系爭本票應為無效，上訴人毋需負系爭本票之票據責任，即為可採。系爭本票既因欠缺票面金額及發票日之絕對必要記載事項而無效，則兩造後續爭執「上訴人得否撤銷系爭本票發票行為」乙節即無予以審究之必要，附此敘明。

五、從而，上訴人訴請確認被上訴人所執系爭本票債權不存在，為有理由，應予准許。原審為上訴人敗訴之判決，容有

未洽。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，應由本院予以廢棄改判如主文第二項所示。

六、本件判決之基礎已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法、所提證據及聲請調查之證據，均經斟酌，核與判決之結果不生影響，爰不一一論述，附此敘明。

七、據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第 436 條之 1 第 3 項、第 450 條、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 10 月 16 日  
 民事第三庭 審判長法官 張誌洋  
 法官 莊佩穎  
 法官 古秋菊

以上正本證明與原本無異

本判決不得上訴

中 華 民 國 108 年 10 月 16 日  
 書記官 蔡叔穎

附表

發票日	到期日	發票人	票面金額（新臺幣）
106年6月15日	106年7月16日	吳玉欣	124,200 元

### 【摘要】

據此堪認原告於 107 年 8 月 24 日訂立系爭契約前，並未就購物分期付款申請暨約定書所示定型化契約條款內容，已有合理之審閱期間。此外，上開約定書之分期內容欄（包括商品名稱、頭款、商品總價、辦理分期金額、期數、每期應繳金額、分期總額），則全部空白，有關消保法第 21 條第 2 項各款之事項均未載明。依上開規定，定型化契約條款（購物分期申請書）第 4 條記載之利率、違約金、催繳手續費、第 7 條第 1 款記載買受人未清償任一期之款項，即應繳清所有款項等事項，均不構成契約之內容，被告對交易價格以外價款亦不負給付義務。

### 【法院判決】

臺灣花蓮地方法院小額民事判決 108 年度花小字第 817 號

原告 裕富數位資融股份有限公司

法定代理人 許國興

訴訟代理人 袁明文

被告 吳椅芯

上列當事人間請求給付分期買賣價金事件，本院於民國 108 年 12 月 17 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

被告應給付原告新臺幣 17,080 元，及自民國 108 年 7 月 9 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣 1,000 元由被告負擔。

本判決得假執行。

**【事實及理由】**

- 一、被告經合法通知，未於最後言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條所列情形，爰依原告聲請一造辯論而為判決。
- 二、原告起訴主張：被告向訴外人芳林國際行銷股份有限公司（下稱芳林公司）進行消費，約定原告向芳林公司支付全額款項後，被告應自民國 107 年 10 月 5 日至 110 年 9 月 5 日止，每月 1 期，分 36 期攤還，並簽立購物分期付款申請暨約定書（下稱系爭契約）。詎被告未能依約還款，自 108 年 7 月 18 日第 9 期起未再繳納，迄積欠款項新臺幣（下同）68,320 元、遲延費用 274 元、法務費用 93 元。而依系爭契約第 6 條、第 8 條規定，被告未按期清償擔保債權之任一款項，應按年息百分之 20 逐日加付遲延利息、按日息萬分之 5 計算之違約金及催款手續費，且原告得要求立即清償全部債權，不受各債權契約原定清償期限之拘束等語。並聲明：被告應給付原告 68,687 元，及其中 68,320 元自 108 年 7 月 19 日起至清償日止，按年息百分之 20 計算之利息，暨按日息萬分之 5 計算之違約金。
- 三、被告未於最後言詞辯論期日到場，先前到場並以書狀辯稱：於 107 年 8 月 24 日國際文化教育機構經理黃明賢至花蓮縣吉安鄉中華路二段 300 巷被告住處推銷兒童讀物，當初介紹兒童讀物參考，覺得不錯，雖自身無購買能力、前夫也沒工作，未考慮購買，但黃經理說沒關係，先拿來用再慢慢付款，馬上就叫被告在契約書上簽名，但內容不知。隔日先叫被告匯第 1 期款項，收到後不到 3 天內就寄兒

童讀物來，再隔日寄分期付款單到家中，但讀物沒有讓被告試讀試用，簽契約也未告知內容總金額，也沒有契約審閱期，沒告知購買分期是向原告借款。被告和父親告知黃經理，都未處理，後無力繳款，才知是向原告借款等語。並為答辯聲明：原告之訴駁回。

四、經查，系爭契約係 107 年 8 月 24 日由芳林公司業務人員至被告家中推銷圖書商品所簽立，其上有經辦人（即業務員）黃明賢及申請人即被告之簽名，嗣被告自 107 年 10 月 5 日至 108 年 5 月 5 日，按月繳納分期款 2,440 元（共 8 期），即未再按期給付等情。上開事實為兩造所不爭執，並有購物分期付款申請暨約定書、客戶對帳單-還款明細、網際網路通訊軟體 LINE 對話影本等件在卷可稽（卷 17、21、35 至 67 頁），堪認屬實。本件原告依系爭契約請求被告給付積欠款項及約定遲延利息等，被告則以前詞置辯，依兩造前述主張，本件主要爭執厥於：原告依系爭契約請求被告給付 68,320 元、遲延費 274 元、法務費用 93 元，及按年息百分之 20 逐日加付遲延利息、按日息萬分之 5 計算之違約金及催款手續費，有無理由。

五、本院之判斷：

（一）按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。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。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 19 條規定解除契約之行使期限及方式。四、商品或服務依第 19 條第 2 項規定排除第 19 條第 1 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。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。消費者保護法（下稱消保法）第 11 條之 1 第 1 項至第 3 項、第 18 條第 1 項、第 21 條定有明文。

- (二) 查系爭契約係以訪問交易之方式成立，並以原告預先印製、用於同類契約所擬之條款而簽訂，性質上屬於定型化契約，應有上開消保法規定之適用。故企業經營者（圖書商品之出賣人芳林公司，原告為該債權受讓人）應依上開規定，在訂立系爭契約前給予消費者即被告合理之審閱期間，並將前揭法定資訊以清楚易懂之文句記載於書面提供被告。然被告嗣後於 108 年 1 月 8 日始向芳林公司業務員黃明賢索取契約，此有對話影本可參（卷 63 至 67 頁）；而原告對被告辯稱「在契約書上簽名，但內容不知、沒有審閱權」一節亦表示無意見（卷 125 頁）而未爭執，據此堪認原告於 107 年 8 月 24 日訂立系爭契約前，並未就購物分期付款申請暨約定書所示定型化契約條款內容，已有合理之審閱期間。此外，上開

約定書之分期內容欄（包括商品名稱、頭款、商品總價、辦理分期金額、期數、每期應繳金額、分期總額），則全部空白，有關消保法第 21 條第 2 項各款之事項均未載明。依上開規定，定型化契約條款（購物分期申請書）第 4 條記載之利率、違約金、催繳手續費、第 7 條第 1 款記載買受人未清償任一期之款項，即應繳清所有款項等事項，均不構成契約之內容，被告對交易價格以外價款亦不負給付義務。

（三）另按分期付款之買賣，如約定買受人有遲延時，出賣人得即請求支付全部價金者，除買受人遲付之價額已達全部價金 5 分之 1 外，出賣人仍不得請求支付全部價金。民法第 389 條定有明文。準此，原告因違反上開消保法規定，不得依系爭契約所用定型化契約條款部分主張約定之遲延利率、違約金及買受人期限利益喪失約款。而被告迄至本件言詞辯論終結前，尚欠還款明細所示第 9 期至第 15 期（共 7 期，108 年 6 月 5 日至 108 年 12 月 5 日）款項 17,080 元（ $2440 \times 7 = 17080$ ）未繳，故原告雖不得依定型化契約條款第 7 條第 1 款主張，但仍適用上開民法規定，且被告遲付金額未達全部 36 期價金 5 分之 1，故原告僅得向被告請求 17,080 元。

（四）再者，給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之 5，民法第 229 條第 1 項、第 233 條第 1 項、第 203 條規定）。又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。消保法第 21 條第 2 項亦有規定。本件原告請求有理由部分，因被告於 108 年 6 月 5 日即未按約分期繳納而應負遲延責任，故原告併請求被告給付 108 年 7 月 19 日起至清償日止之法定遲延利息範圍內之利息，依上開規定，並予准許。

六、從而，原告依系爭契約之法律關係請求被告給付 17,080 元，及自 108 年 7 月 9 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息之部分為有理由，應予准許；逾此部分，則無所據，為無理由，應予駁回。

七、本件係小額程序為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第 436 條之 20 之規定，依職權宣告假執行。

八、依民事訴訟法第 79 條規定，酌量兩造勝負情形及其數額，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 12 月 31 日  
花蓮簡易庭 法官 范坤棠

上列為正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後 20 日內，向本院提出上訴狀（上訴狀應表明上訴理由）並繳納上訴審裁判費。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（須按對造人數附繕本）。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不得為之。且上訴狀內應記載表明（一）原判決所違背之法令及其具體內容。（二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

中 華 民 國 108 年 12 月 31 日  
書記官 李如茵

**【摘要】**

消費者於簽約審閱契約條款內容之期間，雖未達規定期間，然企業經營者未有妨礙消費者事先審閱契約之行為，消費者有充分了解契約條款之機會，於充分了解後同意與企業經營者成立契約關係，基於其他考量而選擇放棄審閱期間者，法律並無禁止消費者拋棄權利之限制，基於私法自治及契約自由原則，尚無不可。至企業經營者以迂迴且不正當方式，變相使消費者拋棄其審閱契約之權利，例如消費者衡量其不願訂約之結果，較諸訂約更為不利者，除非消費者有進一步消費之行為，否則應認該條款對於消費者顯失公平而無效。

其次，消費者將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果者，當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，應使消費者有任意終止之機制，以求衡平，且消費者無從為同時履行之抗辯，尤應賦予任意終止之權利，以資調和。

**【法院判決】**

臺灣彰化地方法院彰化簡易庭民事簡易判決

108 年度彰簡字第 492 號

原 告 助航企業有限公司

法定代理人 蔡佳伶

訴訟代理人 黃品豪

被 告 黃春睿

訴訟代理人 陳柏涵律師

上列當事人間給付價金事件，本院於民國 109 年 1 月 8 日言詞辯論終結，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、原告聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）258,000 元，及自支付命令送達翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。陳述：

（一）兩造於民國 108 年 2 月 28 日訂立一般學員服務合約書（契約編號：MTA-0713，下稱一般合約），由原告自 108 年 2 月 28 日起至 109 年 2 月 27 日止，提供建檔媒合服務、兩性顧問諮詢服務、個人特質性向分析予被告，被告於使用原告提供之密碼而啟動服務，及參加原告於 108 年 3 月 12 日、108 年 4 月 5 日、108 年 5 月 12 日安排之見面約會後，已給付價金 45,000 元予原告。被告因同意升級，兩造再於 108 年 5 月 16 日訂立白金學員合約書（契約編號：MTC-0077，下稱白金合約，並與一般合約合稱系爭合約），由原告自 108 年 5 月 16 日起至 109 年 5 月 15 日止，提供專人服務、兩性課程、成長課程、活動會籍、戀活企劃書予被告，被告尚未給付價金 258,000 元予原告。原告於一般合約訂立時，曾向被告解說契約內容，使其知悉兩造應如何履約，原告基於信任，於白金合約成立後，即同意被告使用原告提供之密碼而啟動服務，觀覽兩性課程、成長課程之影音商品（其餘商品服務無需密碼），被告亦未於契約條款審閱期間 3 日內撤回契約，原告復已依約提供課程及協助，並積極排定媒合，尚無債務不履行之情形，詎

被告竟以原告提供之商品服務助益不大為由，拒絕給付價金，自非有據。

（二）為此依白金合約之法律關係，請求判決如聲明所示。

二、被告聲明：（一）原告之訴駁回；（二）如受不利判決，願供擔保請准宣告免假執行。陳述：

（一）被告係因使用交友軟體，認識自稱葉碧婷之原告員工，而於 108 年 2 月 28 日訂立一般合約，再因葉碧婷之遊說，於 108 年 5 月 16 日訂立白金合約，同時簽署愛情教練影音課程簽收單（下稱愛情教練簽收單），表示已受領愛情教練影音課程共 18 部影片及兩性成長課程。

（二）原告為企業經營者，被告為消費者，兩造訂立之系爭合約，均屬定型化契約、繼續性契約。然原告未給予被告合理之契約條款審閱期間，且契約違反平等互惠原則、誠信原則，對被告顯失公平，原告所提供之商品服務更非專屬於被告，無助於被告交友結婚，依民法第 247 條之 1，消費者保護法第 11 條、第 11 條之 1、第 12 條，及消費者保護法施行細則第 14 條規定，系爭合約第伍條「合約審閱及解約」之契約條款均屬無效，且被告已於 108 年 6 月 20 日對原告送達存證信函，而為終止系爭合約之意思表示。分述如下：

1. 白金合約之商品服務共 5 項，其中兩性課程、成長課程、戀活企劃書部分，均包含影音商品，被告難於短時間內分辨其差異，又專人服務部分，包含個人形象塑造等多個領域，且用語抽象，被告難於短時間內思考是否有助於交友結婚，況白金合約僅係提供兩性媒合之商品服務，價金高達 25 萬餘元，一般理性之人經思考後，通常寧可用於實際交友約會開銷，然契約

條款審閱期間僅有 3 日，顯不合理。

- 2.原告於訂立一般合約時，同時要求被告簽署建檔媒合服務啟動申請書，且於訂立白金合約時，一併要求被告簽署愛情教練簽收單，表示已受領愛情教練影音課程共 18 部影片、兩性成長課程，剝奪被告之契約條款審閱期間。縱被告解除白金合約，依約亦需負擔兩性課程、成長課程、戀活企劃書部分合計之單價 272,000 元，又兩造約定之違約金為總價 20% 即 51,600 元，與前開 272,000 元合計，遠逾總價 258,000 元，自無解除契約之實益。
- 3.原告於訂約時，要求無資力之被告向金融業者辦理貸款，衍生糾紛，違反契約正義。
- 4.一般合約與白金合約所提供之商品服務內容高度重疊，與被告之給付顯不相當。所謂數位課程，僅係將毫無知名度之講師上課內容錄影後，將錄影課程上傳網路充數，又未給予被告試聽、試看之機會，與行政院公告之網際網路教學服務定型化契約應記載及不得記載事項草案（下稱網路教學契約草案）之規範意旨不符。愛情教練影音課程內容粗糙，且非針對被告個人之人格特質量身訂做，違反平等互惠原則，對被告顯失公平。
- 5.被告僅使用原告於 108 年 3 月 12 日、108 年 4 月 5 日、108 年 5 月 12 日提供之 3 次見面約會及於 108 年 5 月 19 日提供之「拍拍不雷雷」課程，原告未為其餘給付。
- 6.被告雖使用原告提供之兩性課程、成長課程密碼而啟動服務，知悉上開服務內有許多影片檔案，但未進一

步讀取檔案觀覽影片，原告亦未舉證證明被告已讀取觀覽。

7.白金合約期間為 1 年，被告訂約後 36 日即已終止契約，原告至多僅得按日數比例請求 25,447 元。

(三) 一般合約之總價為 45,000 元，然原告依一般合約提供之兩性顧問諮詢服務，每月價金 5,000 元，等於 1 年 60,000 元，參酌網路教學契約草案第 8 點規定，自非公平。一般合約之各項商品服務以單價合計為 76,000 元，是總價 45,000 元相當於合計單價 76,000 元之 59%。被告既於 108 年 6 月 20 日終止一般合約，相當於使用服務 113 日，則被告就建檔媒合服務、兩性顧問諮詢服務、個人特質性向分析及違約金僅需分別給付 1,096 元、10,960 元、5,900 元、9,000 元，合計 18,044 元，如原告之訴有理由，被告於 18,044 元之範圍內為抵銷之抗辯。

三、兩造不爭執之事實：

(一) 兩造於 108 年 2 月 28 日訂立一般合約，總價 45,000 元，由原告自 108 年 2 月 28 日起至 109 年 2 月 27 日止，提供建檔媒合服務、兩性顧問諮詢服務、個人特質性向分析予被告；其中，建檔媒合服務單價 6,000 元，每次排約場地費 500 元另計，兩性顧問諮詢服務每月 5,000 元，個人特質性向分析單價 10,000 元；被告使用原告提供之密碼而啟動服務，及參加原告於 108 年 3 月 12 日、108 年 4 月 5 日、108 年 5 月 12 日安排之見面約會後，已給付價金 45,000 元予原告，原告並將被告之個人資料建檔，並將上開 3 次見面約會製作約後服務記錄。

- (二) 兩造於 108 年 5 月 16 日訂立白金合約，總價 258,000 元，由原告自 108 年 5 月 16 日起至 109 年 5 月 15 日止，提供專人服務、兩性課程（包含影音商品）、成長課程（包含影音商品）、活動會籍、戀活企劃書（包含影音商品）予被告；其中，專人服務單價 72,000 元，兩性課程單價 96,000 元，成長課程單價 96,000 元，活動會籍單價 88,000 元，戀活企劃書單價 80,000 元，被告出具書面及提供證件，同意原告代辦銀行貸款，但尚未給付價金。被告於訂約同時，在愛情教練簽收單及專人服務啟動申請書、兩性課程服務啟動申請書、成長課程服務啟動申請書、活動會籍服務啟動申請書、戀活企劃書服務啟動申請書簽名，表示已受領愛情教練影音課程共 18 部影片、兩性成長課程，並使用原告所提供用以觀覽兩性課程、成長課程之密碼而啟動服務（但啟動服務後，有無進一步讀取檔案觀覽影片一節，兩造尚有爭執），及參加原告於 108 年 5 月 19 日提供之「拍拍不雷雷」兩性課程。
- (三) 一般合約第伍條約定「合約審閱及解約：1. 乙方得於簽訂合約之日起三日審閱期內將契約撤回，甲方應將乙方所繳款項無息退還。但如已發生服務使用（以服務啟動申請書為憑證，而戀活企劃書以第 3 點為憑）或活動報名或超過三日審閱期後則需扣除已使用之服務項目（以本合約附件記載之服務價目表之金額計算）加上本合約總價款 20% 之違約金。2. 本合約服務著重於成員之成長改變，若找到對象者，服務期間內所有服務皆可繼續使用，但若因找到對象而不使用該項服務則無法要求其已使用服務項目退費」。

- （四）白金合約第五條約定「合約審閱及解約：1.乙方得於簽訂合約之日起三日審閱期內將契約撤回，甲方應將乙方所繳款項無息退還。但如已發生服務使用（以服務啟動申請書為憑證，而戀活企劃書以第 3 點為憑）或活動報名或超過三日審閱期後則需扣除已使用之服務項目（以本合約附件記載之服務價目表之金額計算）加上本合約總價款 20%之違約金。2.專人服務、活動會籍之扣款依服務價目表之金額除以合約總期間月份，乘以已使用之月份（未滿月以 1 個月計算）扣除之；成長課程、兩性課程因內含影音商品則須扣除全額。3.戀活企劃書為專屬客製化影音商品，經本合約簽約至製作完成過程中，期間若解除合約，需扣除本合約記載之服務內容價金 50%金額；若已完成製作則此項目無法退費。4.本合約服務著重於成員之成長改變，若找到對象者，服務期間內所有服務皆可繼續使用，但若因找到對象而不使用該項服務則無法要求其已使用服務項目退費」。
- （五）原告為企業經營者，被告為消費者，兩造訂立之系爭合約，均屬定型化契約、繼續性契約。
- （六）被告於 108 年 6 月 20 日對原告送達存證信函，而為終止系爭合約之意思表示。

#### 四、本件主要爭點

- （一）系爭合約第五條「合約審閱及解約」之契約條款，是否因違反民法第 247 條之 1，消費者保護法第 11 條、第 11 條之 1、第 12 條，及消費者保護法施行細則第 14 條規定而無效？
- （二）如系爭合約第五條「合約審閱及解約」之契約條款無效，被告是否負有給付白金合約價金之義務？



(三) 如被告負有給付白金合約價金之義務，得否以其依一般合約所給付之價金抵銷？

五、民法第 247 條之 1 規定「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」，第 252 條規定「約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額」；消費者保護法第 11 條規定「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」，第 11 條之 1 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。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 1 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 12 條規定「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」；消費者保護法施行細則第 14 條規定「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」。訂立審閱期間條款之目的在於給予消費者充分瞭解契約內容之機會，並規範企業經營者不得在未給予消費者審閱契約內容之機會前，限制消費者簽訂契約之時間，以避免消費者於匆忙間不及瞭解其依契約所得主張之權利及應負擔之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害，是只須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能認識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張契約無效。且消費者於簽約審閱契約條款內容之期間，雖未達規定期間，然企業經營者未有妨礙消費者事先審閱契約之行為，消費者有充分了解契約條款之機會，於充分了解後同意與企業經營者成立契約關係基於其他考量而選擇放棄審閱期間者，法律並無禁止消費者拋棄權利之限制，基於私法自治及契約自由原則，尚無不可。至企業經營者以迂迴且不正當方式，變相使消費者拋棄其審閱契約之權利，例如消費者衡量其不願訂約之結果，較諸訂約更為不利者，除非消費者有進一步消費之行為，否則應認該條款對於消費者顯失公平而無效。其次，消費者將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果者，當事人間須具有相當之信賴，而因其具有長期性、繼續性之拘束力，應使消費者有任意終止之機制，以求衡平，且消費者無從為同時履行之抗辯，尤應賦予任意終止之權利，以資調和。經查

- （一）原告為企業經營者，被告為消費者，兩造訂立之系爭合約，均屬定型化契約，又被告於訂立白金合約時，一併

在愛情教練簽收單及專人服務啟動申請書、兩性課程服務啟動申請書、成長課程服務啟動申請書、活動會籍服務啟動申請書、戀活企劃書服務啟動申請書簽名，表示已受領愛情教練影音課程共 18 部影片、兩性成長課程，並使用原告所提供用以觀覽兩性課程、成長課程之密碼而啟動服務，及參加原告於 108 年 5 月 19 日提供之「拍拍不雷雷」兩性課程，為兩造不爭執之事實。被告雖否認其於兩性課程、成長課程啟動服務後，進一步讀取檔案觀覽影片，然其既自認「有掃描 QR code 看到裡面有許多影片」，可見其已將限制讀取觀覽兩性課程、成長課程之障礙去除，而使上開商品服務處於隨時可得讀取觀覽之狀態，而為使用商品、接受服務之消費，此與消費者購買套袋之圖書後，將套袋拆卸，隨時可得翻閱之狀態無異。如謂被告所為，尚未達於消費之地步，當與社會通念不符。被告既已達讀取觀覽之程度而為消費，可見已拋棄其審閱契約之權利，自不得再以白金合約中之條款違反前揭規定為由，主張該部分無效，其聲請命原告提出被告讀取觀覽之紀錄，核無必要。

- (二) 白金合約總價 258,000 元，其中專人服務單價 72,000 元，兩性課程單價 96,000 元，成長課程單價 96,000 元，活動會籍單價 88,000 元，戀活企劃書單價 80,000 元，為兩造不爭執之事實。白金合約第伍條第 1 項前段雖約定，被告得於訂約之日起 3 日審閱期內將契約撤回，然被告既一併在愛情教練簽收單及專人服務啟動申請書、兩性課程服務啟動申請書、成長課程服務啟動申請書、活動會籍服務啟動申請書、戀活企劃書服務啟動申請書簽名，依第 1 項後段，其應扣除已使用之服務項目

並加計總價 20% 之違約金，該條第 2 至 3 項亦就專人服務、活動會籍、戀活企劃書部分，按各該服務項目單價扣除，而非依總價 258,000 元按比例扣除，致所扣除金額皆遠逾總價，而對被告毫無實益，被告就專人服務、活動會籍、戀活企劃書部分，辯稱白金合約違反平等互惠原則、誠信原則，對被告顯失公平，自屬可信，依民法第 247 條之 1，消費者保護法第 11 條、第 11 條之 1、第 12 條，及消費者保護法施行細則第 14 條規定，白金合約第 5 條第 1 項至第 3 項為無效，被告就上開部分拒絕給付價金，應屬可採。

- (三) 兩造訂立之白金合約，履行期間自 108 年 5 月 16 日起至 109 年 5 月 15 日止，又被告於 108 年 6 月 20 日對原告送達存證信函，而為終止系爭合約之意思表示，為兩造不爭執之事實。依兩造就白金合約所為約定，被告係將費用一次繳清，嗣後始分次、分期或持續取得商品或服務，遞次或持續發生對價給付之效果，應屬繼續性契約，自應賦予被告任意終止之權利。被告自 108 年 5 月 16 日起至 108 年 6 月 20 日止之 36 日期間內，消費兩性課程、成長課程，且白金合約第 5 條第 1 項至第 3 項無效，其自應按白金合約之總價金額及服務價目表所示兩性課程、成長課程與其他服務項目金額比例，折算其應給付之價金為 11,310 元（計算式： $2,000+96,000+96,000+88,000+80,000 = 432,000$ ， $96,000+96,000 = 192,000$ ， $192,000\div 432,000 = 4/9$ ， $258,000 \text{ 元} * 4/9 * 36/365 \doteq 11,310$ ，元以下四捨五入，下同）；至 108 年 6 月 21 日以後之商品服務，因被告已終止契約，自無給付義務。另違約金部分，本院審酌契

約內容，社會經濟狀況及當事人所受損害情形，認依前開價金 10% 予以酌減計算為當，是被告應給付之違約金為 1,131 元（計算式： $11,310 \times 10\% = 1,131$ ），與前開價金合計後，為 12,441 元（計算式： $11,310 + 1,131 = 12,441$ ）。是原告依白金合約之法律關係，請求被告給付 12,441 元，應屬有據，逾此部分，尚屬無憑。

- 六、民法第 259 條第 1 款規定「契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：一、由他方所受領之給付物，應返還之」，第 263 條規定「第 258 條及第 260 條之規定，於當事人依法律之規定終止契約者準用之」，第 334 條第 1 項規定「二人互負債務，而其給付種類相同，並均屆清償期者，各得以其債務，與他方之債務，互為抵銷。但依債之性質不能抵銷或依當事人之特約不得抵銷者，不在此限」。經查：
- （一）一般合約之建檔媒合服務單價 6,000 元，每次排約場地費 500 元另計，兩性顧問諮詢服務每月 5,000 元，個人特質性向分析單價 10,000 元，總價 45,000 元，為兩造不爭執之事實。一般合約第五條第 1 項前段雖約定，被告得於訂約之日起 3 日審閱期內將契約撤回，然被告既一併在建檔媒合服務啟動申請書、兩性顧問諮詢服務啟動申請書、個人特質性向分析啟動申請書簽名，依第 1 項後段，其應扣除已使用之服務項目並加計總價 20% 之違約金，而非依總價 45,000 元按比例扣除，致所扣除金額皆遠逾總價，而對被告毫無實益，依民法第 247 條之 1，消費者保護法第 11 條、第 11 條之 1、第 12 條，及消費者保護法施行細則第 14 條規定，一般合約第五條第 1 項應屬無效。被告既於 108 年 6 月 20 日對

原告送達存證信函，而為終止系爭合約之意思表示，依民法第 263 條準用第 259 條第 1 款規定，就 108 年 6 月 21 日起至 109 年 2 月 27 日止之 251 日期間部分，原告自應按一般合約之總價金額比例，折算其應返還之價金為 30,945 元（計算式： $45,000 \text{ 元} * 251 / 365 = 30,945$ ）。另違約金部分，本院審酌契約內容，社會經濟狀況及當事人所受損害情形，認依前開價金 10% 予以酌減計算為當，是被告應給付之違約金為 3,095 元（計算式： $30,945 * 10\% = 3,095$ ），再以前開價金扣減後，為 27,850 元（計算式： $30,945 - 3,095 = 27,850$ ）。是被告以其中 18,044 元為抵銷之抗辯，應屬有據。

（二）被告雖應依白金合約之法律關係，給付原告 12,441 元，然被告以原告應給付之 18,044 元抵銷為有理由，則原告於被告抵銷後，已不得再向被告請求給付。從而原告之訴為無理由，應予駁回。

七、本件判決事證已臻明確，兩造其餘主張及舉證，核與判決結果無影響，不另論述。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。

中 華 民 國 109 年 2 月 12 日  
彰化簡易庭 法官 廖政勝

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，並按應送達於他造之人數提出繕本或影本，及繳納第二審裁判費。

中 華 民 國 109 年 2 月 12 日  
書記官 彭品嘉

## 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】

被告並未能舉證係因甲方（原告）或原告住戶違反管制規定所致之情形得以免責，至契約所訂或第三者之故意或過失亦得以免責，與本件契約之本旨即原告訂立此約在保護集體住戶居家安全之維護，如宵小入侵致原告受損害被告為保全或管理住戶安危之公司亦可免責，將使契約所欲達成之目的喪失，是依消費者保護法第 12 條規定「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：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。」及依照民法第 247 條之 1「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：三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。」，此部分約定為無效。

### 【法院判決】

臺灣彰化地方法院民事判決

108 年度訴字第 17 號

原告 富麗大鎮公寓大廈管理委員會  
法定代理人 賴惠美  
訴訟代理人 陳俊茂律師  
被告 詮鈦保全股份有限公司  
詮鈦公寓大廈管理維護有限公司

被告共同

法定代理人 陳榮和

被告共同

訴訟代理人 范成瑞律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國 108 年 9 月 9 日  
言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

壹、被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司各應給付原告新台幣 551,094 元，及自民國 108 年 1 月 5 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。如被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司任一方為給付，他義務人於已給付之同額範圍免其給付義務。

貳、原告其餘之訴駁回。

參、訴訟費用由被告連帶給付百分之 61，餘由原告負擔。

肆、本判決第 1 項於原告以新台幣 183,698 元供擔保後，得假執行。

伍、原告其餘假執行之聲請駁回。

### 【事實及理由】

壹、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但被告



同意者，不在此限，民事訴訟法第 255 條第 1 項第 1 款定有明文。查原告原起訴主張「被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司應給付原告新臺幣 90 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。如被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司任一方為給付，他義務人於已給付之同額範圍免其給付義務。」，嗣變更其訴之聲明為「被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司應各給付原告新臺幣 90 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。如被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司任一方為給付，他義務人於已給付之同額範圍免其給付義務。」，經被告等於民國（下同）108 年 9 月 9 日當庭同意變更，核與前開規定相符，應予准許。

## 貳、原告起訴主張：

- 一、緣原告與被告詮鈦保全股份有限公司（下稱詮鈦保全公司）於 106 年 12 月 11 日簽訂委任管理維護業務契約書（下稱系爭保全維護契約），由被告詮鈦保全公司依約指派駐衛保全提供原告所轄社區之公共區域安全與防衛服務，原告則按月給付被告詮鈦保全公司服務費用新臺幣（下同）20 萬元。原告並於同日與被告詮鈦公寓大廈管理維護有限公司（下稱詮鈦管理公司）簽訂詮鈦公寓大廈管理維護公司合約書（下稱系爭管理維護契約），約定被告詮鈦管理公司應就系爭社區進行管理維護，原告則按月給付被告詮鈦管理公司服務費用 7 萬元。而前揭保全維護契約及管理維護契約有效期間皆係自 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止，於此段期間，被告詮鈦保全公司有督導、管

理其所派駐警衛保全人員之工作之義務，被告詮欽管理公司亦有與被告保全公司共同承擔系爭社區治安維護之義務。然系爭社區內甲區電纜線於 107 年 7 月 22 日遭人蓄意剪斷（參卷第 83 頁），原告認為此可能係竊賊盜取纜線之前置作業，乃於事發後即警示被告等應督促其派駐人員加強巡邏，以免類似事件再次發生，並於隔月之月會中提案責成被告詮欽管理公司所派遣之總幹事許廉雄應注意監督保全加強夜間巡邏，並增強巡邏技術，避免行程與時間被有心人士破解（參卷第 89 頁）。孰料，距原告責成被告等應督促其派駐人員加強巡邏以避免不法侵害後不到一個月，即於 107 年 8 月 30 日凌晨發生系爭社區乙區停車場電纜線遭竊事件，管線內 4 條電纜線全數遭竊賊盜取（參卷第 91 至 97 頁），而被告等之派駐人員共 3 位保全竟無人發現，直至當日凌晨 2 時 45 分，系爭社區內之住戶於睡眠中被熱醒、發現煮飯未熟，才驚覺社區斷電，始報警處理（參卷第 99 頁）。

二、查遭竊之電纜線共有 4 條，口徑為 250 毫米，長度分別各有 920 毫米及 1080 毫米，從焊燒、抽線、剪斷到裝載搬運，非有較長之作案時間不能完成，倘被告等之派駐人員有確實管理門禁、遵守夜間巡邏之規範，豈能毫無察覺。況且系爭社區設有 24 小時監控設備，倘被告等之派駐人員有確實查看監視錄影畫面，亦能查覺並防止本件遭竊事件。然被告等之派駐人員非但對竊賊入侵系爭社區未曾察覺，甚至竊賊搬運大量電纜線離去如此大動靜之行為，被告等之派駐人員都無一知悉，難謂有確實履行其契約義務。原告並發現案發之停車場供巡邏保全打卡用之機器已損壞達半年之久，被告等對此不思修繕，放任其派駐人員因

打卡機故障而得藉機規避巡邏任務，顯見被告詮鈇保全公司派駐之保全人員未確實於系爭社區巡邏及檢視監視錄影畫面，被告詮鈇管理公司亦未妥善督導派駐人員之執勤狀況，設備損壞又未依約檢修，縱然電纜線遭竊前原告即已特別警示被告等須加強巡邏及社區管控，被告等仍怠忽職守，使竊賊有充裕時間犯案，明顯違反兩造間保全維護契約及管理維護契約之善良管理人注意義務，有債務不履行情事，且與上開電纜線遭竊之損害發生，存有相當因果關係。

三、按兩造間保全維護契約及管理維護契約第 9 條約定，被告等應負損害賠償責任，且上開二契約第 10 條第 4 款、第 6 款免責之規定，因違反消費者保護法第 12 條、民法第 247 條之 1 規定而無效，臺灣高等法院臺中分院 94 年度上易字第 259 號民事判決亦有類同意旨（參卷第 31 至 55 頁），原告自得向被告請求損害賠償。臚列如下：

- （一）系爭社區甲區電纜線修復費 4,400 元：原告請宏興工程水電行修復系爭社區甲區遭剪斷之電纜線（參卷第 101 頁）。
- （二）系爭社區乙區電纜線修復費 841,700 元：原告請川力工程行修復系爭社區乙區所有失竊電纜線之工程（參卷第 103 頁）。
- （三）系爭社區居民因斷電所受損失 53,900 元：部分住戶需開店營業，因電纜線遭竊導致系爭社區斷電而受有損害。

四、綜上所述，爰聲明：

- （一）被告詮鈇保全股份有限公司、詮鈇公寓大廈管理維護有限公司應各給付原告新臺幣 90 萬元，及自起訴狀繕本

送達翌日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。  
如被告詮鈇保全股份有限公司、詮鈇公寓大廈管理維護有限公司任一方為給付，他義務人於已給付之同額範圍免其給付義務。

（二）訴訟費用由被告等連帶負擔。

（三）原告願供擔保，請准宣告假執行

參、原告對被告答辯之陳述：

一、被告主張系爭保全維護契約及管理維護契約符合行政院所公布之駐衛保全定型化契約範本，惟駐衛保全定型化契約範本第 14 條關於免責事由之規定雖與系爭保全維護契約及管理維護契約第 10 條免責事由之規定相似，但均未見前開駐衛保全定型化契約範本有免除「因第三人之故意或過失所致之賠償責任」，被告竟混淆視聽，遽稱第三人竊盜或破壞之損害屬於前開駐衛保全定型化契約範本之內容，顯非事實。若許被告等依系爭保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4 款、第 6 款之約定一律免除被告等之損害賠償責任，由原告自負風險，不問是否因可歸責於被告之事由致社區治安漏洞，顯然有失公平，是系爭保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4 款、第 6 款免責之約定應屬無效，被告等不得據此主張免責。

二、系爭保全維護契約第 3 條約定「委任管理維護服務內容：  
一、門禁管理：社區門戶管控及按時啟閉大門、開關等，監控各個社區出入口嚴防閒雜人士出入；二、安全檢查：定時巡邏社區各樓層、地下室、停車場、頂樓等公共空間；三、協助緊急狀況處理：緊急災害或有違法情事發生時應立即應變協助處理」，是被告詮鈇保全公司之保全服務內容包括門禁管理、安全檢查及協助緊急狀況處理之服務

，本其專業使標的物無保全設計上之漏洞，以達保全服務契約完全防護之功能及目的，其中自亦包括防盜防災之效果，始符合契約本旨。又系爭管理維護契約第 7 條約定「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，不得有不正当行為或廢弛其職務；三、對於應保守秘密事項，盡保密之責，乙方不得對外任意洩漏相關訊息」，參照系爭管理維護契約附件一即公寓大廈一般事務管理服務事項（參卷第 79 至 81 頁），亦包括「協助大門出入門禁管制辦法規劃、人員勤務管理、公共設施管理、緊急事件之聯絡及報告、現場派駐人員之督導」等，是被告詮欽管理公司之服務內容亦兼及治安維護事項，且須督導派駐人員及其勤務，並管理公共設施、處理緊急事件、維護社區之安定等，對於防止竊案之發生，其實責無旁貸。故依上開契約內容以觀，被告詮欽保全公司應提供社區安全、防災、防盜之維護服務，包括監看閉路電視、定時巡邏等，以便於發現竊賊入侵、報警處理並設法阻止或防止災害擴大等，被告詮欽管理公司則應督導上開治安維護工作及相關人員之勤務執行，若有竊案發生，則應將該緊急狀況即時聯絡報告。查系爭社區地下室停車場之車道旁有固定出入口，是竊賊僅能從該固定出入口進出，被告雖辯稱住戶若忘記關門，仍得規避監視器而得自由出入，且因原告要求關閉車道旁電燈而光線不足，致使監視器無法完全發揮作用，被告按時巡邏仍未發現異狀等語，惟進入停車場必經固定出入口，而出入口均設有監視錄影器，又有何規避監視器之可能，此與社區有無設置圍牆更屬二事。至於停車場亮度

不足一事，系爭社區雖於 106 年底決議於晚上 10 點後關閉部分電燈，但僅關閉停車位上方之電燈，車道燈光仍然維持照明，並無視線不佳致影響監視器功能之情形。實際上於 107 年 8 月 30 日竊案發生當日，監視器仍有拍到竊賊身影，可知監視器仍得正常運作，顯見係被告等之派駐人員未確實監看錄影畫面。又自系爭社區甲區停車場之電纜線於 107 年 7 月 22 日遭人蓄意剪斷後，原告乃於當次事發後即督促被告等應加強巡邏，並責令被告詮欽管理公司之總幹事應督促派駐人員將原定時關閉之停車場車位上方電燈全數開啟，故竊案發生時之停車場應為燈光全數開啟之狀態，若有光源不足之情形，亦可歸責於被告等未確實執行開燈作業。再者，原告於警示被告等後不到一個月即於 107 年 8 月 30 日發生竊案，已如前述，被告等未即時報警，而無法達成契約要求之協助緊急狀況處理並設法阻止或防止災害擴大之目的。於竊案發生後，住戶反映其私設之監視器未看到保全巡邏之畫面，原告乃要求被告詮欽保全公司應提出巡邏打卡紀錄，被告詮欽保全公司卻逕以打卡機故障為由推卸責任。竊賊如欲進入系爭社區停車場行竊，定須經過保全人員駐守處、道路、車道、電梯、樓梯等公共區域，倘保全人員正常檢視監視器畫面，定可於竊賊行竊前阻止竊案發生，縱未能阻止，亦應立即應變處理，並聯絡、報告緊急狀況，被告等均未為之，難謂被告詮欽保全公司已確實履行系爭保全維護契約第 3 條之義務；被告詮欽管理公司亦未依約確實規劃門禁管理事務、監看派駐人員勤務，亦未確實管理社區之公共設施並及時採取緊急應變措施，致系爭社區之治安維護工作發生漏洞，而未確實履行系爭管理維護契約第 7 條之義務。

- 三、被告並未爭執系爭保全維護契約及管理維護契約屬定型化契約，依法定型化契約之審閱期間至少應有 7 日，然兩造於簽訂系爭保全維護契約及管理維護契約時，被告等身為企業經營者而未提供合理之審閱期間即令原告驟然簽署，顯有不利於消費者之情形，限制原告行使權利及排除原告請求損害賠償之重大不利益，亦有失定型化契約之平等互惠原則。從而，系爭保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4 款、第 6 款免責之約定自屬無效之約定。
- 四、按「本件被上訴人與上訴人簽訂保全服務契約，支付保全費用予上訴人，由上訴人為被上訴人提供必要之保全設備、人員並裝設保全設施。而上訴人所提供者，均為極專業之設施及服務，且保全人員均由上訴人調派管理之情形下，消費者即被上訴人根本無從查知其提供之設施及保全人員之服務是否有過失。是依上開但書之規定，如課被上訴人負舉證責任，將顯失公平，自應由上訴人就其無過失之事實，負舉證責任」（臺灣高等法院 89 年度上易字第 57 號民事判決參照）、「債務不履行之債務人之所以應負損害賠償責任，係以有可歸責之事由存在為要件。若債權人已證明有債之關係存在，並因債務人不履行債務而受有損害，即得請求債務人負債務不履行責任。倘債務人抗辯損害之發生為不可歸責於債務人之事由所致，自應由其負舉證責任，如未能舉證證明，即不能免責。」（最高法院 97 年台上字第 1000 號民事判決參照）、「上訴人既以提供他人上開駐衛保全服務為營業，當屬消費者保護法第 2 條第 2 款所定義之企業經營者。又被上訴人既為藏龍社區住戶之一，是以消費為目的而接受上訴人所提供保全服務之人，應屬消費者保護法第 2 條第 1 款所定義之消費者。」

從而，兩造間就上開保全服務所生之法律關係，乃屬消費關係，故上訴人就其所提供之保全服務，自有消費者保護法之適用，因此若身為企業經營者之上訴人有違反消費者保護法第 7 條第 1 項、第 2 項之規定，致生損害於消費者即被上訴人時，自應依同條第 3 項之規定負賠償責任…企業經營者即上訴人，應就其當時所提供之服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等節而負舉證責任，否則即應依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項之規定，對消費者即被上訴人負賠償責任。」（臺灣高等法院臺中分院 104 年上易字第 324 號民事判決）。查本件被告等所提供者，乃專業之保全及管理維護服務，原告身為相對弱勢之消費者，根本無法確認被告所提供之服務是否有過失（例如原告請求被告提出巡邏打卡紀錄，被告僅以打卡機故障為由卸責），若仍由原告負舉證責任，顯失公平，被告稱應由原告善盡舉證責任等語，顯不可採。

五、電纜線即使使用年限超過 10 年，但行政院所公布之固定資產年限表僅供參考之用，系爭電纜線若非遭竊，再用上 1、20 年是不會有問題的，故被告用固定資產年限表計算折舊，並不合理。

肆、被告則辯以：

一、按消費者保護法第 17 條第 1 項規定「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」，故行政院於 96 年 4 月 30 日公告「駐衛保全定型化契約範本」。上開定型化契約範本第 14 條第 3、8、10、13 款免責事由，分別為「因甲方或甲方人員之故意或過失所致者，或因甲方人員



或標的物公寓大廈內之區分所有權人住戶或使用人違反保全管制規定所致者」、「標的物內設施設備之自然或人為損害」、「甲方於本契約明文約定保全服務外，未經乙方書面同意，額外要求乙方駐衛人員提供服務所致之損害」、「其他僅可因歸責於甲方、甲方人員或公寓大廈內區分所有權人、住戶、使用人者所致之損害」（甲方為駐衛保全服務消費者、乙方為駐衛保全業者名稱），與兩造間保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4、6 款免責事由「甲方或第三者之故意或過失所致者，或甲方住戶違反管制規定所致者由乙方負責協助追償」、「甲方標的物共用及約定共用及約定共用部分設備自然或人為之任何損壞，但因乙方故意或重大過失所致者，不在此限」比對，顯見兩造間保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4、6 款免責事由（參卷第 129 至 133 頁表格），屬行政院公告之駐衛保全定型化契約範本第 3、8、10、13 款免責事由，難謂有何違反之情形。原告雖主張「均未見前開駐衛保全定型化契約範本有免除因第三人之故意或過失所致之賠償責任，被告竟混淆視聽」等語，惟觀諸前開駐衛保全定型化契約範本第 14 條第 6 款「依第 19 條第 1 款之駐衛時間或服務時間，乙方未能看管標的物內設施或財物被盜或失火所致之損害」、第 8 款「標的物內設施設備之自然或人為損害」，可見即使係駐衛期間所發生之竊盜案件，均可列為免責事由。原告雖又提出臺灣高等法院臺中分院 94 年度上易字第 259 號民事判決以佐證兩造間保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4、6 款無效，惟該案事實係因當日臺灣驟下豪雨，各處災情不斷，停車場監視器功能完善，保全員得預見損害發生，能及時透過監視器端查

看地下室情況，卻未及時通報處理，與本案事實相去甚遠，自無由於本案援引適用。

- 二、系爭社區為開放性、無設置圍牆，遭竊電纜線位於地下室停車場之車道旁，雖有固定出入口，但周圍仍可自由進出，縱是日間，每家住戶一樓大門均可直通地下室停車場，倘住戶忘記關門，有心人士亦可規避監視器而自由進出，原告何以逕認係被告未按時巡邏、監看錄影畫面所致。且查原告於 106 年間為節省電費支出，於 106 年 11 月 10 日月會臨時動議及 106 年 12 月 15 日月會決議「請總幹事交代保全員外哨在晚上 10 點以後，將各區地下室除車道外，其他停車位上方的電燈關掉」，且執行情形為「已於 11 月 10 日告知中控及夜哨」，本件遭剪斷及竊取之電纜線係位於車道旁，燈光昏暗，導致停車場內之監視器無法在夜間完全發揮作用，原告雖主張 107 年 8 月 30 日有監視器拍到竊賊之身影，但未提出事證以實其說。縱然有拍到身影，亦因光線不足，而有造成監控人員誤認為一般住戶之可能，尚不得據此認定被告等之派駐人員未確實監看錄影畫面。原告明知 107 年 7 月 22 日地下室電纜線遭人剪斷、107 年 8 月 15 日月會決議中有住戶反應地下室亮度不夠，仍不願改善地下室照明亮度，僅要求保全人員加強巡邏，卻又主張「倘被告等之派駐人員有確實查看監視錄影畫面，亦能查覺並防止本件遭竊事件」等語，顯為原告卸責之詞。此可歸責於原告為節省電費，忽略監視器需要照明的特性，被告等之派駐人員自無法從監視器端得知有第三者侵入，被告雖定時巡邏仍未發現異狀。故而此等可歸責事由，所受到的人為損害，屬於兩造間保全維護契約及管理維護契約第 10 條第 4、6 款免責事由，故被告等

自無須就此可歸責於原告之損害負賠償責任。原告雖提出系爭社區甲區電纜線遭剪斷之照片（參卷第 83 頁）、要求加強夜間巡邏之決議（參卷第 89 頁）、系爭社區乙區電纜線遭竊照片（參卷第 91 至 97 頁）、報案三聯單（參卷第 99 頁），但均無法直接認定被告等未善盡巡邏、門禁管制責任，純屬原告主觀、片面推測之詞。

- 三、依兩造間保全維護契約第 3 條「委任管理維護服務內容：一、門禁管理：社區門戶管控及按時啟閉大門、開關等，監控各個社區出入口嚴防閒雜人士出入；二、安全檢查：定時巡邏社區各樓層、地下室、停車場、頂樓等公共空間；三、協助緊急狀況處理：緊急災害或有違法情事發生時應立即應變協助處理」、第 7 條「乙方注意義務：一、乙方對於本約所定應提供之管理維護服務，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；三、對於各項管理維護配合防範注意事項，乙方應對甲方盡告知說明之義務；四、對於應保守秘密事項，盡保密之責，乙方不得對外任意洩漏相關訊息」，以及系爭管理維護契約第 2 條「管理維護服務內容：總幹事及行政文書各一名，上班時間為每日八小時，月休六天，例假日則依管委會規定」、第 7 條「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；三、對於應保守秘密事項，盡保密之責，乙方不得對外任意洩漏相關訊息」等契約文義，服務內容僅門禁管理、安全檢查、協助緊急狀況之處理等，尚無從推論被告等依約應提供之服務內容包含「

防盜」(臺灣高等法院 106 年度上字第 5 號判決參照，卷第 157 至 166 頁)，原告主張系爭二契約有包含此等較高之義務，卻未提出事證以實其說，顯不足採信，是被告等依約對本件遭竊事件無須負責。

四、揆諸原告所引用之臺灣高等法院 89 年度上易字第 57 號民事判決、最高法院 97 年台上字第 1000 號民事判決，案例中保全服務契約所約定之服務內容均包含防盜，顯與本件系爭保全維護契約第 3 條及系爭管理維護契約第 7 條約定內容不同，不能比附援引。至於原告引用臺灣高等法院臺中分院 104 年上易字第 324 號民事判決之部分，該案係承審法官認為醫病關係之訟爭，倘由病人負舉證責任顯有失公平，遂將舉證責任倒置，然本件原告並未就其負擔舉證責任有何顯失公平而需將舉證責任倒置為說明，自無須將舉證責任倒置之理。

五、原告主張就兩造間保全維護契約及管理維護契約被告等未給予原告合理之審閱期間，然消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項之立法目的，在維護消費者知的權利，確保其於訂立定型化契約前，有了解定型化契約條款之機會，但綜觀定型化契約簽訂當時之客觀情狀，足見消費者確已知悉定型化契約條款之內容，則消費者如為節省時間，爭取交易機會或其他因素，而自願放棄契約審閱權，自非法所不許(最高法院 103 年度台上字第 2038 號判決、臺灣高等法院 101 年度上易字第 146 號判決參照)。而原告對於其未有合理審閱期間之主張，除未提出任何事證，兩造亦非第一次簽約，早在 107 年以前幾個年度，兩造均曾締約，契約條款均相同，又是一年一約制，原告主張 107 年度簽訂之系爭二契約未經合理審閱，顯不足採信。

六、被告詮鈦管理公司派駐之總幹事許廉雄，於案發當日一早經住戶通報有斷電情形，即立刻前往查看，並於發現電纜線失竊後立刻報警，有彰化縣警察局鹿港分局 108 年 6 月 11 日鹿警分偵字第 1080012703 號函可證，並無拖延之情形。

七、就原告所主張損害賠償金額答辯如下：

(一) 系爭社區甲區電纜線修復費 4,400 元之部分：原告就此未提出任何事證足以證明可歸責於被告，此部分請求於法無據。

(二) 系爭社區乙區電纜線修復費 841,700 元之部分：原告就此未提出任何事證足以證明可歸責於被告，縱然認為原告主張有理由，然此筆金額尚須扣除殘餘電纜轉售之價金，並須計算折舊。而遭竊電纜線已經使用超過 10 年以上，依行政院之固定資產年限表，價值已剩不到 10 分之 1。且原告為節省電費而決議於每晚晚間 10 時關閉車道旁電燈，使監視器無法完全發揮作用，原告亦就損害之發生與有過失。

(三) 系爭社區居民因斷電所受損失 53,900 元；原告僅片面指述有社區居民因斷電而受損害，卻此未提出任何事證，不足採信。

八、綜上，爰聲明：

- (一) 原告之訴駁回。
- (二) 訴訟費用由原告負擔。

伍、兩造不爭執事項：

一、原告與被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司，於 106 年 12 月 11 日分別訂有「委任管理維護業務契約書」、「詮鈦公寓大廈管理維護公司合約書」

，契約所定內容均不爭執。

二、系爭社區甲區停車場電纜線於 107 年 7 月 22 日遭人蓄意剪斷，系爭社區乙區停車場於電纜線 107 年 8 月 30 日凌晨遭竊，經系爭社區住戶反映後，被告詮鈦公寓大廈管理維護有限公司派駐之總幹事許廉雄於 107 年 8 月 30 日當日即向警方報案。

陸、兩造爭執事項：

一、系爭社區甲區停車場電纜線於 107 年 7 月 22 日遭人蓄意剪斷，系爭社區乙區停車場於電纜線 107 年 8 月 30 日凌晨遭竊，是否可歸責於被告？

二、系爭保全維護契約及系爭管理維護契約第 10 條約定是否有違反消費者保護法第 12 條、民法第 247 條之 1 規定而無效之情形？被告等是否有違反消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定未給予原告合理審閱期間之情形？被告等據此前開約定主張免責，有無理由？

三、原告請求被告等給付系爭社區電纜線修復費用、居民因斷電所生損害等共計 90 萬元，有無理由？

柒、本院之判斷：

一、原告與被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司，於 106 年 12 月 11 日分別訂有「委任管理維護業務契約書」、「詮鈦公寓大廈管理維護公司合約書」，契約所定內容均不爭執，又系爭社區甲區停車場電纜線於 107 年 7 月 22 日遭人蓄意剪斷，系爭社區乙區停車場於電纜線 107 年 8 月 30 日凌晨遭竊，經系爭社區住戶反映後，被告詮鈦公寓大廈管理維護有限公司派駐之總幹事許廉雄於 107 年 8 月 30 日當日即向警方報案，查兩造所定保全契約第三條委任管理服務內容：一、門禁管理：社

區門戶管控及按時啟閉大門、開關等，監控各個社區出入口嚴防閒雜人士進出。二、安全檢查：定時巡邏社區各樓層、地下室、停車場、頂樓等公共空間。…，另管理維護契約第七條乙方注意義務，一、乙方對於本契約所訂應提供之管理維護義務（含治安維護及緊急事故處理）應善盡善良管理人注意之義務…等語，皆因被告二公司派駐人員怠於履行契約義務，而未善為保全、公共設備之維護及勤務督導，致原告受有損害，兩者確有相當因果關係，又被告並未能舉證係因甲方（原告）或原告住戶違反管制規定所致之情形得以免責，至契約所訂或第三者之故意或過失亦得以免責，與本件契約之本旨即原告訂立此約在保護集體住戶居家安全之維護，如宵小入侵致原告受損害被告為保全或管理住戶安危之公司亦可免責，將使契約所欲達成之目的喪失，是依消費者保護法第 12 條規定「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：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。」及依照民法第 247 條之 1「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：三、使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者。」，此部分約定為無效，本件自應由負責管理及保全之被告詮鈦保全股份有限公司、詮鈦公寓大廈管理維護有限公司就此因管理及保全未盡善良管理人注意義務所肇生之竊盜損失依約負不真正連帶責任，原告之主張尚堪信為真實。

二、本院審核被告依法應賠償之額度，甲區電纜修復費 4,400 元，業據原告提出相關收據，應予核准，乙區電纜修復費

用共計 841,700 元，業據原告提出估價單為據，被告僅就電纜是否應折舊為爭執，本件扣除工資部分 167,400 元（計算式： $70,200 + 97,200 = 167,400$ ），電纜材料費為 674,300 元（計算式： $841,700 - 167,400 = 674,300$  元），被告抗辯主張系爭電纜使用 10 年，並未舉證，原告則以「即使使用 10 年也…」等語防禦，尚非自認，又不能證明確實之使用年限，本院參酌民事訴訟法第 222 條第 2 項規定「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。」，認為依行政院 106 年所修訂之固定資產折舊表，電纜之使用年限為 15 年，本院依已使用 7 年之半舊電纜予以折舊，方得事理之平，依行政院所頒固定資產耐用年數表及固定資產折舊率表，【其他】之耐用年數為 15 年，依平均法計算其折舊結果（即以固定資產成本減除殘價後之餘額，按固定資產耐用年數表規定之耐用年數平均分攤，計算折舊額），每年折舊率為 15 分之 1，並參酌營利事業所得稅查核準則第 95 條第 6 項規定「固定資產提列折舊採用定率遞減法者，以 1 年為計算單位，其使用期間未滿 1 年者，按實際使用之月數相當於全年之比例計算之，不滿 1 月者，以 1 月計」，電纜線已使用 7 年，則零件扣除折舊後之修復費用估定為 379,294 元【計算方式：1.殘價 = 取得成本 ÷ (耐用年數 + 1) 即  $674,300 \div (15 + 1) \doteq 42,144$ （小數點以下四捨五入）；2.折舊額 = (取得成本 - 殘價) × 1 / (耐用年數) × (使用年數) 即  $(674,300 - 42,144) \times 1 / 15 \times (7 + 0 / 12) \doteq 295,006$ （小數點以下四捨五入）；3.扣除折舊後價值 = (新品取得成本 - 折舊額) 即  $674,300 - 295,006 = 379,294$ 】，則乙區工資 167,400 元



加上折舊後之電纜材料費用 379,294 元為 546,694 元（計算方式： $167,400 + 379,294 = 546,694$ ），原告所請甲區電纜修復費 4,400 元加上乙區電纜修復費用 546,694 元共計為 551,094 元（計算方式： $4,400 + 546,694 = 551,094$ ），原告所請此部分損失金額為有理由，超過部分為無理由，不應准許。

三、至原告另請求停電損失為 53,900 元，雖衡之一般經驗法則停電常伴隨純粹經濟損失，惟原告就此依民事訴訟法第 277 條第 1 項規定就其主張之有利事實仍有舉證之責，否則法院即無法依民事訴訟法第 222 條第 2 項規定「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。」定其損失數額，本件原告並無法證明確有損害，其主張被告應給付其 53,900 元即屬不當，不應准許。

四、綜上，原告依據管理及保全契約請求被告各應賠償原告 551,094 元及自起訴狀繕本送達翌日即民國 108 年 1 月 5 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。按數人負同一債務或有同一債權，而其給付可分者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應各平均分擔或分受之，民法第 271 條前段定有明文；至不真正連帶債務之數債務人雖具有同一目的，而對債權人各負全部給付之義務，然各債務有其不同發生之原因，僅因相關之法律關係偶然競合所致，債務人相互間並無所謂應分擔部分，二者要件及法律評價並不相同，不容混淆（最高法院 106 年台上字第 128 號判決參照），原告因被告二公司或違反保全之義務或違反管理維護之義務，請求不真正連帶給付，即如被告詮鈿保全股份有限公司、詮鈿公寓大廈管理維護有限公司任一

方為給付，他義務人於已給付之同額範圍免其給付義務為即無不合，求為判決：被告各應賠償原告 551,094 元及及自起訴狀繕本送達翌日即民國 108 年 1 月 5 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息，如被告詮鈇保全股份有限公司、詮鈇公寓大廈管理維護有限公司任一方為給付，他義務人於已給付之同額範圍免其給付義務為有理由，應予准許。超過上開應准許金額部分，非屬正當，應予駁回。

五、本判決原告勝訴部分，原告聲明願供擔保請求准予宣告假執行，經核於法尚無不合，爰各酌定相當金額宣告之。

六、本件事證已臻明確，兩造所為之其他主張、陳述並所提之證據，經審酌後，認均與本件之結論無礙，故不再一一論述，併予敘明。

七、訴訟費用之依據：民事訴訟法第 79 條、第 85 條第 2 項。

中 華 民 國 108 年 10 月 9 日  
民事第一庭 法官 李言孫

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後 20 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 108 年 10 月 9 日  
書記官 林嘉賢

### 【摘要】

如兩造間之約定契約終止時需補繳差額費用，則消費者需繳納之費用即可能超越原本契約預定之總額。依此種約定，已經履約之期間需補繳差額，無異使遵期繳納期數越多之消費者蒙受更多之不利益，顯有不利於消費者之情形，且經本院向上訴人確認，上訴人就此並無任何衡平機制，係屬消費者保護法施行細則第 14 條之違反平等互惠原則之定型化契約條款，推定其顯失公平，從而，系爭契約第 9 條第 2 款、第 10 條第 1 款之約定，依消費者保護法第 12 條第 1 項係屬違反誠信原則而顯失公平之契約條款，應屬無效，益徵原審認定本件相關契約條款無效，乃屬有據。

### 【法院判決】

臺灣臺中地方法院民事判決 108 年度小上字第 42 號

上訴人 柔昱健康事業有限公司

法定代理人 高于雯

訴訟代理人 胡逢榮

被上訴人 黃佳琦

上列當事人間請求給付差額費用事件，上訴人對於民國 108 年 2 月 21 日本院豐原簡易庭 107 年度豐小字第 908 號第一審小額民事判決提起上訴，本院合議庭於 108 年 10 月 25 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

上訴駁回。

第二審訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由上訴人負擔。

**【事實及理由】**

壹、兩造於原審之陳述及原審之判斷：

一、上訴人於原審起訴主張：被上訴人於民國 105 年 6 月 25 日與上訴人簽訂會員契約（下稱系爭會員契約），協議會籍起迄時間自 105 年 7 月 15 日起至 107 年 7 月 14 日止每月 6 堂課程（約定會籍期間為 12 個月加贈 1 個月），每月費用新臺幣（下同）1,688 元，由被上訴人於每月 15 日以信用卡自動扣款方式給付。被上訴人於 106 年 3 月 15 日起至 107 年 3 月 14 日止之期間，至澳洲打工度假而申請暫停會籍，該段期間之會籍自動向後順延。詎料，被上訴人於 107 年 4 月 15 日起即未依約繳納費用，上訴人於 107 年 4 月 25 日以簡訊通知被上訴人繳納，並於 107 年 5 月 22 日寄發存證信函催告，依會員契約第 7 條第 4 款之規定，催告期間 120 日，被上訴人於 107 年 8 月 14 日即催告期間經過逾 20 日仍未繳納，系爭會員契約即視為終止。依會員契約第 9 條第 2 款規定，會籍屆滿前終止會籍，會員即不適用原優惠方案，應依單月會籍使用費用 3,200 元計算。本件被上訴人僅自 105 年 6 月 25 日起繳納首月月費及 105 年 7 月 15 日起至 106 年 3 月 14 日止共 9 個月之月費，合計 15,192 元。惟依會員契約第 9 條之規定，被上訴人既不適用優惠方案，即應依單月使用費 3,200 元乘以實際經過月數 9 個月並扣除已繳費用 15,192 元，被上訴人自應給付差額費用 13,608 元（計算式：單月使用費 3,200 元×9 個月－已繳費用 15,192 元＝應付差額費用 13,608 元）；又依據會員契約第 6 條第 7 款及第 9 條第 2 款後段之約定，被上訴人另應給付按日息萬分之 5 計算之遲延利息。上訴人爰依系爭會員

契約之約定，起訴請求被上訴人給付差額費用等語。

二、被上訴人在原審答辯略以：被上訴人因於信用卡掛失後，疏未將更新之信用卡號告知上訴人，經上訴人追討高額費用及利息，然系爭會員契約諸多條款侵犯被上訴人權益，依消費者保護法第 16 條之規定，上訴人與被上訴人簽訂之會員契約，係利用經營者優勢訂定，致使雙方權利與義務明顯違反等價有償原則，對被上訴人顯失公平；又系爭會員契約在內容和形式上違反了法律和社會公共利益，欠缺契約生效要件，屬於無效契約，被上訴人主張系爭會員契約第 7 條第 4 款、第 5 款、第 9 條第 2 款，違反消費者保護法第 11 條第 2 項、第 12 條之規定，其請求無理由等語。

三、原判決認定：

- (一) 上訴人主張兩造簽訂契約、契約之內容及解約之情形，為被上訴人所不爭執，堪信為真實。是本件主要爭點，在於上訴人依會員協議書特別約定、會員契約第 10 條第 1 款、第 9 條第 2 款之約定，請求被上訴人給付已使用 9 個月期間，不能適用優惠方案後改依原價 3,200 元之差額費用 13,608 元，有無理由。
- (二) 按所謂定型化契約，係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；又所謂定型化契約條款，係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。系爭會員協議書、會員契約係上訴人為與多數消費者訂立同類契約而預先擬定，再提出與被上訴人訂立之契約，其性質上確屬定型化契約無訛。再按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，消費者保護法第 11 條定有明文。又按消費者保護法第 17 條第 1 項規定「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬定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。」、第 3 項規定「違反第 1 項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。」。

- (三) 系爭會員協議書中固有「會籍屆期後即加贈會籍一個月，屆滿前終止即不適用原優惠方案」之特別約定（見北院卷第 11 頁），而系爭會員契約第 10 條第 1 款、第 9 條第 2 款亦有「柔昱得依下列規定單方終止本協議或解除會員資格並依本協議第 9 條規定請求相關費用：
- （一）依本協議第 7 條第 4 項規定終止契約。」、「如會籍屆滿前請求終止或更改本協議時，會員即不適用原優惠方案，應依單月會籍費用新臺幣 3,200 元（單月 6 堂）乘以實際經過月數。柔昱並得依第 6 條第 7 款規定，以自動轉帳或扣款之方式，請求金融機構直接給付，繳納期間應加計利息（日息萬分之 5）。」之約定（見北院卷第 12 頁），然「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」所規範之應記載事項中，並無業者得於契約終止後請求消費者給付差額費用之規定，而不得記載事項第 4 條則規定「不得約定業者於訂約後得片面調高會費、其他契約所定各種費用或類此字樣。」、第 7 條規定「不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。」，則系爭會員協議書、會員契約關於會籍期間屆滿前終止契約，被上訴人即不適用原優惠

方案之約定，明顯違反前開行政院核定公告之「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」貳不得記載事項第 4 點關於「不得約定得片面調高會費或類此字樣」之規定，依消費者保護法第 17 條第 3 項之規定，系爭會員協議書特別約定、會員契約第 10 條第 1 款、第 9 條第 2 款之約定，應屬無效，是被上訴人於 105 年 7 月 15 日至 106 年 3 月 14 日之會籍期間，既已依照會員協議之約定，以每月 1,688 元之價格支付會費，則上訴人即不得於單方終止系爭會員契約及協議後，再行要求被告上訴人給付差額會費及遲延利息。乃駁回上訴人之訴。

貳、兩造於本院之陳述：

一、上訴人上訴意旨略以：

- (一) 消費者保護法第 17 條第 1 項規定，中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬定其定型化契約應記載或不得記載之事項，報請行政院核定後公告之。參健身中心定型化契約應記載及不得記載事項所規範之應記載事項中第 14 點業者通知義務，消費者未繳費用時，業者應依契約約定方式通知消費者完成繳納。前項催告期限屆滿翌日起計 20 日，業者得停止消費者使用其設備，待繳清費用後，恢復其權利。逾 20 日仍未繳清者，契約自動終止，並依第 7 點規定退費。健身中心定型化契約規範之應記載事項中第 7 點契約終止及其效果，消費者得於契約期限屆滿前，隨時終止契約。消費者得依前項約定終止契約時，業者應就消費者已繳全部費用扣除依簽約時單月使用費乘以實際經過月數（其有未滿

15 日者，以半個月計逾 15 日者，以一個月計）之費用。又查健身中心定型化契約規範之應記載事項中第 3 點第 3 項規定，單月會籍費用額度，不得逾該消費者所訂會員契約月平均價格 2 倍。是原審認定定型化契約無規定業者得請求單月使用費之差額部分，應為適用法令錯誤。

- (二) 原審認「是上訴人於契約期限屆滿前，依據會員契約第 10 條第 1 款、第 7 條第 4 款之約定，自得隨時終止系爭契約，本件兩造既不爭執上訴人已於 107 年 9 月 19 日向被上訴人為終止系爭會員契約之意思表示，則上訴人主張其與被上訴人間之系爭會員契約業於 107 年 9 月 19 日合法終止，應可採信。」，然參健身中心定型化契約應記載及不得記載事項所規範之應記載事項中第 14 點第 3 項業者通知義務之規定，消費者除得依前述健身中心定型化契約規範之應記載事項第 7 點，得於契約期限屆滿前，隨時終止契約外，亦得依前述健身中心定型化契約規範之應記載事項第 14 點之規定消極終止契約。是原判決違背法令部分，應為違反行政院消保處所公布之健身中心定型化契約應記載及不得記載事項第 7 點契約終止及其效果，爰依法提起上訴。並聲明：（一）原判決不利於上訴人部分廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人 13,608 元並自 107 年 4 月 15 日起至清償日止，按日息萬分之 5 計算之利息。

二、被上訴人抗辯則以：

- (一) 依健身中心定型化契約規範之應記載事項第 7 點，立法解釋若消費者主動或被動終止契約後，無法認定簽約時單月使用費者，按契約存續期間比例退還消費者已繳



之費用，作為退費金額。業者並得另外請求依退費金額百分之（不得逾退費金額百分之 20）計算之違約金，以賠償所受損失，換言之，應可認單月使用費者，無須繳付業者違約金與利息。上訴人未提供資金借貸、提供產品及服務於本人的情況下，上訴人之全部上訴內容顯有違反論理及經驗法則，無非係就原審判決認定事實、取捨證據之職權行使，指謫為違背法令，且未提出任何明確遭受損害事證供法院參酌，上訴人之上訴理由實不足為有利上訴人之認定。

- (二) 若依兩造系爭契約第 9 條第 2 項之約定，會籍使用費按 3,200 元計算，被上訴人尚須補納使用費差額高達 13,608 元，無異使繳納期數越多之消費者蒙受更多之不利益。即當契約之未繳納月費數額，小於「已使用月數按 3,200 元計算後，再扣除已繳納月費數額後，該須補繳納之差額」時，倘仍允上訴人得終止契約，顯不利於消費者，亦違反誠信原則，是自應認於此情形下，該項不利於消費者之契約約定，係屬消費者保護法施行細則第 14 條、第 12 條第 2 項第 1 款之違反平等互惠原則之定型化契約條款，推定其顯失公平，從而系爭契約第 7 條第 4 項之約定，依消費者保護法第 12 條第 1 項係屬違反誠信原則而顯失公平之契約條款，屬無效契約。系爭契約第 7 條第 4 項約定，催告期間上訴人得停止會員進入會館使用設備之權益。而上訴人於契約終止後要求本人之補繳差額 13,608 元及利息，自消費者收付費用合計遠大於設定營收 20,256 元，此如同搭便車，未支付成本卻欲不勞而獲享受利益，是無論契約解除形式為何，應斟酌規範事務性質之差異而為合理之差別對

待。上訴人之定型化契約利用經營者優勢訂定致使雙方的權利與義務明顯違反等價有償原則，對消費者顯失公平的情況下，欠缺契約生效要件，應屬無效契約。綜上，上訴人之主張無法認定單月使用費之契約抵觸消費者保護法第 12 條第 1 項規定為無理由，依公共利益之判別準則、論理法則與經驗法則，應為有利於消費者之解釋。上訴人之上訴應無理由。

參、本院之判斷：

- 一、按中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。消費者保護法第 17 條第 1 項、第 4 項定有明文。而「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」所規範之應記載事項中，並無業者得於契約終止後請求消費者給付差額費用之規定，而不得記載事項第 4 條則規定「不得約定業者於訂約後得片面調高會費、其他契約所定各種費用或類此字樣。」、第 7 條規定「不得為其他違反法律強制、禁止規定或顯失公平之約定。」，則系爭會員協議書、會員契約關於會籍期間屆滿前終止契約，被上訴人即不適用原優惠方案之約定，明顯違反前開行政院核定公告之「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」貳不得記載事項第 4 點關於「不得約定得片面調高會費或類此字樣」之規定，依消費者保護法第 17 條第 4 項之規定，系爭會員協議書特別約定、會員契約第 10 條第 1 款、第 9 條第 2 款之約定，應屬無效，原審之認定並無違法之處。
- 二、上訴意旨雖主張依健身中心定型化契約規範之應記載事

項中第 7 點契約終止及其效果，消費者得於契約期限屆滿前，隨時終止契約。消費者得依前項約定終止契約時，業者應就消費者已繳全部費用扣除依簽約時單月使用費乘以實際經過月數（其有未滿 15 日者，以半個月計逾 15 日者，以一個月計）之費用。又查健身中心定型化契約規範之應記載事項中第 3 點第 3 項規定，單月會籍費用額度，不得逾該消費者所訂會員契約月平均價格 2 倍。是原審認定型化契約無規定業者得請求單月使用費之差額部分，應為適用法令錯誤云云。然健身中心定型化契約規範之應記載事項中第 7 點係規範終止契約時，業者應就消費者已繳全部費用扣除業者應就消費者已繳全部費用扣除依簽約時單月使用費乘以實際經過月數（其有未滿 15 日者，以半個月計逾 15 日者，以一個月計）之費用「退還其餘額」，亦即在退費時得依此扣除，但並無得依此請求消費者補繳費用等字樣，上訴人以此主張其與消費者得約定補繳差額費用，與上開應記載事項之文義已有不符，難認可採。且若此差額費用僅得用以扣除已繳納費用，扣除完畢至多僅不退費，消費者損失之上限即為已經繳納之費用，至多為契約價格乘以契約期間之總額。但如兩造間之約定契約終止時需補繳差額費用，則消費者需繳納之費用即可能超越原本契約預定之總額，以本件為例，契約價格為每月 1,688 元，被上訴人如全數履約所繳納之金額為 20,256 元（ $1,688 \times 12$ ），被上訴人實際上已經繳納 15,192 元，若依上訴人請求補繳 9 個月之差額 13,608 元，則上訴人總共需繳納之費用高達 29,520 元（ $15,192 + 13,608$ ），超過原本契約價格乘以契約期間之總額，故此種約定顯然違背前揭應記載事項限制消費者損失上限之本意，更可

見上訴人以健身中心定型化契約規範之應記載事項中第 7 點作為其約定之依據，並無理由。

三、且依此種約定，已經履約之期間需補繳差額，無異使逾期繳納期數越多之消費者蒙受更多之不利益，顯有不利於消費者之情形，且經本院向上訴人確認，上訴人就此並無任何衡平機制（見本院卷第 86 頁），係屬消費者保護法施行細則第 14 條之違反平等互惠原則之定型化契約條款，推定其顯失公平，從而，系爭契約第 9 條第 2 款、第 10 條第 1 款之約定，依消費者保護法第 12 條第 1 項係屬違反誠信原則而顯失公平之契約條款，應屬無效，益徵原審認定本件相關契約條款無效，乃屬有據。

四、綜上，原審判決並無違背法令之情事，上訴意旨所執前詞指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。並依同法第 436 條之 32 第 1 項準用第 436 條之 19 第 1 項之規定，確定本件訴訟費用額為 1,500 元，爰諭知如主文第 2 項所示。

五、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第 436 條之 32 第 1、2 項、第 449 條第 1 項、第 78 條、第 436 條之 19 第 1 項，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 11 月 15 日  
民事第五庭 審判長法官 黃綵君  
法官 張意鈞  
法官 王奕勳

上正本照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 108 年 11 月 15 日  
書記官 顏督訓

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。

### 【摘要】

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，係屬於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，恐有使上開公告事項淪為具文之虞，則同法第 15 條規定宜作目的性限縮解釋，亦即倘公告定型化契約條款較諸個別磋商條款，更不利於消費者時，當然有該條之適用；反之，更有利於消費者時，倘為消費者於個別磋商時所知，則有該條之適用，倘為其不知，則仍應以公告定型化契約條款之內容，作為雙方權利義務關係之依據，以求衡平雙方之權義。

### 【法院判決】

臺灣士林地方法院民事判決 108 年度訴字第 642 號

原 告 蔡忠霖

訴訟代理人 鄭皓文律師

被 告 京湛汽車有限公司

法定代理人 陳澤民

訴訟代理人 潘艾嘉律師

複代理人 陳嬾婷律師

上列當事人間債務不履行損害賠償事件，本院於中華民國 109 年 4 月 24 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

被告應給付原告新臺幣貳拾貳萬元，及自民國一百零八年五月二十九日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹萬貳仟陸佰壹拾元，由被告負擔百分之三十六即新臺幣肆仟伍佰肆拾元，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行；但被告如以新臺幣貳拾貳萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

### 【事實及理由】

壹、原告主張：

- 一、被告於網路上刊登保證所出賣之中古車為「無事故無泡水里程保證」、「無事故泡水調表」，依消費者保護法（下稱消保法）第 22 條第 1 項規定，被告應擔保所出賣之中古車里程數為真實，無調表等瑕疵存在。而原告因信任被告所為保證，於民國 106 年 8 月 3 日，向被告購買 98 年 9 月出廠、廠牌 BMW、白色、車型 3-Series Coupe 335i、車身編號 WBAWB7C55AP000000 號之自用小客車 1 輛（購買後懸掛車牌號碼 000-0000 號，下稱系爭車輛），原告於購車前檢視其里程數為 79,258 公里，雙方約定買賣價金為新臺幣（下同）96 萬元，並簽訂汽車買賣合約書（下稱系爭買賣契約），被告於同日交付原告系爭車輛，其後原告亦依約給付價金 96 萬元。
- 二、系爭買賣契約第 5 條就交車時里程數雖未填載，亦未勾選擔保，然依消保法第 17 條第 5 項規定及經濟部 100 年 8

月 18 日經商字第 10002421600 號公告之「中古汽車買賣定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱系爭應記載及不得記載事項）第 5 條第 15 款規定，未勾選則視為擔保車輛之里程數和現況之里程數一致，被告自應就系爭車輛里程數，負瑕疵擔保責任。又系爭買賣契約雖記載「現況交車不予保固」，然保固義務係依據契約條款而來之特別約定，與法定瑕疵擔保責任係依民法規定而生，兩者並非相同，僅係原告日後使用系爭車輛之維修保養，被告不負擔保、修繕義務，並非免除被告之瑕疵擔保責任，被告依民法第 354 條規定，仍應擔保系爭車輛就里程數具有其所保證未經調整之品質。

三、原告購買系爭車輛後，發現須經常維修，嗣於 108 年 1 月間因 BMW 原廠召回同型車輛檢修，原告遂將系爭車輛送回大桐汽車股份有限公司（下稱大桐公司）原廠檢修，始知系爭車輛於 102 年 1 月 16 日輸入臺灣前里程數已高達 149,640 公里，其後遭人調整碼表，加計系爭車輛輸入臺灣後，於 102 年 9 月 11 日至 106 年 8 月 3 日行駛之里程數 46,268 公里，於系爭買賣契約訂立時，實際上已行駛 195,908 公里，顯然欠缺被告所擔保系爭車輛里程數未遭人調整，且於 106 年 8 月 3 日交車時里程數為 79,258 公里之品質，依民法第 360 條規定，原告自得請求被告賠償損害 511,085 元。又原告因上開里程數不符，而支出系爭車輛維修費用 229,100 元，依民法第 360 條規定亦得請求被告賠償，惟原告僅請求賠償其中 98,022 元。因此，被告依民法第 360 條規定應給付原告共計 609,107 元，爰提起本訴等語。

四、並聲明：

（一）被告應給付原告 609,107 元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。

（二）願供擔保，請准宣告假執行。

貳、被告則以：

- 一、系爭車輛未曾移轉登記至被告名下，被告無法以車主身分向原廠查詢系爭車輛晶片鑰匙之資訊，且被告於出售系爭車輛前曾調閱監理機關紀錄，核對系爭車輛行駛里程數為 79,258 公里無誤，已盡善良管理人之注意義務，並無故意或過失。且系爭買賣契約業經兩造雙方磋商，載明「此車保證無重大事故，此車售出以現況交車不予保固」，顯見兩造已合意排除里程數之擔保，系爭買賣契約非屬定型化契約，自無系爭應記載及不得記載事項之適用，原告據此主張被告應就系爭車輛里程數負瑕疵擔保責任，不足採信。
- 二、又系爭車輛經中華民國汽車鑑價協會（下稱汽車鑑價協會）鑑定結果，因無完整原廠保修紀錄，難以判定實際行駛里程數，且系爭車輛於 106 年 8 月已出廠 8 年，因此行駛里程數對車價影響較小。參以系爭買賣契約第 5 條所載交車時里程數，並未勾選擔保，顯見里程數多寡非原告當時購買系爭車輛參考之重要因素，車價主要以系爭車輛外觀、車況等綜合評估而定，故原告請求因里程數不符所受損害 511,085 元，為無理由。縱認系爭車輛行駛里程數於 106 年 8 月為 195,908 公里，原告因此所受損害，依汽車鑑價協會鑑定結果至多為 6 萬元，原告上開請求金額，亦屬過高。
- 三、至於原告所主張系爭車輛之維修費用，經汽車鑑價協會鑑定結果，均為一般保養換修零件，與行駛里程高低無直接



關係，故原告請求被告賠償此部分損害，為無理由等語，資為抗辯。

四、並聲明：原告之訴駁回。

參、不爭執事項：（見本院卷（二）第 144、148 頁）

一、兩造於 106 年 8 月 3 日訂立系爭買賣契約，約定由被告以 96 萬元之價格，將系爭車輛出賣予原告，契約內容詳如本院卷（一）第 37 頁所載。

二、被告於 106 年 8 月 3 日將系爭車輛交付原告，車況正常，無重大事故或泡水，交車時碼表顯示里程數為 79,258 公里。而原告已依約給付價金完畢。

三、被告就系爭車輛並未有調整里程數之行為。

肆、得心證之理由：

一、原告主張系爭車輛於系爭買賣契約訂立時，實際里程數為 195,908 公里，應屬實在，說明如下：

（一）系爭車輛係平行輸入之美規水貨車，並非汎德股份有限公司（下稱汎德公司）所代理銷售車輛，而系爭車輛之里程數據係經由原廠診斷電腦讀取到車鑰匙上的數據後會上傳到原廠雲端系統，西元 2013 年 1 月 16 日從車鑰匙 1 讀取到 149,640 公里，西元 2019 年 1 月 28 日是從車鑰匙 0 讀取到 97,880 公里，不同行駛里程數據來自不同的車鑰匙，該數據傳送至 AIR-Aftersales Information Research（下稱售後資訊雲端系統），須透過原廠授權 ID 及密碼才能查詢資料，此資料各地之 BMW 原廠或原廠授權之服務據點均可讀取，此有大桐公司 108 年 8 月 21 日函暨所附售後資訊雲端系統紀錄、汎德公司 109 年 1 月 3 日法德 20 字第 001 號函在卷可稽（見本院卷（一）第 240 至 246 頁、卷（二）第

61 至 63 頁），足認系爭車輛之里程數係經由原廠診斷電腦讀取車鑰匙上數據傳送至售後資訊雲端系統，原廠或原廠授權之服務據點須輸入 ID 及密碼，始能讀取，具有嚴格之輸入及查詢管控程序，以確保內存資料之正確性。而上開里程數據雖分別記載從車鑰匙 1、0 讀取，然該鑰匙須配置系爭車輛進行駕駛，原廠電腦始能讀得上開里程數據，彼此間具有依存關係，且無證據顯示車鑰匙 1 之里程數據係來自其他車輛，故原告依售後資訊雲端系統紀錄主張系爭車輛於 102 年 1 月 16 日輸入臺灣前，已行駛里程數 149,640 公里乙節，應屬可採。

(二) 又系爭車輛係於 102 年 9 月 4 日在臺灣新領牌照，訴外人日盛全台通小客車租賃股份有限公司(下稱日盛租賃公司)於 102 年 9 月 10 日購得，並於同年月 11 日出租予訴外人紘碩機電工程維護有限公司使用，交車時里程數為 32,990 公里，此有交通部公路總局新竹區監理所桃園監理站(下稱桃園監理站) 108 年 5 月 27 日竹監桃站字第 1080114460 號函附汽車異動歷史查詢、汽車車主歷史查詢，及日盛租賃公司 108 年 7 月 22 日債字第 1080400196 號函暨所附租賃車輛點交單在卷可稽(見本院卷(一)第 72 至 74、131 至 132 頁)，而兩造均不爭執於 106 年 8 月 3 日訂立系爭買賣契約時，系爭車輛碼表顯示行駛里程數為 79,258 公里。據此計算，可知系爭車輛於原告買受時在臺灣行駛之里程數為 46,268 公里(計算式： $79,258 - 32,990 = 46,268$ )。再加計前揭系爭車輛輸入臺灣前行駛之里程數 149,640 公里，合計為 195,908 公里。因此，原告主張系爭車輛於系爭買賣契約訂立時實際上行駛里程數 195,908 公里，

與碼表顯示行駛里程數 79,258 公里不符乙節，堪認屬實。

- (三) 至於被告雖以汽車鑑價協會鑑定結果，記載因無完整原廠保修紀錄難以判定實際行駛里程數（見本院卷（二）第 75 頁），抗辯系爭車輛里程數並無不符之處云云。然系爭車輛於輸入臺灣前有完整原廠之保修紀錄，此有大桐公司 108 年 8 月 21 日函暨所附售後資訊雲端系統紀錄在卷可稽（見本院卷（一）第 240 至 246 頁）。雖系爭車輛於輸入臺灣後至原告購買前，因未至原廠保修而未有後續售後資訊雲端系統紀錄，惟依前揭桃園監理站、日盛租賃公司之資料，相互核對後可知系爭車輛在臺灣行駛里程數。再將系爭車輛輸入臺灣前後里程數相加，仍可得知行駛里程數為 195,908 公里，縱原廠保修紀錄未完整，汽車鑑價協會因本院檢附資料有限未能鑑定，均無礙於上開事實之認定，故被告仍以前詞置辯，自非可採。

二、原告主張被告就里程數應負保證責任，為有理由，說明如下：

- (一) 按企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。個別磋商條款：指契約當事人個別磋商而合意之契約條款。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，消保法第 2 條第 2、7 至 9 款定有明文。經查：被告所營事

業包括汽車零售業等，此有公司基本資料在卷可稽（見本院卷（一）第 58 頁），為前揭規定之企業經營者，其預先擬定如系爭買賣契約內容之契約條款，用以與多數購買中古車之消費者訂立，並為出賣系爭車輛而與原告訂立系爭買賣契約，依前揭規定，系爭買賣契約自屬定型化契約。至於其上所載「此車保證無重大事故，此車售出以現況交車不予保固」，則為個別磋商條款，僅生後述消保法第 15 條之問題，無礙於系爭買賣契約為定型化契約之認定，故系爭買賣契約自有消保法之適用。被告以前詞辯稱系爭買賣契約非屬定型化契約云云，尚非可採。

- （二）次按中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容，消保法第 17 條第 1、5 項定有明文。再按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，消保法第 22 條亦有明定。又按基於定型化契約，係由締約當事人之一方預先擬定契約條款，他方當事人僅能依該預擬條款訂立契約，惟恐當事人間因經濟上與智識上處於地位不對等狀態，使締約地位弱勢之一方喪失決定契約內容之自由。立法或司法者乃積極介入定型化契約關係之調整及契約內容之控制，甚而授權以行政規制介入方式，以確保締約弱勢一方之權益。消保法第 12 條、第 16 條即係針對定型化契約中定型化契約條款

之效力為管制之規範，同法第 17 條並就中央主管機關得公告特定行業定型化契約應記載或不得記載之事項及效力予以規定。而同法第 15 條另有「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」之規定，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，係屬於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，恐有使上開公告事項淪為具文之虞，則同法第 15 條規定宜作目的性限縮解釋，亦即倘公告定型化契約條款較諸個別磋商條款，更不利於消費者時，當然有該條之適用；反之，更有利於消費者時，倘為消費者於個別磋商時所知，則有該條之適用，倘為其不知，則仍應以公告定型化契約條款之內容，作為雙方權利義務關係之依據，以求衡平雙方之權義（最高法院 107 年度台上字第 1402 號判決意旨參照）。經查：

1. 被告於其網站刊登廣告「無事故無泡水里程保證」、「無事故泡水調表」，此有原告提出之網站資料在卷可稽（見本院卷（一）第 35 至 36 頁），依前揭消保法第 22 條規定，被告應確保上開廣告內容之真實，其對原告所負之義務不得低於廣告之內容，並於系爭買賣契約成立後確實履行，即負有保證系爭車輛碼表所載里程數與實際里程數相符（無調表情事）之義務。且依經濟部 100 年 8 月 18 日經商字第 10002421600 號公告之系爭應記載及不得記載事項第 5 條第 15 款規定：「交車時碼表之里程數：雙方依據車輛現況記錄里程數為\_\_\_公里擔保車輛之里程數和現況之

里程數一致。不擔保車輛之里程數和現況之里程數一致。（未勾選則視為擔保）」（見本院卷（一）第 214 至 215 頁），而兩造所簽立之系爭買賣契約，其中第 5 條記載：「交車時里程表數：擔保，經明確告知？雙方同意以現車況里程數為買賣依據 不擔保。買賣雙方簽名：\_\_\_\_\_」（見本院卷（一）第 37 頁），雖未記載「未勾選則視為擔保」字樣，然依消保法第 17 條第 5 項規定，仍構成系爭買賣契約之內容，則兩造於系爭買賣契約第 5 條既未進行勾選，亦視為被告擔保系爭車輛之里程數。

2. 至於被告雖以系爭買賣契約載有：「此車保證無重大事故。此車售出以現況交車不予保固」，已合意排除保證里程數，且此屬個別磋商條款，原告不得主張被告應負里程數瑕疵擔保責任云云。然依前述，被告已視為擔保系爭車輛之里程數，且綜觀該個別磋商條款，並未明確記載「此車不保證里程數」類似字樣，僅係約定保證無重大事故，以現況交車，於交車後被告不負保養維修之保固責任，非謂即免除被告依前揭廣告及規定所應負之里程數擔保責任。縱認該個別磋商條款兩造間確有不保證里程數之約定，然系爭車輛於系爭買賣契約訂立時碼表顯示之里程數為 79,258 公里，原告並不知悉實際行駛里程數已高達 195,908 公里，該個別磋商條款顯然不利於原告，依前揭判決意旨，仍應以系爭應記載及不得記載事項第 5 條第 15 款規定，視為被告擔保系爭車輛之里程數，作為雙方權利義務關係之依據。因此，被告仍以前詞抗辯，亦非可採。

3.另被告固抗辯其出售前已向監理機關查證里程數無誤，原告不得向被告主張瑕疵擔保責任云云。然被告係專業之中古車商，具有查證里程數有無經調整之專業能力及管道，縱其係以調車方式取得系爭車輛，然其既欲出售系爭車輛賺取利潤，並刊登廣告「保證里程數」、「無調表」，以吸引原告購買系爭車輛，足見里程數多寡，攸關買賣價格、購買意願，則其於出售系爭車輛前，自應詳加查證系爭車輛來源，里程數有無相符，並取得原廠或原廠授權之服務據點讀取車鑰匙上數據之紀錄，以資確認，否則其保證無調表，既徒具形式，遑論系爭車輛非原廠代理商進口，本即不能單憑監理機關記載之里程數為判斷基準，此為眾所周知之事實，被告依其專業實難諉為不知，是其仍以前詞置辯，顯係卸責之詞，非屬可採。

三、原告依民法第 360 條規定，請求被告賠償損害 22 萬元，為有理由，逾此部分之請求，為無理由，說明如下：

(一) 按出賣人應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質，民法第 354 條第 2 項定有明文。次按買賣之物，缺少出賣人所保證之品質者，買受人得不解除契約或請求減少價金，而請求不履行之損害賠償，民法第 360 條前段亦有明定。

(二) 經查：

1.原告雖主張系爭車輛缺少被告所保證無調表即碼表里程數與實際行駛里程數相符之品質，請求被告賠償損害 511,085 元等語。然經兩造合意本院囑託汽車鑑價協會鑑定結果，因系爭車輛非原廠代理商進口，即俗稱水貨車，因此車輛價格較低，則系爭車輛在車況

正常保養情形良好下，於 106 年 8 月間市場交易價格為 80 萬元，此價格係指車輛平均每年行駛 1.5 萬公里而言，以西元 2009 年 9 月出廠行駛至 106 年 8 月，合理之行駛公里數應在 12 萬公里，倘系爭車輛在 106 年 8 月行駛里程數在 195,908 公里，會造成車價減損，減損比例在每多出 1 萬公里之里程數減損當時車價 1%，故系爭車輛折損當時車價 7.5%，即折損 6 萬元，此有該協會 109 年 3 月 19 日 109 年度豐字第 035 號函暨所附鑑定資料在卷足憑（見本院卷（二）第 128 至 132 頁）。是依上開鑑定結果，可知系爭車輛依其實際里程數於 106 年 8 月之合理市場交易價格為 74 萬元（計算式： $80-6=74$ ），而原告係以 96 萬元購買系爭車輛，故其所受損害為 22 萬元（計算式： $96-74=22$ ）。因此，原告依前揭民法第 360 條前段規定，請求被告賠償損害 22 萬元，自屬有據，應予准許，逾此部分之請求，則屬無據，不應准許。

2. 又原告雖主張其因系爭車輛里程數不符，而支出維修費用 229,100 元，被告應予賠償，惟原告僅請求被告賠償其中 98,022 元云云，並提出新堡汽車商行維修明細及單據為證（見本院卷（一）第 298 至 311 頁）。然此為被告所否認，並抗辯兩者間無相當因果關係，而經兩造合意本院囑託汽車鑑價協會鑑定結果，其維修項目多為一般保養換修零件，與行駛里程高低無直接關係，此有該協會 109 年 2 月 3 日 109 年度豐字第 008 號函在卷足憑（見本院卷（二）第 75 頁）。因此，原告依民法第 360 條前段規定，請求被告賠償前揭維修費用 98,022 元，即無理由，不應准許。



- 四、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，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。查本件原告之請求係以支付金錢為標的，且給付無確定期限，依前揭規定，原告就上開金額 22 萬元一併請求被告給付自起訴狀繕本送達之翌日即 108 年 5 月 29 日起至清償日止，按法定利率即週年利率 5% 計算之利息，於法有據，應予准許。
- 伍、從而，原告依民法第 360 條規定，請求被告給付 22 萬元，及自 108 年 5 月 29 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求，則無理由，應予駁回。
- 陸、本件判決所命原告給付之金額未逾 50 萬元，依民事訴訟法第 389 條第 1 項第 5 款規定，應依職權宣告假執行，並依同法第 392 條第 2 項規定，依職權宣告被告如預供擔保，得免為假執行。又原告其餘假執行之聲請，因訴之駁回而失所附麗，應併予駁回。
- 柒、本件事證已臻明確，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，自無一一詳予論駁之必要，併此敘明。
- 捌、本件訴訟費用額確定如附表所示 12,610 元，並依民事訴訟法第 79 條規定，命由被告負擔 36% 即 4,540 元，餘由原告負擔。

玖、據上論結，本件原告之訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第 79 條、第 389 條第 1 項第 5 款、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 5 月 29 日  
民事第二庭 法官 蘇錦秀

附表：訴訟費用計算書

編號	項目	金額（新臺幣）	備註
1	第一審裁判費	6,610 元	原告支墊
2	鑑定費用	6,000 元	原告支墊
總計	本件訴訟費用	12,610 元	

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴須於判決送達後 20 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 109 年 5 月 29 日  
書記官 蕭景彥

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。

**【摘要】**

所謂「同業連帶擔保」係指兩個同等級之建商同業相互連帶擔保，若其中一家建商之預售屋建案無法完成交屋時，另外一家建商應無條件完成本建案後交屋。即其擔保責任係在擔保完成該建案至取得使用執照，並不包括價金返還之保證。

預售屋買賣履約保證機制共有 5 種，可徵預售屋之履約

保證機制既為經紀人員負有說明義務之事項，其理當熟知「價金返還之保證」與「同業連帶擔保」二者性質之不同，於預售屋之買賣涉及此等事項時，即應基於專業知識予以辨別，並對買受人加以說明，方盡善良管理人之注意義務。僅就房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款之內容，即明顯可辨該條款刻意將「同業連帶擔保」與「價金返還之保證」等兩種不同之履約保證方式混為一談，已有使締約之買方產生混淆或陷於錯誤之可能，且由非金融機構之誠邦公司承作價金返還之保證，該約定亦與法規不合，種種跡象均不符常理，王榮彬、王榮輝尚不得推諉不知。然其等非但未基於不動產經紀人員之專業知識加以瞭解及查證，反而以此作為行銷手段取信原告，進而使原告與寶萊公司及陳政偉簽立系爭契約，以獲取高額仲介服務費用，難認王榮彬、王榮輝已盡善良管理人之注意義務。

關於加盟總部是否亦為提供本件服務之企業經營者乙節，參不動產經紀業管理條例第 4 條第 8 款規定，加盟經營者指經紀業之一方以契約約定使用他方所發展之服務、營運方式、商標或服務標章等，並受其規範或監督。而有巢氏房屋加盟總部提供加盟店整體品牌形象建立與行銷輔助、建置 E 化系統、人才選訓留用、教育訓練、經營管理支援、產品及服務等內容，此有有巢氏房屋網頁資料在卷可佐。衡以鴻毅公司建立「有巢氏房屋」服務標章以表彰不動產專業服務及商譽，經加盟經營者即昀達公司、成侑公司預付加盟金，以為取得經營資格之對價，如鴻毅公司之商標、服務標章之授權、設備及商品之供給，而該服務標章經加盟經營者之利用，吸引一般大眾前往交易，鴻毅公司因加盟事業之擴展，增加其市場佔有率，擴大經濟規模，共同謀取商業利益，同時亦以提供人員代訓及建立相同營運體系等方式控管加盟店素質，以維護品牌之永續經營。

則一般大眾於客觀上即係信賴有巢氏房屋加盟總部對於加盟店之管理品質，乃使用加盟店之商品或服務，堪認鴻毅公司與加盟店係共同提供不動產仲介服務之企業經營者無訛。鴻毅公司以加盟店與加盟總部為不同法人，經營權各自獨立，自負盈虧為由，否認有消費者保護法第 7 條規定之適用，要無可採。

**【法院判決】**

臺灣臺中地方法院民事判決

108 年度訴字第 1676 號

原 告 林于翔  
 姚啟文  
 詹玉敏

共 同

訴訟代理人 林沛好律師

被 告 寶萊建設股份有限公司

兼 法 定

代 理 人 陳政漢

被 告 陳政偉

誠邦建設股份有限公司

法定代理人 吳鴻欣

上 一 人

訴訟代理人 林軍男律師

被 告 昀達不動產有限公司

法定代理人 王裕錫

被 告 吳文賢

王榮彬

王榮輝

上四人共同

訴訟代理人 黃逸哲律師

上四人共同

複 代理人 羅偉甄律師

被 告 成侑不動產有限公司

法定代理人 陳崇實

被 告 鴻毅服務股份有限公司

法定代理人 劉炳耀

上 一 人

訴訟代理人 黃子懿

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國 108 年 11 月 19 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

- 一、被告寶萊建設股份有限公司應給付原告林于翔新臺幣壹佰伍拾肆萬元，及自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 二、被告寶萊建設股份有限公司應給付原告林于翔新臺幣貳拾參萬壹仟元，及自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 三、被告陳政偉應給付原告林于翔新臺幣玖拾陸萬元，及自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 四、被告陳政漢與被告吳文賢、被告王榮彬應連帶給付原告林于翔新臺幣壹佰伍拾肆萬元，及自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 五、被告昀達不動產有限公司與被告吳文賢、被告王榮彬應連

帶給付原告林于翔新臺幣壹佰伍拾肆萬元，及自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

- 六、被告昀達不動產有限公司與被告成侑不動產有限公司、被告鴻毅服務股份有限公司應連帶給付原告林于翔新臺幣貳佰伍拾萬元，及自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 七、上開第一項、第四項、第五項及第六項所命給付，於新臺幣壹佰伍拾肆萬元範圍內，任一被告為給付者，其他被告於該給付範圍內，同免給付義務。
- 八、上開第三項、第四項、第五項及第六項所命給付，於新臺幣玖拾陸萬元範圍內，任一被告為給付者，其他被告於該給付範圍內，同免給付義務。
- 九、被告寶萊建設股份有限公司應給付原告姚啟文、原告詹玉敏各新臺幣陸拾萬元，及均自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 十、被告寶萊建設股份有限公司應給付原告姚啟文、原告詹玉敏各新臺幣玖萬元，及均自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 十一、被告陳政偉應給付原告姚啟文、原告詹玉敏各新臺幣肆拾萬元，及均自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 十二、被告陳政漢與被告吳文賢、被告王榮輝應連帶給付原告姚啟文、原告詹玉敏各新臺幣陸拾萬元，及均自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
- 十三、被告昀達不動產有限公司與被告吳文賢、被告王榮輝應

連帶給付原告姚啟文、原告詹玉敏各新臺幣陸拾萬元，及均自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

十四、被告昀達不動產有限公司與被告成侑不動產有限公司、被告鴻毅服務股份有限公司應連帶給付原告姚啟文、原告詹玉敏各新臺幣壹佰萬元，及均自民國一百零八年六月十一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

十五、上開第九項、第十二項、第十三項及第十四項所命給付，對原告姚啟文、原告詹玉敏各於新臺幣陸拾萬元範圍內，任一被告為給付者，其他被告於該給付範圍內，同免給付義務。

十六、上開第十一項、第十二項、第十三項及第十四項所命給付，對原告姚啟文、原告詹玉敏各於新臺幣肆拾萬元範圍內，任一被告為給付者，其他被告於該給付範圍內，同免給付義務。

十七、原告其餘之訴駁回。

十八、訴訟費用負擔如附表所示。

十九、本判決第一項，於原告林于翔以新臺幣伍拾壹萬元為被告寶萊建設股份有限公司供擔保後，得假執行。但被告寶萊建設股份有限公司如以新臺幣壹佰伍拾肆萬元為原告林于翔預供擔保，得免為假執行。

二十、本判決第二項，於原告林于翔以新臺幣捌萬元為被告寶萊建設股份有限公司供擔保後，得假執行。但被告寶萊建設股份有限公司如以新臺幣貳拾參萬壹仟元為原告林于翔預供擔保，得免為假執行。

二十一、本判決第三項，於原告林于翔以新臺幣參拾貳萬元為



被告陳政偉供擔保後，得假執行。但被告陳政偉如以新臺幣玖拾陸萬元為原告林于翔預供擔保，得免為假執行。

二十二、本判決第四項，於原告林于翔以新臺幣伍拾壹萬元為被告陳政漢、被告吳文賢、被告王榮彬供擔保後，得假執行。但被告陳政漢、被告吳文賢、被告王榮彬如以新臺幣壹佰伍拾肆萬元為原告林于翔預供擔保，得免為假執行。

二十三、本判決第五項，於原告林于翔以新臺幣伍拾壹萬元為被告昀達不動產有限公司、被告吳文賢、被告王榮彬供擔保後，得假執行。但被告昀達不動產有限公司、被告吳文賢、被告王榮彬如以新臺幣壹佰伍拾肆萬元為原告林于翔預供擔保，得免為假執行。

二十四、本判決第六項，於原告林于翔以新臺幣捌拾參萬元為被告昀達不動產有限公司、被告成侑不動產有限公司、被告鴻毅服務股份有限公司供擔保後，得假執行。但被告昀達不動產有限公司、被告成侑不動產有限公司、被告鴻毅服務股份有限公司如以新臺幣貳佰伍拾萬元為原告林于翔預供擔保，得免為假執行。

二十五、本判決第九項，於原告姚啟文、原告詹玉敏各以新臺幣貳拾萬元為被告寶萊建設股份有限公司供擔保後，得假執行。但被告寶萊建設股份有限公司如分別以新臺幣陸拾萬元為原告姚啟文、原告詹玉敏預供擔保，得免為假執行。

二十六、本判決第十項，於原告姚啟文、原告詹玉敏各以新臺幣參萬元為被告寶萊建設股份有限公司供擔保後，得假執行。但被告寶萊建設股份有限公司如分別以新臺

幣玖萬元為原告姚啟文、原告詹玉敏預供擔保，得免為假執行。

二十七、本判決第十一項，於原告姚啟文、原告詹玉敏各以新臺幣壹拾參萬元為被告陳政偉供擔保後，得假執行。但被告陳政偉如分別以新臺幣肆拾萬元為原告姚啟文、原告詹玉敏預供擔保，得免為假執行。

二十八、本判決第十二項，於原告姚啟文、原告詹玉敏各以新臺幣貳拾萬元為被告陳政漢、被告吳文賢、被告王榮輝供擔保後，得假執行。但被告陳政漢、被告吳文賢、被告王榮輝如分別以新臺幣陸拾萬元為原告姚啟文、原告詹玉敏預供擔保，得免為假執行。

二十九、本判決第十三項，於原告姚啟文、原告詹玉敏各以新臺幣貳拾萬元為被告昀達不動產有限公司、被告吳文賢、被告王榮輝供擔保後，得假執行。但被告昀達不動產有限公司、被告吳文賢、被告王榮輝如分別以新臺幣陸拾萬元為原告姚啟文、原告詹玉敏預供擔保，得免為假執行。

三十、本判決第十四項，於原告姚啟文、原告詹玉敏各以新臺幣伍拾萬元為被告昀達不動產有限公司、被告成侑不動產有限公司、被告鴻毅服務股份有限公司供擔保後，得假執行。但被告昀達不動產有限公司、被告成侑不動產有限公司、被告鴻毅服務股份有限公司如分別以新臺幣壹佰萬元為原告姚啟文、原告詹玉敏預供擔保，得免為假執行。

三十一、原告其餘假執行之聲請駁回。

## 【事實及理由】

### 壹、程序部分：

- 一、按原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部。但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意。訴之撤回，被告於期日到場，未為同意與否之表示者，自該期日起；其未於期日到場或係以書狀撤回者，自前項筆錄或撤回書狀送達之日起，十日內未提出異議者，視為同意撤回，民事訴訟法第 262 條第 1 項、第 4 項定有明文。本件原告於起訴時，原以洪孟志為被告，嗣於民國 108 年 8 月 14 日當庭具狀撤回對洪孟志之訴訟，而洪孟志未於該書狀送達 10 日內提出異議，視為同意撤回，是原告此部分撤回，於法有據，應予准許。
- 二、被告寶萊建設股份有限公司（下稱寶萊公司）、陳政漢、陳政偉、成侑不動產有限公司（下稱成侑公司）經合法通知，均未於最後言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條所列各款情形，爰依原告之聲請，由其一造辯論而為判決。

### 貳、實體部分：

#### 一、原告主張：

- （一）原告林于翔透過被告昀達不動產有限公司（即有巢氏房屋台中沙鹿鎮南加盟店，下稱昀達公司）業務人員即被告王榮彬介紹，於 106 年 5 月 30 日分別向寶萊公司、陳政偉購買坐落原臺中市○○區○○○段○○○段 000000 地號（分割前）土地上之「寶萊首賦」社區預售屋（下稱系爭預售屋）編號第 B7 棟之房屋（同段 6324 建號，完工後之門牌號碼為臺中市○○區○○路 000

巷 00 號）及其土地（分割後為 277-20 地號，下合稱 B7 房地）；姚啟文及詹玉敏透過昀達公司業務人員即被告王榮輝介紹，於 106 年 7 月 3 日分別向寶萊公司、陳政偉購買系爭預售屋編號第 B5 棟之房屋（同段 6321 建號，完工後之門牌號碼為臺中市○○區○○路 000 巷 00 號）及其土地（分割後為 277-23 地號，下合稱 B5 房地），並均簽立房屋預定買賣契約書及土地預定買賣契約書（下合稱系爭契約）。原告於簽約時分別給付訂金新臺幣（下同）10 萬元、5 萬元，另依指示匯款至指定之寶萊公司及陳政偉帳戶內，是林于翔已給付房屋款 154 萬元、土地款 96 萬元，合計 250 萬元；姚啟文及詹玉敏已給付房屋款 120 萬元、土地款 80 萬元，合計 200 萬元。詎於 107 年 2 月間，媒體披露系爭預售屋均遭一屋多賣、受害者眾，原告始知悉上開房地於其等購買後尚出售予他人，而 B7 房地現遭法拍標脫為他人所有，B5 房地於 106 年 11 月間出售並移轉登記予訴外人蔡瑩瑩，則寶萊公司及陳政偉就契約標的已陷給付不能，原告依房屋預定買賣契約書第 25 條、土地預定買賣契約第 12 條約定及民法第 256 條規定，以寶萊公司、陳政偉之給付有民法第 226 條之情形，而以起訴狀繕本之送達為解除系爭契約之意思表示，並依民法第 259 條規定，林于翔各請求寶萊公司返還已付房屋款 154 萬元、陳政偉返還已付土地款 96 萬元，姚啟文、詹玉敏分別請求寶萊公司返還已付房屋款各 60 萬元、陳政偉返還已付土地款各 40 萬元；另寶萊公司應同時賠償房屋總價款 15% 之違約金予原告，而原告僅請求已付價金部分之違約金，是寶萊公司應給付林于

翔 231,000 元、姚啟文與詹玉敏各 9 萬元。

(二) 房屋預定買賣契約書第 7 條「履約保證機制」第 1 款約定「系爭預售屋由承作同業擔保保證人誠邦建設股份有限公司（下稱誠邦公司）負責承作價金返還保證」，而被告誠邦公司法定代理人吳鴻欣於該公司與受害者協調時，曾自承有擔任系爭預售屋之同業連帶擔保人，被告陳政漢亦曾向原告表示有與誠邦公司簽立同業互保協議書，誠邦公司可取得系爭預售屋銷售金額 1 %，是寶萊公司與誠邦公司間確有保證協議，誠邦公司同意對系爭預售屋負保證責任，則依民法第 740 條規定，誠邦公司應與寶萊公司就原告已給付價金部分負保證之責。

(三) 又原告曾向昀達公司要求購買有履約保證之房屋，該店之業務人員王榮彬、王榮輝及經紀人吳文賢即表示系爭預售屋有同業連帶擔保之履約保證，並提出「台中市預售屋履約保證機制『同業連帶擔保』審核表」予原告，以證明購買系爭預售屋有足夠保障，原告相信有巢氏房屋為領有相關牌照之專業仲介，且提出履約保證相關證明文件，乃捨棄其他觀望中之房屋而簽立系爭契約。惟嗣後誠邦公司表示上開審核表係屬偽造，經原告函詢臺中市不動產開發商業同業公會，該公會函覆「審核表並非本公會同業連帶擔保之審核文件，且其上之承辦人『楊千慧』、秘書長『蕭勝夫』、監事『吳春山』及理事長『邱崇喆』之印文亦非本公會人員所用印」，足證上開審核表係偽造之文件。陳政漢因一屋多賣、偽造上開審核表，及利用詐術使買方陷於錯誤而交付高額購屋頭期款，藉此騙取款項，係故意侵害原告之權利，致其等

受有所交付買賣價款之損害，原告依民法第 184 條第 1 項前段規定，請求陳政漢應分別賠償林于翔 250 萬元、姚啟文及詹玉敏各 100 萬元。吳文賢、王榮彬、王榮輝均受僱於昀達公司，受有巢氏房屋加盟總部之教育訓練，應具有相當之房地買賣專業，然其等未盡專業及審核之義務，明知同業無法擔任預售屋之價金返還保證人，卻由王榮彬、王榮輝持陳政漢所提供虛偽之上開審核表取信原告，告知系爭預售屋之同業連帶擔保已經不動產公會審核通過，及提供顯然與規定不合之系爭契約予原告，吳文賢並於系爭契約上簽章認證，致原告陷於錯誤，使陳政漢得以藉此騙得高額購屋款，吳文賢、王榮彬、王榮輝具有重大過失，原告依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條規定，請求吳文賢、王榮彬與陳政漢連帶對林于翔負賠償之責，及請求吳文賢、王榮輝與陳政漢連帶對姚啟文、詹玉敏負賠償之責。

（四）吳文賢、王榮彬及王榮輝均為昀達公司之員工，且吳文賢為不動產經紀人，吳文賢、王榮彬及王榮輝有前述因過失共同侵害原告權利之行為，為此原告依民法第 188 條第 1 項前段及不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定，請求昀達公司與吳文賢、王榮彬連帶對林于翔負賠償之責，及請求昀達公司與吳文賢、王榮輝連帶對姚啟文、詹玉敏負賠償之責。

（五）被告鴻毅服務股份有限公司（下稱鴻毅公司）為有巢氏房屋加盟總部，昀達公司、成侑公司（即有巢氏房屋台中國圖館加盟店）分別為旗下加盟分店。有巢氏房屋有其自有售屋平台，串聯各加盟店之買賣物件，旗下仲介人員亦受總部之教育訓練，應具有相當之房地買賣專業

。昀達公司身為房屋仲介之專業企業經營者，就受原告委託仲介事項依法應盡善良管理人之注意義務，竟疏於辨識上開審核表之格式及真正，且未確認即由業務人員持偽造之審核表取信原告，及經紀人於契約上簽章認證，致原告誤信而受有損害。再者，林于翔透過昀達公司（即有巢氏房屋沙鹿鎮南加盟店）於 106 年 5 月 30 日購買 B7 房地後，成侑公司（即有巢氏房屋台中國圖館加盟店）竟於 107 年 1 月 8 日再將同一房地仲介出售訴外人康世爵；姚啟文及詹玉敏透過昀達公司（即有巢氏房屋沙鹿鎮南加盟店）於 106 年 7 月 3 日購買 B5 房地後，B5 房地迭經出售，於 106 年 11 月間移轉登記於訴外人蔡瑩瑩名下，而蔡瑩瑩之胞妹蔡婷婷於另案偵查中證稱：該屋係透過有巢氏房屋仲介購買等語，顯見本件房地於有巢氏房屋品牌通路售出後，仍透過有巢氏房屋仲介進行一屋多賣之情形。則有巢氏房屋就仲介銷售之不動產未盡調查把關責任，致各買家支付高額頭期款而受有損害，經手之昀達公司及成侑公司具有重大過失，其等所提供之服務欠缺專業水準可合理期待之安全性。又依不動產經紀業管理條例第 4 條第 8 款規定，加盟店除得使用有巢氏房屋之服務、營運方式、商標或服務標章，亦應同受加盟總部鴻毅公司之規範及監督，且原告是信任有巢氏房屋連鎖品牌，乃委任沙鹿鎮南加盟店辦理買賣業務，吳文賢、王榮彬及王榮輝應併有為鴻毅公司執行業務之事實，則鴻毅公司屬提供服務之企業經營者，即應確保其監督、管理及加盟店之服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。惟沙鹿鎮南加盟店、台中國圖館加盟店於本件所提供之不動

產仲介服務欠缺專業水準，致原告受有損害，原告得依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項規定，請求昀達公司、成侑公司及鴻毅公司連帶負賠償之責。

（六）為此，爰依系爭契約、債務不履行、保證、侵權行為等法律關係及消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項、不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定，提起本訴，並聲明：

- 1、寶萊公司應給付林于翔 154 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。如對寶萊公司之財產強制執行無效果時，應由誠邦公司給付之。
- 2、寶萊公司應給付林于翔 231,000 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、陳政偉應給付林于翔 96 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。
- 4、昀達公司、成侑公司與鴻毅公司應連帶給付林于翔 250 萬元，及自起訴狀繕本送達最後一被告翌日起至清償日止，按年息 5 %計算之利息。
- 5、陳政漢、吳文賢與王榮彬應連帶給付林于翔 2,500,000 元，及自起訴狀繕本送達最後一被告翌日起至清償日止，按年息 5 %計算之利息。
- 6、昀達公司、吳文賢與王榮彬應連帶給付林于翔 250 萬元，及自起訴狀繕本送達最後一被告翌日起至清償日止，按年息 5 %計算之利息。
- 7、第一項聲明所命給付及第四、五、六項聲明所命給付於 154 萬元範圍內，於其中任一被告為全部或一部給付時，他被告於給付範圍內免除給付義務。



- 8、第三項聲明所命給付及第四、五、六項聲明所命給付於 96 萬元範圍內，於其中任一被告為全部或一部給付時，他被告於給付範圍內免除給付義務。
- 9、寶萊公司應給付姚啟文、詹玉敏各 60 萬元，及均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。如對寶萊公司之財產強制執行無效果時，應由誠邦公司給付之。
- 10、寶萊公司應給付姚啟文、詹玉敏各 9 萬元，及均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。
- 11、陳政偉應給付姚啟文、詹玉敏各 40 萬元，及均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。
- 12、昀達公司、成侑公司與鴻毅公司應連帶給付姚啟文、詹玉敏各 100 萬元，及均自起訴狀繕本送達最後一被告翌日起至清償日止，按年息 5 % 計算之利息。
- 13、陳政漢、吳文賢與王榮輝應連帶給付姚啟文、詹玉敏各 100 萬元，及均自起訴狀繕本送達最後一被告翌日起至清償日止，按年息 5 % 計算之利息。
- 14、昀達公司、吳文賢與王榮輝應連帶給付姚啟文、詹玉敏各 100 萬元，及均自起訴狀繕本送達最後一被告翌日起至清償日止，按年息 5 % 計算之利息。
- 15、第九項聲明所命給付及第十二、十三、十四項聲明所命給付，對姚啟文、詹玉敏各於 60 萬元範圍內，於其中任一被告為全部或一部給付時，他被告於給付範圍內免除給付義務。

16、第十一項聲明所命給付及第十二、十三、十四項聲明所命給付，對姚啟文、詹玉敏各於 40 萬元範圍內，於其中任一被告為全部或一部給付時，他被告於給付範圍內免除給付義務。

17、願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則分別以下詞置辯：

- (一) 寶萊公司、陳政漢、陳政偉未於言詞辯論期日到場，亦未提出書狀作何聲明或陳述。
- (二) 誠邦公司部分：依據內政部頒發之「預售屋買賣定型化契約書範本」第 6 條之 1 所載，履約保證機制共有 5 種類型，其中「價金返還之保證」是指由第三方金融機構承作，且保證費用須由建商負擔，交屋前建商無法挪用款項，若發生建商倒閉，買方投入之全數金額由金融機構退回。而所謂「同業互保」擔保之性質，其擔保責任係在擔保至該建案取得使用執照（完成建物），不包括價金返還之保證。兩者之性質與所負責任均有所不同，不能混為一談。誠邦公司並非金融機構，自無承作系爭預售屋買賣價金返還保證之資格及同意承作系爭預售屋買賣價金返還保證之可能。再者，房屋預定買賣契約第 7 條第 1 款蓋有「承作同業擔保保證人城邦建設股份有限公司」等字樣之橡皮圖章戳文，係陳政漢為詐騙原告等買受人所盜刻並偽造之印文，且該條款並非誠邦公司擔任買賣價金返還保證人之約定，房屋及土地預定買賣契約末頁當事人欄位亦無誠邦公司暨法定代理人之簽名或蓋章，故誠邦公司不負價金返還之保證責任。況且，原告自承上開審核表屬偽造之文件，足證誠邦公司並無擔任同業連帶擔保人之事實。另誠邦公司之法定

代理人吳鴻欣與各受害者協調時，係向原告等說明何謂「同業互保」擔保，誠邦公司於協調會中亦不曾同意擔任系爭預售屋買賣契約之同業連帶擔保人，是原告之請求並無理由等語。並聲明：1、原告之訴駁回。2、如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

- (三) 鴻毅公司部分：昀達公司、成侑公司與鴻毅公司間固成立加盟關係，惟雙方均為不同之法人人格，彼此人事、會計、營運各自獨立，自負盈虧，並無從屬或共同經營關係，加盟店與客戶簽立之各式契據，係以加盟店經紀業名稱簽立，並由加盟店自行負簽約之法律責任，加盟店亦須明確加註「加盟店」、「加盟經營」、「每一家加盟店皆為獨立經營之經紀業者」、「加盟店與加盟總部為不同法人，財務與法律責任各自獨立」之標示，雙方間加盟契約僅分別授權其等使用「有巢氏房屋加盟店」之頭銜，以表明各加盟店乃屬同一服務、營運方式或使用同一商標或服務標章之組織系統而已，權利義務歸屬主體仍為加盟店本身，鴻毅公司並無與加盟店使用其服務標章所召來之客戶締結契約關係之意。昀達公司、成侑公司之銷售預售屋行為，並非鴻毅公司授權之營業範圍，且原告所簽立之系爭契約均非其提供之制式契據，契約並由原告與寶萊公司、陳政偉分別締約，誠邦公司擔任同業連帶擔保人，見證人為昀達公司，鴻毅公司對於整起締約過程均無從知悉，亦未獲有任何利益，根本無指揮、監督可能。又吳文賢、王榮彬及王榮輝並非鴻毅公司所招聘，雙方並無僱傭關係存在，鴻毅公司對其等無何選任及監督之行為，故吳文賢等人非為鴻毅公司執行業務等語。並聲明：1、原告之訴及假執行之聲

請均駁回。2、如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

- (四) 昀達公司、吳文賢、王榮彬、王榮輝部分：寶萊公司為合法設立之公司，系爭預售屋並已取得臺中市政府都市發展局核發之 104 年度中都建字第 02160 號建築執照、106 年度中都使字第 01034 號使用執照，顯見寶萊公司確實有履行本件交易之能力。再者，寶萊公司提出之「台中市預售屋履約保證機制『同業連帶擔保』審核表」與臺中市不動產開發商業同業公會於網路上提供下載之內容幾乎完全一樣，誠邦公司亦有為同業連帶擔保之情，並為內政部准許之預售屋履約擔保方式之一，雖臺中市不動產開發商業同業會否認上開審核表之用印為真正，但該印文所示人員並無錯誤，客觀上昀達公司等入無法認為文件有何問題存在，自無可歸責事由或就當事人履約能力未盡調查義務情形。又原告與昀達公司接洽時間為 106 年 5 月 30 日、7 月 3 日，斯時系爭預售屋尚未完成任何登記，而依土地登記謄本之記載，第一次登記之時間為 106 年 9 月 1 日，陳政漢移轉予訴外人蔡瑩瑩之日期為 106 年 11 月 28 日，與訴外人康世爵簽立買賣契約在 107 年 1 月間，均係發生在昀達公司等人之仲介行為後，顯非其等所得預料或得查證，且昀達公司仲介之系爭預售屋，尚有其他買方完成交屋過戶之事實，可見其仲介人員並無故意、過失而侵害原告權利之情事，本件買賣爭議係因陳政漢事後為不法行為及毀約而起，非屬可歸責於經紀業之事由，故昀達公司等入不須負賠償責任。又吳文賢並非與原告接洽者，亦未參與系爭契約之簽立及說明，即吳文賢未有任何之

行為，至系爭契約蓋用「經紀人吳文賢」之印章，僅因主管機關要求契約上需蓋用合格之不動產經紀人之印章，故昀達公司仲介之案件均蓋用吳文賢之印章，吳文賢並無何侵權行為。另消費者保護法第 7 條規定係規範企業經營者所提供之商品或服務欠缺「安全性」，致消費者生命、身體、財產權受害情形，本件並無此種情形，即無該條文適用餘地。況且，昀達公司於事後代表自己及所屬員工等，以退還仲介費用為和解之條件，經林于翔同意後，雙方簽立同意書，昀達公司並支付和解金 164,000 元而達成和解，林于翔不得再為請求。又王榮彬向林于翔介紹系爭預售屋之時間早於 106 年 5 月 30 日系爭契約簽立之日，原告遲至 108 年 5 月 30 日起訴，已逾侵權行為 2 年之時效，昀達公司等人得拒絕給付。姚啟文、詹玉敏自始未支付任何仲介服務費，昀達公司等人事後以不向其等請求該費用為和解之內容，亦為其等所答應，雙方已有達成和解之事實，姚啟文及詹玉敏既未負擔義務，卻要享受昀達公司等人提供之服務與要求賠償，應屬權利濫用等語。1、原告之訴駁回。2、如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

- (五) 成侑公司部分：B7、B5 房地是陳政漢親自委託成侑公司銷售，並非有巢氏房屋加盟總店發放之物件。有巢氏房屋各加盟店需自行開發物件，所以同一物件可能同時透過不同加盟店進行銷售，加盟店間雖會在網路上交流，但物件成交後是由各加盟店秘書自行下架，且不需通知其他加盟店已出售的訊息。又上開房地是預售屋買賣，從地政登記資料上無從得知一屋二賣之情事，若寶萊

公司不說，加盟店也無法查證等語。並聲明：1、原告之訴及假執行之聲請均駁回。2、如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本件得心證之理由：

- （一）鴻毅公司為有巢氏房屋連鎖店之加盟總部，昀達公司、成侑公司分別為沙鹿鎮南加盟店、國圖館加盟店，業務人員王榮彬、王榮輝及經紀人吳文賢則受僱於昀達公司。林于翔透過王榮彬介紹，於 106 年 5 月 30 日向寶萊公司、陳政偉購買 B7 房地，姚啟文及詹玉敏透過王榮輝介紹，於 106 年 7 月 3 日向寶萊公司、陳政偉購買 B5 房地，均有簽立系爭契約，並由昀達公司與吳文賢於手寫「經紀人」欄位用印。惟 B7、B5 房地均一屋二賣，B7 房地於 107 年 1 月 8 日由國圖館加盟店仲介出售予訴外人康世爵，嗣於 108 年 2 月 23 日以拍賣為原因登記第三人所有；B5 房地於 106 年 11 月間由有巢氏房屋仲介出售予訴外人蔡瑩瑩，並於 106 年 11 月 28 日移轉登記予蔡瑩瑩所有。房屋預定買賣契約第 7 條「履約保證機制」第 1 款約定：「價金返還之保證：本預售屋由承作同業擔保保證人城邦建設股份有限公司負責承作價金返還保證。」、第 25 條「違約之處罰」第 1 款前段約定：「若賣方（按即寶萊公司）有增加價款、違約不賣或買方（按即原告）付清價款後無故不履行移轉登記義務等違約情事，買方得主張解除本契約及與本契約有連帶關係之契約，買方若主張解約時，賣方除應將買方已繳之房屋價款及遲延利息全部退還買方外，並應同時賠償房屋總價款百分之十五（不得低於百分之十五）之違約金。」等情，有系爭契約、227-20

地號土地之臺中市地籍異動索引、不動產買賣契約書、臺灣臺中地方檢察署 107 年度偵 字第 6040 號訊問筆錄影本（本院卷一第 59 頁至第 103 頁、第 121 頁至第 133 頁）在卷可稽。上開事實為原告及誠邦公司、鴻毅公司、昀達公司、成侑公司、吳文賢、王榮彬、王榮輝所不爭執，而寶萊公司、陳政漢、陳政偉已於相當時期受合法之通知，未於言詞辯論期日到場，復未提出書狀爭執，視同自認。是上開事實，堪以認定。

（二）寶萊公司、陳政偉應分別返還原告已給付之買賣價款，寶萊公司並應賠償以原告已給付房屋款 15%計算之違約金予原告。

- 1、按稱買賣者，謂當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之契約；物之出賣人，負交付其物於買受人，並使其取得該物所有權之義務。民法第 345 條第 1 項、第 348 條第 1 項分別定有明文。次按因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求賠償損害；債權人於有第 226 條之情形時，得解除其契約，民法第 226 條第 1 項、第 256 條亦有明文。又因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得解除其契約。買賣契約成立後，物之出賣人為二重買賣，並已將該物之所有權移轉予後之買受人者，移轉該物所有權於原買受人即屬不能給付，最高法院 30 年度上字第 1253 號判決意旨可資參照。
- 2、本件寶萊公司、陳政偉分別將原告所購買之 B7、B5 房地出售並所有權登記予第三人，已如前述，是上開房地因可歸責於寶萊公司、陳政偉之事由已不能給付予原告，經原告以起訴狀繕本之送達作為解除契約之

意思表示，則上開房地既因可歸責於寶萊公司、陳政偉之事由致給付不能，且原告已為解除系爭契約之意思表示並送達寶萊公司、陳政偉，是系爭契約業已解除。

- 3、按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有約定外，受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之，民法第 259 條第 2 款定有明文。系爭契約既經解除，原告請求寶萊公司、陳政偉返還原告已給付之買賣價款，當屬有據。又林于翔於簽約當日給付簽約金 10 萬元予陳政漢，及匯款 144 萬元至寶萊公司之三信銀行臺中分行帳戶，另匯款 96 萬元至陳政偉之土地銀行中港分行帳戶；姚啟文與詹玉敏支付房屋款 120 萬元予寶萊公司，另支付土地款 80 萬元予陳政偉等情，有林于翔簽立之房屋預定買賣契約書所附繳款明細表、匯款申請書回條聯、統一發票、收據（本院卷一第 70 頁、第 107 頁、第 109 頁、第 287 頁至第 291 頁）可憑。則林于翔各請求寶萊公司返還已付房屋款 154 萬元，陳政偉返還已付土地款 96 萬元，為有理由。又姚啟文、詹玉敏對寶萊公司及陳政偉之債權可分，應各平均分受之，是其等各請求寶萊公司返還已付房屋款之半數 60 萬元，陳政偉返還土地款之半數 40 萬元，亦有理由。
- 4、房屋預定買賣契約書第 25 條「違約之處罰」第 1 款前段約定：「若賣方有增加價款、違約不賣或買方付清價款後無故不履行移轉登記義務等違約情事，買方得主張解除本契約及與本契約有連帶關係之契約，買



方若主張解約時，賣方除應將買方已繳之房屋價款及遲延利息全部退還買方外，並應同時賠償房屋總價款百分之十五（不得低於百分之十五）之違約金。」，足見契約當事人已約明於寶萊公司有違約事由時應賠償違約金，違約金並以房屋總價款 15%計算。寶萊公司既有前開違約事由，原告依約請求違約金，即屬有據。而原告僅請求以已付房屋款之 15%計算違約金，即林于翔部分為 231,000 元（計算式：1,540,000 元 ×15%=231,000 元）、姚啟文及詹玉敏部分各為 9 萬元（計算式：600,000 元×15%=90,000 元），對寶萊公司較為有利，均應准許。

（三）誠邦公司對房屋預定買賣契約書不負價金返還保證責任。

- 1、原告主張：誠邦公司為系爭預售屋之同業連帶擔保人，依房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款約定及民法第 740 條規定，應負價金返還保證責任等語，並提出台中市預售屋履約保證機制「同業連帶擔保」審核表（本院卷第 105 頁）為證。惟查，據內政部頒發之「預售屋買賣定型化契約書範本」第 6 條之 1 所載，履約保證機制共有 5 種，其中「價金返還之保證」係應由金融機構負責承作價金返還保證（本院卷一第 197 頁至第 204 頁）。即指由第三方金融機構承作，且保證費用須由建商負擔，交屋前建商無法挪用款項，若發生建商倒閉，買方投入之全數金額由金融機構退回。而誠邦公司並非金融機構，自無承作本件房地買賣價金返還保證之資格及同意承作房地買賣價金返還保證之可能。其次，房屋預定買賣契約第

7 條「履約保證機制」第 1 款約定：「價金返還之保證：本預售屋由承作同業擔保保證人城邦建設股份有限公司負責承作價金返還保證。」，惟自房屋預定買賣契約書之當事人欄簽署情形以觀，誠邦公司並未以履約保證人身分共同簽立該契約書，自不具價金返還之保證責任。雖寶萊公司於簽約時曾提供上開審核表予原告，其上記載「提供擔保公司：誠邦建設股份有限公司」等語，然該審核表並非臺中市不動產開發商業同業公會同業連帶擔保之審核文件，且其上之承辦人「楊千慧」、秘書長「蕭勝夫」、監事「吳春山」及理事長「邱崇喆」之印文亦非該公會人員所用印等情，有該 107 年 3 月 22 日 107 中市不動產開發商字第 151 號函（本院卷一第 151 頁）在卷可憑，顯見上開審核表並非合法製作之文件，則誠邦公司辯稱房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款內容蓋有「承作同業擔保保證人誠邦建設股份有限公司」等字樣之橡皮圖章戳文，係寶萊公司法定代理人陳政漢所盜刻並偽造印文等語，其所言非虛。房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款內容之記載，堪信為寶萊公司片面所為，對誠邦公司自不生拘束效力，是原告主張誠邦公司應負價金返還保證責任，要無可取。

- 2、原告固提出 107 年 2 月 13 日吳鴻欣錄音節錄譯文（本院卷一第 153 頁至第 155 頁），以證明誠邦公司與寶萊公司間互有同業連帶擔保之合意，誠邦公司應負保證責任。然而，所謂「同業連帶擔保」係指兩個同等級之建商同業相互連帶擔保，若其中一家建商之預售屋建案無法完成交屋時，另外一家建商應無條

件完成本建案後交屋。即其擔保責任係在擔保完成該建案至取得使用執照，並不包括價金返還之保證，應堪認定。縱使誠邦公司與寶萊公司間有同業連帶擔保乙節為真，依前揭說明，原告亦不得據以主張誠邦公司負有價金返還保證責任，是上開譯文尚難為有利於原告之認定，而無審認之必要。

(四) 吳文賢、王榮彬與陳政漢，及吳文賢、王榮輝與陳政漢，應各負共同侵權之連帶賠償責任。

- 1、按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；數人共同不法侵害他人之權利者，連帶負損害賠償責任，民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條第 1 項前段分別定有明文。又按共同侵權行為人間不以有意思聯絡為必要，數人因過失不法侵害他人之權利，苟各行為人之過失行為，均為其所生損害之共同原因，即所謂行為關聯共同，亦足成立共同侵權行為（最高法院 87 年度台上字第 957 號判決意旨參照）。
- 2、經查，台中市預售屋履約保證機制「同業連帶擔保」審核表係非合法製作之文件乙節，業如前述，陳政漢明知上開審核表非真正，竟為順利銷售寶萊公司之系爭預售屋，將上開審核表提供予有巢氏房屋，俾於系爭預售屋銷售過程中提示予買受人，用以證明系爭預售屋由誠邦公司擔任同業連帶擔保人，而行使偽造之上開審核表，並足生損害於買受人即原告等。又陳政漢以一屋二賣之手法多次出售 B7、B5 房地，顯無履約真意，卻仍向包含原告在內之各買受人收取買賣價款，使原告誤信其有履約之意而交付房屋款，以此詐

得買賣價款。陳政漢前揭行為自是故意不法侵害原告之財產權，並致原告受有已付房屋款之損失，原告依侵權行為之法律關係，請求陳政漢賠償林于翔 154 萬元、姚啟文及詹玉敏各 60 萬元，洵屬有據，應予准許。

- 3、至原告主張其等因陳政漢前揭侵權行為，亦受有土地款之損失乙節，查上開審核表係由用以證明寶萊公司與原告所簽立之房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款之約定內容屬實，而土地預定買賣契約書並無此履約保證條款之約定，此履約保證與陳政偉出售土地行為無關。且系爭預售屋以合建分售方式建築、銷售，原告乃分別與寶萊公司、陳政偉簽立房屋、土地預定買賣契約書，土地買賣所得歸屬陳政偉，陳政漢自無為他人作嫁之可能。是原告受有土地款之損失係陳政偉之違約行為所致，與陳政漢前揭侵權行為間不具相當因果關係，原告此部分請求，委屬無據。
- 4、原告另主張：王榮彬、王榮輝持虛偽之上開審核表及不合規定之系爭契約取信原告，吳文賢並於該契約書上簽章認證，致其等陷於錯誤，使陳政漢得向其等騙取買賣價款，具有重大過失，應與陳政漢連帶負共同侵權行為責任等語，為上開被告所否認。按經紀人員，指經紀人或經紀營業員。經紀人之職務為執行仲介或代銷業務；經紀營業員之職務為協助經紀人執行仲介或代銷業務，不動產經紀業管理條例第 4 條第 7 款定有明文。本件王榮彬、王榮輝及吳文賢分別為取得同條例第 13 條所定資格之經紀營業員、經紀人，於承辦仲介業務範圍內，可認具備基本專業知識、能

力。又經紀人員在執行業務過程中，應以不動產說明書向與委託人交易之相對人解說，不動產經紀業管理條例第 23 條第 1 項亦有明文。參以內政部所發布之「不動產說明書應記載及不得記載事項」第 1 條第 3 項預售屋之重要交易條件，其中第 7 點履約保證機制方式，及其受託或提供擔保者，屬應記載事項，並參酌前述「預售屋買賣定型化契約書範本」第 6 條之 1 所載，履約保證機制共有 5 種，可徵預售屋之履約保證機制既為經紀人員負有說明義務之事項，其理當熟知「價金返還之保證」與「同業連帶擔保」二者性質之不同，於預售屋之買賣涉及此等事項時，即應基於專業知識予以辨別，並對買受人加以說明，方盡善良管理人之注意義務。王榮彬、王榮輝承辦系爭預售屋之銷售時，原告均曾要求購買有履約保證之房屋，可見履約保證機制對於原告而言屬交易上重要，王榮彬、王榮輝乃持上開審核表以佐證房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款內容之方式，向原告推銷本件房地。姑且不論王榮彬、王榮輝是否能查證上開審核表係偽造之文件，僅就房屋預定買賣契約書第 7 條第 1 款之內容，即明顯可辨該條款刻意將「同業連帶擔保」與「價金返還之保證」等兩種不同之履約保證方式混為一談，已有使締約之買方產生混淆或陷於錯誤之可能，且由非金融機構之誠邦公司承作價金返還之保證，該約定亦與法規不合，種種跡象均不符常理，王榮彬、王榮輝尚不得推諉不知。然其等非但未基於不動產經紀人員之專業知識加以瞭解及查證，反而以此作為行銷手段取信原告，進而使原告與寶萊公

司及陳政偉簽立系爭契約，以獲取高額仲介服務費用，難認王榮彬、王榮輝已盡善良管理人之注意義務。而吳文賢既同意於系爭契約上蓋用其名義之印章，即表彰其對系爭契約有為認證之行為，惟吳文賢身為經紀人，竟未本於專業知識查核上情即逕予同意用印，亦有欠缺善良管理人注意義務之情事，不得以吳文賢並非實際與原告接洽之人，免除其義務。

- 5、從而，王榮彬、王榮輝、吳文賢違反善良管理人之注意，應具有過失，且其等之過失行為均係造成原告受有房屋款損失之共同原因，其行為關連共同，而成立共同侵權行為。則王榮彬、吳文賢就林于翔受有 154 萬元損失，王榮輝、吳文賢就姚啟文及詹玉敏各受有 60 萬元損失，應分別與陳政漢連帶負賠償責任，堪以認定。至原告其餘主張土地款之損害賠償部分不可採，理由同前所述，爰不再贅述。
- 6、又王榮彬、吳文賢雖援以時效抗辯，拒絕給付，惟按因侵權行為所生之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅，自有侵權行為時起，逾十年者亦同，民法第 197 條第 1 項定有明文。本件原告簽立系爭契約時，B7 房地、B5 房地均尚未移轉他人所有，而係自 107 年 2 月間，因媒體披露系爭預售屋均遭一屋多賣，經原告查詢後，始知受害，自應以斯時起算侵權行為之時效，至原告於 108 年 5 月 30 日提起本訴，尚未逾 2 年時效。至於被告辯稱王榮彬向林于翔介紹系爭預售屋之時間早於該契約書簽立之日，時效期間應以介紹時起算等語，然斯時客觀上林于翔尚且無損害之發生，遑論

其主觀上知悉受有損害，自無從起算時效時間。是王榮彬、吳文賢此部分所辯，不足憑採。

- 7、另王榮彬、王榮輝及吳文賢執以昀達公司已代表其等與原告達成和解，原告不得再為本件之請求等語，並提出同意書、退還仲介服務費之收據（本院卷一第 333 頁至第 335 頁）為證。惟自同意書以觀，原內容記載「上述款項仲介業同意於本人簽立本書後，本人同意後續自行與賣方處理相關事宜，仲介業亦同意如有需要提供相關協助及服務」等字句遭手寫畫記刪除，並在旁簽署「林子翔」、「王榮彬 228」，可見此部分約定已經立約雙方合意刪除，難認該同意書有以林子翔放棄對於王榮彬等人之請求作為和解條件。另就姚啟文、詹玉敏部分，王榮彬等人稱：姚啟文及詹玉敏自始未曾給付仲介服務費，事後雙方即以王榮彬等人不請求仲介服務費為和解內容等語，惟據姚啟文提出有巢氏房屋服務費確認單（本院卷二第 167 頁）證明其等確有支付報酬，則被告所辯之和解內容顯不成立。王榮彬等人既無法證明原告有放棄對其等為請求之意思，原告自仍得於本件行使權利。此部分所辯，委無可取。

（五）昀達公司就其經紀人員王榮彬、王榮輝及吳文賢過失造成原告之損害，應負連帶賠償責任。

- 1、按受僱人因執行職務，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。次按經紀業因經紀人員執行仲介或代銷業務之故意或過失致交易當事人受損害者，該經紀業應與經紀人員負連帶賠償責任，不動產

經紀業管理條例第 26 條第 2 項亦有明文。

- 2、王榮彬、王榮輝及吳文賢均為昀達公司之經紀人員，為兩造所不爭執，王榮彬等人屬昀達公司之受僱人無訛。王榮彬等人於居間仲介本件房地買賣時，有未盡善良管理人注意義務之過失，並致原告受有已付房屋款之損失，業據本院認定如前，原告依民法第 188 條第 1 項前段、不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定，請求昀達公司與王榮彬、吳文賢連帶對林于翔負賠償責任，另各與王榮輝、吳文賢連帶對姚啟文、詹玉敏負賠償責任，均屬有據。

（六）昀達公司、成侑公司及鴻毅公司所提供之不動產仲介服務欠缺專業水準可合理期待之安全性，並致生損害於原告，應負連帶賠償責任。

- 1、按企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者；從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任，消費者保護法第 2 條第 2 款、第 7 條第 1 項、第 3 項分別定有明文。
- 2、查昀達公司、成侑公司分別為有巢氏房屋沙鹿鎮南加盟店、國圖館加盟店，係提供不動產仲介服務之企業經營者，為消費者保護法所指企業經營者，概無疑義。關於加盟總部是否亦為提供本件服務之企業經營者乙節，參不動產經紀業管理條例第 4 條第 8 款規定



，加盟經營者指經紀業之一方以契約約定使用他方所發展之服務、營運方式、商標或服務標章等，並受其規範或監督。而有巢氏房屋加盟總部提供加盟店整體品牌形象建立與行銷輔助、建置 E 化系統、人才選訓留用、教育訓練、經營管理支援、產品及服務等內容，此有有巢氏房屋網頁資料（本院卷一第 415 頁至第 417 頁）在卷可佐。衡以鴻毅公司建立「有巢氏房屋」服務標章以表彰不動產專業服務及商譽，經加盟經營者即昀達公司、成侑公司預付加盟金，以為取得經營資格之對價，如鴻毅公司之商標、服務標章之授權、設備及商品之供給，而該服務標章經加盟經營者之利用，吸引一般大眾前往交易，鴻毅公司因加盟事業之擴展，增加其市場佔有率，擴大經濟規模，共同謀取商業利益，同時亦以提供人員代訓及建立相同營運體系等方式控管加盟店素質，以維護品牌之永續經營。則一般大眾於客觀上即係信賴有巢氏房屋加盟總部對於加盟店之管理品質，乃使用加盟店之商品或服務，堪認鴻毅公司與加盟店係共同提供不動產仲介服務之企業經營者無訛。鴻毅公司以加盟店與加盟總部為不同法人，經營權各自獨立，自負盈虧為由，否認有消費者保護法第 7 條規定之適用，要無可採。

- 3、昀達公司、成侑公司及鴻毅公司係提供不動產仲介服務之企業經營者，原告則係使用該服務之消費者，依消費者保護法第 7 條第 1 項規定，上開公司負有提供消費者締約之交易安全義務。惟 B7、B5 房地均一屋二賣，B7 房地於 106 年 5 月 30 日經沙鹿鎮南加

盟店居間仲介出售予林于翔後，復於 107 年 1 月 8 日由國圖館加盟店居間仲介出售予訴外人康世爵；B5 房地於 106 年 7 月 3 日經沙鹿鎮南加盟店居間仲介出售予姚啟文及詹玉敏後，再於同年 11 月間由有巢氏房屋居間仲介出售予訴外人蔡瑩瑩等情，為兩造所不爭執，而成侑公司亦當庭自承：國圖館加盟店有出售 B7、B5 房地，B7 房地是簽立預售屋合約，B5 房地則已登記完成等語（本院卷第 253 頁），足見同一房地均於有巢氏房屋旗下沙鹿鎮南店、國圖館加盟店為二重買賣，上開公司顯未盡調查及控管責任，致消費者可能面臨買賣標的物給付不能之風險，而無法安心利用該服務，其等所提供之不動產仲介服務明顯欠缺專業水準可合理期待之安全性，因而造成原告受有已付買賣價款之損害，原告請求昀達公司、成侑公司與鴻毅公司連帶賠償林于翔 250 萬元、姚啟文及詹玉敏各 100 萬元，洵屬有據。

- 4、成侑公司固辯稱：加盟店係各自開發物件，雖會登載於網路相互交流，但彼此不需通知已出售之訊息等語。惟有巢氏房屋加盟資源共享，加盟店各自開發之物件可透過共用買賣屋平台交流資訊，獲得最大利益及效率，對於平台流通中不動產資訊之更新及維護，亦具有管理可能，則企業經營者未即時將已出售物件自平台下架，該時間差所生之二重買賣風險不應由消費者承擔，始符合消費者保護之立法意旨，上開公司自不得以此免責。

（七）另按不真正連帶債務，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。故不真正連帶債務人中之一人所為之清償，如已滿足債權之全部，即應發生絕對清償效力，債權人不得再向他債務人請求清償（最高法院 100 年度台上字第 848 號判決意旨參照）。1、寶萊公司應依民法第 259 條第 2 款規定對林于翔負給付義務，而陳政漢、吳文賢與王榮彬應依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條第 1 項規定對林于翔負連帶賠償責任，王榮彬、吳文賢與昀達公司應依第 184 條第 1 項前段、第 188 條第 1 項、不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定對林于翔負連帶賠償責任，昀達公司、成侑公司與鴻毅公司應依消費者保護法第 7 條第 3 項規定對林于翔負連帶賠償責任，故其等間係因不同法律規定，而以同一目的即填補上訴人之損害，對林于翔負全部給付之義務，且其等間中任一人對林于翔給付 154 萬元，其他人即對林于翔同免其就該部分之賠償責任，故其等應屬不真正連帶債務。2、陳政偉應依民法第 259 條第 2 款規定對林于翔負給付義務，而昀達公司、成侑公司及鴻毅公司應依消費者保護法第 7 條第 3 項規定對林于翔負連帶賠償責任，其等間亦係因不同法律規定，而以同一目的即填補上訴人之損害，對林于翔負全部給付之義務，且其等間中任一人對林于翔給付 96 萬元，其他人即對林于翔同免其就該部分之賠償責任，堪認其等應屬不真正連帶債務。3、寶萊公司應依民法第 259 條第 2 款規定對姚啟文、詹玉敏負給付義務，而陳政漢、吳文賢與王榮輝應依民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條第 1 項規定對姚啟文、詹玉敏各負連帶賠償責任，王榮輝、吳文賢

與昀達公司應依第 184 條第 1 項前段、第 188 條第 1 項、不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項規定對姚啟文、詹玉敏各負連帶賠償責任，昀達公司、成侑公司與鴻毅公司應依消費者保護法第 7 條第 3 項規定對姚啟文、詹玉敏各負連帶賠償責任，其等間係因不同法律規定，而以同一目的即填補姚啟文、詹玉敏之損害，各對姚啟文、詹玉敏負全部給付之義務，且其等間中任一人分別對姚啟文、詹玉敏給付 60 萬元，其他人即對姚啟文、詹玉敏同免其就該部分之賠償責任，故其等應屬不真正連帶債務。4、陳政偉應依民法第 259 條第 2 款規定分別對姚啟文、詹玉敏負給付義務，而昀達公司、成侑公司及鴻毅公司應依消費者保護法第 7 條第 3 項規定對姚啟文、詹玉敏各負連帶賠償責任，其等間亦係因不同法律規定，而以同一目的即填補姚啟文、詹玉敏之損害，對該二人負全部給付之義務，且其等間中任一人分別對姚啟文、詹玉敏給付 40 萬元，其他人即對姚啟文、詹玉敏同免其就該部分之賠償責任，故其等應屬不真正連帶債務。

- (八) 按給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任。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，民法第 229 條第 1 項及第 2 項定有明文。又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息，但約定利率較高者，仍從其約定利率，應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，

週年利率為 5 %，民法第 233 條第 1 項及第 203 條亦有明文。本件原告對被告等之債權，核屬無確定期限之給付，自應經原告之催告而未為給付，被告等始負遲延責任。而本件起訴狀繕本均於 108 年 6 月 10 日送達被告等，有本院送達證書足憑，是本件原告均請求自該狀繕本送達翌日即 108 年 6 月 11 日起至清償日止，按年息 5 % 計算之遲延利息，核無不合，應予准許。

五、綜上所述，原告依契約法律關係及民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條第 1 項、第 188 條第 1 項、第 259 條第 2 項、第 740 條、消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項、不動產經紀業管理條例第 26 條第 2 項等規定，請求如主文第一項至第十六項所示，為有理由。逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。

六、原告及昀達公司、吳文賢、王榮彬、王榮輝、成侑公司、鴻毅公司均陳明願供擔保，聲請宣告假執行及免為假執行，依法有據，爰就原告勝訴部分，分別酌定相當之擔保金額，予以准許。而就原告敗訴部分，其假執行之聲請失所附麗，併予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張及攻防方法，業經審酌，核與本件判決結果無影響，爰不逐一論述，併此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條、第 85 條第 1 項但書、第 2 項。

中 華 民 國 108 年 12 月 18 日  
民事第六庭 法官 楊珮瑛

正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後 20 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。

消費者保護法判決函釋彙編（二十）

中 華 民 國 108 年 10 月 9 日  
書記官 紀俊源

## 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。

### 【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 11 條之 1 第 1 項、第 2 項分別定有明文。揆其立法意旨，乃為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理「審閱期間」之法律效果。此與消保法第 19 條第 1 項、第 19 條之 1 規定，係因消費者於郵購或訪問買賣或以該方式所為之服務交易時，常有無法詳細判斷或思考之情形，而購買不合意或不需之商品

、服務，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，乃將判斷時間延後，而提供消費者於訂約後詳細考慮而解除契約之「猶豫期間（冷卻期間）」，未盡相同。要之，「審閱期間」主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，與「猶豫期間」目的在提供消費者訂約後之契約權益保障，二者各有其規範目的、功能及法效，得以互補，然彼此間並無替代性，自不能以消費者未於「猶豫期間」內行使解除權或撤銷權（民法第 114 條規定），即排除消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項規定之適用。

### 【法院判決】

最高法院民事判決

107 年度台上字第 1377 號

上訴人 國際康健人壽保險股份有限公司

法定代理人 朱立明

訴訟代理人 吳光陸律師

被上訴人 蕭文于

上列當事人間請求給付保險金事件，上訴人對於中華民國 105 年 7 月 19 日臺灣高等法院第二審更審判決（103 年度保險上更（一）字第 4 號），提起上訴，本院判決如下

### 【主文】

上訴駁回。

第三審訴訟費用由上訴人負擔。

### 【理由】

本件被上訴人主張：上訴人之保險業務員黃小鳳於民國 100 年 6 月 17 日以電話行銷方式向伊父蕭憲生招攬「新億富



變額萬能壽險 VLN」(下稱系爭契約),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 2 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 2 倍,竟數次表明壽險保障固定為新臺幣(下同)300 萬元,使蕭憲生誤認發生死亡事故之保險給付均為 300 萬元,而簽訂系爭契約。嗣蕭憲生於 100 年 9 月 2 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 9 月 27 日檢附相關文件,向上訴人申請死亡保險給付,詎上訴人僅願依系爭條款給付 7 萬 7392 元。惟蕭憲生係受黃小鳳誤導而投保,且上訴人於訂約前,未依消費者保護法(下稱消保法)第 11 條之 1 第 1 項、財政部公布之人壽保險單示範條款(下稱示範條款)之規定,給予蕭憲生審閱期間,系爭條款應不構成系爭契約之內容,伊得請求上訴人給付保險金 300 萬元等情,依保險法第 101 條、第 131 條第 1 項之規定,及系爭契約第 6 條約定,求為命上訴人給付 292 萬 2608 元及自 100 年 10 月 13 日起按年息 10% 加付遲延利息之判決(被上訴人逾上開金額之請求,其中本金 7 萬 7392 元部分業受勝訴判決確定,該本金之利息受敗訴判決後未據其聲明不服)。

上訴人則以:黃小鳳於蕭憲生簽訂系爭契約前,已將註明系爭條款之廣告文宣、要保書等資料傳真予蕭憲生,並於電話中說明系爭條款內容,已盡告知義務;伊於訂約後亦交付詳細保單資料予蕭憲生,並提供其撤銷權,符合消保法第 11 條第 1 項所定公平互惠原則。蕭憲生係於 100 年 6 月 17 日收受上開傳真資料,於同年月 27 日以信用卡扣款繳納保險費,其於此期間已得知悉系爭條款,其既未終止保險費之扣款,復未依

系爭契約之約定撤銷系爭契約，被上訴人不得於保險事故發生後始主張系爭條款為無效等語，資為抗辯。

原審以：被上訴人之父蕭憲生於 100 年 6 月 17 日受上訴人之業務員黃小鳳以電話行銷要約而簽訂系爭契約，於同年月 27 日以信用卡扣款繳納第 1 期保險費，嗣蕭憲生於同年 9 月 2 日意外死亡，被上訴人為唯一受益人，為兩造所不爭執。按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有 30 日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。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，消保法第 11 條之 1 定有明文。被上訴人為企業經營者，系爭契約屬定型化契約，自有前揭規定之適用。行政院金融監督管理委員會 99 年 6 月 3 日金管保品字第 00000000000 號函載明：行政院消費者保護委員會依消保法第 11 條之 1 規定決議於「傳統型個人人壽保險定型化契約條款範本（分紅保單）、（不分紅保單）」增列審閱期至少 3 日等語，未明示投資型保險契約可免適用審閱期之規定；示範條款第 1 條亦明定：「本契約於訂立契約前已提供要保人不低於 3 日之審閱期間」，此項約定於傳統型、投資型之人壽保險契約均有適用，是被上訴人主張系爭契約應有 3 日之審閱期間，自屬可取。又消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項規定意旨，乃為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，且為確保消費者之契約審閱權，明定企業經營者未提供合理「審閱期間」之法律效果。此與消保法第 19 條第 1 項規定係為衡平消費者在交易前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，而提供消費者於訂約後得詳細考慮而解除契

約之「猶豫期間（冷卻期間）」，未盡相同。前者主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，後者則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，然互無替代性，不能以消費者未於「猶豫期間」內行使解除權或撤銷權（民法第 114 條規定），即排除消保法第 11 條之 1 第 1 項、第 2 項規定之適用。保險契約為諾成契約，且系爭契約未約定以第 1 期保險費之支付為契約成立要件，黃小鳳於 100 年 6 月 17 日以電話行銷要約時，傳真廣告文宣、要保書等資料予蕭憲生，蕭憲生當日即在該要保書等資料簽名並回傳予黃小鳳，黃小鳳復於確認資料正確後向蕭憲生表示：系爭契約於完成程序並扣款成功後，溯及 100 年 6 月 18 日零時生效等語，堪認上訴人與蕭憲生簽訂系爭契約前，確未給予蕭憲生審閱期間。是上訴人抗辯：蕭憲生於 100 年 6 月 17 日已收受上開要保書等資料，其於同年月 27 日始繳納保險費，應認伊已提供 3 日以上審閱期間云云，尚無足取。上訴人既未依消保法第 11 條之 1 第 1 項規定，就系爭契約給予蕭憲生審閱期間，被上訴人依同條第 2 項規定，主張系爭契約關於系爭條款之相關約定均不構成契約內容，即屬有據。再按法律行為之一部分無效者，全部皆為無效。但除去該部分亦可成立者，則其他部分，仍為有效，民法第 111 條定有明文。查黃小鳳向蕭憲生電話行銷時，明白告知系爭契約之保障包含 300 萬元壽險及醫療險，並表示該保障固定不變，有錄音譯文可稽，此部分既係黃小鳳向蕭憲生說明之契約主要保險內容及給付，自屬系爭契約之主要內容。而系爭契約除去系爭條款後，不影響要保人按期給付保費，及保險人於保險事故發生後應負給付保險金之義務，是系爭契約其餘約定仍屬有效。系爭契約約定主約之基本保額為 300 萬元，蕭憲生已死亡，被上訴人為

系爭契約之受益人，其自得請求上訴人如數給付保險金，其於 100 年 9 月 27 日申請理賠，上訴人僅同意給付 7 萬 7392 元，是被上訴人依保險法第 101 條、第 131 條第 1 項、第 34 條之規定，及系爭契約之約定，請求上訴人給付 292 萬 2608 元，及自 100 年 10 月 13 日起至清償日止，按年息 10% 計算之利息，為有理由，應予准許等詞，為其心證所由得，並說明上訴人其餘抗辯及證據為不可採，及無須逐一論駁之理由，爰廢棄第一審就上開部分所為被上訴人敗訴之判決，改判如其聲明。

按行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法，民法第 148 條第 2 項固定有明文。而權利人在相當期間內不行使其權利，如有特別情事，足使義務人正當信任權利人已不欲行使其權利，經斟酌權利之性質、法律行為之種類、當事人間之關係、權義時空背景及其他主、客觀等因素，認依一般社會通念，可認其權利之再為行使有違誠信原則者，始得使權利人之權利受到一定之限制而不得行使。上訴人之業務員黃小鳳於 100 年 6 月 17 日以電話行銷系爭契約時，並未給予蕭憲生審閱期間，且告知蕭憲生系爭契約之壽險保障為 300 萬元固定不變，蕭憲生乃於當日在要保書等資料簽名後回傳予黃小鳳，並於同年 9 月 27 日繳納第 1 期保險費，嗣於同年 9 月 2 日意外死亡，被上訴人旋於同年 9 月 27 日請求上訴人給付保險金 300 萬元等情，為原審合法認定之事實。上訴人之業務員黃小鳳既係以電話行銷，且告知系爭契約之壽險保障為 300 萬元固定不變；且自 100 年 6 月 17 日起，算至蕭憲生死亡時止，僅 2 個月餘，算至被上訴人請求給付保險金時止，亦僅 3 個月餘，難謂蕭憲生、被上訴人有在相當期間內不行使其權利，而足使上訴人信任其已不欲行使權利之情事，是原審未採認上訴人所為被上訴人依消保法第 11 條之 1 第 2 項規定行使權利有違誠信

原則之抗辯，而為其不利之判決，自未違背法令。上訴論旨，指摘原判決違背法令，聲明廢棄，非有理由。

據上論結，本件上訴為無理由。依民事訴訟法第 481 條、第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 8 月 15 日  
最高法院民事第三庭

審判長法官 高 孟 焄  
法官 袁 靜 文  
法官 蘇 芹 英  
法官 周 舒 雁  
法官 彭 昭 芬

本件正本證明與原本無異

書 記 官  
中 華 民 國 108 年 8 月 23 日

**【摘要】**

現行實務上常見之「誘導邀約」之情形，乃係指企業經營者藉由展覽、贈送或其他活動方式，而得與消費者發生接觸洽談機會，並以各式說法引發消費者之吸引力或購買意思，使消費者前往企業經營者設置短暫營業之展覽會場、活動場所洽談締約情事，並於該次洽談中即與企業經營者合意締約。觀此種交易往來之狀況，亦迥異於企業經營者傳統交易模式，同與前開「訪問交易」具有「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」之交易特性，就此種情狀下所締結之買賣契約，仍應屬於消保法所規範「訪問交易」之類型，適用該法相關規範，方符合消保法原就訪問交易立法以保護消費者之目的。

消保法第 2 條第 11 款雖將訪問交易定義為「企業經營者未經邀約而與消費者在…其他場所所訂立之契約」，然依其立法目的解釋，其既為保護消費者在無心理準備倉促下，與企業經營者訂立買賣契約，有失公平之旨，故此處之「其他場所」，解釋上凡消費者無法作正常考慮締約機會之任何場所者即屬之，不論該場所是否為企業經營者設置之賣場、展場、參觀工廠等，且亦非以「經消費者邀約始能訪問進入之場所」為限，始符合立法旨意，並避免惡意脫法之行為。

被上訴人自陳其購買新屋尚未交屋，還不確定傢俱尺寸，及被上訴人購買前停留的時間僅為下班後抵達後 2 小時左右，並接近閉館時間，卻購買高達 55 萬 8,000 元之傢俱商品，依客觀情形足認被上訴人尚未有具體購買傢俱之計畫，事前未對商品資訊及價格有充分瞭解及認識，即在前開上訴人所設置短期展覽及促銷手法之氛圍下，於無法充裕考量需求甚至比價判斷情形下簽訂系爭契約，故被上訴人締約前顯無正常深思熟

慮之機會，應屬無疑。從而，被上訴人在上訴人展覽館內無法正常取得相類購物有關資訊並詳加考慮欲行締約與否，確屬「誘導邀約」之交易模式，並屬消保法所定之「訪問交易」類型，而應適用消保法相關規範無疑。

上訴人固抗辯本件業經被上訴人親自前往挑選商品，且被上訴人係因上訴人展覽活動廣告，而自行前往古亭工商展覽館家具展，經上訴人銷售人員介紹，難謂被上訴人有無法事先準備和正常考慮之機會，應不得論以訪問買賣，且依行政院消費者保護委員會函釋認不得適用消保法第 19 條，並辯以此將造成一般大型賣場有業務駐守所招攬之販售，即生無條件解約權之適用，顯非妥適云云。

惟綜觀本件交易情形，被上訴人確無事前準備和深思熟慮之機會，且依上訴人展覽活動廣告所載內容，亦證其確以短期展覽及促銷手法，誘發消費者前往該展覽館，以取得與消費者接觸機會，進而在展覽現場以促銷話術方式誘發消費者與之締約之動機，被上訴人固初依展覽活動廣告而前往，亦可認處於「誘導邀約」之情境，屬於消費者保護法所欲保護消費者之狀況。至於各大型賣場所設招攬販售，其銷售、經營方式未必一致，本須依個案之企業經營者與消費者招攬方式、促銷方式、招攬設置方式、商品價格、商品類型等一切情節認定是否符合訪問買賣或誘導邀約之類型，始為適法，並非必然一律適用消保法第 19 條第 1 項規定，上訴人僅以賣場之名忽略經營銷售方式各有不同，所辯並非妥適，自不可採。況企業經營者通常身為社會經濟較強之一方，且營運上本可有較高的自主性以決定銷售方式，自應審慎處理其與消費者訂約之過程，如僅以短時、急迫、高度壓力之推銷手法及話術向消費者銷售商品，致使消費者在該環境氛圍下而無法審慎思考並匆促決定，本即易

孳生消費糾紛，自宜由企業經營者予以調整，此即為消費者保護法就國民消費生活品質及消費者權益予以立法保障之目的。至於上訴人所援引之行政院行政函釋表示消費者在大型展覽所為買賣行為，無法依消保法第 19 條解除契約等語，衡情屬針對同類多家廠商商店在可供消費者現場獲得充分資訊之展覽場，與本件上訴人所設置古亭展覽館銷售模式不同，且行政函釋之法律見解亦無拘束法院之效力，法官於審判案件時，仍應依法獨立審判，本院乃依相關卷證依法為前開之認定，自無從僅以該函釋之個案見解即為上訴人有利之認定。

### 【法院判決】

臺灣臺北地方法院民事判決 108 年度簡上字第 469 號

上訴人 愛度家居有限公司

法定代理人 謝薔薇

訴訟代理人 張繼天

陳者翰律師

被上訴人 何奉訓

上列當事人間返還價金等事件，上訴人對於民國 108 年 7 月 16 日本院臺北簡易庭 107 年度北簡字第 16862 號第一審簡易判決提起上訴，本院於民國 109 年 3 月 4 日言詞辯論終結，判決如下：

### 【主文】

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。



**【事實及理由】**

一、被上訴人起訴主張：被上訴人與家人於民國 107 年 2 月 4 日前往上訴人古亭展覽館家具展，經上訴人業務人員推銷專案產品而於倉促下簽立新臺幣(下同)55 萬 8,000 元之商品訂購單(下稱系爭契約)，並於當日刷卡支付訂金 16 萬 8,000 元(下稱系爭訂金)。被上訴人返家後認系爭契約與實際需求不符，且系爭契約應有 7 天猶豫期，遂於 107 年 2 月 8 日與上訴人協商退訂事宜，詎上訴人稱該專案無退訂機制。被上訴人復於 107 年 2 月 9 日再次致電詢問仍未獲回應。被上訴人則於同(9)日寄發台北北門第 465 號存證信函，表明解除契約並請求退還訂金。系爭契約係以誘導邀約方式進行，非出於特定消費意願，上訴人未提供可對商品資訊及產品價格加以了解及比價之機會，並利用展覽包裝賣場之銷售行為，屬消費者保護法所規範之訪問交易。被上訴人僅於現場檢視床墊品項，並未親自挑選訂單上之其他商品，上訴人現場銷售人員張繼天、張道緯僅稱訂單商品項目為專案內容，皆為暫定，後續均可修改，及以專案限時、限量等話術，迫使被上訴人欠缺事前準備與深思熟慮而倉促簽約，上訴人至今仍以展覽方式於古亭工商展覽館銷售，並推出 XX 成家專案等活動，可見限時、限量之說法，有意陷消費者於資訊不對等之狀態。且上訴人於推銷過程中向被上訴人展示由高雄市國際家具發展協會擔保之交易信託履約保證，但該協會之聯絡電話竟與上訴人之徵才電話相同，使被上訴人陷於錯誤，如被上訴人於簽約當下就得知上訴人與高雄市國際家具發展協會互有關係，自不會有後續締約之情事。另請

法院審酌系爭訂金作為違約定金之數額，亦高於市場行情，且上訴人尚未出貨亦無其他損害，請求酌減違約金並將剩餘款項返還。爰依消費者保護法第 19 條第 1 項、民法第 92 條、第 259 條、第 179 條規定提起本件訴訟，請求擇一為被上訴人勝訴之判決等語。並聲明：上訴人應給付被上訴人 16 萬 8,000 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。

- 二、上訴人則以：被上訴人於 107 年 2 月 4 日前往古亭工商展覽館家具展參觀挑選家具，並自行進入上訴人公司展場參觀選購現場所陳列之實體商品，經被上訴人親自試用、檢視現場展示之沙發、床墊等家具，選購特定型號、顏色、尺寸之沙發、床墊等，與上訴人之業務磋商價格，可知被上訴人本有選購家具之需求和意願，經被上訴人審慎考量後，並非毫無心裡準備下與上訴人締約，系爭契約並非訪問買賣，非消費者保護法（下稱消保法）第 19 條所欲規範之態樣。又會場之進駐廠商數量並非上訴人所能控制，被上訴人所選購之商品內容、尺寸、價格均經上訴人銷售人員忠實說明並於商品訂購單揭露，被上訴人應自負比價之責任。「限時、專案」僅為上訴人銷售標語，商品訂購單註明「此專案活動優惠，訂購商品尺寸，樣式已經確認，不可更改退換」之文字，經被上訴人於下方簽名，被上訴人於締約過程已充分獲取資訊。國際家具協會之履約保證係以防廠商惡意倒閉或不履行契約，則扣押廠商提供之保證金，由協會再對消費者執行合約履行保證，系爭契約未有無法履行之情事，縱使協會與上訴人公司電話相同，惟訂約之要素係指標的物及價金，履約保證並非簽訂系爭契約之重要內容，亦不影響系爭契約之履行。系爭契約

並非定型化契約，亦非電器買賣契約，且系爭契約並無加註類似該筆金額為因不履行債務而生損害之賠償總額預定等文字或意思，被上訴人給付之 16 萬 8,000 元應為定金，被上訴人主張酌減違約金，並無理由云云，資為抗辯。並聲明：被上訴人之訴駁回，如受不利判決願供擔保請免假執行。

三、原審為被上訴人勝訴之判決，即判令上訴人應給付被上訴人 16 萬 8,000 元，並依職權為準免假執行之判決。上訴人不服，提起上訴，所陳與原審相同，並聲明：原判決廢棄；被上訴人之訴駁回。被上訴人所陳與原審相同，並答辯聲明：上訴駁回。

四、本院之判斷：

（一）按所謂「訪問交易」係指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約，為消保法第 2 條第 11 款所明定；觀諸該條立法理由載稱「另參考歐盟指令『2011/83/EU』第 2 條第 8 款及日本『特定商事交易法』第 2 條第 1 項等外國立法例，其類似我國『訪問買賣』概念之名詞定義中，均包括商品及服務，爰修正名詞及定義。另在『工作場所』或『公共場所』從事推銷，均為我國實務所常見，爰參考德國民法第 312 條第 1 項規定，於定義中增列『工作場所』及『公共場所』」。可見其立法目的，在於考量此種交易型態迥異於企業經營者傳統上在店鋪進行銷售而與消費者訂立之買賣契約，而現代社會商品促銷方式多元，且提供之折扣優惠生動誘人，訪問交易之買受人通常欠缺事前準備及心理狀況下，囿於企業經營者之促銷技巧、手段，在未深思熟慮情況下即逕與

企業經營者訂立契約，因而為貫徹保護消費者之權益、促進國民消費生活之安全而設。至於現行實務上常見之「誘導邀約」之情形，乃係指企業經營者藉由展覽、贈送或其他活動方式，而得與消費者發生接觸洽談機會，並以各式說法引發消費者之吸引力或購買意思，使消費者前往企業經營者設置短暫營業之展覽會場、活動場所洽談締情事，並於該次洽談中即與企業經營者合意締約。觀此種交易往來之狀況，亦迥異於企業經營者傳統交易模式，同與前開「訪問交易」具有「欠缺事前準備」及「未及深思熟慮」之交易特性，就此種情狀下所締結之買賣契約，仍應屬於消保法所規範「訪問交易」之類型，適用該法相關規範，方符合消保法原就訪問交易立法以保護消費者之目的。而消保法第 2 條第 11 款雖將訪問交易定義為「企業經營者未經邀約而與消費者在…其他場所所訂立之契約」，然依其立法目的解釋，其既為保護消費者在無心理準備倉促下，與企業經營者訂立買賣契約，有失公平之旨，故此處之「其他場所」，解釋上凡消費者無法作正常考慮締約機會之任何場所者即屬之，不論該場所是否為企業經營者設置之賣場、展場、參觀工廠等，且亦非以「經消費者邀約始能訪問進入之場所」為限，始符合立法旨意，並避免惡意脫法之行為。

- (二) 經查，被上訴人因家人於 107 年 2 月 4 日前往上訴人經營之古亭展覽館，被上訴人則經家人電話聯繫而前往該展覽館，並經上訴人銷售人員張繼天、張道緯招攬訂購沙發及床墊等傢俱專案商品，合計 55 萬 8,000 元，嗣由被上訴人刷卡支付其中 16 萬 8,000 元等情，為兩

造所不爭執（見本院卷第 112、113 頁）。上訴人亦於本院表示：被上訴人大概待了 2 個小時，被上訴人母親與妹妹先到現場，商品有先作介紹，後來時間已經很晚，等被上訴人下班才過來，稍微跟被上訴人介紹一下，他沒有整個看過等語（見本院卷第 113 頁）。復觀以上訴人前開古亭展覽館之展覽廣告，其上載稱：「全國唯一家具展信託交易履約保證」、「全台首創買貴退六倍差價」、「全新開幕」、「2/1~2/5 於台北『古亭工商展覽館』隆重展出」、「國內廠商加碼回饋無底限，再加碼百萬紅包～爽送紅包！現場全面限量破盤大優惠」、「展出時間：10：00~21：30」等語（見原審卷第 25、27 頁）。再參以系爭契約之訂購單所載：「愛度樣品屋補助廣告戶專案」、「搭配以『現場傢俱』或『愛度家電百科目錄』之商品紅標額度共 100 萬、紅標額度自由選配用盡為止，超過額度…計算，訂製費用另換算紅標額度費用」、「此專案活動優惠訂購商品」、「此金額不得對外公開」等語（見原審卷第 21、23 頁），衡諸一般人生活經驗，如見到前述廣告促銷用語，多會有如在商家所限短暫時間內搶購專案商品，即得以便宜價值購得優惠商品之主觀想法產生，可見上訴人確有以專案限時限量、短期展覽等促銷手法，與被上訴人接觸洽談，並在招攬過程中以各種專案銷售或促銷說法引發被上訴人購買意思，並使被上訴人在展覽會場內洽談系爭買賣契約，而於該次洽談中與上訴人完成締約。且參以被上訴人自陳其購買新屋尚未交屋，還不確定傢俱尺寸（見本院卷第 113 頁），及被上訴人購買前停留的時間僅為下班後抵達後 2 小時左右，並接近閉

館時間，卻購買高達 55 萬 8,000 元之傢俱商品，依客觀情形足認被上訴人尚未有具體購買傢俱之計畫，事前未對商品資訊及價格有充分瞭解及認識，即在前開上訴人所設置短期展覽及促銷手法之氛圍下，於無法充裕考量需求甚至比價判斷情形下簽訂系爭契約，故被上訴人締約前顯無正常深思熟慮之機會，應屬無疑。從而，被上訴人在上訴人展覽館內無法正常取得相類購物有關資訊並詳加考慮欲行締約與否，確屬「誘導邀約」之交易模式，並屬消保法所定之「訪問交易」類型，而應適用消保法相關規範無疑。

- （三）上訴人固抗辯本件業經被上訴人親自前往挑選商品，且被上訴人係因上訴人展覽活動廣告，而自行前往古亭工商展覽館家具展，經上訴人銷售人員介紹，難謂被上訴人有無法事先準備和正常考慮之機會，應不得論以訪問買賣，且依行政院消費者保護委員會函釋認不得適用消保法第 19 條，並辯以此將造成一般大型賣場有業務駐守所招攬之販售，即生無條件解約權之適用，顯非妥適云云。惟綜觀本件交易情形，被上訴人確無事前準備和深思熟慮之機會，已如前述。且依上訴人展覽活動廣告所載內容，亦證其確以短期展覽及促銷手法，誘發消費者前往該展覽館，以取得與消費者接觸機會，進而在展覽現場以促銷話術方式誘發消費者與之締約之動機，被上訴人固初依展覽活動廣告而前往，亦可認處於「誘導邀約」之境，屬於消費者保護法所欲保護消費者之狀況。至於各大型賣場所設招攬販售，其銷售、經營方式未必一致，本須依個案之企業經營者與消費者招攬方式、促銷方式、招攬設置方式、商品價格、商品類型等一

切情節認定是否符合訪問買賣或誘導邀約之類型，始為適法，並非必然一律適用消保法第 19 條第 1 項規定，上訴人僅以賣場之名忽略經營銷售方式各有不同，所辯並非妥適，自不可採。況企業經營者通常身為社會經濟較強之一方，且營運上本可有較高的自主性以決定銷售方式，自應審慎處理其與消費者訂約之過程，如僅以短時、急迫、高度壓力之推銷手法及話術向消費者銷售商品，致使消費者在該環境氛圍下而無法審慎思考並匆促決定，本即易孳生消費糾紛，自宜由企業經營者予以調整，此即為消費者保護法就國民消費生活品質及消費者權益予以立法保障之目的。至於上訴人所援引之行政院行政函釋表示消費者在大型展覽所為買賣行為，無法依消保法第 19 條解除契約等語，衡情屬針對同類多家廠商商店在可供消費者現場獲得充分資訊之展覽場，與本件上訴人所設置古亭展覽館銷售模式不同，且行政函釋之法律見解亦無拘束法院之效力，法官於審判案件時，仍應依法獨立審判，本院乃依相關卷證依法為前開之認定，自無從僅以該函釋之個案見解即為上訴人有利之認定。

- (四) 未按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；消費者於第 1 項及第 3 項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除，消保法第 19 條第 1、3 項分別定有明文。再按消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第 19 條第 1 項規定，以書面通知企業經營者解除契約，消保法施行細則第 18 條定有明文。準此，消費者自

得在前開所定交易類型，於收受商品前，無須說明理由即可以書面通知方式向企業經營者解除契約。查系爭契約固屬誘導邀約之類型，惟仍屬消保法所規範之訪問交易，而有該法相關規範之適用，已如前述。而兩造於 107 年 2 月 4 日成立系爭契約後，被上訴人尚未取得商品，旋於同月 8 日以臺北北門郵局第 465 號存證信函向上訴人為解除契約等情，為兩造所不爭執（見本院卷第 112 頁），依前說明，被上訴人依消保法第 19 條第 1 項規定解除系爭契約，應屬有據。

（五）從而，被上訴人主張解除系爭契約後，自得向上訴人依民法第 179 條、第 259 條第 2 款規定請求返還系爭訂金，併請求給付起訴狀繕本送達翌日即 107 年 11 月 30 日（見原審卷第 65 頁，107 年 11 月 19 日寄存送達，同月 29 日生送達合法效力）起至清償日止，按年息 5 % 計算之利息，自應准許。

（六）至於被上訴人另主張民法第 92 條受詐欺而撤銷意思表示、酌減違約金等，本院業已認定被上訴人已依消保法第 19 條第 1 項規定解除系爭契約並可請求返還系爭訂金如其聲明所示，則毋庸再為審認。

五、綜上所述，被上訴人依民法第 179 條、民法第 259 條第 2 款規定，請求上訴人返還已交付之訂金 16 萬 8,000 元，及自 107 年 11 月 30 日起至清償日止，按年息 5 % 計算之利息，均有理由。原審就此部分為上訴人敗訴之判決，並依職權為准免假執行，於法並無不合，核無違誤。上訴意旨指摘原判決不當，聲明廢棄改判，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及所提出之



證據資料，經本院斟酌後，認均不足以影響本判決之結果，爰不一一論列，併此敘明。

七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第 436 條之 1 第 3 項、第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 3 月 18 日  
民事第七庭 審判長法官 徐千惠  
法官 林振芳  
法官 范雅涵

以上正本係照原本作成。  
本判決不得上訴。

中 華 民 國 109 年 3 月 18 日  
書記官 鄭雅雲

## 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】

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，消保法第 22 條第 1 項定有明文。系爭房屋之銷售廣告載有 5 樓交誼廳及 1 樓 6 米高門廳之示意圖，為原審認定之事實。而系爭大樓僅於 E 棟設置交誼廳及 6 米高門廳，上訴人所購買 C 棟並未設置，C 棟門卡不能開啟 E 棟 5 樓中庭之大門；C 棟電梯無法到達地下停車場，亦經事實審法院勘驗現場屬實。似此情形，能否謂被上訴人已依債務本旨為給付，無減損系爭房屋價值及契約預定效用之瑕疵，自非無疑。

### 【法院判決】

最高法院民事判決

108 年度台上字第 1115 號

上訴人 曾淑華  
李漢倉

共同

訴訟代理人 楊傳珍律師

被上訴人 凱基商業銀行股份有限公司(原名萬泰商業銀行股份有限公司)

法定代理人 魏寶生  
訴訟代理人 蔡朝安律師  
                  魏灼瑩律師  
                  黃康軒律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 106 年 5 月 23 日臺灣高等法院第二審判決（104 年度消上字第 7 號），提起上訴，本院判決如下：

### 【主文】

原判決關於駁回上訴人李漢倉先位請求被上訴人給付折舊新臺幣壹佰叁拾柒萬元、遲延完工新臺幣拾肆萬元、懲罰性違約金新臺幣叁萬元本息，備位請求給付新臺幣壹佰陸拾貳萬元本息之上訴及追加之訴暨該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

上訴人曾淑華之上訴及上訴人李漢倉之其他上訴均駁回。

第三審訴訟費用，關於駁回上訴人曾淑華之上訴及上訴人李漢倉之其他上訴部分，由上訴人曾淑華及上訴人李漢倉各自負擔。

### 【理由】

本件上訴人主張：伊於民國 95 年 10 月 17 日與被上訴人簽訂臺北車站特定專用區交九用地開發案住辦資產定期使用權轉讓及地上權土地租賃契約書，以新臺幣（下同）557 萬元向其購買坐落臺北市○○區○○段 1 小段第 926、927 地號土地及同市○○區○○段 1 小段第 1 之 3 地號土地上之京站大樓編號第 C30 棟（下稱 C 棟）第 11 樓建物（下稱系爭房屋）之使用權，已給付 162 萬元。系爭房屋有瑕疵，伊受有損害：（

一) 公共污水管通過減損室內高度 100 萬元、(二) 大門內縮致室內坪數短少 10 萬 9,000 元、(三) 折舊 137 萬元、(四) 遲延完工 14 萬元、(五) 懲罰性違約金 3 萬元，合計 264 萬 9,000 元。又被上訴人違法解除系爭契約並沒收伊給付之 162 萬元作為違約金，顯屬過高，應予酌減等情，先位依民法第 184 條、第 188 條第 1 項、第 28 條、第 347 條、第 354 條、第 226 條、第 227 條、第 179 條、第 256 條、第 259 條、第 213 條、第 216 條，公司法第 23 條，消費者保護法（下稱消保法）第 22 條、第 51 條，公平交易法第 31 條、第 32 條規定，求為命被上訴人給付上訴人曾淑華或上訴人李漢倉 264 萬 9,000 元及自 99 年 1 月 4 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；備位依民法第 252 條、第 179 條規定，求為命被上訴人給付曾淑華或李漢倉 162 萬元及自 99 年 1 月 4 日起至清償日止，按年息 5% 計算利息之判決。嗣於原審主張：C 棟大樓 5 樓欠缺商務中心 Lounge Bar、1 樓欠缺高度 6 米高大廳及商用貨梯，伊受有損害依序 33 萬 4,000 元、16 萬 7,000 元，共計 50 萬 1,000 元等情，追加先位聲明，求為命被上訴人給付曾淑華或李漢倉 50 萬 1,000 元及自 105 年 10 月 19 日起至清償日止，按年息 5% 計算利息之判決（未繫屬本院者，不予贅述）。

被上訴人則以：曾淑華將系爭契約之權利義務轉讓予訴外人李漢倫，李漢倫再轉讓予李漢倉。伊於 102 年 10 月 23 日、103 年 1 月 13 日限期通知李漢倉繳交 389 萬元，李漢倉未依限繳款，伊已於 103 年 1 月 27 日解除系爭契約並沒收已受領之 162 萬元價金作為懲罰性違約金。系爭房屋並無瑕疵，伊多年無法使用系爭房屋，所受損害遠高於沒收之 162 萬元，該違約金並無過高等語，資為抗辯。

原審以：曾淑華於 95 年 10 月 17 日與被上訴人簽訂系爭契約，購買系爭房屋之使用權，已給付 162 萬元，尚餘銀行貸款 389 萬元及交屋款 6 萬元未給付，曾淑華於 97 年 1 月 6 日將系爭契約之權利、義務轉讓予李漢倫，李漢倫於 99 年 1 月 21 日再將之轉讓予李漢倉，李漢倉收受被上訴人 102 年 10 月 23 日、103 年 1 月 10 日限期繳款通知後，未依限繳款，被上訴人於 103 年 1 月 27 日通知解除契約，李漢倉於翌日收受等情，為上訴人所不爭執，被上訴人解除系爭契約，於法自無不合。依系爭契約第 9.2 條約定，面積如有增減，應予補退者，於驗收程序一次結清；第 13.3 條約定，被上訴人未依限修繕其他瑕疵者，上訴人僅得拒絕支付交屋保留款，就銀行貸款 389 萬元部分，上訴人有先為給付之義務，不得主張同時履行抗辯權。系爭房屋地板面至上層地板面之高度有 3.6 公尺，並無樓地板高度不足情事。污水排水管線為系爭房屋必備之排水系統，其通過系爭房屋天花板，尚非瑕疵。系爭房屋供辦公使用，依建築技術規則設計施工編第 76 條第 1 項第 5 款規定，大門僅能向外開啟，亦非瑕疵。被上訴人之銷售海報雖有 5 樓 Lounge Bar 交誼廳（下稱交誼廳）及 1 樓 6 米高門廳之示意圖，惟於示意圖下註明「方案之一」，且系爭京站大樓除轉運大樓外，尚有 A 至 F 共 6 棟住辦大樓，其中 E 棟 5 樓設有交誼廳，1 樓門廳有挑高（原判決誤載為 F 棟），難認 C 棟未設置交誼廳及大廳高度未達 6 米，係屬瑕疵。系爭房屋位於 C 棟 11 樓，自 1 樓及地下停車場均有無障礙設施及通道可到達系爭房屋，住戶及訪客進出系爭房屋洽談一般事務之便利性未有障礙。系爭房屋依系爭契約第 3 條約定，其性質屬於一般事務所，依建築技術規則總則編第 3 條之 3 規定，本不得作為商品銷售、陳列場所，系爭房屋所在之 C 棟大樓無供運送貨

物之車道及直達地下室之運貨電梯，亦非瑕疵。系爭房屋既無上訴人所指瑕疵，上訴人即不得請求被上訴人賠償違約金 3 萬元及折舊損失 137 萬元。排水管及遲延完工部分，被上訴人雖曾同意依序賠償 100 萬元、14 萬 9,000 元，惟既未達成和解，上訴人即不得請求該部分賠償。次查被上訴人已合法解除系爭契約，依系爭契約所附折舊總額逐年試算表，截至 104 年止，系爭房屋之轉讓價金已減損 158 萬 2,203 元，加計上訴人至 102 年度未繳納之房屋稅 5 萬 669 元及地租 6 萬 7,477 元，被上訴人所受損害已逾所沒收之 162 萬元，上訴人請求酌減違約金，並請求返還酌減後之違約金差額，為無理由。故上訴人先位依民法第 184 條、第 188 條第 1 項、第 28 條、第 347 條、第 354 條、第 226 條、第 227 條、第 179 條、第 256 條、第 259 條、第 213 條、第 216 條，公司法第 23 條，消保法第 51 條，公平交易法第 31 條、第 32 條規定，請求被上訴人給付曾淑華或李漢倉 264 萬 9,000 元及自 99 年 1 月 4 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；備位依民法第 252 條、第 179 條規定，請求被上訴人給付曾淑華或李漢倉 162 萬元及自 99 年 1 月 4 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；追加請求被上訴人給付曾淑華或李漢倉 50 萬 1,000 元及自 105 年 10 月 19 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為無理由，均不應准許。爰維持第一審就上開部分所為上訴人敗訴之判決，駁回其上訴及追加之訴。

關於廢棄發回部分：

查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，消保法第 22 條第 1 項定有明文。系爭房屋之銷售廣告載有 5 樓交誼廳及 1 樓 6 米高門廳之示意圖，為原審認定之事實。而系爭京站大樓僅於 E 棟設置交誼

廳及 6 米高門廳，上訴人所購買 C 棟並未設置，C 棟門卡不能開啟 E 棟 5 樓中庭之大門；C 棟電梯無法到達地下停車場，亦經事實審法院勘驗現場屬實，有勘驗筆錄在卷可稽（見第一審卷（二）第 82 頁以下）。似此情形，能否謂被上訴人已依債務本旨為給付，無減損系爭房屋價值及契約預定效用之瑕疵，自非無疑。原審謂系爭房屋並無上開瑕疵，李漢倉不得請求該部分之損害 50 萬 1,000 元（33 萬 4,000 元+16 萬 7,000 元），已有可議。次查系爭契約第 13.3 條約定，辦理特定住辦資產交付時，特定住辦資產如有瑕疵或其他未盡事宜，甲方（李漢倉）得一次詳細載明於驗收單上交予乙方（被上訴人），乙方應通知…未完成修繕前，甲方得拒絕支付付款期別明細表（附件七）中所約定之交屋保留款，有系爭契約在卷可稽（見第一審卷（一）第 124 頁）。依其文義，似增加李漢倉得拒付交屋保留款之權利，而無排除李漢倉依法享有之同時履行抗辯權之意思。原審謂李漢倉於系爭房屋有瑕疵時，其僅得拒付交屋保留款，不得行使同時履行抗辯權，亦有未合。又李漢倉於事實審主張：系爭房屋有上開諸多瑕疵，在被上訴人交付無瑕疵之物前，伊無付款義務等語，並提出其上記載：望貴司能立刻改進以便儘快辦理貸款及交屋事宜等語之存證信函為證據（見第一審卷（一）第 235 頁以下）。果爾，系爭房屋倘有上開瑕疵，能否謂李漢倉不得行使同時履行抗辯權，拒絕辦理貸款，被上訴人業已合法解除系爭契約，即滋疑問。原審未詳查審認，遽認系爭房屋並無瑕疵，李漢倉不得行使同時履行抗辯權，系爭契約業經被上訴人合法解除，李漢倉不得請求被上訴人給付折舊 137 萬元、遲延完工 14 萬元等損害及懲罰性違約金 3 萬元，並有未洽。李漢倉先位之訴有無理由，既尚待事實審調查審認，其備位之訴自應併予廢棄發回。李漢倉上訴

論旨，指摘原判決此部分違背法令，求予廢棄，非無理由。

關於駁回曾淑華上訴及李漢倉其他上訴部分：

查曾淑華已將系爭契約之權利義務轉讓予李漢倫，李漢倫再將之轉讓予李漢倉，為原審合法確定之事實，則曾淑華自不得再依系爭契約對被上訴人為本件請求。原審認曾淑華不得請求被上訴人為給付，理由雖有未當，但結果並無不合，仍應維持。又原審認定公共污水管通過、大門內縮並非瑕疵，李漢倉不得請求被上訴人賠償其所稱該部分之損失依序 100 萬元、10 萬 9,000 元本息，爰就該部分為李漢倉敗訴之判決，經核於法並無違背。上訴論旨，指摘原判決此部分違背法令，求予廢棄，非有理由。

據上論結，本件上訴人曾淑華上訴為無理由，上訴人李漢倉上訴一部為有理由，一部為無理由。依民事訴訟法第 477 條第 1 項、第 478 條第 2 項、第 481 條、第 449 條第 1、2 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 8 月 15 日  
最高法院民事第一庭

審判長法官 陳 國 禎  
法官 鄭 雅 萍  
法官 陳 靜 芬  
法官 張 競 文  
法官 陳 真 真

本件正本證明與原本無異

書 記 官  
中 華 民 國 108 年 8 月 27 日



**【摘要】**

按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，消費者保護法（下簡稱消保法）第22條定有明文。此係為保護消費者而課企業經營者以特別之義務，不因廣告內容是否列入契約而異，否則即無從確保廣告內容之真實。是企業經營者與消費者間所訂定之契約，雖未就廣告內容而為約定，惟消費者如信賴該廣告內容，並依企業經營者提供之訊息進而與之簽訂契約時，企業經營者所負之契約責任自應及於該廣告內容。

被告於出售系爭房屋時對外廣告文宣載有「漢景人文大宅、電梯豪墅」、「靜巷電梯豪墅」、「獨棟電梯大宅」等情，有卷附系爭房屋廣告翻攝相片數幀可稽，且為被告於本件審理歷程中所不爭執；則被告自應確保前開廣告內容之真實，並於履約時，對於原告所負之給付義務，不得低於上開廣告之內容。準此可知，被告就系爭買賣契約所負之責任應及於系爭房屋廣告內容，所交付之系爭房屋除應具有相關電梯設備以外，尚須提供合法取得使用執照之電梯，以供原告享有系爭房屋廣告內容之電梯別墅，始符系爭買賣契約本旨。

雖兩造買賣契約中或未文字載明買賣範圍包括系爭電梯乃至應提供合格使用執照、使用許可證，惟揆諸消保法上揭規定，系爭電梯自因被告上揭廣告內容而屬買賣標的物一部，並無疑義，且依據消費常態，消費者購買產品，除有特別或相反約定外，均希望所購得之商品能合法使用，本案被告既未能舉證兩造就系爭電梯有不須由被告取得合法使用執照、使用許可證之特別約定，自堪認原告係以購買具備上開各該證照之合格電梯設備，為雙方購買時之合意。

**【法院判決】**

臺灣屏東地方法院民事判決 104 年度訴字第 466 號

原 告 董又潔即董中峯

訴訟代理人 陳麗珍律師

被 告 漢景人文建築有限公司

法定代理人 莊輝煌

訴訟代理人 柳聰賢律師

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國 109 年 3 月 27 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

被告應給付原告新臺幣參拾參萬肆仟捌佰貳拾陸元及至民國一〇八年三月十九日起迄清償日止，按年息百分之五計算之利息。

訴訟費用由被告負擔。

本判決予原告以新臺幣拾壹萬壹仟陸佰元供擔保後得假執行，但被告如以新臺幣參拾參萬肆仟捌佰貳拾陸元為原告供擔保後，得免為假執行。

**【事實及理由】**

一、按訴狀送達後，原告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 款載有明文。本件原告起訴時，原請求被告應給付原告新臺幣（下同）1,650,000 元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按週年利率 5 % 計算之利息。嗣於本件審理中，變更為請求被告應給付原告 334,826 元及自 108 年 3 月 19 日起至清償日止，按週年利率 5 %

計算之利息，核屬減縮應受判決事項之聲明，揆諸上開規定，應予准許。

- 二、原告主張：原告於 102 年 2 月 16 日就坐落屏東縣○○市○○段 000 地號土地上之同段 1837 建號建物即門牌號碼屏東縣屏東市○○街 00 號房屋（下稱系爭建物），與被告訂立買賣契約（下稱系爭買賣契約），約定買賣總價款（含土地）為 712 萬元，嗣並於同年 5 月 8 日交屋。惟原告於交屋後發現系爭建物有下列物之瑕疵：（一）屋內昇降設備（下稱系爭電梯）前有未依法取得使用許可證及雜項執照之情形，而遲至 106 年 8 年 23 日始申請取得使用執照，故系爭建物於 102 年間交屋後有長達近 4 年期間係處於有違章建築之狀態，被告於未取得系爭電梯使用許可證，亦未向主管機關申請建築執照之情況下，即率將系爭建物交付原告使用，且系爭電梯一經查驗，即發現有「主機漏油」與「UPS 損壞導致動力電源遮斷下救援運轉功能無效」等瑕疵，不僅使原告長期暴露在使用不合法電梯之危險中，且系爭建物曾長達 4 年處於有違章建築狀態，依通常交易觀念，並且被告刊登系爭房屋廣告時亦以電梯別墅為號召，依據消費者保護法第 22 條規定，系爭電梯自亦屬交易內容一部，被告自應負物之瑕疵及不完全給付責任；（二）系爭建物有如附表所示之 2、3 樓滲、漏水情形，雖經被告修繕，仍未獲改善，迄今該滲、漏水瑕疵仍存在。上開（一）、（二）均屬物之瑕疵及不完全給付，原告自得依民法第 354 條第 1、2 項及第 359 條規定，請求減少（一）部分之價金 67,680 元及減少（二）部分之價金 267,146 元，並得依民法第 179 條規定請求被告返還上開金額之不當得利，又房屋之瑕疵及發生原

因非經鑑定無法知悉，因此，民法第 365 條第 1 項規定之 6 個月除斥期間應尚未開始起算；而上開瑕疵給付情形亦屬民法第 227 條第 1 項規定之不完全給付，原告自亦得主張依民法第 231 條第 1 項給付遲延規定，請求被告給付上開金額之損害賠償。至上開物之瑕疵擔保減少價金並返還不當得利，以及給付遲延之不完全給付損害賠償，由鈞院擇一引為對原告有利之判決基礎即可。再系爭建物雖已於本件訴訟中出賣予第三人，惟原告係以低於市場行情價格及附加裝潢、家電等出售，就此並未獲利。並聲明：（一）被告應給付原告 334,826 元（67,680 元+267,146 元=334,826 元）及自 108 年 3 月 19 日（民事準備書（十六）狀繕本送達日）起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息；（二）如受有利判決，願供擔保請准宣告假執行。

三、被告則以：查系爭電梯交屋至今從未經屏東縣政府城鄉發展處建築管理科及違章建築管理科認定或函令原告拆除，足證系爭電梯並無遭建物主管機關拆除之瑕疵，系爭電梯無操作許可證，並非不得使用，況系爭電梯現已取得許可證，使用執照業已完成變更登記，瑕疵已修補完成，原告請求減少價金自無理由。系爭建物が 101 年 12 月 26 日已建造完成，該屋係成屋買賣，於原告看屋時，該屋之室內裝潢，磁磚、造景、建材各類設備均已完成，原告係看過房屋現況後才買受，且原告於屏東地檢署 105 年度偵字第 6005 號案件偵查中亦自承購買系爭建物前有到現場去看，現場有該電梯，但未貼合格標章，其當場有詢問服務人員，服務人員回答可能尚未貼等語，足證原告於簽訂系爭建物買賣契約前，即已知悉系爭電梯未貼有相關標

章，再系爭買賣契約書所附之使用執照內容，未包含有系爭電梯，被告既已提供系爭買賣契約書供原告審閱，且原告於參觀時即有注意系爭電梯，是原告於簽約前就系爭電梯未具合格使用執照一事，實難諉為不知，依民法第 355 條第 1 項規定，被告應不負瑕疵擔保責任。又系爭建物現並無滲、漏水情形，查原告曾表示系爭建物有滲、漏水情形，被告經原告同意先後就窗框滲水防水工程、屋頂局部防水工程、抓漏工程，於 102 年 10 月 18 日、同年 12 月 23 日委請訴外人瑋滢企業有限公司施工，並於 103 年 10 月 27、28 日及同年 11 月 20 日委請訴外人東一工程施作屋頂層漏水工程，並經原告同意施作一、三樓採光罩、屋頂鋼棚工程，以求一勞永逸，現已無任何瑕疵，原告主張系爭建物有滲、漏水之情形，並未具體舉證以實其說，且系爭建物交屋迄今，歷經多次颱風，豪雨不斷，並經高雄美濃大地震，倘系爭建物有滲、漏水，早已形成壁癌、油漆脫落等現象，不可能於本院勘驗時未見壁癌或滲、漏水等現象，原告於本院勘驗時亦自認無漏水現象，足證原告主張之瑕疵並不存在，其據此請求減少價金亦無理由。另關於二樓主臥外牆修補裂縫部分，係原告於鑑定時追加請求，其未即時檢查其所受領之物並通知原告該處漏水，依民法第 356 條規定，應視為承認其所受領之物。再被告為修補系爭建物已支出修繕費及施作工程款逾 91 萬元，原告再主張瑕疵並請求被告賠償，自無理由。上開瑕疵依民法第 356 條第 1 項規定，倘物有瑕疵，原告應即通知被告，並依民法第 365 條第 1 項規定應於通知後 6 個月間請求減少價金，然原告於 102 年 7 月 9 日通知被告，卻遲至 104 年 7 月 2 日始起訴向被告請求減少價金，

顯已逾上開 6 個月之期間，自應不得再為請求。且系爭建物於 102 年 4 月 10 日辦理移轉登記、於 102 年 5 月 8 日交屋，至原告 104 年 7 月 2 日起訴時，系爭建物早由原告管理使用 2 年以上，依民法第 373 條規定，系爭建物之危險應轉移由原告負擔，其自不得請求瑕疵擔保。再者，原告已於 107 年 10 月間將系爭建物及坐落土地轉賣予第三人而獲利 120 萬元，足證其並未受有損害，系爭建物亦無瑕疵，否則不可能有人願意買受，原告已非系爭建物之所有權人，亦無權請求賠償，縱認被告應負漏水修繕之賠償責任，惟被告前於 102 年 5 月 8 日已交付原告 90,000 元供原告修繕系爭滲、漏水瑕疵，被告主張於 90,000 元金額內抵銷等語，資為抗辯。並聲明：（一）原告之訴及假執行之聲請均駁回；（二）如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

#### 四、兩造不爭執事項：

- （一）系爭建物於 101 年 3 月 30 日開工，於 101 年 12 月 26 日竣工，並於 102 年 1 月 28 日領得（屏東縣政府於 102 年 1 月 24 日核發）屏東縣政府（102）屏府城管使（屏）字第 00000 號使用執照。
- （二）兩造於 102 年 2 月 16 日就系爭建物訂立系爭買賣契約，約定買賣總價款為 712 萬元，並於同年 5 月 8 日交屋。
- （三）102 年 7 月 9 日原告發現有漏水之瑕疵即通知被告修繕，被告有修繕，但原告認為尚未完繕，原告並於 103 年 5 月 16 日向被告主張減少價金。
- （四）系爭建物於 106 年 8 月 29 日領得（屏東縣政府於 106 年 8 月 23 日核發）屏東縣政府（106）屏府城管變使（

屏)字第 00116 號變更使用執照(加註事項: 1.增設昇降梯 1 部)。

五、本件爭點:

- (一) 系爭電梯於 106 年 8 月 23 日前未依法取得許可證及使用執照(雜項執照),是否構成物之瑕疵之不完全給付?若是,損害為何?原告得否主張減少價金(民法第 356、179 條)或不完全給付之損害賠償(民法第 227 條)?
- (二) 卷附高雄土木技師公會鑑定報告書第 6 頁表格,系爭房屋編號「A、B、D、E」及「初勘時法院囑託新增之:2 樓主臥外牆(北向)」處【按即判決書附表】,有無漏水瑕疵之不完全給付?若有,損害之金額為何?被告是否應對漏水負賠償責任?原告得否主張減少價金(民法第 356、179 條)或不完全給付之損害賠償(民法第 227 條)?
- (三) 承(二)若 2 樓主臥外牆(北向)有漏水瑕疵之不完全給付,原告是否依民法第 356 條第 2 項視為已承認其所受領之物?
- (四) 承(一)、(二),如認被告應負賠償責任,被告得否抗辯:原告依民法第 359 條行使之減少價金請求權,已罹於民法第 365 條第 1 項之 6 個月期間?
- (五) 承(一)、(二),如果被告應負損害賠償責任,被告主張曾交付給原告之 90,000 元,目的用於支付原告修繕漏水,交付時間是在 102 年 5 月 8 日,此一事實是否存在?如果存在,是否可以主張抵銷?

六、本院之判斷:

- (一) 就爭點(一)部分,系爭電梯遲至交屋 4 年後始由被

告協與取得許可證及使用執照（雜項執照），自屬可歸責被告之不完全給付，原告自得主張 67,680 元之給付遲延損害賠償金額：

- 1.按不完全給付，係指債務人所為之給付，因可歸責於其之事由，致給付內容不符債務本旨，而應負債務不履行損害賠償之責任；至物的瑕疵擔保責任，係指存在於物之缺點，乃物欠缺依通常交易觀念或當事人之決定，應具備之價值、效用或品質，所應負之法定無過失責任。二者之法律性質、規範功能及構成要件均非一致，在實體法上為不同之請求權基礎，在訴訟法上亦為相異之訴訟標的，法院於審理中自應視當事人所主張之訴訟標的之法律關係定其成立要件。又出賣人就其交付之買賣標的物有應負擔擔保責任之瑕疵，而其瑕疵係於契約成立後始發生，且因可歸責於出賣人之事由所致者，出賣人除負物的瑕疵擔保責任外，同時構成不完全給付之債務不履行責任，亦即此際物的瑕疵擔保責任與不完全給付之債務不履行責任，形成請求權競合之關係，當事人得擇一行使之。買受人如主張出賣人應負不完全給付之債務不履行責任，應無民法第 365 條及第 356 條規定之適用。（最高法院 100 年度台上字第 1468 號、91 年度台上字第 1588 號、92 年度台上字第 882 號民事判決參照）。是原告行使民法第 227 條之不完全給付損害賠償請求權時，自毋庸受檢查通知義務及 6 個月除斥期間之限制。合先說明。
- 2.系爭電梯為買賣範圍之一部，原告自可期待，被告應依約給付領有合格建物使用執照、電梯使用許可證之



系爭建物：

按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，消費者保護法（下簡稱消保法）第 22 條定有明文。此係為保護消費者而課企業經營者以特別之義務，不因廣告內容是否列入契約而異，否則即無從確保廣告內容之真實。是企業經營者與消費者間所訂定之契約，雖未就廣告內容而為約定，惟消費者如信賴該廣告內容，並依企業經營者提供之訊息進而與之簽訂契約時，企業經營者所負之契約責任自應及於該廣告內容。（最高法院 93 年度台上字第 2103 號判決、91 年度台上字第 1387 號判決意旨參照）。被告係以住宅及大樓開發租售及建築經理業等為營業項目之企業經營者，有卷附被告公司登記事項可稽（見本院卷（一）第 59 頁背面），原告則為與其購屋交易之消費者。被告於出售系爭房屋時對外廣告文宣載有「漢景人文大宅、電梯豪墅」、「靜巷電梯豪墅」、「獨棟電梯大宅」等情，有卷附系爭房屋廣告翻攝相片數幀可稽（見本院卷（一）第 191 至 193 頁），且為被告於本件審理歷程中所不爭執；則被告自應確保前開廣告內容之真實，並於履約時，對於原告所負之給付義務，不得低於上開廣告之內容。準此可知，被告就系爭買賣契約所負之責任應及於系爭房屋廣告內容，所交付之系爭房屋除應具有相關電梯設備以外，尚須提供合法取得使用執照之電梯，以供原告享有系爭房屋廣告內容之電梯別墅，始符系爭買賣契約本旨。

3. 依據建築法等規定，系爭房屋設置系爭電梯，應申請

屏東縣政府准予變更建物使用執照，並應取得電梯使用許可證，否則為違法使用，使用人將有受行政罰鍰風險，本件被告核有可歸責於其自己之不完全給付：

- ① 按「建築物應依核定之使用類組使用，其有變更使用類組或有第九條建造行為以外主要構造、防火區劃、防火避難設施、消防設備、停車空間及其他與原核定使用不合之變更者，應申請變更『使用執照』。」、「第 2 項建築物之使用類組、變更使用之條件及程序等事項之辦法，由中央主管建築機關定之。」建築法第 73 條第 2 項前段、第 4 項分別定有明文。次按「本辦法依建築法（以下簡稱本法）第 73 條第 4 項規定訂定之。」、「本法第 73 條第 2 項所定有本法第 9 條建造行為以外主要構造、防火區劃、防火避難設施、消防設備、停車空間及其他與原核定使用不合之變更者，應申請變更『使用執照』之規定如下：7、建築物於原核定建築面積及各層樓地板範圍內設置或變更之昇降設備。」建築物使用類組及變更使用辦法第 1 條、第 8 條第 7 款亦規定詳實。從而於原核定建築面積及各樓層地板範圍內設置昇降設備（即室內電梯），即應依上開規定辦理變更使用執照；未申辦使用執照變更逕為昇降設備之設置者，依據建築法第 91 條第 1 項第 1 款規定：「有左列情形之一者，處建築物所有權人、使用人、機械遊樂設施之經營者新臺幣 6 萬元以上 30 萬元以下罰鍰，並限期改善或補辦手續，屆期仍未改善或補辦手續而繼續使用者，得連續處罰，並限期停止其使用。必要時，

並停止供水供電、封閉或命其於期限內自行拆除，恢復原狀或強制拆除：一、違反第七十三條第二項規定，未經核准變更使用擅自使用建築物者。」再按「建築物昇降設備及機械停車設備，非經竣工檢查合格取得『使用許可證』，不得使用。」建築法第 77 條之 4 第 1 項定有明文，且按「本辦法依建築法第 77 條之 4 第 9 項規定訂定之。」、「昇降設備安裝完成後，非經竣工檢查合格取得使用許可證，不得使用。」建築物昇降設備設置及檢查管理辦法第 1 條、第 3 條第 1 項亦明文規定詳實。是電梯設備之合法使用，亦須經檢查合格後取得「使用許可證」。

- ② 查系爭建物固於 102 年 1 月 28 日取得建物使用執照，惟就系爭電梯設備之設置，被告自始未辦理建物變更「使用執照」暨系爭電梯設備之「使用許可證」，原告於交屋前之同年 4 月 22 日即以存證信函通知被告應提供上開使用執照、使用許可證，嗣系爭建物雖仍於同年 5 月 8 日交屋，惟被告遲至本件起訴後之 106 年 8 月 23 日始就系爭建物申請並獲屏東縣政府發放變更後之「使用執照」、電梯「使用許可證」等節，除為兩造不爭執外，並有原告 102 年 4 月 22 日存證信函（本院卷（一）第 33 至 36 頁）、屏東縣政府 107 年 4 月 24 日屏府城使字第 10712727200 號函（本院卷（三）第 155 頁）、屏東縣政府變更使用執照、屏東縣政府（函）106 年 8 月 23 日屏府城使字第 00000000000 號、屏東縣政府規費收據影本各 1 紙（本院卷（三）

）第 64 至 67 頁）等附卷可佐。從而系爭建物及電梯設備自交屋後其間長達 4 年餘，均未領有合格建物暨昇降設備使用執照、使用許可證，原告處於系爭電梯設置屬違章建物而面臨主管機關行政罰鍰風險，核屬債務人未依債之本旨所提出之不完全給付，且係可歸責於債務人即被告，堪認屬實。則原告依民法第 227 條、第 231 條第 1 項規定，請求被告應賠償上開給付遲延之損害，自屬有據。

4. 被告所辯不可採：

被告固辯稱略以：系爭電梯為被告 101 年 6 月所安裝，系合約之外設施，為贈品，非屬非買賣契約約定範圍內之物；且於兩造間另案之臺灣屏東地方法院檢察署 105 年度偵字第 6005 號案件檢察官庭訊中，原告曾自陳略以：我在購買該建物之前有到現場去看，現場有該電梯，但未貼合格標章，我當場有詢問服務人員，服務人員回答可能未貼等語，依據民法第 355 條第 1 項之規定，買受人於契約成立時已知悉有瑕疵者，出賣人不付擔保之責，從而被告自不就上開遲未取得使用執照、使用許可證負瑕疵擔保或遲延給付損害賠償之責，況上開瑕疵現已補正完畢，被告即無賠償之責云云。然查：依據上開說明，雖兩造買賣契約中或未文字載明買賣範圍包括系爭電梯乃至應提供合格使用執照、使用許可證，惟揆諸消保法上揭規定，系爭電梯自因被告上揭廣告內容而屬買賣標的物一部，並無疑義，且依據消費常態，消費者購買產品，除有特別或相反約定外，均希望所購得之商品能合法使用，本案被告既未能舉證兩造就系爭電梯有

不須由被告取得合法使用執照、使用許可證之特別約定，自堪認原告係以購買具備上開各該證照之合格電梯設備，為雙方購買時之合意。況原告尚於 102 年 2 月 16 日簽訂買賣契約後之同年 4 月 22 日，復以上揭存證信函催促被告應提供各該合格執照及許可證，益徵兩造於系爭房屋買賣契約成立時，即有被告應交付具備合格使用執照、使用許可證之電梯房屋為約定內容，從而被告辯稱系爭電梯為贈品、非屬買賣契約範圍，即無可採。至被告辯稱原告已中自承，買受時即知系爭房屋及電梯有上開瑕疵惟仍據以購買、交屋，被告即不負民法第 355 條第 1 項規定之瑕疵擔保責任部分，查本件既據原告起訴援引民法第 277 條、第 231 條第 1 項為請求被告損害賠償之基礎，揆諸上揭最高法院判決意旨，本件即無探討被告得否援引該規定免責餘地；況兩造自始係以購買、交付領有合格使用執照、許可證之電梯建物為約定之買賣標的，已說明如上，則本件自亦無出賣人得援引民法第 355 條第 1 項免責可能，乃屬當然。又本件未領有合格使用執照、許可證之瑕疵，固已因被告嗣於本件審理中補正而不存在，惟原告因被告本應於 102 年 5 月 8 日交屋當時即應提供完足之上開證照遲至 106 年 8 月間始交付，因而受有給付遲延之損害仍存在，原告起訴請求填補，尚屬有據，被告此部分辯解，同無可採。

5.原告因被告上開給付遲延所得主張之金額如下：

查系爭建物、電梯既均需取得變更使用執照、使用許可證後方得合法使用，則被告遲至交屋已 4 年

餘之 106 年 8 月間始補正上開瑕疵，於此期間，原告除須始終承受或將受主管機關科處行政罰鍰、命其補正等不利益行政處分風險，以及原告如於此期間因使用系爭電梯而受有人身傷害等損害恐將難獲保險理賠等不利益外，原告又因 4 年間未能正常使用電梯，致所買受之系爭電梯無端遭縮短 4 年使用壽命，堪認原告為此所受之損害金額，以該電梯設備 4 年期間之折舊數目計算為合理。就此，案由本院依兩造聲請而囑由高雄市土木技師公會所出具之鑑定報告書，同採此觀點。依據該鑑定報告所載：『依據不動產估價技術規則第 65 條：「建物折舊額計算應以經濟耐用年數為主，必要時得以物理耐用年數計算。經濟耐用年數指建物因功能或效益衰退至不值得使用所經歷之年數。物理耐用年數指建物因自然耗損或外力破壞至結構脆弱而不堪使用經歷之年數。」…本案之昇降設備為崇友實業電梯，依其網站所述：「依據財政部使用年限- 電梯為 15 年，如有原廠定期保養可適當增長 5 至 10 年的使用年限；依本公司經驗，住宅類等使用頻率較低的電梯約可用 20 至 25 年」。參考上述資料，鑑定小組以 25 年經濟耐用年數計算折舊額。另依據不動產技術規則第 67 條：「建物之殘餘價格率應由全聯會公告之，並以不超過百分之十為原則。…」準此，殘餘價格以 10% 計。…鑑定小組於卷（一）第 83-94 資料（詳附件九-19 至附件九-30）查得被告購買每台昇降設備 376,000 元、每台安裝費 94,000 元，故每台採購金額合計 470,000 元。綜上數據，折舊 4 年、25 年經濟耐用年數、殘餘價格

率 10%、每台採購金額 470,000 元，計算折舊額（減損價值）如下： $470,000 \times (1-10\%) \times 4 \div 25 = 67,680$ 。昇降設備減損之建物價值為 67,680 元。』（卷附鑑定報告書第 7 頁參照）上開計算方式經核，尚符物之使用常情而無不可取之處。從而，原告據此請求被告應賠償遲延提供系爭建物、電梯使用執照之損害 67,680 元，應認為合理，自應准許。被告就此固抗辯，縱無許可證，電梯亦可使用，原告即無受有損害云云。然原告因此瑕疵所面臨之風險已說明如上，而合格使用執照、使用許可證之法規建置，本即在控制並保障使用者有效降低、免除因使用不合格之電梯設備所面臨之損害風險，本件固未發生預期以外使用系爭電梯所受之人身或財物實質損害，然被告確實因可歸責於己而未依債之本旨提出完全之給付，原告於此期間本得受法規保障而澤及損害風險降低、免除之無形利益實因而受損，再系爭電梯設備之經濟耐用年數，亦據此耽擱而憑空縮減 4 年，屬實質有形之損害，則被告上開所辯，自難認可採。原告此部分主張，為有理由。

（二）就爭點（二）部分，卷附高雄土木技師公會鑑定報告書第 6 頁表格，系爭房屋編號「A、B、D、E」及「初勘時法院囑託新增之：2 樓主臥外牆（北向）」處【按即判決書附表內容】，於本件 107 年 11 月 6 日鑑定勘驗時確有滲、漏水情形，且均係被告施工瑕疵所引起，被告交易時自有不完全給付，原告即得請求 267,146 元之損害賠償金額：

1. 附表所示漏水瑕疵確屬被告未確實施作系爭房屋防

水層、施工裂縫所引起，自屬未依債之本旨提出給付，且為可歸責於被告者：

查系爭買賣契約均為全新成屋買賣，有卷附系爭買賣契約書及上揭房屋廣告可憑（見本院卷（一）第 17 至 21 頁、第 59 至 69 頁），足見兩造於簽訂系爭買賣契約時，系爭房屋係屬全新完工之成屋，依契約本旨即不得有漏水之情形發生。惟觀以系爭房屋於交屋後，始陸續出現如附表所示漏水或疑有漏水之瑕疵，且瑕疵發生原因均係建物防水層瑕疵、施工裂縫所引起，此業據上開高雄市土木技師公會鑑定報告闡述詳實，其鑑定意見係以：『鑑定小組判定編號 A、B、E 位置有漏水（目視皆可見），而編號 D-1 位置水份值偏高屬異常現象，推測此時混凝土內部水分偏高，可能有漏水的疑慮。漏水之原因研判為被告施作 3 樓陽台地板及屋頂層地板之防水層有瑕疵所致，疑為排水孔或牆角、亦或地板邊緣之局部的防水層有漏洞才會導致水滲漏。漏水修復方式應採正壓式防水工法，係從樓板正面（即漏水位置上方地板）重新施作防水層為治本之道，若從天花板處注入填充材，恐無法完全阻止滲漏，有再漏水的可能。編號 A、B 位置有漏水，其上方同為屋頂層樓地板；又編號 E 位置有漏水，且編號 D 位置可能有漏水疑慮，其上方同為 3 樓陽台地板，故鑑定小組建議將 3 樓陽台地板及屋頂層地板之防水層應重新全面施作。…另外，二樓主臥外牆立面漏水，漏水之原因研判為被告施工時所留通洞所生之裂縫，下雨時由此裂縫從外向內滲漏。鑑定小組建議應修復此裂縫。』（鑑定報告第 4



至 5 頁參照) 堪認被告交付系爭房屋顯未依債之本旨為給付, 要屬可歸責於其之不完全給付、瑕疵給付甚明。

## 2. 被告抗辯不可採：

被告就上開漏水瑕疵部分固辯稱, 原告本件主張已顯逾民法物之瑕疵擔保減少價金請求權之 6 月除斥期間, 又本件經送鑑定時, 距交屋時已逾 5 年餘, 前後歷經颱風、地震等天災難認漏水瑕疵係可歸責於被告, 且鑑定方式所採堵住排水孔為放水測試, 其方法顯與自然天候狀況不符, 不足採為審理依據, 且就 D-1 部分僅載疑有漏水疑慮, 非已有漏水情形, 此部分即不足認定為已有漏水瑕疵發生云云。然查：①本件既據原告援引民法第 227 條、第 231 條第 1 項規定為主張之基礎, 揆諸首揭最高法院判決意旨, 即無民法第 365 條第 1 項除斥期間規定之適用, 即毋庸探討除斥期間是否經過爭點。②再就系爭漏水瑕疵是否可歸責於被告部分, 查本件業據高雄市土木技師公會就被告此部分抗辯補充鑑定意見略以：「102 年交屋至鑑定時, 僅 5 年多時間, 若為正常防水質材, 其功能因地震、風吹日曬雨淋, 或自然老化而損壞的可能性很低…」, 「(主臥外牆立面漏水) 裂縫原因主要係施工時所留通洞, 在填封時, 通洞與原牆體交接面未處理妥善密合, 日久因混凝土收縮使交接面產生裂縫, 而地震、風吹日曬雨淋會影響裂縫變寬」等語, 有該公會 108 年 2 月 19 日高市土技字第 10800463 號函可佐。(本院卷(四)第 110、111 頁) 從而本件漏水瑕疵與被告未依債之本旨提出應施作

完善、無漏水情形之系爭房屋有關，為可歸責於被告事由，自堪認定屬實，被告所辯，即無可採。③至就本件鑑定人採取之地板積水試驗方法，即以膠布、保鮮膜等將排水孔堵住，將水放至地板上，使地板積水深度達 2 至 3 公分，待積水 1 小 時候，目視積水樓板下方天花板是否滲漏，嗣於 4 小時後，以儀器就原漏水處表面混凝土進行水分計量測試是否水分偏高等方式，係為模擬排水孔如遇大雨不及宣洩，或於外物（樹葉、灰塵）堵塞排水孔之常見情形時建物之防水性能，考上開模擬狀況本為日常生活常遇情形，使用者本可合理期待縱於上開情事，建物牆壁仍有完善防水功效，則鑑定人以上開方式為漏水鑑驗，難謂與常情有違，況此一測試法本為坊間各機構驗屋流程所常見，為公知事實，即無被告所辯測試方法不可採疑慮。④鑑定報告固就 D-1 部分載為「目視無滲漏」，然該區位同經鑑定人以 KettHI-520 混凝土水分計儀器為水分檢測後，認有異常情形，遂判定有漏水疑慮，且依據鑑定報告書附件七所呈測試結果，此區位含水率經檢測後高達 5.3%，已逾越參考點（試驗報告——試驗結果欄：位置 1.——3 樓客房門邊側牆）3.9%之含水率達 1.4%，而依正常情況下二者差距不應有 0.5%以上之數值判斷（鑑定報告書第 3 頁中段內容及附件 七-2、附件七-3 頁內容參照），此區位確有明顯混凝土含水率偏高而屬防水不良情形無訛，再其成因同經鑑定人判定係防水層瑕疵所致，與天災、正常耗損無關，從而此區位亦有被告不完全給付情形，自堪認定屬實。⑤被告固於本件審理時，

聲請本院另傳喚證人施博文即系爭房屋後手買家【按系爭房屋業於 107 年 11 月 2 日經原告出售予訴外人施博文，本院卷（四）第 99 頁系爭建物異動索引參照】為證，待證事實則為：系爭房屋並無漏水情形。惟查，原告本件起訴主張之各該區位漏水情形，既經鑑定人鑑定如上，漏水、疑有漏水情事等事實即堪認屬實，自無再行傳喚證人必要，附此說明。

3.原告因被告上開給付遲延所得主張之金額如下：

系爭房屋既有如附表三樓 A、B 部分（下簡稱 A、B 部分）、附表二樓 D、E 部分（下簡稱 C、D 部分）及附表二樓「主臥外牆（北向）」（下簡稱北向主臥外牆）部分所示漏水瑕疵而有不完全給付情形，且為可歸責被告者，依民法第 227、第 231 條第 1 項規定，被告自應負給付遲延之損害賠償責任，原告據此主張，自應准許。再上開瑕疵修復所需之金額，A、B 部分合計為 163,525 元，D、E 部分合計為 94,766 元，北向主臥外牆部分為 8,855 元，上開 3 大部分總計為 267,146 元，業據鑑定報告書闡述詳實（鑑定報告第 6 頁），而其鑑定計算之依據則為：『鑑定小組建議將 3 樓陽台地板及屋頂層地板之防水層應重新全面施作。其修復項目包括敲除原地板之地磚、去除原防水層（在屋頂層發現局部地磚縫隙有些潮濕且牆角有白華，因鑑定小組未獲水管圖面，水管線路走向無法確認，是否因給排水管滲漏無法肯定判斷，建議去除原防水層後確實檢查給排水管是否完好無滲漏，若確有滲漏應修復，詳附件六-1 現況照片）、運棄打除之建材、重新整平地面，然後施作新的防水

層，地面再重貼新的地磚及局部重作洗石子等。修復（所需）之金額，3 樓陽台地板 94,766 元【按即修復 D、E 漏水處】，屋頂層地板 163,525 元【按即修復 A、B 漏水處】。另外，二樓主臥外牆立面漏水，漏水之原因研判為被告施工時所留通洞所生之裂縫，下雨時由此裂縫從外向內滲漏。鑑定小組建議應修復此裂縫，其修復之金額為 8,855 元。上述細部修復項目及金額之說明，請詳附件八- 修復項目及金額明細。』（鑑定報告第 4 至 6 頁及附件八內容參照）觀以上開鑑定報告所載各項瑕疵修復方式，核屬修復系爭房屋上開漏水瑕疵所應為之必要工法及材料費用，即為填補被上訴人因前開瑕疵所受損害之必要費用，故原告主張其因被告有可歸責之事由，致受有如上漏水瑕疵之損害，核屬有據。

（三）就爭點（三）、（四）部分，本件既有可歸責被告之給付遲延，原告自得循民法不完全給付之規定（第 227、231 條）主張損害賠償，從而即毋庸探討是否適用民法第 356 條、第 365 條：

揆諸前揭六、（一）、1.一段說明，民法給付遲延之不完全給付與物之瑕疵擔保規定核屬二體系不同之規定，屬請求權競合關係，債權人本得擇一行使。本件既經原告主張上開 2 請求權由本院擇一判斷對其有利者認定，復系爭電梯使用執照、許可證之遲延交付及漏水之遲延修繕均為可歸責於被告者已說明如上，原告請求被告依不完全給付負給付遲延之損害賠償為有理由，本件即不再就民法 356 條、第 365 條規定探究。

（四）就爭點（五）部分，本件尚無從證明兩造曾就上揭漏水

瑕疵修繕有 9 萬元金額和解，被告自無債權可資抵銷：

本件於 109 年 3 月 27 日最末審理期日，忽據被告抗辯主張，兩造曾就系爭房屋漏水瑕疵，有 9 萬元金額之和解，即被告曾於 102 年 5 月 8 日（按為交屋同日）現金交付 9 萬元與原告修繕上揭漏水瑕疵，被告自得主張抵銷云云。此部分辯解為原告否認。查本件審理迄今，未據被告特定主張，究竟於何答辯狀中之何張單據、款項，為上記時間給付原告 9 萬元，目的用以和解兩造就系爭房屋漏水瑕疵修繕之和解金付款證明，則被告此部分主張難謂已盡舉證之責。況依被告自陳，9 萬元費用系於交屋同日交付，然本件係直至 102 年 7 月 9 日方為原告發現有漏水瑕疵而通知被告處理（不爭執事項（三）參照）。則原告既係交屋入住後始發現上揭漏水瑕疵，自無可能於交屋當日兩造即就本件漏水瑕疵爭議已有上開金額和解，且以被告係專業營建公司，關於建、售房屋相關交易法律規範必具基本知識之情以觀，果兩造就此爭議確有和解協議，衡情自應有相關之協議書、單據為憑，乃均付闕如，則縱交屋當日原告確實收受該 9 萬元金額，然是否果與本件漏水瑕疵之修繕相關？又是否為該瑕疵損害賠償總額之和解？未見被告證明其實，況本件委託鑑定之日期為 107 年 11 月 6 日，為交屋後近 5 年半，惟經現場勘驗鑑定結果，系爭房屋確仍存有漏水瑕疵，且均屬可歸責被告（施工瑕疵）而肇致者，是被告既未能舉證鑑定當時既存（且為原告本件起訴主張）之漏水瑕疵即係兩造以 9 萬元金額和解之標的，則被告此部分主張，即嫌無憑，

尚無可採，從而被告主張於 9 萬元金額範圍抵銷其應負之上開金額損害賠償責任，即無理由。

七、綜上所述，原告依民法第 227 條及第 231 條第 1 項規定，請求被告賠償系爭電梯 4 年未取得使用執照及許可證致不能合法使用之折舊金額 67,680 元，以及判決附表所示之漏水瑕疵合計 267,146 元修復金額，並加付自民事準備書（十六）狀繕本送達當日即 108 年 3 月 19 日（見本院卷（四）第 119 頁）起，至清償日止之法定 5% 遲延利息【按此部分金額係減縮自原起訴金額 165 萬元】，為有理由，應予准許。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法，經本院審酌後均認與本件之結論無涉，茲不再一一論列，併予敘明。

九、假執行之宣告：兩造均陳明願供擔保，請准宣告假執行或免為假執行，經核均無不合，爰分別酌定相當之擔保金額，併准許之。

十、依民事訴訟法第 78 條，第 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 4 月 24 日  
民事第三庭 法官 曾士哲

正本係照原本作成。

如對判決上訴，須於判決送達後 20 日內向本院提出上訴狀，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）。

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 109 年 4 月 24 日  
書記官 廖莘汝

附表

樓層	位置	原漏水處	積水試驗結果	水分檢測結果	漏水判定	漏水原因	修復方式	修復金額
三樓	客房天花板	A	目視有滲漏	因有裝潢無法檢驗	有	防水層瑕疵	重做屋頂層地板防水層	新臺幣 (下同) 163,525 元
	客房天花板	B	目視有滲漏	異常	有	防水層瑕疵		
二樓	主臥天花板	D	目視無滲漏	D-1 異常	可能有漏水疑慮	防水層瑕疵	重做三樓陽台地板防水層	94,766 元
	主臥天花板	E	目視有滲漏	正常	有	防水層瑕疵		
	主臥外牆 (北向)	初勘 法院 囑託 新增	X	X	有	施工裂縫 瑕疵	修補 裂縫	8,855 元
								合計 267,146 元

## 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】

原告進口輸入系爭商品銷售，其為消費者保護法第 2 條第 2 款所定義之企業經營者，並依同法第 7 條、第 9 條規定，負有確保系爭商品符合科技水準可合理期待之安全性的行政法上義務。

按消費者保護法第 7 條所稱「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」及同法第 36 條所稱「確有損害（消費者生命、身體、健康或財產）之虞」等文字，因其涵義並非明確具體，乃屬學理上所稱之「不確定法律概念」，而本件被告認定系爭商品未符合可合理期待之安全性，因而有損害消費者生



命、身體、健康或財產之虞，涉及前開不確定法律概念與個案具體事實之涵攝，且本件原處分並非屬行政機關享有判斷餘地之類型（即不可代替之決定、由獨立專家及委員會作成的評價決定、預測決定、或計畫決定），本院自得予以實質審查。

權衡本件為主管機關對於企業經營者所商品安全性品質之規制；原處分適用消費者保護法第 36 條規定所欲追求之公益，顯然高於原告因此受影響之財產權。被告既能提出合於事理而可支持之論述與證據資料為佐，本院認被告以系爭商品之電源線未合於上揭 CNS 60335-1 關於普通聚氯乙烯被覆線 60227IEC 53 標準，認定有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，就構成要件與事實之涵攝並無違誤。

本件爭點係為被告就「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」、「有損害之虞」等一不確定法律概念之解釋是否違誤，被告援引國家標準，係用以操作前開法定構成要件與個案事實（系爭商品）之涵攝，亦即係以可作為一般性安全性規格之國家標準作為是否具安全性、有損害消費者之虞的客觀判斷標準，此種操作可認合於事理而可支持，業如前述。標準法雖明訂國家標準係採自願性方式實施，然企業經營者所輸入之商品應合於「當時科技或專業水準可合理期待之安全性」，亦為消費者保護法第 7 條所明定，原告既因進口輸入系爭商品而為消費者保護法所定義之企業經營者，即負有該行政法上義務，不因國家標準係自願性方式實施而豁免。

### 【法院判決】

臺北高等行政法院判決

108 年度訴字第 209 號

原 告 積大企業有限公司

代 表 人 洪次郎（董事）

被 告 經濟部  
代 表 人 沈榮津（部長）  
訴訟代理人 王進良  
                  吳昌圖  
                  張任宏

上列當事人間消費者保護法事件，原告不服行政院中華民國 107 年 12 月 20 日臺訴字第 1070219638 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、程序事項：

本件原告經合法通知，無正當理由而未於言詞辯論期日到場，核無行政訴訟法第 218 條準用民事訴訟法第 386 條各款所列情形，爰依被告之聲請，由其一造辯論而為判決。

二、事實概要：

緣被告所屬標準檢驗局（以下簡稱為標準局）接獲檢舉稱，原告進口 CORONA 品牌煤油電暖器（以下稱為系爭商品）電源線規格不符合國內電器安全規範。經標準局依消費者保護法第 33 條規定進行購樣檢測（型號：FH-G57 系列）結果，系爭商品本體標示電源規格（110V/60Hz）與說明書（100V 5Hz/60 Hz）不一致；系爭商品超過 3 公斤，未使用普通聚氯乙烯被覆線（線號：

60227 IEC 53 或同等級之 CNS 電線) 等級以上之電源線。被告乃依消費者保護法第 36 條及第 38 條規定，以民國 107 年 7 月 10 日經授標字第 10720050550 號函（以下稱為原處分）命原告改正，若無法改正，應銷毀、退運或採取其他必要措施；若未確實改正則按次連續處以罰鍰。原告不服提起訴願，經駁回後再提起本件行政訴訟。

### 三、本件原告主張：

(一) 國家標準採自願性方式實施，消費者保護法並無引用 CNS 國家標準內容定為法規：

1. 按標準法第 4 條及商品檢驗法第 3 條，可知國家標準係採自願性實施，若非引用內容為法規時並無強制性。
2. 查系爭產品之煤油電暖器，標準局並無公告需檢驗，從而不應以商品檢驗法來論處。且標準局將進口商品分列為需檢驗與不需檢驗，因此 CNS 國家標準適用範圍僅限標準局認定進口需檢驗之商品。至於不需檢驗之商品，其安全性本就經標準局所認可才列為不需檢驗。
3. 次查國家標準既為自願實施，且消費者保護法並無引用 CNS 國家標準內容定為法規，是被告不應違法適用，因此在本件中，系爭商品並不違反消費者保護法第 36 條及第 38 條規定。
4. 第查被告答辯狀引述 105 年度電器火災分析，然該分析第 8 頁起之八、防範對策，其內容並無提到商品均需符合國家標準，因此不能說不符合國家標準就是損害消費者權益。

（二）系爭商品安全性早有目共睹，被告若有更高安全標準，則應立法並公告週知：

1. 系爭商品使用之電源線最高耐壓 300V，符合國內 110V 之電壓，說明書上之 100V 為誤植，早已修改完成。
2. 原告由日本進口之煤油電暖器，在日本上市數十年，其使用頻率高於台灣數倍，安全性早有目共睹。若台灣政府有更高的安全標準應立法並公告全台灣各大企業，原告自然樂於同步跟上標準，然今日被告卻在無公告，又無法源依據之下，胡亂引用各法條文東拼西湊來說明系爭商品違反消費者保護法，此乃凌駕法律之舉。我國為法治國家，國家部會應謹遵法律規定行事才是等情。並聲明求為判決：①訴願決定及原處分均撤銷。②訴訟費用由被告負擔。

四、被告則以：

（一）關於原告稱國家標準採自願性方式實施，消費者保護法並無引用標準法為其內容云云乙節：

1. 按商品檢驗法第 1 條，被告標準局考量商品普及率、使用風險、國際檢驗要求及趨勢等因素，依同法第 3 條公告應施檢驗商品。然被告標準局未公告某商品為應施檢驗商品之原因眾多，除考量前述因素（普及率、使用風險及國際檢驗要求及趨勢）外，尚須考量國內檢測環境、檢驗成本等因素。並非謂未公告為應施檢驗商品，即表示被告標準局即認該商品具安全性。
2. 次按 CNS 國家標準雖為自願性實施，惟被告為一般消費性商品主管機關，依據消費者保護法第 33 條第 1 項及同法第 38 條針對系爭商品進行購樣檢測，以

判定系爭商品是否有同法第 36 條「…有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞…」之情事。

- 3.查被告標準局以國家標準 CNS 60335-1 進行檢測，發現系爭商品之電源線規格僅單層絕緣，不符合 CNS 60335-1 對於電源線之規定，即雙層絕緣，其規定與 IEC 60335-1 規定一致。且依內政部消防署及被告標準局資料顯示，電源線絕緣強度不足，為造成電器商品短路起火主要原因，電源線絕緣強度不足具有安全危害之虞。被告爰依消費者保護法第 36 條要求原告於陳售系爭商品前，應進行改正電源線，並無不妥。
- 4.次查 CNS 60335-1（即 IEC 60335-1）為多數國家所採用，屬一般通用性之安全規範。國內 10 大型號（計 5 個品牌）煤油電暖器於國內網路銷售時，其中 2 個品牌（宏得利貿易有限公司代理之 Dainichi 及大和電機股份有限公司代理之 CORONA）商品電源線皆標榜雙層絕緣，其餘 Aladdin、SENGOKU 與 Nissei 品牌經查詢網路結果，於國內市場所銷售之煤油電暖器非使用電源線供電，顯見電源線符合 CNS 60335-1 尚屬國內業者所能接受之安規要求。

（二）系爭商品使用無第二層被覆保護之單層絕緣電源線，不符合 CNS 國家標準要求，並容易發生短路之危險：

- 1.關於原告起訴狀陳述「說明書上之 100V 為誤植」一事，係原處分所載檢查結果不合格事項，此為原告所認知改正且無異議。
- 2.另原告陳訴其電源線耐壓高達 300V，係指該電源線可搭配各類電器使用於室內電壓為 300V 以下之用電

環境，為電源線之額定電壓。查電源線屬被告標準局公告列屬應施檢驗商品，檢驗規定要求電源線之額定電壓最低為 300V。系爭商品之電源線耐壓僅為我國對於電源線額定電壓之最低要求，但對於電源線之物理特性（絕緣強度）未符合規定。

3. 係爭商品之檢測結果及電源線標示「<PS> E JET YUKITAS.BAOXING.D.D.Z VFF 0.75mm<sup>2</sup>-F-2017 LF」字樣，其電源線為平行花線（VFF），其結構於金屬導體外僅有單層絕緣層；因系爭商品超過 3 公斤，依 CNS 60335-1 其電源線須使用普通聚氯乙烯被覆線（線號為：60227 IEC53 或同等級之 CNS 電線）等級以上之電線。查 60227 IEC 53 電源線於金屬導體外有單層絕緣，另有聚氯乙烯被覆層。又依系爭商品銘版規格，商品重量為 11.9 公斤，其電源線受拉扯、商品本體或重物之重壓，以及地板與周邊物品之磨擦等力度較大。系爭商品使用無第二層被覆保護之單層絕緣電源線，不符合 CNS 國家標準要求，其使用之單層絕緣電源線可能因絕緣保護不足，容易因電源線受外力擠壓、扭曲或過度纏繞致絕緣層破損，使其電源線內兩異極電導體接觸發生短路之危險，此有內政部消防署 105 年度電器火災分析資料「家電產品電源線短路起火比率較高，大部分是因為電源線易受拉扯、擠壓造成絕緣損傷起火」之說明可稽。

4. 另查煤油電暖器於日本銷售時依日本「消費者生活用製品安全法」應取得「特定製品」（Product Safety of Consumer Products, PSC）驗證。又日本於 100 年 4 月 1 日起銷售燃油設備時，禁止銷售沒有 PSC 標記

的燃油設備。惟查係爭商品為 106 年製造，但本體未標示相關驗證之字樣或圖示等語，資為抗辯。並聲明求為判決：①駁回原告之訴。②訴訟費用由原告負擔。

五、本件原告進口系爭商品銷售，經被告所屬標準局檢驗認有說明書與商品本體標示不符、未使用符合 CNS 國家標準之電源線等情，被告乃以原處分命原告進行電源線改正或回收，原告不服，經訴願遭駁回後提起本件行政訴訟之情，有標準局試驗報告（被告答辯狀卷宗，第 171 頁至第 182 頁）、原處分及訴願決定（本院卷第 23 頁至第 41 頁）附卷可稽。原告以 CNS 國家標準係採自願性方式實施，消費者保護法且未引用該標準為法規內容，被告無法源依據而作成原處分等情，訴請撤銷原處分及訴願決定；被告則否認原告主張，並以前開情詞置辯。故本件應予審究者，係為被告依據消費者保護法第 36 條規定，以原處分命原告進行電源線改正或回收，是否違誤？

六、本院之判斷：

（一）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。」、「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 7 條之製造者責任。」、「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 5 條（第 33 條至第 37 條）規定之措施。」消費者保護法第 7 條第 1 項、第 9 條、第 33 條第 1 項、第 36 條、第 38 條分別定有明文。

- (二) 查原告進口輸入系爭商品銷售，其為消費者保護法第 2 條第 2 款所定義之企業經營者，並依同法第 7 條、第 9 條規定，負有確保系爭商品符合科技水準可合理期待之安全性的行政法上義務，乃甚明確。
- (三) 被告所屬標準局因接獲檢舉，依消費者保護法第 33 條規定，對系爭商品進行調查檢驗，其試驗方式係依據 CNS 60335-1（103 年版）及 CNS 60335-2-102（104 年版）標準試驗，結果則為「標示與說明：本體標示電源規格（110V 50/60Hz）與說明書（100V 50/60Hz）不一致」、「電源線：電器重量超過 3kg，須使用普通聚氯乙稀被覆線（線號為：60227 IEC 53 或同等級之 CNS 電線）等級以上之電線」，此有該局試驗報告卷內可參（被告答辯狀卷宗，第 171 頁至第 181 頁）；審諸該報告內所附本體標示牌、說明書照片，確有記載不一致之情，而電源線照片則顯示該電源線係為平行花線，此另有平行花線（VFF）結構圖在卷可資對照（前開卷宗，第 169 頁）。而原告雖主張未違反消費者保護法，對前開檢驗結果並未爭執，本院自可採認。
- (四) 被告認定系爭商品有損害消費者生命、身體、健康或財



產之虞，應無違誤：

- 1.按消費者保護法第 7 條所稱「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」及同法第 36 條所稱「確有損害（消費者生命、身體、健康或財產）之虞」等文字，因其涵義並非明確具體，乃屬學理上所稱之「不確定法律概念」，而本件被告認定系爭商品未符合可合理期待之安全性，因而有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，涉及前開不確定法律概念與個案具體事實之涵攝，且本件原處分並非屬行政機關享有判斷餘地之類型（即不可代替之決定、由獨立專家及委員會作成的評價決定、預測決定、或計畫決定），本院自得予以實質審查。
- 2.次按消費者保護法之立法目的係「為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提升國民消費生活品質」，該法第 1 條第 1 項已經明白揭示；另從前引該法第 7 條第 1 項、第 36 條文字規定，以及第 7 條、第 9 條為列在第二章「消費者權益」、第一節「健康與安全保障」之立法體例，復可清楚認知原處分所援引之第 7 條、第 36 條，均旨在保障消費者生命身體健康、暨財產安全等公益。另一方面，企業經營者因所輸入提供之商品有消費者保護法第 36 條所定情形者，其法律效果乃為命「限期改善、回收或銷燬」，必要時並得命「立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷」或「採取其他必要措施」，質言之，即應改善其商品、或避免商品在市場上流通，而此將對企業經營者之財產權造成影響。就本件系爭商品而言，原處分所要求改正者為電源線，亦即將原有僅

具單層絕緣效果之平行花線改為雙重絕緣之聚氯乙  
烯被覆線（CNS 60335-1，參原處分說明二、四（二）），原告為履行原處分，必須將已鋪貨在市面上進行銷售之系爭商品回收，進行電源線改正，對上游之出口商亦須協議要求提供符合原處分要求規格之商品，凡此均將增加原告營運成本，並壓縮獲利空間，原告之財產權將因原處分而受不利影響，乃可認定。

3. 權衡本件為主管機關對於企業經營者所商品安全性品質之規制；原處分適用消費者保護法第 36 條規定所欲追求之公益，顯然高於原告因此受影響之財產權。且本件系爭商品電源線所涉之 CNS 國家標準 60335-1，乃針對家用或類似用途電器一般安全性之規範，該標準通則第 1 節「適用範圍」已經清楚揭示（被告答辯狀卷宗，第 20 頁）；又依該標準第 25 節「電源線及其連接方法」第 7 小節（25.7）：「不超過 3kg 的電器，輕型聚氯乙炔被覆線（線號為：60227 IEC 52）。」、「其他電器，普通聚氯乙炔被覆線（線號為：60227 IEC 53）。」（前開卷宗，第 83 頁），對照系爭商品之重量為 11.9kg，有使用說明書（中文版見前開卷宗第 224 頁，日文版見第 248 頁）為憑，則該商品應適用前述普通聚氯乙炔被覆線（線號：60227 IEC 53）標準，亦屬無誤。再電器火災之發生，以家電產品發生數最高，而其原因則以短路為第 1 位，至於各類電器短路起火之位置，家電產品中以電源線發生比率最高，大部分是因為電源線易受拉扯、擠壓造成絕緣損傷起火，復據被告提出內政部消防署「105 年度電器火災分析」為佐（前開卷宗

，第 251 頁至第 261 頁）。則被告既能提出合於事理而可支持之論述與證據資料為佐，本院認被告以系爭商品之電源線未合於上揭 CNS 60335-1 關於普通聚氯乙烯被覆線 60227 IEC 53 標準，認定有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞，就構成要件與事實之涵攝並無違誤。

4. 原告雖爭執標準法第 4 條明定國家標準採自願性方式實施，且消費者保護法並未依該條但書規定將國家標準引用為法規，不能違法適用國家標準而指系爭商品違法云云。然本件爭點係為被告就「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」、「有損害之虞」等一不確定法律概念之解釋是否違誤，被告援引國家標準，係用以操作前開法定構成要件與個案事實（系爭商品）之涵攝，亦即係以可作為一般性安全性規格之國家標準作為是否具安全性、有損害消費者之虞的客觀判斷標準，此種操作可認合於事理而可支持，業如前述。標準法雖明訂國家標準係採自願性方式實施，然企業經營者所輸入之商品應合於「當時科技或專業水準可合理期待之安全性」，亦為消費者保護法第 7 條所明定，原告既因進口輸入系爭商品而為消費者保護法所定義之企業經營者，即負有該行政法上義務，不因國家標準係自願性方式實施而豁免，原告此項主張，遂不採取。

七、綜上所述，本件原告進口輸入系爭商品，應確保該商品符合安全，而經被告所屬標準局檢驗結果，系爭商品既有未使用普通聚氯乙烯被覆線（線號：60227 IEC 53）等級以上電線之情形，被告因此認定有電器商品短路起火而損害

消費者生命、身體、健康或財產之虞，乃合於事理而可支持，於法並無違誤，訴願決定遞予維持，亦無不合。原告主張被告違法適用國家標準，尚非可採，伊訴請撤銷訴願決定及原處分，認為無理由，應予駁回。

八、兩造其餘攻擊防禦方法及聲明陳述，於決定理由已無影響，爰不逐一論列，附此敘明。

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 項第 218 條、民事訴訟法第 385 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 1 月 9 日  
臺北高等行政法院第三庭

審判長法官 蕭忠仁  
法官 羅月君  
法官 吳坤芳

- 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
符合右列情形之一者，得不委任律師為訴訟代理	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

<p>人：</p>	<p>大學或獨立學院公法學教授、副教授者。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>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>	<p>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。</p> <p>2. 稅務行政事件，具備會計師資格者。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<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 109 年 1 月 9 日  
 書記官 林俞文

## 第五章 消費爭議之處理

### 第二節 消費訴訟

#### 第五十一條（懲罰性賠償金之請求）

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

#### 【摘要】

系爭旅遊契約係易遊網旅行社與興邦公司簽訂，再由易遊網旅行社，委請曾義文等 4 人指導進行溯溪行程，故曾義文等 4 人屬於系爭旅遊契約之履行輔助人。又曾義文等 4 人於溯溪活動前，已明知該水域業遭禁止進入，竟視管制哨於無物，又未安排人數足夠教練，更忽視天候惡劣而溪水漲之，仍冒險領團員進入砂婆礑溪，顯未確保團員之生命安全，反將渠等陷入可以避免之危險中，於社會通念中應難認「在沒有足夠之溯溪教練之情形下，於山區豪雨管制禁止進入之水域溯溪」係達到合理期待之安全性，顯然易遊網旅行社身為企業經營者，未能提供符合合理期待安全性之服務而生安全上之危險。

被害人黃凱慧並非系爭旅遊契約之當事人，但興邦公司由公司員工即旅客參加易遊網旅行社主辦之花蓮旅遊團，陳恩及被害人黃凱慧雖未與易遊網旅行社締結書面旅遊契約，系爭旅遊契約內容均係直接提供旅客服務，故被害人黃凱慧應屬於系爭旅遊契約之消費者。

按修正前消保法第 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。」該條之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而惡意侵害，為模仿美國法制之懲罰性賠償制度，規定企業如故意或過失造成消費者損害，消費者得要求超過所受損害額之賠償（參見 104 年 6 月 17 日修正說明）。是立法者於制定該條時，顯知悉美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。又該條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 7 條第 3 項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同。

是以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 51 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，惟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、慰撫金之人，乃間接被害人，尚不得依該條規定請求懲罰性賠償金。易遊網公司為企業經營者，就本件黃凱慧之死亡負過失之責，應依消保法第 7 條第 3 項規定對陳恩等 5 人負損害賠償責任；另陳恩得以其為黃凱慧支出之殯葬費數額，依修正前消保法第 51 條但書規定請求易遊網公司賠償一倍之懲罰性賠償金，陳恩等 5 人不得以慰撫金、扶養費數額請求該公司給付懲罰性賠償金。

**【法院判決】**

臺灣花蓮地方法院民事判決

104 年度原消字第 1 號

原 告 陳苡  
陳諾

兼前列二人共同

法定代理人 陳恩

原 告 黃來發  
林美英

前列五人共同

訴訟代理人 許正次律師  
王泰翔律師

被 告 易遊網旅行社股份有限公司

法定代理人 陳甫彥

訴訟代理人 蕭世光律師

被 告 曾義文  
林昂運  
葉丞昱  
陳建升

上列當事人間因過失致死案件，原告提起侵權行為損害賠償刑事附帶民事訴訟事件，由本院刑事庭裁定移送前來（104 年度原重附民字第 1 號），本院於民國 104 年 12 月 22 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

被告曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升應連帶給付原告陳恩新臺幣壹佰伍拾萬伍仟貳佰元、陳苡新臺幣壹佰肆拾柒萬柒仟貳



佰壹拾參元、陳諾新臺幣壹佰肆拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、黃來發新臺幣貳佰參拾伍萬伍仟貳佰參拾陸元、林美英新臺幣貳佰柒拾壹萬捌仟捌佰伍拾參元，及自民國 103 年 8 月 17 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被告易遊網旅行社股份有限公司應給付原告陳恩新臺幣壹佰萬伍仟貳佰元、陳苡新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、陳諾新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、黃來發新臺幣壹佰肆拾肆萬肆仟貳佰零伍元、林美英新臺幣貳佰壹拾肆萬參仟貳佰陸拾捌元，及自民國 103 年 8 月 17 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被告曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升或被告易遊網旅行社股份有限公司於給付原告陳恩新臺幣壹佰萬伍仟貳佰元、陳苡新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、陳諾新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、黃來發新臺幣壹佰肆拾肆萬肆仟貳佰零伍元、林美英新臺幣貳佰壹拾肆萬參仟貳佰陸拾捌元，及自民國 103 年 8 月 17 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息範圍內，如其中一人已為給付，其他人免給付義務。

被告易遊網旅行社股份有限公司應給付原告陳恩新臺幣壹佰萬伍仟貳佰元、陳苡新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、陳諾新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元、黃來發新臺幣壹佰肆拾肆萬肆仟貳佰零伍元、林美英新臺幣貳佰壹拾肆萬參仟貳佰陸拾捌元，及自民國 104 年 5 月 1 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

本判決第一項得假執行。

本判決第二項及第四項於原告陳恩分別以新臺幣參拾肆萬元、陳苡分別以新臺幣參拾參萬元、陳諾分別以新臺幣參拾參萬

元、黃來發分別以新臺幣肆拾捌萬元、林美英分別以新臺幣柒拾貳萬元供擔保後，得假執行。但被告易遊網旅行社股份有限公司如分別以新臺幣壹佰萬伍仟貳佰元為原告陳恩、分別以新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元為原告陳苡、分別以新臺幣玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元為原告陳諾、分別以新臺幣壹佰肆拾肆萬肆仟貳佰零伍元為原告黃來發、分別以新臺幣貳佰壹拾肆萬參仟貳佰陸拾捌元為原告林美英預供擔保後，得免為假行。原告其餘假執行之聲請駁回。

### 【事實及理由】

#### 壹、程序部分

被告林昂運、葉丞昱、陳建升經合法通知，未於最後言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條各款所列情形，爰依原告之聲請，由其一造辯論而為判決。

#### 貳、得心證之理由

##### 一、原告起訴主張：

（一）被告易遊網旅行社股份有限公司（以下簡稱：易遊網旅行社，以下各被告逕稱名字）受興邦國際股份有限公司（以下簡稱：興邦公司）委託辦理 103 年 8 月 16 至 18 日「花蓮三日」員工旅遊行程，並由訴外人曾瑜娥擔任隨團服務人員。上開行程排定於 103 年 8 月 16 日下午至花蓮縣秀林鄉砂婆礮溪，並由曾義文擔任負責人之玩水家族指導進行溯溪行程。嗣於 8 月 16 日下午 1 時 47 分，玩水家族之教練陳建升欲持當日已申請之入山許可證，通過花蓮縣警察局吉安分局水源派出所管制哨，惟因天候不佳，管制哨值班員警艾斌蔚請示水源派出所所長游國華後，因認山區下雨恐有溪水暴漲之虞，故禁止

陳建升及團員通過，陳建升即將團員帶至多功能活動中心集合。詎曾義文在與曾瑜娥商議後，竟指示陳建升、林昂運、葉承昱等 3 名教練，由活動中心後方小路將團員帶至前端水域進行溯溪活動。上開 3 名教練及曾義文，身為專業溯溪教練，明知該水域業經禁止進入，教練人數又顯然不足，仍執意帶團溯溪，曾瑜娥身為導遊兼領隊，亦明知該水域業經派出所員警認有暴雨之虞而禁止進入，亦明知 32 名團員竟只配有 3 名教練（教練與團員之比例最低應為 1：6），若遇突發危險，確將產生左支右絀之安全風險，竟仍不思取消溯溪行程，仍任由曾義文等人將其團員帶至危險水域。另參，當日溯溪伊始即有大雨及落雷，上開被告等人因置團員性命安全於罔聞，而任由其等待領進行溯溪。於 15 時 25 分許，溪水條地暴漲，32 名團員果受困溪中，其中被害人黃凱慧即遭溪水衝擊，不幸因溺水而受有呼吸道損傷窒息死亡。被告等人因業務過失致死罪，業經檢察官提起公訴，自應依民法第 185 條第 1 項前段規定，負共同侵權行為連帶損害賠償責任。

- (二) 民法第 188 條第 1 項之受僱人，並非僅限於契約所稱之受僱人，凡客觀上被他人使用為之服勞務而受其監督者均係受僱人。曾義文等 4 名教練，於溯溪現場受易遊網旅行社監督，而渠等越過管制哨，於惡劣有危險之天候率領團員溯溪，致產生本次事故，易遊網旅行社亦應負連帶賠償責任。
- (三) 系爭旅遊包含溯溪活動，而溯溪活動有相當之危險性，易遊網旅行社既有提供溯溪行程之服務，而溯溪活動之內容又有生損害於他人之危險，應可認為易遊網旅行社

，屬於民法第 191 條之 3 危險工作經營者。又易遊網旅行社之受僱人兼履行輔助人曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升等人，於溯溪活動前，已明知該水域業遭禁止進入，竟視管制哨於無物，又未安排人數足夠教練，更忽視天候惡劣而溪水漲之，仍冒險領團員進入砂婆礫溪，顯未確保團員之生命安全，反將渠等陷入可以避免之危險中，於社會通念中應難認「在沒有足夠之溯溪教練之情形下，於山區豪雨管制禁止進入之水域溯溪」係達到合理期待之安全性，顯然易遊網旅行社身為企業經營者及從事危險活動之人，未能提供符合合理期待安全性之服務而生安全上之危險，其過失行為終致黃凱慧死亡之結果，易遊網旅行社當依民法第 191 條之 3 及消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項之規定，負損害賠償責任。原告並依消費者保護法第 7 條第 3 項、第 51 條但書向易遊網旅行社請求一倍之懲罰性賠償金。

- （四）系爭旅遊雖係由興邦公司與易遊網旅行社訂立旅遊契約書，然黃凱慧參與易遊網所提供之「花蓮三日」旅遊服務亦屬事實，易遊網旅行社更有與旅客訂立契約之義務。職是，被害人黃凱慧應為系爭旅遊契約之當事人，其契約之內容則以興邦公司與易遊網旅行社訂立之旅遊契約書為據。縱認黃凱慧與易遊網旅行社不存在旅遊契約，而契約關係存在於興邦公司與易遊網旅行社之間。但興邦公司由公司員工即旅客參加易遊網旅行社主辦之花蓮旅遊團，原告陳恩及被害人雖未與易遊網旅行社締結書面旅遊契約，然從旅遊契約內容均係直接提供旅客服務，而旅客亦無繳交報酬義務之事實，應認興邦公司及易遊網旅行社間除成立旅遊契約外，興邦公司亦為

參加員工旅遊之團員利益與易遊網旅行社成立三人利益契約，由易遊網旅行社提供參加之員工及其眷屬本件旅遊，並辦理交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。故易遊網旅行社如有不履行債務情形時，第三人自得本於興邦公司及易遊網旅行社間簽訂之上開第三人利益契約請求損害賠償。

(五) 易遊網旅行社選任曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升為本次旅遊之履行輔助人，就安排之教練人數、教練為進行溯溪行程而帶領團員繞過管制哨、未就天候變化做出因應行程，顯然就其適任性及素質並未盡到選任之注意義務，致本件事故因於不能溯溪之處溯溪、於不該溯溪之時溯溪、於未有足夠教練維護安全時溯溪，要難謂旅遊營業人無過失可言，故易遊網旅行社亦應依民法第 224 條與曾義文等人負同一責任。從而，無論黃凱慧係旅遊契約當事人或利益第三人，均為債權人而得向易遊網旅行社請求。是以，易遊網旅行社履行契約顯未符合債之本旨，而有不完全給付之情。易遊網旅行社應就黃凱慧死亡所致損害，負債務不履行損害賠償之責。

(六) 原告請求金額如下：

1. 殯葬費部分：由原告陳恩支出共 50 萬 5,200 元。
2. 扶養費部分：黃凱慧於 103 年 8 月 16 日死亡時，其雙胞胎子女陳苡、陳諾（86 年 11 月 5 日生）為 16 歲 9 個月又 11 天之未成年人，而黃來發（36 年 2 月 20 日生）、林美英（39 年 3 月 4 日生），分別為 68 歲及 65 歲之老人，上開父母子女共四人均賴黃凱慧扶養。又黃凱慧之父母健在而有妹妹一人，則黃凱慧應負擔 2 分之 1 之扶養義務；另其幼子陳苡、陳諾，

則應與陳恩各負擔 2 分之 1 之扶養費。又陳苡、陳諾於黃凱慧死亡時，詎成年均尚有 38 個月 19 天，而二人生活居住於台北市，依行政院主計處統計 103 年台北市每人月消費支出為 26,672 元，則渠兩人得請求之養費經依月別複式霍夫曼式計算法即扣除中間利息後，各為 47 萬 7,213 元。又黃來發及林美英於黃凱慧死亡時，尚分別有平均餘命 15.29 年及 20.66 年，依行政院主計處公布之「102 年度基隆市每人每月消費支出」所定每月生活費 20,681 元計算，黃來發於黃凱慧死亡時，其得請求之扶養費依上開月別複式霍夫曼式計算法扣除中間利息後為 135 萬 5,236 元；林美英於黃凱慧死亡時，其得請求之扶養費扣除依霍夫曼式係數計算之中間利息後為 171 萬 8,853 元。

3. 慰撫金部分：易遊網旅行社承辦系爭旅遊，卻未能善盡監督業者之責任，又於事後一再切割責任，主張其義務僅有「安排食宿、行程」，其可歸責性甚鉅無從迴避。又曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升等人均視管制哨於無物，僥倖、便宜行事之心態導致本件憾事。被害人黃凱慧年方不惑，陳恩中年喪偶人生至痛已不待言；陳苡、陳諾正值芳華，驟然失恃；黃來發、林美英晚年喪女，反服悲慟常人所不能忍，原告等爰各請求 100 萬元慰撫金。

（七）對被告抗辯之陳述：

1. 依實務見解，民法第 191 條之 3 規定，只須證明加害人之工作或活動之性質或其使用之工具或方法，有生損害給他人之危險性，且在其工作或活動中受損害即可，不須證明加害人有可歸責之故意或過失及其間之

因果關係（最高法院 100 年度台上字第 2286 號判決）。溯溪須有專業合格之指導員帶領，並攜帶安全帽、救生衣等設備，更須注意水流湍急及氣候之變化，避免遭洪水沖走發生溺斃意外，本質上則因難度不同而屬於具一定生命危險之活動。是以，易遊網公司為被害人提供之溯溪活動，性質上即有相當損害他人之危險性存在，於一般人之經驗法則亦屬危險活動，否則即無須配屬一定員額之教練、安全設備、醫療器材、注意溪流等，是易遊網提供之溯溪活動應屬民法第 191 條之 3 經營一定危險活動之人無疑。

2. 依最高法院 104 年度台上字第 3258 號之見解，消費者保護法第 7 條第 3 項並未明定得請求企業經營者賠償者限於本人，且依舉輕以明重法理，若消費者或第三人受傷而身體權受侵害尚可依本條求償，惟於消費者或第三人死亡時，企業反得減免其責任，難謂無輕重失噴情形。因此，上開最高法院認法文並無限制僅有直接受害人可以依消費者保護法第 7 條第 3 項請求，且消費者保護法係為保護消費者權益，促進國民消費安全生活之制定意旨，豈容任意限制消費者於死亡時，被害人之父、母、子女及配偶不得依法請求慰撫金及殯葬費之理。

（八）爰依民法第 185 條第 1 項前段共同侵權行為、第 188 條第 1 項僱用人與受僱人連帶侵權行為、民法第 191 條之 3 及消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項未提供符合合理期待安全性之服務而生安全上之危險、消費者保護法第 51 條但書懲罰性賠償金規定，及債務不履行之法律關係提起本訴。並聲明：

1. 被告易遊網旅行社股份有限公司、曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升應連帶給付原告陳恩新台幣 1,505,200 元、陳苡新台幣 1,477,213 元、陳諾新台幣 1,477,213 元、黃來發新台幣 2,355,236 元，林美英新台幣 2,718,853 元，及自 103 年 8 月 17 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
2. 被告易遊網旅行社股份有限公司應給付原告陳恩新台幣 1,505,200 元、陳苡新台幣 1,477,213 元、陳諾新台幣 1,477,213 元、黃來發新台幣 2,355,236 元，林美英新台幣 2,718,853 元，及自附帶民事起訴狀送達之日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
3. 原告願供擔保請准宣告假執行。

二、被告易遊網旅行社則抗辯：

- （一）易遊網旅行社與曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升間，並無僱傭關係，且對渠等亦無監督之權責，故對於渠等之侵權行為，易遊網公司並無依據民法第 188 條第 1 項負連帶賠償之責。
- （二）民法第 191 條之 3 所謂「其工作或活動之性質或其使用之工具或方法有生損害於他人之危險者」，依立法理由所示有：工廠排放廢水或廢氣、桶裝瓦斯廠填裝瓦斯、爆竹廠製造爆竹、舉行賽車活動、使用炸藥開礦、開山或燃放焰火等。上開例子均是具有高度危險之工作或活動，可見若只有普通危險之工作或活動，並不屬於本條所規範之對象。而實務上對於本條之適用，亦有較嚴格之限制，排除醫療行為有本條之適用，以避免任何行業均有落入此法律條文規範範圍內之可能，動輒得咎，影響社會活動之發展與進步。學說上亦認為該條之「危險



」，應以「特別危險」始有適用，至於是否屬於「特別危險」可斟酌危險的程度、異常性、合理性等而為判斷，並與一般生活上危險加以區別。易遊網旅行社所從事者乃旅遊事業，並非危險工作或活動。溯溪活動在國內早已行之有年，有多家業者從事，屬於成熟產業，一般人亦不會將溯溪當成危險工作或活動。因此，本件當無民法第 191 條之 3 之適用。

- (三) 依刑事訴訟法第 487 條第 1 項規定，提起附帶提起民事訴訟，僅能對於被告及依民法負賠償責任之人，請求回復其損害。換言之，原告僅得依「民法」主張權利，以消費者保護法為請求權基礎提起刑事附帶民事訴訟，於法未合。另消費者保護法第 7 條第 3 項規定所保護之對象明定為受損害之消費者或第三人，並不包括民法第 192 條及第 194 條規定之被害人之父母、子女及配偶，屬於間接被害人，不得依消費者保護法第 7 條第 3 項請求。
- (四) 刑事附帶民事訴訟僅能依侵權行為請求，並無其他法律關係可以提起附帶民事訴訟，不生訴訟標的變更，追加問題，且民法契約上之請求權，並不得據以提起附帶民事訴訟。又易遊網旅行社有提供合格之溯溪教練，已盡契約之注意義務。對於系爭事故之發生並無過失，無庸依契約關係負損害賠償責任。
- (五) 原告不得依據消費者保護法提起刑事附帶民事訴訟，且刑事附帶民事訴訟僅能請求「因犯罪所受之損害」，不得擴張及於「一倍之懲罰性賠償金」。另系事故之發生，乃溯溪教練現場判斷錯誤所致，易遊網旅行社並無過失，故亦無消費者保護法第 51 條但書之適用。且消費

者保護法第 51 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者（民法第 192 條第 2 項）、慰撫金（民法第 194 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 195 條第 2 項），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。

（六）另對於原告請求之殯葬費部分，應考酌「臺北市市立殯葬設施及服務收費基準表」以及「犯罪被害人補償事件殯葬費項目金額參考表」，以 30 萬元範圍為宜。扶養費部分，依原告所主張之扶養費，陳苡每月為 13,336 元、陳諾每月為 13,336 元、黃來發每月為 10,341 元、林美英每月為 10,341 元，每月為 47,354 元，加上被害人黃凱慧本身之生活費，被害人黃凱慧之收入是否足以支付？應由原告提出證據以實其說。另慰撫金之請求數額，由法院審酌一切情形給予，非必完全依原告請求數額判給。

（七）並聲明：原告之訴及其假執行之聲請均駁回；如受不利利益判決願供擔保請准宣告免為假執行。

三、被告曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升對原告之請求均認諾。

四、兩造不爭執事項：

（一）系爭旅遊係由興邦公司與易遊網旅行社訂立旅遊契約

書，由易遊網旅行社提供旅遊服務，原告陳恩因係興邦公司員工而參加系爭旅遊，其妻黃凱慧係以眷屬身分參加系爭旅遊。

- (二) 曾義文因系爭旅遊犯業務過失致死罪，經法院判處有期徒刑 1 年，緩刑 3 年；林昂運、葉丞昱、陳建升等 3 人，分別經法院判處有期徒刑 5 月，如易科罰金，以新臺幣 1,000 元折算 1 日，緩刑 3 年。4 人均應於本判決確定之翌日起 1 年內，向執行檢察官指定之政府機關、政府機構、行政法人、社區或其他符合公益目的之機構或團體提供 150 小時之義務勞務，緩刑期間付保護管束確定（本院 104 年度原訴字第 8 號、臺灣高等法院花蓮分院 104 年度上訴字第 152 號刑事判決）。

五、經兩造協商簡化爭點如下：

- (一) 曾義文、林昂運、葉丞昱、陳建升等人是否依民法第 184 條第 1 前段、第 2 項、第 185 條第 1 項共同負侵權行為責任？
- (二) 易遊網旅行社是否依民法第 188 條第 1 項規定與曾義文、林昂運、葉丞昱、陳建升等人負連帶賠償責任？
- (三) 易遊網旅行社是否依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項、民法第 191 條之 3 負賠償責任？依消費者保護法第 51 條請求一倍之懲罰性賠償？

六、本院之判斷：

原告起訴原先尚有依據契約(包括旅遊契約及第三人利益契約)之法律關係，請求被告負債務不履行損害賠償責任。惟於 104 年 12 月 22 日言詞辯論時，表示僅依上述協商簡化爭點所主張之侵權行為責任，請求擇一勝訴而為損害賠償判決（本院卷第 103 頁、119 頁背面）。是本院

以下論述，僅就易遊網旅行社是否應依上述協商簡化爭點負侵權行為責任，不再論及契約責任，合先敘明。

（一）曾義文、林昂運、葉丞昱、陳建升等人應依民法第 184 條第 1 前段、第 185 條第 1 項規定連帶負共同負侵權行為損害賠償責任：

- 1.查大雨、落雷、溪水混濁等狀況不適宜溯溪，為一般常識性問題，亦為溯溪教練該有之基本判斷與認知，曾義文等 4 人均為溯溪教練，且平日帶團從事溯溪活動，均屬從事溯溪業務之人，竟於上揭時間，明知水源派出所員警已禁止入山，且已有下大雨、落雷等天候不佳之明顯徵兆，當可預見有溪水暴漲之風險，仍然帶領 32 名團員於上揭地點進行溯溪活動，顯然違背前揭注意義務甚明，顯有過失至明。且彼等之過失，對於黃凱慧遭溪水衝擊因而溺水死亡之結果具有相當之因果關係。曾義文因犯業務過失致死罪，經法院判處有期徒刑 1 年，緩刑 3 年；林昂運、葉丞昱、陳建升等 3 人，分別經法院判處有期徒刑 5 月，如易科罰金，以新臺幣 1,000 元折算 1 日，緩刑 3 年。4 人均應於本判決確定之翌日起 1 年內，向執行檢察官指定之政府機關、政府機構、行政法人、社區或其他符合公益目的之機構或團體提供 150 小時之義務勞務，緩刑期間付保護管束確定，有本院 104 年度原訴字第 8 號、臺灣高等法院花蓮分院 104 年度上訴字第 152 號刑事判決在卷可稽，曾義文等 4 人過失侵權行為，堪以認定。
- 2.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任；數人共同不法侵害他人之權利者，連帶負損

害賠償責任。當事人於言詞辯論時為訴訟標的之捨棄或認諾者，應本於其捨棄或認諾為該當事人敗訴之判決。民法第 184 條第 1 項前段、第 185 條第 1 項前段、民事訴訟法第 384 條分別定有明文。曾義文等 4 人因彼等之共同過失致黃凱慧死亡，已如前述，自應連帶負侵權行為損害賠償責任。從而，原告依據民法第 185 條第 1 項前段共同侵權行為請求曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升連帶給付原告陳恩 1,505,200 元、陳苡 1,477,213 元、陳諾 1,477,213 元、黃來發 2,355,236 元，林美英 2,718,853 元，及自 103 年 8 月 17 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。

(二) 易遊網旅行社不必依民法第 188 條第 1 項規定，與曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升等人負連帶賠償責任：

1. 按受僱人因執行職務，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。易言之，苟無僱用人與受僱人關係，即無該條項之適用。
2. 系爭旅遊契約係易遊網旅行社與興邦公司簽訂，再由易遊網旅行社，委請曾義文擔任負責人之玩水家族指導進行溯溪行程，陳建升、林昂運、葉承昱等 3 人均係玩水家族之教練。故曾義文等 4 人接辦易遊網旅行社溯溪行程之契約性質，係屬於承攬契約。證人即接獲系爭旅遊訂單的喻培信到庭證稱：「…易遊網可能是透過網路或是公司刊登的廣告找到我們的。錢是由易遊網給付給我們的，沒有長期合作關係，他們壹年也才這一團而已。」（本院卷第 102 頁背面），可見

易遊網旅行社與曾義文等 4 人間，並沒有僱用人與受僱人關係存在。原告雖另主張民法第 188 條第 1 項之受僱人，並非僅限於契約所稱之受僱人，凡客觀上被他人使用為之服勞務而受其監督者均係受僱人。然易遊網旅行社與曾義文等 4 人就溯溪行程之契約性質，既為承攬契約，而承攬人就契約之履行本來就有較高之自主性，原告就易遊網旅行社關於溯溪行程，對於曾義文等 4 人有何監督責任？如何未善盡監責任？均未舉證以實其說，所述自不可採。證人喻培信雖於言詞辯論時，對於原告訴訟代理人詢問：「領隊做的決定在一般情形下，你們是否都會聽從？」答以：「我們會以領隊的意見為決定。」，然又證稱事發當日，並沒有去（本院卷第 102 頁背面、第 103 頁），可知證人喻培信所述係其以往帶隊經驗，並無法證明系爭溯溪行程易遊網旅行社或其領隊導遊曾瑜娥（業經檢察官不起訴處分），曾對曾義文等 4 人有任何指示或監督。因此，原告主張易遊網旅行社對於曾義文等 4 人疏於監督，應負僱用人責任，自不足採信。

（三）易遊網旅行社不必依民法第 191 條之 3 規定負賠償責任：

1. 按經營一定事業或從事其他工作或活動之人，其工作或活動之性質或其使用之工具或方法有生損害於他人之危險者，對他人之損害應負賠償責任。民法第 191 條之 3 前段定有明文。依該條立法理由所示有：工廠排放廢水或廢氣、桶裝瓦斯廠填裝瓦斯、爆竹廠製造爆竹、舉行賽車活動、使用炸藥開礦、開山或燃放焰火等。上開例子均指人為因素所造成之危險工作

或活動，並非指工作或活動之地點具有特別危險性，因此若是工作或活動之地點具有特別危險性，並不屬於本條所規範之對象。另學說見解認為該條之「危險」，應以「特別危險」始有適用，至於是否屬於「特別危險」可斟酌危險的程度、異常性、合理性等而為判斷，並與一般生活上危險加以區別。凡此限制該條之適用範圍，係為避免任何行業均有落入此法律條文規範範圍內之可能，動輒得咎，影響社會活動之發展與進步。

2.經查，易遊網旅行社所從事者乃旅遊事業，旅遊事件雖具有一般危險性，惟如同日常生活到處都有危險，但並非屬於特別危險工作或活動。溯溪活動在國內早已行之有年，有多家業者從事，一般人亦不會將溯溪當成特別危險工作或活動，此與工作或活動之地點是否具有特別危險性無關。換言之，工作或活動之地點具有特別危險性，並不表示工作或活動本質上具有特別危險性。系爭溯溪活動雖因事發當日暴雨，導致溯溪地點具有危險性，但系爭溯溪活動並非特別危險之工作或活動因此，因此，並無民法第 191 條之 3 規定之適用。

(四) 易遊網旅行社應依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項規定負賠償責任：

1.按從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經

營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項分別定有明文。惟該條之規範僅適用於「消費者」及「消費關係」，所謂「消費者」指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。「消費關係」係指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。同法第 2 條第 1 款、第 3 款分別定有明文。

2. 系爭旅遊契約係易遊網旅行社與興邦公司簽訂，再由易遊網旅行社，委請曾義文等 4 人指導進行溯溪行程，故曾義文等 4 人屬於系爭旅遊契約之履行輔助人。彼等就系爭事故於不能溯溪之處溯溪、於不該溯溪之時溯溪、且未配置有足夠教練維護安全時溯溪，故就契約之履行有過失，易遊網旅行社雖應依民法第 224 條與曾義文等 4 人負同一責任。又曾義文等 4 人於溯溪活動前，已明知該水域業遭禁止進入，竟視管制哨於無物，又未安排人數足夠教練，更忽視天候惡劣而溪水漲之，仍冒險領團員進入砂婆礫溪，顯未確保團員之生命安全，反將渠等陷入可以避免之危險中，於社會通念中應難認「在沒有足夠之溯溪教練之情形下，於山區豪雨管制禁止進入之水域溯溪」係達到合理期待之安全性，顯然易遊網旅行社身為企業經營者，未能提供符合合理期待安全性之服務而生安全上之危險。

3. 系爭旅遊雖係由興邦公司與易遊網旅行社訂立旅遊契約書，由易遊網旅行社提供「花蓮三日」旅遊服務，原告陳恩因係興邦公司員工而參加系爭旅遊，其妻黃凱慧係以眷屬身分參加系爭旅遊，故契約關係存在



於興邦公司與易遊網旅行社之間，被害人黃凱慧並非系爭旅遊契約之當事人，但興邦公司由公司員工即旅客參加易遊網旅行社主辦之花蓮旅遊團，原告陳恩及被害人黃凱慧雖未與易遊網旅行社締結書面旅遊契約，系爭旅遊契約內容均係直接提供旅客務，故被害人黃凱慧應屬於系爭旅遊契約之消費者。易遊網旅行社就其履行輔助人曾義文等 4 人，關於契約履行之過失，負同一責任，自應就消費者即被害人黃凱慧死亡，負損害賠償責任。

4. 被告雖辯稱：原告依刑事訴訟法第 487 條第 1 項規定，提起附帶提起民事訴訟，僅能對於被告及依民法負賠償責任之人，請求回復其損害。原告以消費者保護法為請求權基礎提起刑事附帶民事訴訟，於法未合等語。惟只要因侵權行為請求損害賠償事由，皆可提起附帶民事訴訟，不能拘泥法條「民法」之用語，始符合救濟之本質。又被告辯稱：消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項規定所保護之對象明定為受損害之消費者或第三人，並不包括民法第 192 條及第 194 條規定之被害人之父母、子女及配偶等間接被害人等語。惟被害人黃凱慧既係消費者，易遊網旅行社應負損害賠償責任，已如前述，而消費者保護法規定企業經營者之責任，性質上屬於侵權行為責任。從而，原告為其夫及子女，自可依民法侵權行為規定，向易遊網旅行社請求損害賠償。

(五) 按不法侵害他人致死者，對於支出殯葬費之人，亦應負損害賠償責任；被害人對於第三人負有法定扶養義務者，加害人對於該第三人亦應負損害賠償責任；不法侵害

他人致死者，被害人之父、母、子、女及配偶，雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第 192 條第 1 項、第 2 項、第 194 條分別定有明文。本件易遊網旅行社之過失不法行為侵害原告之權利，已如前述，則原告請求被告負損害賠償責任，洵屬有據。茲就原告請求賠償之項目與金額，審酌如下：

1. 殯葬費部分：由原告陳恩支出共 50 萬 5,200 元，有台北市殯葬管理處 1 紙、大衛壽具行 1 紙、慈恩園塔位及管理處收據 3 紙在卷可稽（附民卷第 20-24 頁），堪屬實在。易遊網旅行社對於上開文書之形式真正，並不爭執，僅認為殯葬費應考酌「臺北市市立殯葬設施及服務收費基準表」以及「犯罪被害人補償事件殯葬費項目金額參考表」，以 30 萬元範圍為宜。惟殯葬費用支出之事由，常因儀式之繁簡及對往生者之情感等因素，各有不同，前開支出標準力僅具參考價值，若有實際必要之支出，自應以實際必要支出之數額為準，易遊網旅行社上開辯詞，尚無可採。
2. 扶養費部分：黃凱慧於 103 年 8 月 16 日死亡時，其雙胞胎子女陳苡、陳諾（86 年 11 月 5 日生）為 16 歲 9 個月又 11 天之未成年人，而黃來發（36 年 2 月 20 日生）、林美英（39 年 3 月 4 日生），分別為 68 歲及 65 歲之老人，上開父母子女共四人均賴黃凱慧扶養。又黃凱慧之父母健在而有妹妹一人，則黃凱慧應負擔 2 分之 1 之扶養義務；另其幼子陳苡、陳諾，則應與陳恩各負擔 2 分之 1 之扶養費。又陳苡、陳諾於黃凱慧死亡時，詎成年均尚有 38 個月 19 天，而二人生活居住於台北市，依行政院主計處統計 103 年台

北市每人月消費支出為 26,672 元(實際金額為 27,004 元，惟原告既主張 26,672 元，以原告主張為計算標準)，則渠兩人得請求之扶養費經依月別複式霍夫曼式計算法即扣除中間利息後，各為 47 萬 7,213 元(實際金額為 478,641 元，惟原告請求金額低於此金額，以原告請求金額為準)。又黃來發及林美英於黃凱慧死亡時，二人實際年齡分別為 67.48 歲、64.45 歲，依 103 年統計國人平均壽命男 76.72 歲、女 83.19 歲計算，二人平均餘命分別為 9.24 歲、18.74 歲，依行政院主計處公布之「102 年度基隆市每人每月消費支出」所定每月生活費 20,681 元計算，黃來發於黃凱慧死亡時，其得請求之扶養費依上開月別複式霍夫曼式計算法扣除中間利息後為 94 萬 4,205 元；林美英於黃凱慧死亡時，其得請求之扶養費扣除依霍夫曼式係數計算之中間利息後為 164 萬 3,268 元。

3.慰撫金部分：易遊網旅行社承辦系爭旅遊，就曾義文等 4 人履行輔助人之過失，應負同一責任，惟事後一再切割責任。曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升等 4 人均視管制哨於無物，僥倖、便宜行事之心態導致本件憾事。被害人黃凱慧年方不惑，原告陳恩中年喪偶人生至痛；原告陳苡、陳諾正值芳華，驟然失恃；原告黃來發、林美英晚年喪女，反服悲慟常人所不能忍，及雙方身分、資力與加害程度等一切情狀，認原告各請求 50 萬元慰撫金為適當。逾此範圍之請求，應予駁回。

#### 4.小結

依上所述，易遊網旅行社應給付原告陳恩

1,005,200 元、陳苡 977,213 元、陳諾 977,213 元、黃來發 1,444,205 元，林美英 2,143,268 元，為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。

（六）曾義文等 4 人應依民法第 184 條第 1 前段、第 185 條第 1 項規定對原告連帶負共同負侵權行為損害賠償責任。易遊網旅行社就其履行輔助人曾義文等 4 人，關於契約履行之過失，負同一責任。惟彼等之責任間並無連帶債務關係，但因給付之目的同一，故為不真正連帶債務關係，如其中一人已為給付，其他人免給付義務。原告主張被告間應「連帶」負損害賠償責任，並無可採。

（七）易遊網旅行社應依消費者保護法第 51 條賠償被害人黃凱慧一倍之懲罰性賠償：

- 1.按依消費者保護法所提之訴訟，因企業經營者之過失所致之損害，消費者得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，消費者保護法第 51 條後段定有明文。
- 2.易遊網旅行社對消費者即被害人黃凱慧之死亡，有過失責任，已如前述，故原告依上述法條規定，請求損害額一倍之懲罰性賠償金。易遊網旅行社則辯稱：消費者保護法第 51 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者（民法第 192 條第 2 項）、慰撫金（民法第 194 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等語。經查，就消費者保護法第 51 條之文義觀之，似僅消費者始得請求懲罰性賠償金，若消費者死亡時，即無法請求懲罰性賠償金。然消費者保護法第 51 條之立法目的在於制裁、懲罰企業經營者，並藉以遏阻

該企業經營者再度從事相同之不法行為。因此本條在適用上，其應重視者，乃企業經營者不法行為之惡性，至於被害人是否因該不法行為而死亡，對於懲罰性賠償金之成立不應有所影響。再者，若認為被害人死亡則企業經營者即不負懲罰性賠償金責任，無異鼓勵企業經營者於原來僅造成被害人受傷時，乾脆進而殺害被害人致死。況依舉輕明重之法理，企業經營者於被害人受傷時負消費者保護法第 51 條之責任，則被害人死亡時企業經營者更應負消費者保護法第 51 條之責任。且若區分受傷和死亡而作不同處理，則因傷而致死時有無消費者保護法第 51 條之適用，即難處理。故本院認為被害人死亡時仍有消費者保護法第 51 條之適用。至於被害人死亡時，懲罰性賠償金請求權應歸屬於何人？實務見解雖有認為：「被害人死亡，其權利能力已喪失，則其自身之損害賠償請求權自無由成立，亦無被繼承之可能」（臺灣台北地方法院 95 年度消字第 22 號判決），似採否定懲罰性賠償金請求權得為繼承標的之見解。惟本院認為懲罰性賠償金請求權於被害人死亡時即已經成立，自得為繼承之標的。從而，而原告為黃凱慧之夫及子女，自可本於繼承之法律關係向易遊網旅行社請求損害額一倍之懲罰性損害賠償，為有理由，應予許。易遊網旅行社上開所辯，不足採信。

七、綜上所述，原告依據民法第 185 條第 1 項前段共同侵權行為請求曾義文、林昴運、葉承昱、陳建升連帶給付原告陳恩 1,505,200 元、陳苡 1,477,213 元、陳諾 1,477,213 元、黃來發 2,355,236 元，林美英 2,718,853 元，及自 103 年 8

月 17 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。另原告依據消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項未提供符合合理期待安全性之服務而生安全上之危險，請求易遊網旅行社給付原告陳恩 1,005,200 元、陳苡 977,213 元、陳諾 977,213 元、黃來發 1,444,205 元，林美英 2,143,268 元，及自 103 年 8 月 17 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。原告上開請求權給付目的相同，如其中一人已為給付，於易遊網旅行社給付範圍內，其他人免給付義務。逾此範圍部分之請求，即無依據，應予駁回。又原告依消費者保護法第 51 條懲罰性賠償金規定，請求易遊網旅行社給付帶給付原告陳恩 1,005,200 元、陳苡 977,213 元、陳諾 977,213 元、黃來發 1,444,205 元，林美英 2,143,268 元，及自起訴狀繕本送達翌日（即 104 年 5 月 1 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。

八、按本於被告認諾所為之判決，法院應依職權宣告假執行。民事訴訟法第 389 條第 1 項第 1 款定有明文。曾義文、林昂運、葉丞昱、陳建升等 4 人，對於原告上開請求既為認諾，自應依上開規定依職權宣告假執行。另對於易遊網旅行社部分，兩造陳明願供擔保，聲請宣告假執行免為假執行，核無不合，爰酌定相當擔保金額分別准許之。至原告敗訴部分，其假執行聲請因訴之駁回，失所依附，應併予駁回。又本件係經本院刑事庭以 104 年度原重附民初字第 1 號裁定移送前來，依刑事訴訟法第 504 條第 2 項規定，免納裁判費，爰不為訴訟費用負擔之諭知，併予敘明。

九、據上論結，本件原告之訴一部有理由，一部無理由，依民

事訴訟法第 385 條第 1 項前段、第 389 條第 1 項第 1 款、  
第 390 條第 2 項、第 392 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 105 年 1 月 8 日  
臺灣花蓮地方法院民事庭 法官 湯文章  
上列正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後 20 日內向本院提出上訴狀（上訴  
狀應表明上訴理由）並繳納上訴審裁判費，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  
（均須按他造當事人之人數附繕本）。

如委任律師提起上訴者，亦應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 105 年 1 月 8 日  
法院書記官 黃倪濱

### 【法院判決】

臺灣高等法院花蓮分院民事判決 105 年度原重上字第 2 號

上 訴 人 易遊網旅行社股份有限公司

法定代理人 陳甫彥

訴訟代理人 吳秋樵律師

被 上 訴 人 陳苡

陳諾

被上訴人兼

共同法定代

理人 陳恩

被上訴人 黃來發

林美英

共 同

訴訟代理人 許正次律師

林之翔律師

李韋辰律師

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，上訴人對於中華民國 105 年 1 月 8 日臺灣花蓮地方法院 104 年度原消字第 1 號第一審判決提起上訴，本院於 106 年 6 月 29 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

原判決除確定部分外，關於命上訴人給付被上訴人乙○超過壹佰伍拾壹萬零肆佰元部分、給付被上訴人丁○超過玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元部分、給付被上訴人丙○超過玖拾柒萬柒仟貳佰壹拾參元部分、給付被上訴人戊○○超過壹佰貳拾肆萬捌佰柒拾貳元部分、給付被上訴人甲○○超過壹佰玖拾參萬柒仟肆佰陸拾捌元部分，及該部分假執行之宣告之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及其假執行之聲請均駁回。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由上訴人、被上訴人各負擔二分之一。

**【事實及理由】**

壹、程序部分

一、本件被上訴人於原審對於上訴人易遊網旅行社股份有限公司（下稱易遊網公司）除依消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 3 項、第 51 條但書、民法第 191 條之 3 及契約法律關係為本案請求外，尚依民法第 188 條之規定，請求上訴人易遊網公司與曾義文、林昂運、葉丞昱、陳建升（下稱曾義文等 4 人）連帶負損害賠償之責，屬類似必要



共同訴訟。曾義文等 4 人經原審判決後，雖未提起上訴，然因被上訴人依民法第 188 條請求之訴訟標的對於曾義文等 4 人與上訴人易遊網公司之間有合一確定之必要，上訴人易遊網公司之上訴效力本及於曾義文等 4 人。然被上訴人代理人於本院言詞辯論期日已陳明捨棄依民法第 188 條對上訴人易遊網公司之請求（本院卷二第 3 頁）。職此，本於訴訟法處分權主義，本件上訴人易遊網公司與曾義文等 4 人間已非類似必要共同訴訟，上訴人易遊網公司之上訴效力，自不及於曾義文等 4 人，本院僅就被上訴人其餘請求權有無理由予以審酌，合先敘明。

- 二、按因犯罪而受損害之人，於刑事訴訟程序得附帶提起民事訴訟，對於被告及依民法負賠償責任之人，請求回復其損害，刑事訴訟法第 487 條第 1 項定有明文。此乃其民、刑事發生原因相同，為避免裁判抵觸及減輕訟累。故附帶民事訴訟必限於起訴之犯罪事實侵害個人私權，致生損害者，始得提起之。而該條項所稱請求回復其損害者，除以被訴犯罪事實所生之損害為範圍外，其附帶民事訴訟之對象，更不以刑事訴訟之被告為限，即依民法負賠償責任之人，亦包括在內。惟刑事訴訟法第 487 條第 1 項自民國 24 年迄今均未修正，而近年來為加強保護被害人，將許多特殊型態之侵權行為為另以專法詳加規範，時代變遷顯非立法者當時所得預料。故所謂「依民法」自不應再拘泥於「民法」。又消保法所稱之消費者，係指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。而提供服務之企業經營者，於提供服務時，應確保該服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。企業經營者若有違反，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 2 條第

1 款、第 7 條第 1 項、第 3 項分別定有明文。故消保法所稱之消費者，並不以與提供服務之企業經營者間有契約關係為必要。則消費者得依消費者保護法第 7 條請求企業經營者負損害賠償責任，乃屬契約責任及侵權行為損害賠償責任混合之特殊侵權行為規定。查本件曾義文等 4 人因本件侵權行為致被害人黃凱慧死亡事件，刑事部分，業經臺灣花蓮地方法院以 104 年度原訴字第 8 號判處有罪。被上訴人為被害人配偶、子女及父母，自屬因曾義文等 4 人所犯刑事犯罪而受有損害之人。而曾義文等 4 人所為犯罪事實，與上訴人易遊網公司應依消保法第 7 條負損害賠償責任之侵權事實，發生原因相同。則被上訴人自得於刑事附帶民事訴訟程序，依消保法第 7 條第 3 項特殊侵權行為之規定，向上訴人易遊網公司請求損害賠償。至被上訴人主張依旅遊契約、第三人利益契約之法律關係請求上訴人易遊網公司負債務不履行之損害賠償責任部分，因上訴人易遊網公司是否應負債務不履行損害賠償責任，應以有無違反契約約定為斷，難以曾義文等 4 人被訴之刑事犯罪事實即可斷定，原因發生事實不同，被上訴人當不得於刑事附帶民事訴訟程序提出，不在本院審理範圍。

三、次按刑事庭移送民事庭之附帶民事訴訟，移送後之訴訟程序應適用民事訴訟法（最高法院 70 年度台上字第 248 號民事判決要旨參照）。查被上訴人另依 104 年 6 月 17 日修正前消費者保護法第 51 條但書（本案侵權行為發生在修法前，應適用修正前消保法之規定，以下均同）對上訴人易遊網公司請求給付懲罰性賠償金，係以懲罰企業經營者惡性，以達遏止企業經營者不法行為為目的，非以填補被害人損害為目的，並非侵權行為損害賠償之性質，本不

得於刑事附帶民事訴訟程序中提起。惟既經臺灣花蓮地方法院刑事庭裁定移送民事庭審理，被上訴人復於 106 年 7 月 3 日補行繳納原審裁判費，此部分瑕疵應已補正，自應併予審理。

- 四、按當事人於第二審當事人不得提出新攻擊或防禦方法，但如對於在第一審已提出之攻擊或防禦方法為補充者，不在此限，民事訴訟法第 447 條第 1 項第 3 款定有明文。查上訴人易遊網公司於原審對於扶養費之計算、核定標準，及被害人黃凱慧之收入是否足以支付扶養費乙節已提出攻防（原審卷第 32 頁）。故其於本院再就被上訴人戊○○、甲○○有無不能維持生活而受扶養之必要提出質疑，要屬對於第一審已提出之攻防方法為補充，且經上訴人易遊網公司釋明在案（本院卷一第 188 頁反面），應准予提出。

## 貳、實體事項

- 一、被上訴人（即原告，下稱被上訴人）主張略以：

（一）上訴人易遊網公司受興邦國際股份有限公司（下稱興邦公司）委託辦理 103 年 8 月 16 至 18 日「花蓮三日」員工旅遊行程，並由訴外人曾瑜娥擔任隨團服務人員。上開行程排定於 103 年 8 月 16 日下午至花蓮縣○○鄉○○○溪，並由曾義文擔任負責人之玩水家族指導進行溯溪行程。嗣於 8 月 16 日下午 1 時 47 分，玩水家族之教練陳建升欲持當日已申請之入山許可證，通過花蓮縣警察局吉安分局水源派出所管制哨，惟因天候不佳，管制哨值班員警艾斌蔚請示水源派出所所長游國華後，因認山區下雨恐有溪水暴漲之虞，故禁止陳建升及團員通過，陳建升即將團員帶至多功能活動中心集合。詎曾義

文在與曾瑜娥商議後，竟指示陳建升、林昂運、葉承昱等 3 名教練，由活動中心後方小路將團員帶至前端水域進行溯溪活動。上開 3 名教練及曾義文，身為專業溯溪教練，明知該水域業經禁止進入，教練人數又顯然不足，仍執意帶團溯溪，曾瑜娥身為導遊兼領隊，亦明知該水域業經派出所員警認有暴雨之虞而禁止進入，亦明知 32 名團員竟只配有 3 名教練，不符合教練與團員之比例最低應為 1：6 之規定，若遇突發危險，確將產生左支右絀之安全風險，竟仍不思取消溯溪行程，仍任由曾義文等 4 人將其團員帶至危險水域。另參，當日溯溪伊始即有大雨及落雷，上開被告等人因置團員性命安全於罔聞，而任由其等待領進行溯溪。於同日下午 3 時 25 分許，溪水條地暴漲，32 名團員果受困溪中，其中被害人黃凱慧即遭溪水衝擊，不幸因溺水而受有呼吸道損傷窒息死亡。而曾義文等 4 人因業務過失致死罪，業經檢察官提起公訴在案。

- (二) 系爭旅遊包含溯溪活動，而溯溪活動有相當之危險性，上訴人易遊網公司既有提供溯溪行程之服務，而溯溪活動之內容又有生損害於他人之危險，應可認為上訴人易遊網公司，屬於民法第 191 條之 3 危險工作經營者。又上訴人易遊網公司之受僱人兼履行輔助人曾義文、林昂運、葉承昱、陳建升等人，於溯溪活動前，已明知該水域業遭禁止進入，竟視管制哨於無物，又未安排人數足夠教練，更忽視天候惡劣而溪水漲之，仍冒險領團員進入砂婆礑溪，顯未確保團員之生命安全，反將渠等陷入可以避免之危險中，於社會通念中應難認「在沒有足夠之溯溪教練之情形下，於山區豪雨管制禁止進入之水域

溯溪」係達到合理期待之安全性，顯然易遊網旅行社身為企業經營者及從事危險活動之人，未能提供符合合理期待安全性之服務而生安全上之危險，其過失行為終致黃凱慧死亡之結果，上訴人易遊網公司當依民法第 191 條之 3 及消保法第 7 條第 1 項、第 3 項之規定，負損害賠償責任。上訴人並依消保法第 7 條第 3 項、第 51 條但書向易遊網旅行社請求一倍之懲罰性賠償金。

- (三) 爰依民法第 191 條第 3 項、消保法第 7 條第 1 項、第 3 項及消保法第 51 條但書之法律關係為本案請求。並聲明：1. 上訴人易遊網公司應與曾義文等 4 人連帶給付被上訴人乙○新臺幣（下同）150 萬 5200 元、被上訴人丁○、丙○各 147 萬 7213 元、被上訴人戊○○235 萬 5236 元、被上訴人甲○○271 萬 8853 元。2. 上訴人易遊網公司應給付被上訴人乙○新臺幣（下同）150 萬 2000 元、被上訴人丁○、丙○各 147 萬 7213 元、被上訴人戊○○235 萬 5236 元、被上訴人甲○○271 萬 8853 元。3. 願供擔保請准宣告假執行。

二、上訴人（即被告）則以：

- (一) 民法第 191 條之 3 所謂「其工作或活動之性質或其使用之工具或方法有生損害於他人之危險者」，依立法理由所示有：工廠排放廢水或廢氣、桶裝瓦斯廠填裝瓦斯、爆竹廠製造爆竹、舉行賽車活動、使用炸藥開礦、開山或燃放焰火等。上開例子均是具有高度危險之工作或活動，可見若只有普通危險之工作或活動，並不屬於本條所規範之對象。而實務上對於本條之適用，亦有較嚴格之限制，排除醫療行為有本條之適用，以避免任何行業均有落入此法律條文規範範圍內之可能，動輒得咎，影

響社會活動之發展與進步。學說上亦認為該條之「危險」，應以「特別危險」始有適用，至於是否屬於「特別危險」可斟酌危險的程度、異常性、合理性等而為判斷，並與一般生活上危險加以區別。易遊網旅行社所從事者乃旅遊事業，並非危險工作或活動。溯溪活動在國內早已行之有年，有多家業者從事，屬於成熟產業，一般人亦不會將溯溪當成危險工作或活動。因此，本件當無民法第 191 條之 3 之適用。

- (二) 消保法第 7 條第 3 項規定所保護之對象明定為受損害之消費者或第三人，並不包括民法第 192 條及第 194 條規定之被害人之父母、子女及配偶，屬於間接被害人，不得依消費者保護法第 7 條第 3 項請求。
- (三) 系爭事故之發生，乃溯溪教練現場判斷錯誤所致，上訴人易遊網公司並無過失，故亦無消保法第 51 條但書之適用。且消保法第 51 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者（民法第 192 條第 2 項）、慰撫金（民法第 194 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，縱然被害人受傷至死亡間尚有時間間隔，尚未以契約承諾，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 195 條第 2 項），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。
- (四) 另對於被上訴人請求之殯葬費部分，應考酌「臺北市市立殯葬設施及服務收費基準表」以及「犯罪被害人補償

事件殯葬費項目金額參考表」，以 30 萬元範圍為宜。扶養費部分，依被上訴人所主張之扶養費，被害人黃凱慧之收入是否足以支付？應由被上訴人提出證據以實其說。另慰撫金之請求數額，由法院審酌一切情形給予，非必完全依被上訴人請求數額判給。

(五) 並聲明：被上訴人之訴及其假執行之聲請均駁回。如受不利益判決願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本件經原審判命上訴人易遊網公司應給付被上訴人乙○殯葬費與慰撫金合計 100 萬 5200 元，被上訴人丁○、丙○扶養費與慰撫金合計各 97 萬 7213 元、被上訴人戊○○扶養費與慰撫金合計 144 萬 4205 元，被上訴人甲○○扶養費與慰撫金合計 214 萬 3268 元，及均自 103 年 8 月 17 日起算之法定遲延利息；並應給付被上訴人乙○100 萬 5200 元、丁○及丙○各 97 萬 7213 元、戊○○144 萬 4205 元、甲○○214 萬 3268 元之懲罰性賠償金，及均自 104 年 5 月 1 日起算之法定遲延利息，而駁回被上訴人其餘之訴。被上訴人就其敗訴部分，並未聲明不服而告確定。經上訴人就其敗訴部分提起上訴，除引用原審答辯，復補充：(一) 原判決未就戊○○、甲○○是否已達不能維生程序而有受扶養必要為調查，容有未當。(二) 原判決將侵權行為損害賠償責任與債務不履行之賠償責任混為一談，法律適用不當。(三) 上訴人易遊網公司與被上訴人間並無消費關係，且上訴人易遊網公司並無有故意或重大過失，被上訴人不得依消保法第 51 條請求懲罰性賠償金。(四) 縱認上訴人易遊網公司應付懲罰性賠償金(假設語氣)，原判決計算之基礎包括非財產上損害亦屬有誤。並上訴聲明：(一) 原判決不利於上訴人易遊網公司部分廢

棄。（二）上開廢棄部分，被上訴人於第一審之訴駁回。

四、被上訴人於第二審除引用原審主張之事實及理由，另補充：  
（一）消保法第 51 條立法目的在於制裁、懲罰企業經營者不法行為之惡性，金額計算基礎應包括非財產上損害，且不以企業經營者具有故意或重大過失為限，而被害人是否因不法行為而死亡，亦不影響懲罰性賠償金成立。（二）上訴人易遊網公司對於被害人黃凱慧有扶養被上訴人戊○○、甲○○一事，於原審並未爭執，視同自認。並聲明：上訴駁回。

五、兩造不爭執事項

- （一）被上訴人乙○係興邦公司之員工。興邦公司委託上訴人易遊網公司辦理 103 年 8 月 16 日至同年月 18 日「花蓮三日」員工旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），雙方訂有旅遊契約書，約定由上訴人提供旅遊服務。上訴人屬消保法第 7 條所稱之企業經營者。
- （二）被上訴人乙○因係興邦公司員工而參加系爭旅遊，其妻黃凱慧係以眷屬身分參加系爭旅遊行程。
- （三）臺灣花蓮地方法院 104 年度原訴字第 8 號、本院 104 年度上訴字第 152 號就原審被告曾義文、林昂運、葉丞昱、陳建升（該 4 人於本案均未上訴）涉犯業務過失致死罪（下稱本案刑事案件），判決中犯罪事實欄所認定之事實經過均不爭執。
- （四）曾義文因系爭旅遊發生意外致被害人黃凱慧死亡而犯業務過失致死罪，經法院判處有期徒刑 1 年，緩刑 3 年；林昂運、葉丞昱、陳建升等 3 人，分別經法院判處有期徒刑 5 月，如易科罰金，以新臺幣 1,000 元折算 1 日，緩刑 3 年。曾義文等 4 人上開刑事案件均已確定在



案（臺灣花蓮地方法院 104 年度原訴字第 8 號、本院 104 年度上訴字第 152 號刑事判決）。

（五）被上訴人乙○與被害人黃凱慧為夫妻關係，被上訴人丁○、丙○為乙○與黃凱慧所生之雙胞胎子女（86 年 11 月 5 日生）。

（六）被上訴人戊○○（36 年 2 月 20 日生）、甲○○（39 年 3 月 4 日生）為黃凱慧之父母，黃凱慧另有一妹妹，故應負擔二分之一扶養義務。

#### 六、本件爭點：

（一）消保法第 51 條懲罰性賠償金部分：

1. 被上訴人並非本案被害消費者，可否依消保法第 51 條請求懲罰性賠償金？

2. 消保法第 51 條是否限企業經營者具有故意或重大過失始得請求？

3. 消保法第 51 條所稱「損害額」，其範圍是否包括殯葬費、慰撫金、扶養費？亦即前開費用是否可作為該條懲罰性賠償金之計算基準。

（二）被害人黃凱慧因本案溯溪意外事故死亡，被上訴人得否依消保法第 7 條之規定，向上訴人易遊網公司請求因被害人黃凱慧死亡之損害賠償？

（三）被上訴人戊○○、甲○○是否有不能維持生活之情形而有受扶養之必要？

#### 七、本院之判斷

（一）被上訴人得否依消保法第 51 條規定，請求上訴人易遊網公司給付懲罰性賠償金 953 萬 3715 元？

1. 消費者因消費事故死亡，不影響企業經營者應依消保法第 51 條負懲罰性賠償金責任之成立：

按消保法第 51 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 7 條第 3 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），最高法院以 104 年度台上字第 358 號著有民事判決要旨可參。查被上訴人乙○為興邦公司之員工，其與妻子黃凱慧共同參加由上訴人易遊網公司所提供之系爭旅遊行程期間，於 103 年 8 月 16 日下午參與行程中排定之溯溪活動時，因曾義文等 4 人之過失，致黃凱慧不幸發生意外死亡，乃兩造所不爭執，復有上開刑事判決可參。可認被害人黃凱慧乃以消費為目的，接受上訴人易遊網公司所提供系爭旅遊行程服務之消費者。被害人黃凱慧既因消費事故而

造成死亡，依前揭說明，上訴人易遊網公司因本案溯溪意外事故所應負之賠償責任範圍，自包括消保法第 51 條懲罰性賠償金。

2.消保法第 51 條但書，不以企業經營者具有重大過失為限：

按過失有重大過失、具體輕過失、抽象輕過失之分，消保法第 51 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 93 年 6 月 30 日制定之證券投資信託顧問法第 9 條第 1 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 號民事判決參照）。又觀之消保法第 51 條但書僅規定「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。」依文義解釋，自當包括重大過失、具體輕過失、抽象輕過失。復從本條之立法目的乃在保護消費者不受企業經營者為獲利而為惡意侵害，而模仿美國法制之懲罰性賠償制度，規定企業如故意或過失造成消費者損害，消費者得要求超過所受損害額之賠償，試圖藉由跨越民法損害賠償以填補損害為原則之法理，來提供消費者更優惠的賠償並試圖以此規定嚇阻不肖企業。職此，若企業經營者具有重大過失始負懲罰性賠償，顯與立

法目的有違。則上訴人易遊網公司此部分之主張，難認有理。

3.上訴人易遊網公司對於本案溯溪意外事故致被害人黃凱慧不幸身亡，具有過失：

查系爭旅遊行程既由上訴人易遊網公司規劃並選任曾義文等 4 人執行，上訴人易遊網公司即應依消保法第 7 條第 1 項所定企業經營者就其提供服務時，應確保該服務符合當時專業水準可合理期待安全性之責任。然被害人仍因曾義文等 4 人之過失致生本案溯溪意外事故而死亡，難謂上訴人易遊網公司已盡善良管理人之注意義務。況系爭旅遊行程乃由上訴人易遊網公司職員曾瑜娥擔任領隊，全程參與系爭旅遊行程，對於行程安排及取捨，均具有決定權。其雖非專業溯溪教練，然本案事故發生主因是天候不佳及教練人數不足。而水上活動在天候不佳之情況，是否會增加意外風險、是否宜繼續進行，實屬一般常識即可判斷，與有無專業溯溪技術無關。教練人數是否充足、是否符合規定，上訴人易遊網公司於事前了解相關規定，行程中加以監督、注意，並無困難。故上訴人易遊網公司選任曾義文等 4 人均具有專業溯溪教練資格，關於契約履行輔助人資格之挑選，雖已盡其注意，然對於天候狀況是否宜進行是項活動、出團人數與教練人數是否符合規定等攸關團員人身安全之重要事項，均應事先了解相關氣象預測及規定，妥為決擇，並善盡監督之責，責求曾義文等 4 人需符合相關規定，並對於天候狀況，亦可參與詳加討論以決定是否進行溯溪或改以其他行程替代。參以上訴人易遊網公

司為國內辦理旅遊行程之著名公司，依其營運規模、資力及人力，為上開監督注意應無困難。非謂已選任合格教練，對於意外發生即可推諉，否則，於狂風暴雨中猶安排溯溪任由團員下水，豈非亦無過失？顯非事理之平甚明。

4. 上訴人易遊網公司應賠償被上訴人乙○50萬5200元之懲罰性賠償金：

按參酌民法第192條第1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51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51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及增加生活上需要之費用或殯葬費，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。另消保法第51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 192 條第 2 項）、慰撫金（民法第 194 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，尚無被害人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，尚未以契約承諾，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 195 條第 2 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（最高法院 104 年度台上字第 358 號民事判決要旨參照）。查被上訴人乙○乃被害人黃凱慧之夫，為被害人之繼承人，其因被害人死亡支出殯葬費 50 萬 5200 元，自得以此為基準，請求上訴人易遊網公司 1 倍之懲罰性賠償金。逾此部分，應無理由。至被上訴人請求以扶養費、慰撫金為懲罰性賠償金計算基準，核與前揭說明不符，應無理由。

- （二）被害人黃凱慧因本案溯溪意外事故死亡，被上訴人可否依消費者保護法第 7 條第 3 項之規定，向上訴人易遊網公司請求因被害人黃凱慧死亡之損害賠償？

按消保法第 1 條第 1 項揭槩「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 2 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 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？然該條係特殊形態之侵權行為類型，同條第 2 項更明列其保護客體包括生命

法益，且於同法第 50 條第 3 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 194 條、第 195 條第 1 項非財產上之損害，此依上開同法第 1 條第 2 項補充法之規定，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（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）（最高法院 104 年度台上字第 358 號民事判決要旨參照）。則本件被上訴人既為被害人黃凱慧之夫、子女及父母，自得依消費者保護法第 7 條第 3 項之規定，請求上訴人易遊網公司賠償殯葬費、扶養費及慰撫金。

（三）被上訴人戊○○、甲○○是否有不能維持生活之情形而有受扶養之必要？

本件被害人黃凱慧對其父母戊○○、甲○○負有法定扶養義務。黃凱慧於 103 年 8 月 16 日死亡時，戊○○為 36 年 2 月 20 日生，甲○○為 39 年 3 月 4 日生，分別為 68 歲、65 歲之人，均已屆退休年齡。經本院依職權調取 2 人之財產所得資料，戊○○100 年所得為 36867 元，其中 4347 元為利息所得，其餘均為股利所得；101 年所得 10004 元，均為股利所得；102 年所得 16473 元，其中 9271 元為營利所得，其餘均為股利所得；103 年所得 10265 元，均為股利所得。而財產總值均維持在 69 萬 2280 元，其中包括房屋及座落土地 1 筆，價值 48 萬 8550 元（本院卷一第 165 頁至第 176 頁）。甲○○於

100 年所得為 31 萬 7764 元，均為股利所得，財產總額為 498 萬 8577 元；101 年所得為 20 萬 7664 元，除 1600 元為薪資所得，其餘均為股利所得；102 年所得為 18 萬 2241 元，除 900 元為薪資所得，其餘均為股利所得；103 年所得為 12 萬 7793 元，均為股利所得；100 年至 103 年之財產總額均為 498 萬 8577 元，其中包括房屋及座落土地 1 筆，價值 265 萬 4527 元（本院卷一第 145 頁至第 164 頁）。可悉戊○○、甲○○均已無工作，所得來源僅有逐年減少、金額不多之股利。雖 2 人尚有財產，然其中自住房屋價值均佔財產總額一半以上。2 人均居住基隆市，參酌行政院主計處關於 103 年基隆市平均每人月消費支出為 2 萬 608 元（本院卷一第 190 頁）。其等現依賴股利應已難維生，資產扣除自有住宅外，亦非屬富有而得認為往後數十載之生活均屬無虞；且其等年歲已高，是否能維持生活即屬有疑，應認有受扶養之權利。

（四）上訴人易遊網公司不必依民法第 191 條之 3 規定負賠償責任：

1. 按經營一定事業或從事其他工作或活動之人，其工作或活動之性質或其使用之工具或方法有生損害於他人之危險者，對他人之損害應負賠償責任。民法第 191 條之 3 前段定有明文。依該條立法理由所示有：工廠排放廢水或廢氣、桶裝瓦斯廠填裝瓦斯、爆竹廠製造爆竹、舉行賽車活動、使用炸藥開礦、開山或燃放焰火等。上開例子均指人為因素所造成之危險工作或活動，並非指工作或活動之地點具有特別危險性，因此若是工作或活動之地點具有特別危險性，並不屬



於本條所規範之對象。另學說見解認為該條之「危險」，應以「特別危險」始有適用，至於是否屬於「特別危險」可斟酌危險的程度、異常性、合理性等而為判斷，並與一般生活上危險加以區別。凡此限制該條之適用範圍，係為避免任何行業均有落入此法律條文規範範圍內之可能，動輒得咎，影響社會活動之發展與進步。

2.經查，上訴人易遊網公司所從事者乃旅遊事業，旅遊事件雖具有一般危險性，惟如同日常生活到處都有危險，但並非屬於特別危險工作或活動。溯溪活動在國內早已行之有年，有多家業者從事，一般人亦不會將溯溪當成特別危險工作或活動，此與工作或活動之地點是否具有特別危險性無關。換言之，工作或活動之地點具有特別危險性，並不表示工作或活動本質上具有特別危險性。本案溯溪活動雖因事發當日暴雨，導致溯溪地點具有危險性，但本案溯溪活動並非特別危險之工作或活動因此，因此，並無民法第 191 條之 3 規定之適用。

(五) 被上訴人依消保法第 7 條第 3 項得請求之金額如下：

1. 殯葬費部分：

由被上訴人乙○支出共 50 萬 5,200 元，有臺北市殯葬管理處 1 紙、大衛壽具行 1 紙、慈恩園塔位及管理處收據 3 紙在卷可稽（附民卷第 20 頁至第 24 頁），堪屬實在。上訴人易遊網公司對於上開文書之形式真正，並不爭執，僅認為殯葬費應酌酌「臺北市市立殯葬設施及服務收費基準表」以及「犯罪被害人補償事件殯葬費項目金額參考表」，以 30 萬元範圍

為宜。惟殯葬費用支出之事由，常因儀式之繁簡及對往生者之情感等因素，各有不同，前開支出標準力僅具參考價值，若有實際必要之支出，自應以實際必要支出之數額為準，易遊網旅行社上開辯詞，尚無可採。

## 2. 扶養費部分：

黃凱慧於 103 年 8 月 16 日死亡時，其雙胞胎子女丁○、丙○（86 年 11 月 5 日生）為 16 歲 9 個月又 11 天之未成年人，而戊○○（36 年 2 月 20 日生）、甲○○（39 年 3 月 4 日生），分別為 68 歲及 65 歲之老人，上開父母子女共四人均賴黃凱慧扶養。又黃凱慧之父母健在而有妹妹一人，則黃凱慧應負擔 2 分之 1 之扶養義務；另其幼子丁○、丙○，則應與乙○○各負擔 2 分之 1 之扶養費。又丁○、丙○於黃凱慧死亡時，詎成年均尚有 38 個月 19 天，而二人生活居住於臺北市，依行政院主計處統計 103 年臺北市每人月消費支出為 26,672 元（實際金額為 27,004 元，惟被上訴人既主張 26,672 元，以原告主張為計算標準），則渠兩人得請求之扶養費經依月別複式霍夫曼式計算法即扣除中間利息後，各為 47 萬 7,213 元（實際金額為 478,641 元，惟被上訴人請求金額低於此金額，以被上訴人請求金額為準）。又戊○○及甲○○於黃凱慧死亡時，二人實際年齡分別為 67.48 歲、64.45 歲，依 103 年統計國人平均壽命男 76.72 歲、女 83.19 歲計算（本院卷一第 138 頁），二人平均餘命分別為 9.24 歲、18.74 歲，經兩造同意依行政院主計處公布之「103 年度○○市市每人每月消費支出

」所定每月生活費 20608 元計算（本院卷一第 178 頁反面），戊○○於黃凱慧死亡時，其得請求之扶養費依上開月別複式霍夫曼式計算法扣除中間利息後為 94 萬 872 元；甲○○於黃凱慧死亡時，其得請求之扶養費扣除依霍夫曼式係數計算之中間利息後為 163 萬 7468 元。

### 3. 慰撫金部分：

爰審酌上訴人易遊網公司乃國內知名旅行業者，營運狀況堪稱良好。而被害人黃凱慧於死亡時，年方四十，被上訴人乙○中年喪偶人生至痛；被上訴人丁○、丙○正值芳華，驟然失恃；被上訴人戊○○、甲○○晚年喪女，反服悲慟常人所不能忍。參以被害人生前與被上訴人乙○、丁○、丙○同住，自 85 年間起即未與被上訴人戊○○、甲○○同住，被上訴人復未說明被害人與戊○○、甲○○關係緊密性。是戊○○、甲○○因被害人死亡所生之精神上痛苦，自宜與被害人生前共同居住、關係密切之乙○及丁○、丙○有所區別。復酌以上訴人易遊網公司對於本案溯溪意外事故之過失程度、被害人並無過失，雙方身分、資力、加害程度與被上訴人所受精神上痛苦等一切情狀，認被上訴人乙○、丁○、丙○各請求 50 萬元慰撫金為適當。被上訴人戊○○、甲○○各請求 30 萬元為適當，逾此範圍之請求，應予駁回。

4. 依上所述，被上訴人依消保法第 7 條第 3 項之規定，請求上訴人易遊網公司應給付被上訴人乙○100 萬 5200 元、丁○97 萬 7213 元、丙○97 萬 7213 元、戊○○124 萬 872 元，甲○○193 萬 7468 元，為有理由

，應予准許。逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。

（六）被上訴人得依消保法第 51 條但書請求懲罰性賠償金金額：

依前揭說明，僅被上訴人乙○所支出之殯葬費 50 萬 5200 元得作為懲罰性賠償金計算基準，被上訴人乙○請求上訴人易遊網公司給付 50 萬 5200 元懲罰性賠償金為有理由，逾此部分即無理由。至被上訴人丁○、丙○、戊○○、甲○○請求之慰撫金、扶養費不得作為懲罰性賠償金之計算基準，自不得請求上訴人易遊網公司給付懲罰性賠償金。

八、綜上所述，被上訴人本於消保法，請求上訴人給付被上訴人乙○100 萬 5200 元（50 萬 5200 元【殯葬費】+50 萬元【慰撫金】）、丁○97 萬 7213 元（47 萬 7123 元【扶養費】+50 萬元【慰撫金】）、丙○97 萬 7213 元（47 萬 7123 元【扶養費】+50 萬元【慰撫金】）、戊○○124 萬 872 元（94 萬 872 元【扶養費】+30 萬元【慰撫金】）、甲○○193 萬 7468 元（163 萬 7468 元【扶養費】+30 萬元【慰撫金】），及自 103 年 8 月 17 日起至清償日止之法定遲延利息，另應給付被上訴人乙○50 萬 5200 元及自 104 年 5 月 1 日起至清償日止之法定遲延利息，為有理由，應予准許。逾此所為請求，為無理由，應予駁回。原審就超過上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，並為假執行之宣告，自有未洽。上訴意旨就此部分指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由。至於上開應准許部分，原審判命上訴人給付，並為假執行之宣告，核無違誤，上訴意旨，就此部分，仍執陳詞，指摘原判決不當，求予廢棄，為無理由，

應駁回其上訴。

九、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。

十、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 450 條、第 449 條第 1 項、第 79 條，判決如。

中 華 民 國 106 年 7 月 26 日  
民事庭 審判長法官 賴淳良  
法官 張宏節  
法官 廖曉萍

以上正本係照原本作成。

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。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 106 年 7 月 26 日  
書記官 許志豪

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

經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

**【法院判決】**

最高法院民事判決

108 年度台上字第 1750 號

上 訴 人 陳 苡  
          陳 諾  
          陳 恩  
          黃來發  
          林美英

共 同

訴訟代理人 許正次律師  
              李韋辰律師

上 訴 人 易遊網旅行社股份有限公司

法定代理人 陳甫彥  
訴訟代理人 蕭棋云律師

上列當事人間請求損害賠償事件，兩造對於中華民國 106 年 7 月 26 日臺灣高等法院花蓮分院第二審判決（105 年度原重上字第 2 號），各自提起上訴，本院判決如下：

**【主文】**

兩造上訴均駁回。  
第三審訴訟費用由兩造各自負擔。

**【理由】**

本件上訴人陳苡、陳諾（下稱陳苡等 2 人，均民國 00 年 00 月 0 日生）業已成年，能獨力以法律行為負義務，原法定代理人陳恩之代理權消滅，其 2 人聲明承受訴訟，核無不合，

先予敘明。

其次，上訴人陳苡至上訴人林美英等 5 人主張：上訴人陳恩之配偶即陳苡等 2 人（下與陳恩合稱陳恩等 3 人）之母、上訴人黃來發、林美英（下合稱黃來發等 2 人，與陳恩等 3 人合稱陳恩等 5 人）之女黃凱慧，偕陳恩參加訴外人興邦國際股份有限公司（下稱興邦公司）委託對造上訴人易遊網旅行社股份有限公司（下稱易遊網公司）辦理之 103 年 8 月 16 至 18 日「花蓮三日」員工旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），由訴外人曾瑜娥擔任隨團服務人員。該旅遊行程排定於同月 16 日下午至花蓮縣秀林鄉砂婆礮溪溯溪，並由第一審共同被告曾義文擔任負責人之「玩水家族」教練指導溯溪行程。砂婆礮溪上游屬管制山區，須辦三種入山證，玩水家族教練即第一審共同被告陳建升申辦欲參加溯溪之 32 名團員入山證後，分批帶至花蓮縣警察局吉安分局水源派出所管制哨，當日下午 1 時 47 分許欲入山時，因天雨，管制哨值班員警艾斌蔚請示水源派出所所長游國華後，認山區下雨恐有溪水暴漲之虞，禁止入山以免肇生意外，陳建升遂將團員帶至下游之多功能活動中心集合。詎曾義文與曾瑜娥商議後，竟指示陳建升及第一審共同被告林昂運、葉承昱等 3 名教練（合稱陳建升等 3 人），由活動中心後方小路，將團員帶至前端水域進行溯溪活動。同日下午 3 時 25 分許，溪水條地暴漲，32 名團員受困溪中，黃凱慧遭溪水衝擊，因生前溺水而受有呼吸道損傷窒息死亡。曾義文及陳建升等 3 人（合稱曾義文等 4 人）為專業溯溪教練，明知該水域業經禁止進入，教練人數又顯然不足（不符合教練與團員比例最低應為 1：6 之規定），仍執意帶團溯溪，而系爭旅遊包含具相當危險性之溯溪活動，可認易遊網公司屬民法第 191 條之 3 危險工作經營者。其受僱人兼履行輔助人曾義文等 4 人

，明知該水域業遭禁止進入，又未安排足夠教練，更忽視天候惡劣，仍帶領團員進入砂婆礫溪，進行溯溪活動，因而致黃凱慧死亡，易遊網公司應依民法第 191 條之 3，消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 1 項、第 3 項，及修正前同法第 51 規但書規定，負損害賠償責任，並給付一倍之懲罰性賠償金等情。求為命（一）易遊網公司與曾義文等 4 人連帶給付陳恩新臺幣（下同）150 萬 5,200 元，給付陳苡等 2 人各 147 萬 7,213 元，給付黃來發 235 萬 5,236 元，給付林美英 271 萬 8,853 元，及均自 103 年 8 月 17 日起加計法定遲延利息。（二）易遊網公司另給付陳恩等 5 人各如同（一）所示金額，及均自 104 年 5 月 1 日（起訴狀繕本送達翌日）起加計法定遲延利息之判決（一審判命易遊網公司與曾義文等 4 人不真正連帶給付陳恩、陳苡等 2 人、黃來發、林美英依序 100 萬 5,200 元、各 97 萬 7,213 元、144 萬 4,205 元、214 萬 3,268 元本息，及命易遊網公司給付陳恩等 5 人該金額各本息。原審廢棄一審所為命易遊網公司給付陳恩等 5 人依序逾 151 萬 0,400 元、各 97 萬 7,213 元、124 萬 0,872 元、193 萬 7,468 元各本息部分之判決，駁回陳恩等 5 人該部分之訴。兩造各就受不利判決部分提起第三審上訴。其他未繫屬本院部分，不予論述）。

上訴人易遊網公司則以：伊係從事旅遊事業，並非危險工作或活動。溯溪活動在國內早已行之有年，屬於成熟產業，本件無民法第 191 條之 3 規定之適用。消保法第 7 條第 3 項規定所保護之對象為受損害之消費者或第三人，不包括被害人之父母、子女及配偶等間接被害人。系爭事故之發生，乃溯溪教練現場判斷錯誤所致，伊並無過失，無消保法第 51 條但書規定之適用。被害人黃凱慧之繼承人亦無從以精神慰撫金為基準，請求懲罰性賠償金。黃凱慧之殯葬費以 30 萬元範圍為適宜，



另陳苡等 2 人應證明黃凱慧之收入足以支付其等主張之扶養費等語，資為抗辯。

原審以：興邦公司員工陳恩及其配偶黃凱慧，參加該公司委託消保法第 7 條所稱企業經營者之易遊網公司辦理之系爭旅遊行程，黃凱慧於前揭時地參加易遊網公司委由「玩水家族」指導進行之砂婆礑溪溯溪活動，因教練曾義文等 4 人之過失，致溺水死亡之事實，為兩造所不爭。系爭旅遊行程由易遊網公司規劃，其職員曾瑜娥擔任領隊，全程參與，對於天候狀況是否宜進行溯溪活動、出團人數與教練人數是否符合規定等攸關團員人身安全之重要事項，均應善盡監督之責，責求曾義文等 4 人需符合相關規定，却未盡其責，乃於狂風暴雨中猶安排溯溪活動，由曾義文等 4 人帶領團員下水，致消費者黃凱慧溺水死亡，難認易遊網公司服務符合當時專業水準可合理期待之安全性，為有過失，對黃凱慧之配偶陳恩、子女陳苡等 2 人（均 00 年 00 月 0 日生），及父母黃來發（00 年 0 月 00 日生）、林美英（00 年 0 月 0 日生），應負消保法第 7 條第 3 項之損害賠償責任，且賠償範圍包括民法第 192 條第 1、2 項及第 194 條之非財產上損害。陳恩為黃凱慧支出殯葬費 50 萬 5,200 元，有臺北市殯葬管理處等據 3 紙可稽，經核屬相當，應予准許，易遊網公司辯稱以 30 萬元為適當云云，要無可取。黃凱慧死亡時，黃來發、林美英分別為 67.48 歲、64.45 歲，均屆退休年齡。佐以其等 100 年至 103 年財產所得資料，足見黃來發等 2 人均已無工作，且自住房屋價值佔財產總額一半以上。參酌行政院主計總處家庭收支調查表所載，該 2 人居住之基隆市 103 年平均每人月消費支出為 2 萬 0,608 元，應認其等不能維持生活，有受黃凱慧扶養之權利。黃凱慧有妹妹 1 人，黃凱慧應對黃來發等 2 人負擔 2 分之 1 扶養義務。依歷

年簡易生命表平均餘命表，103 年國人平均壽命男 76.72 歲、女 83.19 歲計算，其 2 人平均餘命分別為 9.24 歲、18.74 歲。兩造合意依行政院主計總處公布之「103 年度基隆市平均每人每月消費支出」所定每月生活費 2 萬 0,608 元計算，依霍夫曼式計算法扣除中間利息後，黃來發、林美英得請求之扶養費為 94 萬 0,872 元、163 萬 7,468 元。陳苡等 2 人於黃凱慧死亡時，距成年尚有 38 個月 19 天，黃凱慧應對其等各負 1/2 扶養義務，按台北市 103 年每人月消費支出為 2 萬 6,672 元，其 2 人各得請求扶養費為 47 萬 7,213 元。審酌兩造身分、資力，陳恩等 5 人精神各所受痛苦，及易遊網公司過失程度等一切情狀，認陳恩等 3 人請求之慰撫金各以 50 萬元為適當，黃來發等 2 人之請求則以 30 萬元為適當。易遊網公司就黃凱慧之死亡為有過失，固應依修正前消保法第 51 條但書規定負懲罰性賠償金之責，惟該規定保護之對象限於因消費事故直接被害之消費者，間接被害人不得依該規定請求懲罰性賠償金。陳恩為黃凱慧支出殯葬費 50 萬 5,200 元，得請求易遊網公司給付一倍之懲罰性賠償金。至陳恩等 5 人以所請求之慰撫金、扶養費為計算基準，請求易遊網公司給付同額之懲罰性賠償金，不應准許。綜上，陳恩、陳苡等 2 人、黃來發、林美英，依消保法第 7 條第 3 項規定，請求易遊網公司（與曾義文等 4 人不真正連帶）依序給付 100 萬 5,200 元、各 97 萬 7,213 元、124 萬 0,872 元、193 萬 7,468 元，及均自 103 年 8 月 17 日起算之法定遲延利息；陳恩另依消保法第 51 條但書規定，請求易遊網公司給付懲罰性賠償金 50 萬 5,200 元，及自 104 年 5 月 1 日起算之法定遲延利息部分，應予准許。其等逾上開部分之請求，不應准許，為其心證之所由得，並說明兩造其餘攻擊防禦方法與判決結果不生影響，毋庸逐一論述之理由，因而廢棄第

一審所為命易遊網公司給付陳恩、陳苡等 2 人、黃來發、林美英依序逾 151 萬 0,400 元、各 97 萬 7,213 元、124 萬 0,872 元、193 萬 7,468 元本息（原判決主文漏載本息）部分之判決，駁回其等該部分之訴，及駁回易遊網公司之其他上訴。

按修正前消保法第 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。」該條之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而惡意侵害，為模仿美國法制之懲罰性賠償制度，規定企業如故意或過失造成消費者損害，消費者得要求超過所受損害額之賠償（參見 104 年 6 月 17 日修正說明）。是立法者於制定該條時，顯知悉美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。又該條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 7 條第 3 項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同。是以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 51 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，惟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、慰撫金之人，乃間接被害人，尚不得依該條規定請求懲罰性賠償金。原審本其採證、認事及適用法律之職權，認定易遊網公司為企業經營者，就本件黃凱慧之死亡負過失之責，應依消保法第 7 條第 3 項規定對陳恩等 5 人負損害賠償責任；另陳恩得以其為黃凱慧支出之殯葬費數額，依修正前消保法第 51 條但書規定請求

易遊網公司賠償一倍之懲罰性賠償金，陳恩等 5 人不得以慰撫金、扶養費數額請求該公司給付懲罰性賠償金，因以上揭理由，分別為兩造不利之判決，經核於法並無違背。兩造上訴論旨，各就原審取捨證據、認定事實及適用法律之職權行使，指摘原判決不利於己部分為不當，聲明廢棄，均非有理由。

據上論結，本件兩造之上訴均為無理由。依民事訴訟法第 481 條、第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 10 月 4 日  
最高法院民事第七庭

審判長法官 王 仁 貴  
法官 李 寶 堂  
法官 林 金 吾  
法官 李 瑜 娟  
法官 滕 允 潔

本件正本證明與原本無異

書 記 官  
中 華 民 國 108 年 10 月 14 日

**【摘要】**

消保法所規範之消費者，係指以消費之目的而為交易、使用商品或接受服務之人，有無支付對價，尚非決定消費者與否之因素（最高法院 100 年度台上字第 104 號判決意旨參照）。所謂消費，消保法固無明文定義，惟依消保法第 1 條之精神觀之，其應非屬純粹經濟學理論上之一種概念，而係事實生活上之一種行為，包括為達成生活目的之行為：凡係基於求生存、便利或舒適之生活目的，在食衣住行育樂方面所為滿足人類慾望之行為，且係指不再用於生產之情形下所為之最終消費而言，亦即消費者所交易或使用之商品或服務，應與國民消費生活安全、消費生活品質有關，且不再用於生產之商品或服務之最終消費始得謂之，如與國民生活無直接關係即非屬之（行政院消費者保護委員會 84 年 4 月 6 日（84）台消保法字第 00351 號函參照）。

鄧秀雯係為達成其基於「食」之舒適生活目的所為滿足其慾望之事實生活行為，核與國民消費生活安全、消費生活品質有關，應屬「消費」之範疇，堪認鄧秀雯係以消費之目的，接受統一超商環安門市提供戶外座位區休憩設備服務之消費者，兩造間具有消費關係，應屬明確。

戶外座位區與停車格間縱有 20 公分高低落差，仍不具有阻攔與區隔汽車侵入之安全性作用，足認被告本應事先採取相當之防範措施，以避免駕駛人駕駛汽車進入停車格時，不慎超出停車格線而越入緊鄰之戶外座位區，此乃其承擔防範危險之附隨義務，是依一般社會大眾之合理期待，被告在統一超商環安門市提供戶外座位區及戶外停車服務，自應包含提供安全無虞之停車空間及戶外座位區空間，以保障消費者免於因前往購

買商品或接受服務時，因其附屬設施設置不當衍生傷亡之結果。

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 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？然該條係特殊形態之侵權行為類型，同條第 2 項更明列其保護客體包括生命法益，且於同法第 50 條第 3 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 194 條、第 195 條第 1 項非財產上之損害，此依上開同法第 1 條第 2 項補充法之規定，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（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）（最高法院 104 年度台上字第 358 號判決要旨參照）。

消費者保護法第 51 條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 7 條第 3 項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同。是以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 51 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，惟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、慰撫金之人，乃間接被害人，尚不得依該條規定請求懲罰性賠償金（最高法院 108 年度台上字第 1750 號判決意旨參照）。

**【法院判決】**

臺灣臺南地方法院民事判決

108 年度消字第 4 號

原 告 鄧德義  
蔡侑廷  
蔡侑君

上二人共同

法定代理人 丁玉嫻

共 同

訴訟代理人 魏琳珊律師

被 告 蘇芳蘭即旺全企業社

訴訟代理人 林憲聰律師

被 告 統一超商股份有限公司

法定代理人 羅智先

訴訟代理人 張之雯

參 加 人 國泰世紀產物保險股份有限公司

法定代理人 蔡鎮球

訴訟代理人 陳志凱

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，經本院於民國 109 年 1 月 9 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

被告應連帶給付原告鄧德義新臺幣 201,950 元、原告蔡侑廷新臺幣 353,764 元、原告蔡侑君新臺幣 644,517 元，及均自民國 108 年 4 月 9 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。前項之給付，於林品瑄依本院 107 年度重訴字第 167 號損害賠償事件判命之給付，已為全部或一部之給付，被告於林品瑄給

付之範圍內，免除給付義務。

被告應連帶給付原告鄧德義新臺幣 20 萬元，及自民國 108 年 4 月 9 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣 21,889 元，由被告連帶負擔新臺幣 14,593 元，餘由原告負擔。

本判決原告鄧德義、蔡侑廷勝訴部分得假執行。但被告如分別以新臺幣 401,950 元、新臺幣 353,764 元依序為原告鄧德義、蔡侑廷預供擔保，得各免為假執行。

本判決原告蔡侑君勝訴部分，於原告蔡侑君以新臺幣 214,839 元為被告預供擔保後，得假執行；但被告如以新臺幣 644,517 元為原告蔡侑君預供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

### 【事實及理由】

一、原告起訴主張：

（一）原告鄧德義為被害人鄧秀雯之兄、原告蔡侑廷及原告蔡侑君為鄧秀雯之子女。鄧秀雯於民國 106 年 4 月 15 日上午在被告蘇芳蘭即旺全企業社（下稱被告蘇芳蘭）所經營址設臺南市○○區○○路 0 段 00 巷 000 號之被告統一超商股份有限公司（下稱統一超商）環安門市（下稱統一超商環安門市）購買咖啡後，在統一超商環安門市私設停車格旁之騎樓戶外座位區休憩時，適有訴外人林品瑄駕駛自小客車自對向之全家便利商店臺南長安店前停車格駛出，欲直接倒車停入統一超商環安門市私設停車格時，疏未注意汽車倒車時應謹慎緩慢後倒，並應注意其他車輛及行人，且行車不得跨越道路路中雙黃



線（分向限制線）之行車安全規定，竟於倒車時以行車時速約 18 公里（約每秒行駛 5 公尺）快速穿越馬路，致煞車不及，車尾撞及正在戶外座位區休憩之鄧秀雯，鄧秀雯送醫後不治死亡。林品瑄前揭駕車過失致人於死之行為，經臺灣高等法院臺南分院以 107 年度交上易字第 538 號判決判處有期徒刑 8 月、緩刑 5 年，並應向原告蔡侑廷及原告蔡侑君按月各支付損害賠償確定在案。原告另案訴請林品瑄損害賠償事件，亦經本院以 107 年度重訴字第 167 號判決判命林品瑄應給付原告鄧德義新臺幣（下同）201,950 元、原告蔡侑廷 709,764 元、原告蔡侑君 1,000,517 元確定。

- （二）被告蘇芳蘭經營之統一超商環安門市係被告統一超商之連鎖營業場所，被告統一超商對被告蘇芳蘭有指揮監督權、營運輔導之權，被告 2 人皆為企業經營者，對於經營店鋪涉及之相關法規具有相當經驗及知識，惟被告違反臺南市騎樓地設置自治條例第 6 條、道路交通管理處罰條例第 82 條第 1 項第 7 款、停車場法第 11 條、利用空地申請設置臨時路外停車場辦法第 9 條、臺南市建築物增設停車場空間供公眾使用鼓勵要點第 2 條之規定，未經許可私自拆除與馬路區隔之綠化設施、擅自變更法定機車位為戶外座位區、在臨接戶外座位區前違法使用法定騎樓地私自劃設之汽車停車格，未積極避免或防止損害結果之發生，顯有怠於善良管理人注意義務之過失，且與鄧秀雯之死亡間具有相當因果關係，被告應負民法第 184 條第 1 項前段及第 184 條第 2 項之侵權行為損害賠償責任。又鄧秀雯前往統一超商環安門市購買咖啡後，在戶外座位區飲用咖啡，係以消費為目的而接受

服務之人，為消費者保護法（下稱消保法）第 2 條第 1 款所規定之消費者，被告在統一超商環安門市騎樓緊鄰私設停車格之走道空間設置戶外座位區，提供消費者方便飲食之服務，惟戶外座位區與停車格間未設置警示燈、反射鏡、護欄障礙物等具阻隔效果或警示標語之必要措施，以避免消費者遭車輛撞擊而發生危險，使戶外座位區緊鄰私設停車格之走道非常狹窄，會有汽機車輛往來、衝撞、停車貼近走道空間，車頭或車尾凸出在走道空間，影響戶外座位區消費者之安危，且戶外座位區僅較停車格地面墊高 20 公分，不足以排除汽機車往來、衝撞等危險，亦不足以防免此等危害結果之發生，客觀上難認符合消費者對消費環境安全之合理期待，違反消保法第 7 條第 1 項之規定，其所提供服務不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，且與被害人鄧秀雯之死亡間具有相當因果關係，應負消保法第 7 條第 3 項之賠償責任。被告前揭行為與訴外人林品瑄之駕駛疏失同為鄧秀雯死亡之原因，係共同加害行為，應與林品瑄負連帶賠償責任。原告已對林品瑄請求損害賠償獲勝訴判決確定，但於林品瑄清償全部債務前，爰依民法第 273 條規定，就林品瑄尚未履行之部分請求被告賠償。

（三）爰依民法第 184 條第 1 項前段、第 184 條第 2 項、第 185 條、第 192 條第 1 項、第 2 項、第 194 條、消保法第 7 條第 3 項之規定，請求被告連帶賠償原告鄧德義喪葬費 201,950 元、原告蔡侑廷扶養費 209,764 元及精神慰撫金 50 萬元、原告蔡侑君扶養費 500,517 元及精神慰撫金 50 萬元；另依消保法第 51 條之規定，請求被告連帶賠償原告鄧德義、蔡侑廷、蔡侑君懲罰性違約金

20 萬元、20 萬元、50 萬元。上開請求經扣除林品瑄至 107 年 7 月 5 日止已給付原告蔡侑廷、蔡侑君各 356,000 元後，被告應連帶給付原告鄧德義、蔡侑廷、蔡侑君各 401,950 元、553,764 元、1,144,517 元。並聲明：

- 1.被告應連帶給付原告鄧德義 401,950 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。
- 2.被告應連帶給付原告蔡侑廷 553,764 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.被告應連帶給付原告蔡侑君 1,144,517 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。
- 4.原告願供擔保請准宣告假執行。

## 二、被告方面：

- (一) 被告蘇芳蘭抗辯：被告蘇芳蘭係在法定空地劃設停車格，並非在騎樓劃設停車格，未違反臺南市騎樓地設置自治條例第 6 條之規定。又被告蘇芳蘭經營統一超商環安門市，無論員工、貨運或顧客，人車往來頻繁，門前空地必然會有汽車機停靠，若未劃設停車格線，更易造成事故，被告蘇芳蘭在法定空地劃設停車格，係為降低事故之風險，且為便利被告員工及民眾免費停車使用，並非以營業收費為目的，故無停車場法、利用空地申請設置臨時路外停車場辦法及臺南市建築物增設停車空間供公眾使用鼓勵要點之適用。鄧秀雯係遭林品瑄駕車撞擊死亡，並非被告蘇芳蘭所經營之統一超商環安門市出售之商品造成其傷害或死亡之結果，亦非因戶外座位區

之座椅損壞或地板濕滑跌倒導致傷亡之結果，鄧秀雯之死亡係「外力」所造成，並非消費者因使用商品或接受服務，因商品或服務之缺陷所導致，本件應無消保法之適用。再者，被告蘇芳蘭在統一超商環安門市設置之戶外座位區高度，較停車格地面高 20 公分以上，具有阻攔與區隔之安全性作用，且停車格之邊線格位非常清楚，地面十分平坦，統一超商環安門市 24 小時營業，視線良好，對於有停車需求之民眾而言，應無識別困難，已符合消保法第 7 條第 1 項所稱當時科技或專業水準可合理期待之安全性。況臺灣高等法院臺南分院 107 年度交上易字第 538 號判決已認定鄧秀雯之死亡結果，係因林品瑄違規以時速約 18 公里之速度倒車駛越雙黃線，煞車不及撞擊所致，以林品瑄違法駕駛之行為，縱非在統一超商環安門市，亦有可能發生相同損害之結果，故鄧秀雯之死亡與統一超商環安門市之環境設施並無相當因果關係等語。並聲明：原告之訴駁回；如受不利判決，請准供擔保免為假執行。

- (二) 被告統一超商及參加人均抗辯：被告統一超商登記營業項目為便利商店業，依行政院主計處行業名稱及定義記載，連鎖便利商店係從事零售便利性速食品、飲料、日常用品及附帶提供代收帳款等服務以滿足顧客即時所需，且以連鎖型態經營之行業，非以「提供座位、休憩空間」為營業目的，鄧秀雯在統一超商環安門市購買咖啡，固為消費行為，但鄧秀雯在門市外停留、自行使用門市設施之行為，非屬消費關係，無消保法第 7 條規定之適用；縱認本件有消保法第 7 條規定之適用，惟統一超商環安門市戶外座位區，於設計時已將地基墊高達

20 公分，明確劃設停車空間，倘林品瑄謹慎駕駛緩慢倒車，並注意車輛及行人，本可期待高低落差設計足以阻擋車輛，故統一超商環安門市之停車空間設計已具備當時科技或專業水準可合理期待之安全性。鄧秀雯係因林品瑄倒車失控暴衝之單純車輛肇事致死，與被告統一超商無關，原告依消保法第 7 條第 3 項規定請求被告連帶賠償，應就鄧秀雯之死亡結果與統一超商環安門市設計欠缺安全性間具有相當因果關係負舉證之責。原告主張使用戶外座位區之消費者，對周遭危險之注意力，較站立休息之消費者低乙節，並未舉證證明，且事發當時，隔壁桌有另名男子與鄧秀雯同在戶外座位區，然該名男子在見林品瑄倒車未停止時，旋即起身閃避，未遭撞擊，益見被告並無未盡善良管理人注意義務之過失。至統一超商環安門市縱有違反臺南市騎樓地設置自治條例、道路交通管理處罰條例等行政規定，亦僅屬行政裁罰，並無民法第 184 條第 2 項規定之適用等語。並聲明：原告之訴駁回；如受不利判決，請准供擔保免為假執行。

三、兩造經本院依民事訴訟法第 271 條之 1 準用第 270 條之 1 第 1 項第 3 款規定曉諭闡明後，整理並協議簡化不爭執事項如下：

- (一) 訴外人鄧秀雯於 106 年 4 月 15 日，前往被告蘇芳蘭即旺全企業社經營址設臺南市○○區○○路 0 段 00 巷 000 號統一超商環安門市購買咖啡後，隨即至該店前戶外座位區休憩，適訴外人林品瑄駕駛車牌號碼 0000-00 號自用小客車，將該車在全家便利商店台南長安店之店門口前停車格暫停後，欲將該車停至對街之統一超商環

安門市店前停車場時，未遵守汽車倒車時應謹慎緩慢後倒，並應注意其他車輛及行人，且行車不得跨越分向限制線駛入來車道之規定，逕以時速約 18 公里之速度後倒駛越長和路 2 段 12 巷之路中雙黃線，詎煞車未及撞擊在上開超商騎樓座位休息之鄧秀雯，致鄧秀雯胸腔氣腫併多重外傷，送醫後不治身亡。林品瑄上開駕車肇事行為，經本院以 106 年度交易字第 737 號、臺灣高等法院臺南分院以 107 年度交上易字第 538 號刑事判決林品瑄犯過失致人於死罪刑確定在案。

- (二) 原告鄧德義為被害人鄧秀雯之兄、原告蔡侑廷為被害人鄧秀雯之子、原告蔡侑君為被害人鄧秀雯之女。原告 3 人前對林品瑄提起附帶民事訴訟，經本院以 107 年度重訴字第 167 號民事判決認定林品瑄應給付原告鄧德義殯葬費 201,950 元、原告蔡侑廷 709,764 元（扶養費 209,764 元、精神慰撫金 50 萬元）、原告蔡侑君 1,000,517 元（扶養費 500,517 元、精神慰撫金 50 萬元）確定在案。
- (三) 被告在統一超商環安門市店前設有高出路面約 20 公分左右的戶外座位區，並在臨接戶外座位區前之私有空地設置平面式戶外停車空間（停車格）供消費者或民眾免費使用。

#### 四、本院判斷之理由：

- (一) 鄧秀雯於 106 年 4 月 15 日，前往被告蘇芳蘭在臺南市○○區○○路 0 段 00 巷 000 號經營之統一超商環安門市購買咖啡後，隨即至門市戶外座位區休憩，適有訴外人林品瑄所駕駛車牌號碼 0000-00 號自用小客車，自對向全家便利商店台南長安店停車格倒車駛出，欲停至環

安門市停車格時，未遵守汽車倒車時應謹慎緩慢後倒，並應注意其他車輛及行人，且行車不得跨越分向限制線駛入來車道之規定，逕以時速約 18 公里之速度，倒車跨越長和路 2 段 12 巷道路雙黃線，因煞車不及，撞擊正在統一超商環安門市戶外座位區之鄧秀雯，致鄧秀雯胸腔氣腫併多重外傷，送醫後不治身亡。林品瑄上開駕車過失致死肇事行為，經本院以 106 年度交易字第 737 號、臺灣高等法院臺南分院以 107 年度交上易字第 538 號刑事判處罪刑確定在案之事實，為兩造所不爭執（見不爭執事項（一）），並經本院調取林品瑄上開刑事案件全案卷宗核閱無訛，自堪信為真實。

- （二）鄧秀雯在統一超商環安門市購買咖啡後，在該店提供之戶外座位區休憩時，遭欲倒車至統一超商環安門市提供停車格之林品瑄撞擊，屬消保法所稱之消費關係：按消保法第 2 條第 1 款規定之消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。同條第 2 款規定之企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。同條第 3 款規定之消費關係，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。被告蘇芳蘭獨資經營旺全企業社，於 103 年 9 月 16 日設立登記，以便利商店業、人力派遣業等為營業項目，有旺全企業社商業登記資料在卷可稽（見本院卷（一）第 81-86 頁）；被告統一超商以日常用品零售業、其他綜合零售業、一般廣告服務業、其他餐飲業等為營業項目等情，有統一超商變更登記表存卷可憑（見本院卷（一）第 99-114 頁）；被告蘇芳蘭所經營之統一超商環安門市係被告統一超商之連鎖營業場所，被告統

一超商對被告蘇芳蘭有指揮監督權、營運輔導之權等情，為原告及被告蘇芳蘭所不爭執（見本院卷（二）第 178 頁），是被告係以從事商品之銷售或提供服務為營業者，其等為達到銷售商品或服務之目的，應提供合乎安全之場所，如有違反而致生損害，自有消保法之適用。又消保法所規範之消費者，係指以消費之目的而為交易、使用商品或接受服務之人，有無支付對價，尚非決定消費者與否之因素（最高法院 100 年度台上字第 104 號判決意旨參照）。所謂消費，消保法固無明文定義，惟依消保法第 1 條之精神觀之，其應非屬純粹經濟學理論上之一種概念，而係事實生活上之一種行為，包括為達成生活目的之行為：凡係基於求生存、便利或舒適之生活目的，在食衣住行育樂方面所為滿足人類慾望之行為，且係指不再用於生產之情形下所為之最終消費而言，亦即消費者所交易或使用之商品或服務，應與國民消費生活安全、消費生活品質有關，且不再用於生產之商品或服務之最終消費始得謂之，如與國民生活無直接關係即非屬之（行政院消費者保護委員會 84 年 4 月 6 日（84）台消保法字第 00351 號函參照）。鄧秀雯於 106 年 4 月 15 日至統一超商環安門市之目的係在購買咖啡，此為兩造所不爭執，足見鄧秀雯係以消費之目的而進入統一超商環安門市，當屬消保法所稱之消費者無誤。嗣鄧秀雯於購買咖啡後，至統一超商環安門市提供之戶外座位區休憩等情，亦為兩造所是認，是鄧秀雯係為達成其基於「食」之舒適生活目的所為滿足其慾望之事實生活行為，核與國民消費生活安全、消費生活品質有關，應屬「消費」之範疇，堪認鄧秀雯係以消費之目的，



接受統一超商環安門市提供戶外座位區休憩設備服務之消費者，兩造間具有消費關係，應屬明確。又被告蘇芳蘭自承其在統一超商環安門市私設停車格供民眾及員工免費使用（見本院卷（一）第 221 頁），則不論被告蘇芳蘭對使用停車格設備服務之消費者是否另行收取費用，提供停車服務屬提供消費者服務項目，亦可認定。被告抗辯統一超商環安門市並非以提供座位、休憩空間、停車服務為營業目的，鄧秀雯自行使用統一超商環安門市提供之戶外座位區休息時，遭欲倒車至統一超商環安門市提供停車格之林品瑄撞擊之行為，非屬消費關係，無消保法第 7 條規定適用云云，顯不可採。

（三）被告提供之戶外座位區服務緊鄰停車格，並無設置警告標示、安全防護裝置或其他必要防護設施，未達符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性：

1.按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。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 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。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 4 條及第 7 條分別定有明文。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，亦為消保法第 7 條之 1 第 1 項所明定。而消保法所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期，消保法施行細則第 5 條參照。申言之，商品或服務具安全或衛生上之危險存在，乃屬法律上推定之事實，應由企業經營者舉證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。惟消費者依上開規定請求賠償，仍應先行證明其係因企業經營者提供之商品及服務之危險性而受有損害，即二者間具有因果關係之事實（最高法院 103 年度台上字第 2120 號判決意旨參照），其後方由企業經營者依同法第 7 條之 1 第 1 項規定，負證明其商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之責。而所謂相當因果關係，係以行為人之行為所造成之客觀存在事實，為觀察之基礎，並就此客觀存在事實，依吾人智識經驗判斷，通常均有發生同樣損害結果之可能者，該行為人之行為與損害之間，即有因果關係（最高法院 107 年度台上字第 78 號判決意旨參照）。又消費者保護法對於企業經營者採無過失責任制度，其對因消費關係所產生之侵權行為雖無任何故意、過失，亦需負損害賠償責任，僅其損害賠償範圍因消費者保護法未規定，依該法第 1 條第 2 項之明文，應適用民法相關規範條文。

2.按消保法第 7 條所謂企業經營者提供服務時，應確保該商品或服務符合專業水準可合理期待之安全性，係指企業經營者應保障其所提供之商品或服務本身之安全性，以保護使用此一商品或服務之消費者，不會因商品或服務欠缺可合理期待之安全性而遭受危害。依消保法第 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消保法字第 0920000371 號解釋意旨參照）。統一超商環安門市為被告營業場所，被告在該處提供銷售商品及餐飲等服務時，消費者於消費時應可合理期待被告應提供安全無虞之場所，則在被告之營業場所發生足致危害消費者安全之虞，被告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，方能確保提供服務之安全性，符合當時科技或專業水準之合理期待。經查，被告在統一超商環安門市店前設有高出路面約 20 公分左右的戶外座位區，並在臨接戶外座位區旁之私有空地設置平面式戶外停車空間（停車格）供消費者或民眾免費使用之事實，為兩造所不爭執（見不爭執事項（三）），是被告既提供戶外座位區設施供消費者休憩之服務，理應對於所提供服務之空間與附屬設施即戶外座位區確保其安全性。鄧秀雯於 106 年 4 月 15 日前往統一超商環安門市購買咖啡後，至該門市外戶外座位區休憩，該戶外座位區係以磨石子水泥墊高等情，此有卷附事故現場照片可稽（見臺灣臺南地方檢察署 106 年度相字第 521 號卷第 20 頁），且為兩造所不爭執（見本院卷（二）第 177 頁），而依該照片

顯示，現場停車格線與 20 公分高之磨石子水泥地面切齊，汽車駕駛人駕駛汽車進入停車位時，汽車一旦超出停車格線，以行進中之汽車而言，極易駛越 20 公分高之磨石子水泥地面，而有危害在戶外座位區之人員及消費者生命、身體及財產安全之虞，況依事發現場照片所示（見臺灣臺南地方檢察署 106 年度相字第 521 號卷第 21-24 頁），本件事故發生後，戶外座位區之桌椅凌亂不堪、店面擋風玻璃破裂、林品瑄所駕車輛右後保險桿斷裂，可知戶外座位區與停車格間縱有 20 公分高低落差，仍不具有阻攔與區隔汽車侵入之安全性作用，足認被告本應事先採取相當之防範措施，以避免駕駛人駕駛汽車進入停車格時，不慎超出停車格線而越入緊鄰之戶外座位區，此乃其承擔防範危險之附隨義務，是依一般社會大眾之合理期待，被告在統一超商環安門市提供戶外座位區及戶外停車服務，自應包含提供安全無虞之停車空間及戶外座位區空間，以保障消費者免於因前往購買商品或接受服務時，因其附屬設施設置不當衍生傷亡之結果。本件事故發生時，被告提供之戶外座位區緊鄰停車格，戶外座位區除較停車格地面高 20 公分外，二者之間，並無設置防撞桿、車輪檔、U 型車阻，或設立警告標示、標語等防範措施，適有訴外人林品瑄於倒車進入統一超商環安門市停車格時煞車不及，撞及坐在戶外座位區休息之鄧秀雯，鄧秀雯之死亡結果，除因林品瑄之過失駕車行為外，亦與被告所提供戶外座位區未設置警告標示、安全防護裝置或其他必要防護設施，具有相當因果關係，堪予認定。

3. 被告雖抗辯鄧秀雯係因林品瑄所駕車輛暴衝撞及死亡，事發時尚有另名顧客亦在戶外座位區休憩，該名顧客即時起身閃避而未遭撞擊，足見鄧秀雯死亡與統一超商環安門市之戶外座位區及停車場安全設備間並無相當因果關係云云，惟被告為企業經營者，本即負有提供消費者於門市內暨附屬設施即戶外座位區安全使用各項服務設備之義務，不能僅因事故發生時，戶外座位區另名顧客未遭林品瑄駕車撞及，即可解免其負有提供戶外座位區服務安全性之義務。又鄧秀雯之死亡結果，雖係因林品瑄所駕車輛倒車暴衝力所致，惟被告身為連鎖便利超商業者，對於門市有眾多顧客出入消費，理當知之甚明，其既提供來店消費者免費停車及戶外座位區休憩等服務，自應提供合乎安全之停車服務及戶外座位區休憩場所，以確保來店消費者之人身及財物安全，降低使用停車服務之駕駛人駕車不慎之風險，此當屬被告所應確保安全性之範圍，但被告卻未設置警告標示、安全防護裝置或其他必要防護設施，造成林品瑄駕車倒車至停車格時，不慎撞及在戶外座位區休憩之鄧秀雯致死，被告如此之不作为，自不能脫免其所提供之戶外座位區服務不具備可合理期待安全性之責。
4. 綜上，被告在其營業場所提供戶外座位區及停車位服務，未為任何警告標示、安全防護或其他必要措施，以避免消費者遭使用停車格之汽車駕駛人撞及致發生危險，而盡其確保營業場所安全性之義務，致使鄧秀雯在統一超商環安門市戶外座位區休憩時，遭林品瑄倒車至停車格時，煞車不及撞擊而發生死亡結果，

堪認被告就統一超商環安門市對於提供銷售商品服務之空間與附屬設施，不具有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。此外，被告未就其提供之服務業已充分符合當時科技或專業水準可合理期待安全性之事實，舉證以實其說，被告就此致消費者所生之損害，縱其並無故意或過失，依消保法第 7 條第 3 項規定，仍應負損害賠償之責。

是原告主張被告應依消保法第 7 條第 1 項、第 2 項及第 3 項前段規定負連帶賠償責任，洵屬有據。

（四）原告得依消保法第 7 條之規定，向被告請求損害賠償：

1. 按侵權行為之成立，須有加害行為，所謂加害行為包括作為與不作為，其以不作為侵害他人之權益而成立侵權行為者，以作為義務之存在為前提。此在毫無關係之當事人（陌生人）間，原則上固無防範損害發生之作為義務，惟如基於法令之規定，或依當事人契約之約定、服務關係（從事一定營業或專門職業之人）、自己危險之前行為、公序良俗而有該作為義務者，亦可成立不作為之侵權行為。經營商店者，既開啟往來交易，引起正當信賴，基於侵權行為法旨在防範危險之原則，對於其管領能力範圍內之營業場所及周遭場地之相關設施，自負有維護、管理，避免危險發生之社會活動安全注意義務。而所提供之設施或服務可預期發生危險，應採取適當措施（阻隔或設置警告標示），以降低或避免危險發生之可能性，其未為此應盡之義務，即有過失（最高法院 106 年度台上字第 1148 號判決意旨參照）。被告為統一超商環安門市之企業經營者，應以善良管理人之注意義務妥善經營

門市及維護、管理周遭場地之設施（含所提供店外之戶外座位區及停車格位），且戶外座位區及停車格係由被告實際支配管領，惟被告所提供之停車格緊鄰戶外座位區，二者之間僅以 20 公分高底落差區隔，並不足以阻隔駕車至停車格者不慎越過，復未設置防撞桿、車輪檔、T 型車阻，或設立警告標示、標語等防範措施，對於使用戶外座位區之人，具有相當危險性，被告對於該危險源，自應負有監督及防免發生危險結果之作為義務，且該防免危險發生之作為具有合理期待可能性，鄧秀雯於使用戶外座位區時，遭林品瑄倒車至停車格時撞擊死亡，被告確有注意義務違反之過失責任，堪可認定。

2. 消保法第 1 條第 1 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 2 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 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？然該條係特殊形態之侵權行為類型，同條第 2 項更明列其保護客體包括生命法益，且於同法第 50 條第 3 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 194 條、第 195 條第 1 項非財產上之損害，此依上開同法第 1 條第 2 項補充法之規定，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（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）（最高法院 104 年度台上字第 358 號判決要旨參照）。原告鄧德義為鄧秀雯之兄、原告蔡侑廷為鄧秀雯之子、原告蔡侑君為鄧秀雯之女。原告前對林品瑄提起附帶民事訴訟，經本院以 107 年度重訴字第 167 號民事判決判命林品瑄應給付原告鄧德義殯葬費 201,950 元、原告蔡侑廷 709,764 元（扶養費 209,764 元、精神慰撫金 50 萬元）、原告蔡侑君 1,000,517 元（扶養費 500,517 元、精神慰撫金 50 萬元）確定在案之事實，既為兩造所不爭執（見不爭執事項（三）），則原告依消保法第 7 條、民法第 192 條第 1 項、第 2 項、第 194 條之規定，請求被告連帶賠償殯葬費、扶養費及慰撫金，自屬有據。林品瑄迄至 107 年 7 月 5 日止，已給付原告蔡侑廷、蔡侑君各 356,000 元，原告蔡侑廷、蔡侑君訴請被告連帶給付林品瑄依另案確定判決尚未給付部分，亦即原告蔡侑廷、蔡侑君請求被告連帶賠償 353,764 元、644,517 元，為有理由，應予准許。原告另依民法第 184 條第 1 項前段、第 184 條第 2 項及第 185 條之規定為同一聲明之請求，基於重疊合併，即毋庸再行審酌，附此敘明。

（五）原告鄧德義得依消保法第 51 條但書之規定請求懲罰性賠償金：

按依消保法所提之訴訟，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，消保法第 51 條定有明文。該條之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 7 條第 3 項規定目的祇在填補被害人所受之損害，未盡相同。是以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 51 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，惟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、慰撫金之人，乃間接被害人，尚不得依該條規定請求懲罰性賠償金（最高法院 108 年度台上字第 1750 號判決意旨參照）。被告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，有欠缺善良管理人注意義務之過失，應負消保法之企業經營者損害賠償責任，已如前述，被告應依消保法第 51 條規定給付懲罰性賠償金。惟原告蔡侑廷、蔡侑君為被害人鄧秀雯之子女，固得請求被告賠償其扶養費、慰撫金，但原告蔡侑廷、蔡侑君係間接被害人，依上說明，尚不得請求懲罰性違約金。據此，原告鄧德義為鄧秀雯支出殯葬費 201,950 元，得作為懲罰性賠償金計算基準，是原告鄧德義請求一倍以下即 20 萬元懲罰性賠償金，即有理由，應予准許。

- (六) 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，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；而應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之 5，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項及第 203 條分別定有明文。原告請求被告賠償之前開金額，係屬給付未有確定期限之金錢債權，其請求自民事起訴狀繕本送達被告之翌日即 108 年 4 月 9 日起（送達證書見本院卷第 77 頁），按週年利率 5% 計算之利息，亦屬有據，應予准許。

五、被告與林品瑄各就鄧秀雯之死亡結果所負損害賠償債務，係基於不同法律規定之各別發生原因，就填補債權人即原告所受損害之同一目的，對原告各負全部給付之義務，其性質自屬不真正連帶債務，則林品瑄向原告為給付者，被告於林品瑄清償之範圍內即免其給付義務。從而，原告依消保法第 7 條、民法第 192 條第 1 項、第 2 項、第 194 條之規定，請求被告連帶給付原告鄧德義 201,950 元、原告蔡侑廷 353,764 元、原告蔡侑君 644,517 元，及均自 108 年 4 月 9 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息；及被告就上開應給付部分，於林品瑄依本院 107 年度重訴字第 167 號損害賠償事件判命之給付，為全部或一部之給付，被告於林品瑄給付之範圍內，即免其給付義務；原告鄧德義另依消保法第 51 條規定，請求被告連帶給付 20 萬元及自 108 年 4 月 9 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息，均為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，則無理由，應予駁回。

六、末按法院為終局判決時，應依職權為訴訟費用之裁判；各當事人一部勝訴、一部敗訴者，其訴訟費用由法院酌量情

形，命兩造以比例分擔或命一造負擔，或命兩造各自負擔其支出之訴訟費用；共同訴訟人因連帶或不可分之債敗訴者，應連帶負擔訴訟費用，民事訴訟法第 87 條第 1 項、第 79 條及第 85 條第 2 項分別定有明文。經核本件訴訟費用為 21,889 元（即第一審裁判費），爰審酌兩造勝敗訴比例及利害關係，確定兩造各負擔之訴訟費用如主文第 5 項所示。

七、原告鄧德義、蔡侑廷雖聲請供擔保請准宣告假執行，惟本判決原告鄧德義、蔡侑廷勝訴部分所命被告給付之金額未逾 50 萬元，依民事訴訟法第 389 條第 1 項第 5 款規定，應依職權宣告假執行；並依民事訴訟法第 392 條第 2 項規定，依被告聲請宣告被告預供擔保後，得免為假執行。至原告鄧德義、蔡侑廷敗訴部分，其假執行之聲請，因原告之訴駁回而失所依附，應併予駁回。另原告蔡侑君勝訴部分，兩造均陳明願供擔保，請准宣告假執行及免為假執行，經核均無不合，爰各酌定相當擔保金額，併准許之。至原告蔡侑君敗訴部分，其假執行之聲請，因訴之駁回而失所依附，不應准許，併予駁回。

八、本件為判決基礎之事證已臻明確，兩造其餘之攻擊防禦方法及舉證，經本院審酌後，認均不足以影響本判決之結果，毋庸一一論列，併此敘明。

九、據上論結，本件原告之訴為一部有理由，一部無理由，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 2 月 14 日  
民事第五庭 法官 張桂美

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於判決送達後 20 日內，向本院提出上訴狀

並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後 20 日內補提上訴理由書（須附繕本）。

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 109 年 2 月 14 日

書記官 蘇冠杰

### 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。

#### 【摘要】

消費者與微爾公司成立系爭補習契約並以分期付款為給付方式時，依與遠信公司所訂定型化契約約定，微爾公司對消費者之債權一律移轉遠信公司或其指定之人，遠信公司享有請求支付分期價款之權利，並有權為微爾公司管理債務；雖消費者有選擇支付方式之權利，然其一旦選擇以遠信公司提供之分期付款方式支付系爭學費，微爾公司之債權即移轉遠信公司，由遠信公司負責後續催繳及帳務作業，消費者對約定條款顯無磋商餘地。遠信公司依系爭分期契約向各消費者請求後續款項，就整體交易情況觀察，微爾公司與遠信公司間就本件營業活動實際上存有緊密關係，兩者間具經濟上之一體性。微爾公司無預警停業，致消費者無法繼續接受課程服務，有損消費者權益，對消費者有債務不履行之情事，違反消保法規定有關保護消費者之行為；遠信公司基於與微爾公司之經濟一體性，自應停止向受害之消費者請求後續未到期之分期款項始合理，此與消保法第 53 條第 1 項規範之情形及應保護之法益具有相似性，自得類推適用，故消保會主張其得類推適用消保法第 53 條第 1 項規定，請求遠信公司不得再向消費者請求微爾公司停業後之 105 年 1 月 31 日未到期之分期款項，應可採取。

#### 【法院判決】

臺灣高等法院民事判決

108 年度消上字第 10 號

上 訴 人

即被上訴人 社團法人台灣消費者保護協會

法定代理人 楊月雲

訴訟代理人 蔡明哲律師

葉婉玉律師

上 訴 人

即被上訴人 遠信國際資融股份有限公司

法定代理人 沈文斌

訴訟代理人 林淑玲

被 上訴人 微爾科技股份有限公司

法定代理人 陳永祥 籍設臺北市○○○路 0 段 00 號 0 樓  
之 00（應受送達處所不明）

翁一緯

吳俊賢

被 上訴人 國泰世華商業銀行股份有限公司

法定代理人 郭明鑑

訴訟代理人 劉又甄

何淑媛律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 107 年 12 月 28 日臺灣臺北地方法院 106 年度消字第 19 號第一審判決各自提起上訴，上訴人社團法人台灣消費者保護協會並為訴之追加，本院於 109 年 3 月 25 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

兩造之上訴均駁回。

被上訴人遠信國際資融股份有限公司不得就附表所列追加消費者請求遠信公司不得再請求之金額欄所示之金額。

上訴第二審訴訟費用，由兩造各自負擔；追加之訴訴訟費用，由被上訴人遠信國際資融股份有限公司負擔。

### 【事實及理由】

#### 壹、程序方面

- 一、按消費者保護團體許可設立 2 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 50 條消費者損害賠償訴訟或第 53 條不作為訴訟；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 20 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，消費者保護法（下稱消保法）第 49 條第 1 項、第 50 條第 1 項定有明文。上訴人社團法人台灣消費者保護協會（下稱消保會）於民國 83 年 11 月 9 日經內政部許可設立，設有消費者保護專門人員，經評定為優良等，有法人登記證書、優良消費者保護團體證書可證（見原審卷（一）第 17 至 19 頁），消保會如原判決附表一「姓名」欄所示之消費者讓與對被上訴人微爾科技股份有限公司（下稱微爾公司）及關係人（銀行或資融公司）之損害賠償請求權及其他一切相關請求權，有消費者請求權讓與書可稽，依前開規定，消保會得以自己名義提起本件損害賠償之訴，合先敘明。
- 二、於第二審為訴之變更或追加，非經他造同意不得為之，但請求之基礎事實同一者、擴張或減縮應受判決事項之声明者，不在此限。民事訴訟法第 446 條第 1 項但書、第 255 條第 1 項第 2、3 款定有明文。消保會就原判決敗訴部分提起上訴，嗣就遠東國際商業銀行股份有限公司（下稱遠

東銀行）、安泰商業銀行股份有限公司（下稱安泰銀行）、花旗（台灣）銀行股份有限公司（下稱花旗銀行）、怡富資融股份有限公司（下稱怡富公司）、富國資融股份有限公司（下稱富國公司）、台新國際商業銀行股份有限公司（下稱台新銀行）、和潤企業股份有限公司（下稱和潤公司）等撤回上訴（見本院卷（二）第 224 至 225、281、390 頁），因之更正原判決附表一之請求為上附表 1（一）、上附表 2（二）、上附表 3（二），並減縮對國泰世華商業銀行股份有限公司（下稱國泰世華銀行）如原判決附表二之 5 編號 1、2、4、5，對遠信國際資融股份有限公司（下稱遠信公司）如原判決附表四編號 2、178 部分之請求，及追加對遠信公司請求如本判決附表所示追加消費者之請求（見本院卷（二）第 311 頁），核其減縮及追加請求係基於本件消費者短期補習糾紛所生損害之同一基礎事實，依上規定，應予准許。

三、解散之公司除因合併、分割或破產而解散外，應行清算。解散之公司，於清算範圍內，視為尚未解散。公司之清算，以董事為清算人。但本法或章程另有規定或股東會另選清算人時，不在此限。公司之清算人，在執行職務範圍內，亦為公司負責人。公司法第 24 條、第 25 條、第 322 條第 1 項、第 8 條第 2 項定有明文。微爾公司於 107 年 12 月 12 日經臺北市商業處依公司法第 10 條第 2 款規定命令解散，其公司章程及股東會未另定或選任清算人，其公司現有董事翁一緯、吳俊賢、陳永祥，尚未向法院呈報清算人等，有該處 107 年 12 月 21 日北市商二字第 1076047259 號函、章程、原審民事紀錄科查詢表可參（見原審微爾公司卷第 94、95、102 至 103 頁）。微爾公司



經命令解散，須俟清算人就清算程序中應為之清算事務，實質全部辦理完竣，公司法人格始因清算完結而消滅，其既未踐行清算程序，法人格仍存續，就本件訴訟自有當事人能力。微爾公司法定代理人經命令解散後，應以全體董事翁一緯、吳俊賢、陳永祥為清算人即法定代理人，原審已於 107 年 12 月 26 日依民事訴訟法第 178 條規定裁定命翁一緯、吳俊賢、陳永祥承受訴訟續行本件訴訟程序。

四、微爾公司經合法通知未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條各款所列情形，爰依消保會之聲請，由其一造辯論而為判決。

## 貳、實體方面

一、消保會主張：微爾公司為訴外人威爾斯美語股份有限公司（下稱威爾斯美語）之關係企業，以提供消費者短期補習服務為主要業務，與其簽訂會員契約書（下稱系爭補習契約）之學員高達數百人。詎微爾公司於 105 年 1 月 31 日起無預警停業，無法依約繼續提供課程服務，雖其有提供部分課程，然因其可歸責於己之事由中斷服務，有給付不能之債務不履行情事。爰以本件起訴狀繕本之送達，向微爾公司解除契約，就個別消費者尚未接受補習服務之堂數，依民法第 226 條第 1 項、第 256 條、第 259 條、第 260 條規定，請求微爾公司返還已收受但未提供課程之款項（詳如原判決附表一「學員向補習班請求退回金額」欄所示金額）及損害賠償。另消費者與微爾公司簽訂系爭補習契約時，微爾公司就補習費用使部分消費者與遠東銀行、台新銀行、安泰銀行、花旗銀行、國泰世華銀行等金融機構（下稱遠東銀行等 5 人），及和潤公司、遠信公司、怡富公司、富國公司等融資貸款業者（下稱和潤公司等 4 人）

，簽立信用卡、信用貸款契約書或分期付款購物申請暨約定書，分期付款。微爾公司無預警停業，因持信用卡預繳學費方式購買課程之消費者未獲提供後續服務，合於信用卡定型化契約範本第 11 條之情形，該預繳學費屬爭議款項，發卡之金融機構之遠東銀行等 5 人應依比例退還已收受款項，或就微爾公司停止服務後之款項，不得向消費者收取。因消費者於購買補習課程服務時，無法一次付清款項，同時由微爾公司居間介紹合作融資貸款之和潤公司等 4 人，分期付款提升消費者之購買慾望，強化其對價金債權之受償，達促銷商品或服務之目的，消費者雖有選擇付款型態之自由，惟就申辦貸款對象僅限定於與微爾公司有特定經銷合作關係之和潤公司等 4 人，故其等因消費者申辦分期付款買賣而結合一體進行經濟活動並互獲利益，成立一緊密共利關係，應認兩契約互有履行及效力上之牽連關係。是微爾公司與遠東銀行等 5 人及和潤公司等 4 人間，自整體交易秩序觀之，存有經濟上之緊密關係，應有經濟一體性原則之適用，於消費者已付價金未獲得服務時，消費者得以對抗微爾公司之事由對抗銀行或資融公司，始符公平誠信原則。爰就消費者以信用卡分期消費及簽訂分期付款契約書之未到期款項，類推適用消保法第 53 條第 1 項規定，請求金融機構之遠東銀行等 5 人及融資貸款之和潤公司等 4 人不得再向本件消費者催討未到期之款項（詳如原判決附表一「105 年 1 月 31 日後本應付銀行之金額」欄所示金額）。聲明：（一）微爾公司應給付消保會新臺幣（下同）1,651 萬 5,773 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息；（二）遠東銀行等 9 人不得再請求如原判決附表一「105 年 1

月 31 日後本應付銀行之金額」欄位所示自 105 年 1 月 31 日以後之未到期金額。原審判決微爾公司應給付消保會 674 萬 2,738 元，及自 106 年 8 月 16 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；暨遠信公司不得再向如原判決附表四之消費者姓名欄所示之人請求「未到期款項」欄位所示金額；駁回消保會其餘之訴，消保會對其敗訴部分不服，提起上訴，並減縮及追加上訴聲明：（一）原判決不利於消保會部分廢棄。（二）微爾公司應再給付消保會 977 萬 3,035 元，及自 106 年 8 月 16 日起至清償之日止，按年息 5% 計算之利息。（三）國泰世華銀行不得再請求對上附表 3（二）所示消費者胡詞涵自 105 年 1 月 31 日以後之未到期金額。追加訴之聲明：遠信公司不得就附表所示追加 13 筆消費者請求如遠信公司不得再請求金額欄所示之金額（如上附表 2（二）所示）。就遠信公司上訴之答辯聲明：上訴駁回

- 二、微爾公司經合法通知，未於言詞辯論期日到場，亦未提出書狀作何聲明或陳述。
- 三、遠信公司以：伊與消費者定有分期付款契約（下稱系爭分期契約），但與微爾公司為不同法人格，兩者間並無附屬性質，消費者與微爾公司間之系爭補習契約，與伊間之分期契約不同，基於債之相對性，消費者無從以其對抗微爾公司之事由對抗伊。伊已依分期契約履行義務，雖微爾公司停業無法履約，但消費者仍應依分期契約給付分期款。私法自治及契約自由原則為提高經濟效益而設，若定型化契約有締約不平等之事，國家非必然得加以干預，消保會主張伊與微爾公司有經濟一體性原則之適用，然本件因系爭分期契約而生之糾紛，須考量當事人間因契約獲得之利

益及承擔之風險，分期付款購買商品本即有風險，消費者不得將提供服務企業之倒閉風險轉嫁予伊，認伊應與微爾公司負同一責任。況伊所提供借款服務於市場非具獨占地位，消費者可自行選擇較具利益之付款方式，微爾公司實無可能限定消費者之付款方式或就選擇分期付款之特定融資企業，遑論消保會就此部分尚未舉證，故消保會以微爾公司無法提供補習服務為由，主張伊不得請求 105 年 1 月 31 日後之分期款項，非有理由。縱伊不得再向消費者收取未付款之分期款項，然除部分消費者查無分期案件或金額不符外，部分消費者之補習契約對象乃威爾斯美語，與本件無關；另部分消費者已與伊達成和解，故消保會主張之金額不實等，資為抗辯。上訴聲明：（一）原判決不利於遠信公司部分廢棄。（二）上開廢棄部分，消保會在第一審之訴駁回。對消保會追加之訴之答辯聲明：追加之訴駁回。

四、國泰世華銀行則以：依消費者胡詞涵之信用卡帳單所示，其於微爾公司刷卡消費金額自 103 年 12 月 22 日起至 104 年 9 月 22 日止，每期消費 2,988 元，非消保會所稱 7 萬 1,156 元。且其於微爾公司最後一期帳款消費日係 104 年 9 月 22 日，該筆帳款於當月繳款截止日即到期，故 105 年 1 月 31 日後並無未到期金額。伊與微爾公司無契約關係，依內部系統查詢，伊係發卡銀行，並非收單銀行，未與消費者成立貸款契約。依國際信用卡組織規定，爭議款項請求時間為業者停止服務日後 120 天內須向發卡銀行提出。胡詞涵未依規定向伊反應爭議帳款，故其無權拒絕給付信用卡帳款。定型化契約範本僅供社會大眾參考使用，不具法律效力，且非經當事人合意引用不構成契約內容

，亦不生契約效力。胡詞涵未向伊請求依帳款疑義處理程序辦理，其情形不符合信用卡定型化契約第 11 條之情形，不得拒絕付款。另列為爭議帳款後，是否扣回仰賴收單機構之決定，發卡銀行係代為申請，消保會對微爾公司已取得勝訴判決，其因微爾公司停業所受損害即獲填補，其又訴請不得再向消費者請求信用卡分期付款之應繳款，消費者所受損害獲有雙重填補，有違民法第 216 條規定，是消保會之請求，並無理由等，資為抗辯。答辯聲明：上訴駁回。

五、消保會主張微爾公司無預警停業，屬債務不履行，伊得解除契約及請求損害賠償，遠信公司及國泰世華銀行不得再向消費者收取微爾公司停業後未到期之分期付款項等，為遠信公司及國泰世華銀行所否認，並以前詞置辯。經查：

（一）消保會得否請求微爾公司返還款項及損害賠償部分：

1. 因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求賠償損害；債權人於有第 226 條之情形時，得解除其契約；又契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：由他方所受領之給付物，應返還之。受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之，民法第 226 條第 1 項、第 256 條、第 259 條第 1、2 款定有明文。消保會主張微爾公司與原判決附一（與上附表 1（一）相同）所示消費者簽訂系爭補習契約（其中部分締約對象為威爾斯美語，詳後述），經各消費者以現金、信用卡、信用貸款等方式繳付費用後（如上附表 1（一）所示），微爾公司於 105 年 1 年 31 日無預警停止營業，未繼續依約提供消費者課程服務等

，有消費者基本資料表、系爭補習契約、繳費收據或相關證明、課程堂數表等為證（依地區劃分為 7 冊，證據出處部分參上附表 1（一）「頁碼」欄位所示），可信為真。微爾公司既已停業即無法提供課程服務履行義務，且其復經主管機關命令解散，其應為之給付自屬不能，且係可歸責於己之事由所致，故消保會主張以起訴狀繕本之送達為解除系爭補習契約，並請求微爾公司返還解約後其已收受但未提供課程部分之款項，核屬有據。

2. 依消保會所提消費者契約、現金發票或收據及遠東銀行等所提核對資料，統計各消費者現金及其他付款後如原判決附表三之「法院認定已繳金額」欄位。又部分消費者已接受數堂或數小時之課程服務，應自其已繳金額中扣除，始為消保會請求「已收受但未為提供課程」之款項，是其計算式為：(1) 系爭補習契約總金額 ÷ 總堂數（含約定及贈送堂數）× 消費者已上堂數 = A（四捨五入至整數位）；(2) 法院認定消費者已繳金額 - A = 消保會得請求退還之未上課程金額。因消保會主張部分消費者僅請求部分數額非全部退款（見原審筆錄卷第 24 頁反面），故計算消費者得請求退還之未上課程金額，如與消保會主張退還金額不同，則以 2 者中較低數額者為認定結果，即如原判決附表三「法院認定應退還金額」欄位所示。

3. 核對卷證資料後，原判決附表三中：(1) 消費者之締約對象非微爾公司，或未提出契約資料證明，遠信公司爭執訂約對象為威爾斯美語者（見原判決附表三編號 10、15、32、36、37、39、40、43、48、51、54、59

、64、71、79、82、84、86、89、97、100、102、106、117、119、126、128、129、135、137、142、144、145、149、161、164、179、181、190、192、196、197、198、199、201、211、234、236、237、242、244、245、249、252、255、261、264、280、284、288、293、303、314、320、324、333、341、377、379、381、389、392、399、403、406、411、412、414、415、422、431)；(2)消保會未提出課程堂數表或其他證據，亦未說明剩餘堂數致無從認定金額者(同上附表三編號 35、61、68、85、175、194、266、271、313、391、405)；(3)消費者已與微爾公司達成退款協議，由微爾公司退還學費並負擔後續分期付款清償者(同上附表三編號 118、130、172、299、326)；(4)消費者已付金額小於認定消費者可退還金額者(未上課程金額，即消費者已上課程學費大於消費者所實際支付之款項)，無餘款可退還者(同上附表三編號 56、98、157、203、217、221)；(5)消費者未證明已繳學費金額，或未敘明請求退還之具體數額者(同上附表三編號 152、219、238、259、284、296、346、393、411、413、425、426)；(6)消費者繳付款項經爭議款項程序處理，並按使用堂數退款者(同上附表三編號 30、42、332)，故消保會就上開部分之請求，應屬無據(詳如同上附表三各編號之「說明」欄)。

4. 綜上，消保會得請求微爾公司返還款項為 674 萬 2,738 元(如原判決附表三「本院認定應退還金額」最末之「總計」欄所示)，逾此範圍之請求，則屬無據。

5.消保會上訴主張消費者已與微爾公司解約，該公司應依民法第 259 條第 1 款退還消費者已繳款項，並請求法院依民事訴訟法第 222 條規定定其損害額，伊得請求起訴狀所載之 1,651 萬 5,773 元，扣除原審判命給付之 674 萬 2,738 元後，微爾公司應再給付 977 萬 3,035 元云云；惟消保會就上開請求之金額，並未舉證計算依據，而就消保會之請求不應准許部分均已說明如上，是其空言主張微爾公司應再給付 977 萬 3,035 元，應屬無據。

（二）消保會主張：微爾公司有債務不履行情事，屬重大違反消保法關於保護消費者之行為，遠信公司及國泰世華銀行與之在營業活動上共同獲取利益，具經濟一體性，當得類推適用消保法第 53 條第 1 項規定，其等不得再要求消費者給付未到期款項等。兩造就各消費者提出確認及核算資料（詳原判決附表二，嗣更正如上附表 2（二）、上附表 3（二）所示）。查：

1.國泰世華銀行部分：消保會稱微爾公司停業後，消費者所支付但未到期款項，屬爭議款項，有信用卡定型化契約範本第 11 條之適用，金融機構應依服務之比例退還款項，或不得再收取後續款項云云。惟消保會未舉證國泰世華銀行與微爾公司間有簽署合作協議或契約，自難僅因消費者選擇該銀行發行之信用卡或申請信用貸款作為支付系爭學費之方式，即認其等間有經濟上一體性。且信用卡定型化契約範本有無成為消費者與各該金融機構間之信用卡契約之內容而具拘束力，消保會並未舉證；依上開條文內容，如消費者無法與企業經營者即特約商店解決糾紛，應由消費



者於繳款截止日期前，檢具發卡機構要求之相關證明文件，請求發卡機構就該筆交易以帳款疑義處理程序辦理，可知消費者須完成爭議款項處理程序，始得主張金融機構退還款項或免於後續付款，並非可逕以微爾公司停業，即可免於付款義務。另依國泰世華銀行之查詢結果，消費者胡詞涵最後一筆消費係 104 年 9 月 23 日，繳款日於該月底到期，故 105 年 1 月 31 日以後並無未到期金額，且其並未申請或完成爭議帳款處理程序（詳原判決附表二之 5、上附表 3（二）），故消保會主張國泰銀行不得再向消費者請求 105 年 1 月 31 日後未到期之款項，顯無依據。

## 2. 遠信公司部分：

- ① 消費者以遠信公司提供之分期付款方式支付系爭學費者，與遠信公司簽訂分期付款買賣契約申請書暨訂購單（即系爭分期契約），有契約書等可參（詳原判決附表一遠信部分之「頁碼」欄所示）。依系爭分期契約第 1 點約定「申請人（即消費者）以分期付款向以下特約商（即微爾公司）購買本申請表所載商品，並同意此交易之債權移轉遠信國際資融（股）公司（下稱受讓人，即遠信公司），申請人之分期款項應繳付予受讓人，申請人於簽約時已充分了解，賣方已將得請求支付分期價款之權利及依本契約規定所得享受之其他一切權利及利益讓與受讓人或受讓人之指定人，同時授權遠信國際資融（股）公司管理帳務，不另為書面通知」，可見消費者與微爾公司成立系爭補習契約並以分期付款為給付方式時，依與遠信公司所訂定型化契約約

定，微爾公司對消費者之債權一律移轉遠信公司或其指定之人，遠信公司享有請求支付分期價款之權利，並有權為微爾公司管理債務；雖消費者有選擇支付方式之權利，然其一旦選擇以遠信公司提供之分期付款方式支付系爭學費，微爾公司之債權即移轉遠信公司，由遠信公司負責後續催繳及帳務作業，消費者對約定條款顯無磋商餘地。遠信公司依系爭分期契約向各消費者請求後續款項，就整體交易情況觀察，微爾公司與遠信公司間就本件營業活動實際上存有緊密關係，兩者間具經濟上之一體性。微爾公司無預警停業，致消費者無法繼續接受課程服務，有損消費者權益，對消費者有債務不履行之情事，違反消保法規定有關保護消費者之行為；遠信公司基於與微爾公司之經濟一體性，自應停止向受害之消費者請求後續未到期之分期款項始合理，此與消保法第 53 條第 1 項規範之情形及應保護之法益具有相似性，自得類推適用，故消保會主張其得類推適用消保法第 53 條第 1 項規定，請求遠信公司不得再向消費者請求微爾公司停業後之 105 年 1 月 31 日未到期之分期款項，應可採取。

- ② 債權人得將債權讓與於第三人；債務人於受通知時，所得對抗讓與人之事由，皆得以之對抗受讓人，民法第 294 條但書、第 299 條第 1 項定有明文。遠信公司係微爾公司對消費者學費債權之受讓人，本件消費者所得對抗微爾公司之事由，自得以之對抗債權受讓人之遠信公司。依系爭分期契約第 3 點約定「申請人（即消費者）已知悉上開受讓人（即遠

信公司)之身分,不能因本約定條款第2條之原因或有消費爭議,在未取得司法機關之勝訴判決前,絕不以此理由拒付分期款項」,因消費者與微爾公司間之系爭補習契約既已解除,微爾公司自無繼續請求消費者給付價金之權利,是依前揭規定及契約之約定,消費者當可以此事由對抗遠信公司拒絕付款甚明。

- ③就遠信公司不得再向消費者請求105年1月31日後應付之未到期金額,依遠信公司查詢結果如原判決附表二之6(含和潤公司移轉債權部分),除消費者已與遠信公司和解(見原判決附表二之6編號1、9、18、23、27、97、106、132、147、196、295、303、306)、查無與遠信公司往來資料或無分期案件(同上附表二之6編號5、43、284、332、364)、締約對象非微爾公司(同上附表二之6編號10、26、30、31、33、40、48、51、57、62、64、66、67、69、78、81、83、87、98、100、107、109、110、116、118、122、124、125、129、140、143、155、164、166、170、171、173、175、183、202、204、205、210、211、216、217、222、225、241、242、248、250、254、263、276、285、292、321、323、325、333、336、341、345、350、351、352、353、360、369)外(詳同上附表二之6各編號「說明」欄),消保會得請求遠信公司不得再向原判決附表四所示消費者請求如原判決附表四「未到期款項」欄位所示之款項。又上開附表四所示編號2王晉翊、編號178傅品樺於原審判決後,

已與遠信公司達成和解，其 2 人同意以和解金額給付，故消保會撤回該 2 人之請求，併此敘明。

- ④ 另消保會追加請求遠信公司不得對追加消費者施易昇等 13 人請求給付部分（如附表追加消費者共 13 人所示），原屬和潤公司之債權部分（誤列於台新銀行項下），因該公司債權已由遠信公司買受，債權移轉為遠信公司所有，而遠信公司就此部分可對該 13 人行使債權一事，並不爭執，故消保會依上開規定及說明，追加請求遠信公司不得對該等消費者請求給付（詳如附表所示遠信公司不得再請求之金額欄所示之金額，惟消費者藍偉誠、林柏秀部分為 0），亦屬有據。

六、綜上所述，消保會依民法第 226 條第 1 項、第 256 條、第 259 條規定，主張解除系爭補習契約，並請求微爾公司給付 674 萬 2,738 元，及自 106 年 8 月 16 日起至清償日止，按年息百分之 5 計算之利息，及請求遠信公司不得再請求如原判決附表四遠信公司不得再請求金額欄所示之金額，為有理由，應予准許，逾此範圍，則屬無據，應予駁回。原審就上開應准許及不應准許部分，分別為遠信公司、消保會敗訴之判決，並無不合。上訴意旨指摘原判決該部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其等之上訴。另消保會於本院追加請求遠信公司不得再對如附表所示追加消費者遠信公司不得再請求之金額欄所示之金額，為有理由，應予准許，爰判決如主文第 2 項所示。

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，爰不逐一論述。

八、據上論結，本件兩造之上訴，均為無理由，上訴人消保會追加之訴為有理由，爰依民事訴訟法第 463 條、第 385 條第 1 項前段、第 449 條第 1 項、第 450 條、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 4 月 15 日  
民事第十九庭

審判長法官 魏麗娟  
法官 陳慧萍  
法官 潘進柳

追加之消費者共 13 人（原誤列為台新銀行部分）							
原審 編號	縣市	市府 編號	姓名	學費總 金額 (新臺幣 /元)	締約 對象	頁碼	遠信公 司不得 再請求 之金額 (新臺幣 /元)
35	臺北市	28	施易昇	71,712	和潤	P357-P365	33,864
167	宜蘭縣	5	李佩玲	107,568	和潤	P36-P42	74,700
181	新竹市	12	何美惠	149,368	和潤	P102-P108	107,676
210	桃園市	16	韓迺樺	143,568	和潤	P205-P221	75,772
231	桃園市	37	廖沛涵	50,656	和潤	P492-P508	38,788
238	桃園市	44	藍偉誠	146,568	和潤	P602-P610	0
284	臺中市	39	蔣宜蓓	123,400	和潤	P398-P406	69,384
	38,000			和潤	P398-P406		
311	南投縣	3	張鳳玲	110,568	和潤	P16-P29	65,748
346	臺南市	22	林柏秀	71,712	和潤	P238-P247	0
357	臺南市	33	宋秋慧	158,944	和潤	P387-P397	10,054
366	高雄市	3	孔昭翔	149,368	和潤	P33-P40	45,680

367	高雄市	4	張家瑋	72,220	和潤	P41-P45	38,356
431	金門縣	1	李佳蓉	149,368	遠信	P1-P10	101,512

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。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 109 年 4 月 16 日  
書記官 廖婷璇

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經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

# 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。

### 【摘要】

被告於經銷假髮為營業之拍賣網站之商品說明中雖載「假髮為衛生用品，一律不提供退換貨的服務」等語，惟此顯違消費者保護法第 19 條第 5 項「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」之規定，而為無效，且被告亦無提出任何證據足佐原告要求退回之「假髮」5 頂屬於通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條規定之「已拆封之個人衛生用品」，併為說明。是原告請求被告返還價金，應有理由。

### 【法院判決】

臺灣高雄地方法院鳳山簡易庭民事判決

108 年度鳳小字第 783 號

原 告 劉蕙伶

被 告 陳俞汝

上列當事人間請求返還價金事件，本院於民國 108 年 7 月 31 日言詞辯論終結，判決如下：

**【主文】**

被告應給付原告新臺幣壹仟零貳拾元，及自民國一〇八年七月九日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。

**【事實及理由】**

- 一、本件被告經合法通知，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，爰依原告之聲請，由其一造辯論而為判決。
- 二、原告主張：原告於民國 108 年 3 月 13 日透過「露天拍賣」網站，以新臺幣（下同）1020 元向經銷假髮為營業之被告購買「假髮」5 頂，並於 108 年 3 月 17 日收受商品（下稱系爭買賣），但被告交付之「假髮」5 頂，錯誤款式且有瑕疵，原告乃依消費者保護法第 19 條之規定，於 7 日內向被告寄發存證信函解除系爭買賣契約，該存證信函業於 108 年 3 月 20 日送達被告，但被告迄仍拒絕解除契約並返還價金，被告應返還原告價金 1020 元等語，爰依據消費關係等，聲明：被告應給付原告 1020 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。



三、被告受合法通知，無正當理由未於言詞辯論期日到場，亦未提出任何書狀陳述。

四、本院得心證之理由

(一) 按「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。」、「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。」、「第 19 條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。」、「通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」、「消費者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」消費者保護法第 2 條第 2 款、第 10 款、第 19 條第 1 項、第 2 項、第 5 項、第 19 條之 2，分別定有明文。次按「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。」通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條，規定甚明。又「契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：…二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。」民法第 259 條第 1 項第 2 款，亦有規定。

- (二) 經查，原告主張之上開事實，業據原告提出與其所述相符之被告「露天拍賣」網站資料、存證信函及回執、高雄市政府消費爭議第二次申訴協商會議紀錄、商品取貨付款列印資料（見本院卷第 13 頁至第 21 頁、第 63 頁至第 65 頁、第 79 頁）影本各 1 份為證，並有本院依職權調取之露天市集國際資訊股份有限公司 108 年 6 月 21 日函附之被告「露天拍賣」網站帳戶申請人基本資料（見本院卷第 35 頁至第 44 頁）、被告個人基本資料查詢結果單（見本院卷第 47 頁）各 1 份可證。且被告經本院合法通知後，既未於言詞辯論期日到場爭執，復未提出任何書狀答辯以供本院斟酌，依民事訴訟法第 280 條第 3 項準用第 1 項規定，視同自認原告主張之事實，而堪認為真實。至於被告於經銷假髮為營業之「露天拍賣」網站之商品說明中雖載「假髮為衛生用品，一律不提供退換貨的服務」等語，惟此顯違消費者保護法第 19 條第 5 項「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」之規定，而為無效，且被告亦無提出任何證據足佐原告要求退回之「假髮」5 頂屬於通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條規定之「已拆封之個人衛生用品」，併為說明。是原告依上開規定，請求被告返還價金 1020 元，應有理由。

五、綜上所述，原告基於消費關係，請求被告給付 1020 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 108 年 7 月 9 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息，即屬正當，應予准許。

六、本件原告勝訴部分，係適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第 436 條之 20 之規定，應依職權宣告假執行。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。

中 華 民 國 108 年 8 月 14 日  
鳳山簡易庭 法官 施盈志

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後 20 日內，向本院提出上訴狀，並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所違背之法令及具體內容。二、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。）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），如未於上訴後 20 日內補提合法上訴理由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

訴訟費用計算式：

裁判費	1,000 元
合計	1,000 元

中 華 民 國 108 年 8 月 14 日  
書記官 林豐富

**【摘要】**

補習及進修教育法第 1 條規定：「補習及進修教育，以補充國民生活知識，提高教育程度，傳授實用技藝，培養健全公民，促進社會進步為目的。」上訴人販賣之商品合於上開補習及進修教育法第 1 條為補充國民知識及傳授實用技藝之立法目的，而認本件應類推適用補習及進修教育法及上開短期補習班設立及管理準則規定，可見原審已審酌上訴人販賣之商品之性質，並具體論述其類推適用法令之脈絡，尚未見有何違背法令之處。

上訴人販售之商品性質上尚含有於特定期間內傳授一定知識、技藝、諮詢服務等內容，此與補習教育間實具有類似性，即具有比附援引之基礎。

上訴人販賣之商品係消費者得於 1 年期間內隨時登入線上影音學習專區學習進修，並得於線上討論諮詢專區進行提問，屬非以有形媒介提供之數位內容。又參以其商品內容均需消費者於線上透過上訴人提供之登錄系統始得進行影音播放或於討論諮詢專區中進行提問，並非係消費者得以透過下載方式即時取得之內容，亦與線上掃毒、轉帳或匯兌等一經提供即為完成之線上服務無關，是審酌上訴人販賣之商品實質內容，實與通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款規定之要件並不相符，因而原審認本件並不屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款所定消費者保護法第 19 條解除權合理例外情形，亦未見有何違背法令之處。

系爭契約顯然限縮未能事先檢視商品、服務內容之消費者無條件解除契約之期間，且該條款以開通並交由消費者取得登入帳號，作為排除消費者保護法第 19 條 7 日解除權適用之條



之情形，若僅係取捨證據、認定事實等屬於原審法院職權行使之事項，除有認定違法之情形外，應不生違背法令之問題（最高法院 28 年上字第 1515 號判例意旨參照）。又依民事訴訟法第 436 條之 32 第 2 項規定，第 469 條第 6 款判決不備理由或理由矛盾之當然違背法令於小額事件之上訴程序並不準用，是於小額事件中所謂違背法令，並不包含認定事實錯誤、取捨證據不當或就當事人提出之事實或證據疏於調查或漏未斟酌之判決不備理由情形。查本件上訴人提起上訴，陳稱上訴人販售之商品與補習班模式無類似性，原判決不應類推適用補習班相關規定，且上訴人販賣之商品一經開通即可收看全數影音內容，消費者可在短期內將所有影音收看完成，應適用通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款，原判決未適用該規定，顯有違誤，堪認其對於原審判決違背法令之情事，已有具體之指摘，是上訴人提起本件上訴，應認為已具備合法要件，合先敘明。小額程序之第二審判決，依上訴意旨足認上訴為無理由者，得不經言詞辯論為之，民事訴訟法第 436 條之 29 第 2 款亦有明文可參。

二、上訴意旨略以：上訴人販售之商品係腦力開發影音商品之線上收看權限，收看期間雖為 1 年，然權限一經開通即可無限制收看所有影片，上訴人亦係一次性將所有教材寄送予被上訴人，而一般補習班之上課模式，係採分階段教學之模式，以面授課程而言，通常為每週上課 1 次，每學期長度則視各補習班而定，即便係函授型課程，亦係階段性寄送課程予學生，是上訴人販售之商品與補習班模式無類似性，而類推適用，係以平等原則出發之法律漏洞填補方式，需在二者本質上具有類似性時始得類推適用性質

相類似之規定，本件並無比附援引之基礎，原判決不應類推適用補習班相關規定，判決上訴人應予退費。又上訴人販賣之商品一經開通即可收看全數影音內容，消費者可在短期內將所有影音收看完成，應適用通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款，原判決未適用該規定，顯有違誤，原判決竟以影音收看期間為 1 年，且上訴人尚提供 4 次實體諮詢機會為由，否定上訴人應適用上開規定，然上訴人所提供之實體諮詢屬贈送性質，需由消費者配合上訴人時間，如 4 次實體諮詢皆無法參加，依兩造簽立之契約（下稱系爭契約）第 4 條約定，由於實體諮詢與影音價金間並無對待給付關係，故消費者亦不得要求上訴人另行給付實體諮詢，本件仍有通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款規定之適用。又系爭契約第 3 條第 3 項實屬重申消費者保護法第 19 條解除權合理例外情形規定，自無顯失公平而無效之情形。綜上，原判決確有上開違背法令之處等語。

### 三、本院得心證之理由：

- （一）原審參以短期補習班設立及管理準則係由補習及進修教育法授權訂定，補習及進修教育法第 1 條規定：「補習及進修教育，以補充國民生活知識，提高教育程度，傳授實用技藝，培養健全公民，促進社會進步為目的。」、第 6 條規定：「短期補習教育，由學校、機關、團體或私人辦理，分技藝補習班及文理補習班二類；修業期限為一個月至一年六個月。」、第 12 條規定：「補習及進修教育，除以一般方式施教外，得以函授、廣播、電視、電腦網路等教學方式辦理。」，並衡諸系爭契約第 2 條明確記載買賣標的係「腦力開發數位影

音教材：超右腦意煉金術、右腦讀心術」，並揆諸上訴人販賣之商品合於上開補習及進修教育法第 1 條為補充國民知識及傳授實用技藝之立法目的，而認本件應類推適用補習及進修教育法及上開短期補習班設立及管理準則規定，可見原審已審酌上訴人販賣之商品之性質，並具體論述其類推適用法令之脈絡，尚未見有何違背法令之處。上訴人對此雖主張其販售之商品權限一經開通即可無限制收看所有影片，且係一次性將所有教材寄送予被上訴人，與一般補習班模式無類似性等語，然本件上訴人販售之商品收看期間長達 1 年，消費者得於 1 年期間內隨時登入線上影音學習專區學習進修，並得於線上討論諮詢專區進行提問，與一次性提供之數位內容、線上服務間仍有不同，是上訴人販售之商品性質上尚含有於特定期間內傳授一定知識、技藝、諮詢服務等內容，此與補習教育間實具有類似性，即具有比附援引之基礎。再者，縱令消費者權限經開通，消費者仍需於特定期間內在線上透過上訴人提供之登錄系統，登錄後並進行影音播放或於討論諮詢專區中進行提問，始得取得該次收看或提問之商品內容及服務，消費者並未能即時取得所有上訴人提供之商品內容及服務，亦即不因其權限一經開通即可無限制收看所有影片或上訴人係一次寄送所有教材等情而影響其商品之性質，是上訴人以此指摘原審不應類推適用補習及進修教育法及上開短期補習班設立及管理準則規定，並不可採。

- (二) 另通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款，參酌其立法理由：「第 4 款規定經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。以有形媒介提供之影音商品



或電腦軟體經拆封後，處於可複製之狀態，性質上不易返還。第 5 款非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還，故規定為合理例外情事。」，而上訴人販賣之商品係消費者得於 1 年期間內隨時登入線上影音學習專區學習進修，並得於線上討論諮詢專區進行提問，屬非以有形媒介提供之數位內容，又參以其商品內容均需消費者於線上透過上訴人提供之登錄系統始得進行影音播放或於討論諮詢專區中進行提問，並非係消費者得以透過下載方式即時取得之內容，亦與線上掃毒、轉帳或匯兌等一經提供即為完成之線上服務無關，是審酌上訴人販賣之商品實質內容，實與通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款規定之要件並不相符，因而原審認本件並不屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 4、5 款所定消費者保護法第 19 條解除權合理例外情形，亦未見有何違背法令之處。況系爭契約第 3 條第 3 項約定：「本數位教材屬於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內容，本數位教材開通後且交由消費者取得登入帳號後，乙方即已完成線上服務給付內容，應排除消費者保護法第 19 條 7 日內解除權之適用。」，顯然限縮未能事先檢視商品、服務內容之消費者無條件解除契約之期間，且該條款以開通並交由消費者取得登入帳號，作為排除消費者保護法第 19 條 7 日解除權適用之條件，實質上將造成消費者完全無從

檢視商品、服務內容，即被迫全盤接受該商品及服務，而毫無於檢視商品及服務內容後行使契約解除權之餘地，該條款顯有違反誠信原則，對消費者顯失公平之情形，是原審依消費者保護法第 12 條第 1 項規定，認系爭契約第 3 條第 3 項之約定，應屬無效，亦無違誤。

四、綜上所述，原判決並無上訴人所指違背法令之情事，是上訴人提起本件上訴，依其上訴意旨足難認有理由，為此應認本件上訴為無理由，爰依民事訴訟法第 436 條之 29 第 2 款規定，不經言詞辯論，逕以判決駁回。

五、又小額訴訟之上訴程序，法院為訴訟費用之裁判時，應確定其費用額，民事訴訟法第 436 條之 19 第 1 項、第 436 條之 32 第 1 項定有明文。故本件第二審裁判費用為新臺幣 1,500 元，應由上訴人負擔，爰併為裁定如主文第 2 項所示。

六、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第 436 條之 29 第 2 款、第 436 條之 32 第 1 項、第 2 項、第 449 條第 1 項、第 436 條之 19 第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 8 月 29 日  
民事第五庭 審判長法官 秦慧君  
法官 鄭子文  
法官 陳芷萱

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 108 年 8 月 29 日  
書記官 陳郁惠

## 貳、行政函釋編



# 消費者保護法

## 第一章 總 則

### 第二條(名詞定義)

本法所用名詞定義如下：

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

錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

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

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

### 【函釋要旨】

各級學校辦理各項研修或參訪活動，及學生社團辦理各項集訓及體驗行程，有向參加學生收取活動費，是否該當非旅行業者經營旅行業業務之要件，因涉及具體個案事實認定問題，尚未可一概而論。倘其係以學生為特定對象辦理之非營利性、教育、知性、學習活動究與旅行業辦理觀光旅遊活動之目的、性質及操作方式等均屬有間，即非屬經營旅行業業務之行為。

行政院消費者保護處 函

中華民國 108 年 10 月 7 日  
院臺消保字第 1080191361 號函

### 【主旨】

有關各級學校或學生社團辦理各項活動，是否涉及旅行業業務疑義一節，業經交通部觀光局釋明在案，惠請轉知所屬學校注意辦理。請查照。

### 【說明】

- 一、按「本條例所用名詞，定義如下：……十、旅行業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。」、「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。」、「旅行業業務範圍如下：……三、招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。非旅行業者不得經營旅行業業務。……」、「未依本條例領取營業執照而經營觀光旅館業務、旅行業務或觀光遊樂業務者，處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，並勒令歇業。」發展觀光條例第 2 條第 10 款、第 26 條、第 27 條第 1 項第 3 款、第 27 條第 3 項前段及第 55 條第 4 項訂有明文合先敘明。
- 二、所謂「旅行業業務」，按司法實務判決不以同時從事「招攬或接待觀光旅客」及「安排旅遊、食宿及交通」為必要，若其分擔從事「招攬或接待觀光旅客」或「安排旅遊、食宿及交通」即屬「經營」旅行業業務。且所謂「經營」不以行為次數或獲利與否作為判斷基礎(最高行政法院 107 年判字第 235 號判決意旨參照)。
- 三、因教學多元化發展，「各級學校」常藉由辦理各項研修或參訪活動，增廣學生見聞，而「學生社團」亦常辦理各項集訓及體驗行程，豐富社團活動內容。查，前開活動多有向參加學生(不限於本校學生，亦可能為他校學生，或由大專校院或社團向高中推廣參加)收取活動費用，而「各級學校」或「學生社團」安排是類活動時，亦常涉及「安排旅遊、食宿及交通」之行為。
- 四、當「各級學校」或「學生社團」自行(即未委由旅行業)辦

理活動，而涉及「安排旅遊、食宿及交通」等行為時，是否該當「非旅行業者經營旅行業業務」之要件，進而違反發展觀光條例而受裁罰？其判斷標準業經交通部觀光局釋明在案，惠請轉知所屬學校注意。

五、隨文檢附交通部觀光局 108 年 10 月 2 日觀業字第 1080920408 號函、最高行政法院 107 年判字第 235 號判決供參。

### 【函釋要旨】

幼兒園既以提供教保服務為營業，提供日常生活所需予消費者，則雙方間就教保服務具有消費關係，難謂無消保法之適用。

行政院消費者保護處 函

中華民國 109 年 3 月 4 日  
院臺消保字第 1090006996 號函

### 【主旨】

關於貴部函詢幼兒園提供之教保服務對幼生發生重大損害，是否適用消費者保護法一節，復如說明，請查照。

### 【說明】

- 一、復貴部 109 年 3 月 3 日臺教法通字第 1090030765A 號函。
- 二、關於臺灣桃園地方法院 106 年度壢簡字第 1303 號民事判決，肯認幼兒園所提供之教保服務，適用消費者保護法（下稱消保法），是否符合立法目的及有無不同見解一節：



按消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者；企業經營者，係指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者；消費關係則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 2 條第 1 款至第 3 款參照）。幼兒園既以提供教保服務為營業，提供日常生活所需予消費者，則雙方間就教保服務具有消費關係，難謂無消保法之適用。準此，臺灣桃園地方法院 106 年度廳簡字第 1303 號民事判決，肯認幼兒園所提供之教保服務，適用消保法，尚與消保法之立法目的無違，爰臺灣宜蘭地方法院 105 年度消字第 1 號、臺灣臺北地方法院 105 年度訴字第 2655 號等民事判決，亦採取適用消保法之見解。

三、另關於幼兒園提供之教保服務對幼生發生重大損害，是否適用消保法第 37 條及第 59 條一節：

- (一) 按消保法行政監督一章，主管機關需先踐行消保法第 33 條之調查權，始得據消保法第 36 條採取必要措施及第 37 條之公告。揆諸消保法第 37 條之立法目的，乃為避免損害擴大，是企業經營者提供之商品或服務對消費者已發生重大損害或有重大損害之虞，且「情況危急」時，直轄市或縣（市）政府即應為緊急之處置，並利用大眾傳播媒體公告，以避免損害之擴大。惟如何認定「情況危急」，仍應由主管機關視具體個案判斷。
- (二) 按「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，並得對其處新台幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰」，消保法第 59 條定有明文。準此，具體個案倘符合消保法第 37 條「直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務

，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時」之構成要件，主管機關即具依消保法第 59 條得處新台幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰之裁量權。

(三) 另所詢「適用消保法之企業經營者，所提供之服務，對消費者發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，若本部法規未有屬於特別法之相關裁處之規定，主管機關是否均有第 59 條之裁處之義務？有無其他裁量要件？」一節，按企業經營者有消保法第 37 條規定之情形者，主管機關得依第 59 條行使裁罰之裁量權，至其他裁量要件可由主管機關自行斟酌相關主管法規之保護目的，並視具體個案判斷其可罰性。

(四) 未按消保法第 59 條規定之裁處權，乃主管機關之權限，故本處無相關資料可資供參。

四、上開法律意見惠請卓參，惟仍請依具體個案事實為認定。

### 【函釋要旨】

消費者係指以「消費」為目的而為交易、使用商品或接受服務之人為限。消費者不限於自然人，其他型態之組織亦可能為消費者。

行政院消費者保護處 函

中華民國 109 年 4 月 28 日  
院臺消保字第 1090088401 號函

### 【主旨】

有關台端所詢「消費者保護法（下稱本法）第 2 條所指消費者

，是否僅限於自然人」一節，復如說明，惠請查照。

**【說明】**

- 一、依據台端 109 年 4 月 20 日 000 第 0000000 字號來函辦理。
- 二、所謂「消費者」，依本法第 2 條第 1 款規定，係指以「消費」為目的而為交易、使用商品或接受服務之人為限。而消費者不限於自然人始足當之，其他型態之組織亦可能為消費者，惟仍應視其「消費」是否為不再用於生產情形下之「最終消費」。如購買商品之目的主要係供業務使用，並非單純供消費使用，即與「消費」定義不符（政府組織改造前行政院消費者保護委員會 84 年 4 月 6 日台 84 消保法字第 00285 號函、88 年 4 月 13 日台 88 消保法字第 00513 號函參照），故是否屬「消費」、「消費者」，仍應參酌上述意旨，依實際個案認定之。
- 三、另查台端之申訴案，業由台南市政府以 109 年 4 月 22 日府法消字第 0000000 號函復在案，爰請參酌辦理。

**【函釋要旨】**

縣政府銷售「OO 幸福住宅」，縱非以營利為目的，仍屬消保法上之企業經營者；民眾購買「OO 幸福住宅」作為居住使用，倘無再用於生產之情形，當屬消保法上之消費者。

行政院消費者保護處 函

中華民國 109 年 5 月 21 日  
院臺消保字第 1090089803 號函

**【主旨】**

貴縣府銷售「OO 幸福住宅」預售屋建案，契約書內容應符合「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」相關規定，請查照。

**【說明】**

- 一、依許 OO 君 109 年 5 月 12 日陳情函辦理。
- 二、「中華民國七十一年七月三十日制定公布之國民住宅條例，對興建國民住宅解決收入較低家庭居住問題，採取由政府主管機關興建住宅以上述家庭為對象，辦理出售、出租、貸款自建或獎勵民間投資興建等方式為之。其中除民間投資興建者外，凡經主管機關核准出售、出租或貸款自建，並已由該機關代表國家或地方自治團體與承購人、承租人或貸款人分別訂立買賣、租賃或借貸契約者，此等契約即非行使公權力而生之公法上法律關係。」(司法院大法官釋字第 540 號解釋意旨參照)。貴縣府興建銷售之「OO 幸福住宅」(以下簡稱系爭住宅)，經核非屬國民住宅，惟其買賣契約性質依前開大法官解釋意旨，仍屬私法契約無疑。
- 三、「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、經銷商品或供服務為營業者。三、消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。……」、「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。」、「本法第二條第二款所稱之營

業，不以營利為目的者為限。」、消費者保護法(下稱消保法)第2條第1款、第2款、第3款、第17條第1項及施行細則第2條訂有明文。

四、「企業經營者得為公司、合夥或其他型態之團體組織，亦得為獨資企業或個人，其為團體組織者，除為公權力行使機關外，無論其為公營或私營均屬之。」(行政院組織改造前行政院消費者保護委員會85年10月21日台八十五消保法字第01241號函意旨參照)。消費者保護法所稱之「消費」，係指「不再用於生產之情形下所為之最終消費而言」(組改前行政院消費者保護委員會84年4月6日台84消保法字第00351號函意旨參照)。

五、貴縣府銷售系爭住宅與多數不特定之民眾，縱非以營利為目的，依前揭消保法規定及行政函釋意旨，仍屬消保法上之企業經營者；民眾購買系爭住宅作為居住使用，倘無再用於生產之情形，當屬消保法上之消費者。貴縣府與民眾間就系爭住宅買賣所生之法律關係，應屬「消費關係」無訛，自應有「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定適用。

六、經查，貴縣府銷售系爭住宅所使用之契約書內容與內政部所公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」多有未合。是以，建請貴縣府儘速改正相關內容，避免訟爭，亦維護消費者權益。

### 【函釋要旨】

合會(互助會)乃民間為應急、儲蓄等目的所為之資金融通，著重於互助性質，而非出賣商品或服務，故雙方不具消費關係，屬於單純之民事契約。

行政院消費者保護處 函

中華民國 109 年 6 月 4 日  
院臺消保字第 1090018624 號函

**【主旨】**

有關函詢民眾透過彰化縣政府陳情「中華民國弱勢家庭自助協會」疑不當經營互助業務案，復如說明，惠請查照。

**【說明】**

- 一、依貴部中華民國 109 年 6 月 2 日台內團字第 1090024112 號函辦理。
- 二、按「消費者：指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者」、「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者」及「消費關係：指消費者與企業經營者間因商品或服務所發生之法律關係」（消費者保護法「下稱消保法」第 2 條第 1 項第 1 至 3 款參照），爰合會（互助會）乃民間為應急、儲蓄等目的所為之資金融通，著重於互助性質，而非出賣商品或服務，故雙方不具消費關係，屬於單純之民事契約，尚難適用消保法以為規範。

## 第二章 消費者權益

### 第二節 定型化契約

第十七條(主管機關對定型化契約之公告及查核)

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

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

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

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

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

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

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核

。

**【函釋要旨】**

「二手販攤位」並非「房屋」，使用目的亦非供「住宅使用」，尚無「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」規定之適用。

行政院消費者保護處函

中華民國 108 年 10 月 23 日  
院臺消保字第 1080035001 號

**【主旨】**

有關貴委員國會辦公室函轉民眾陳情「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」適用疑義一案，復如說明，請查照。

**【說明】**

- 一、復貴委員國會辦公室 108 年 10 月 18 日 OO 字第 0000000000 號函。
- 二、按「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」壹、應記載事項第八點「房屋使用之限制」第一項規定「本房屋係供住宅使用。非經出租人同意，不得變更用途」，合先敘明。
- 三、復按，「企業經營者得為公司、合夥或其他型態之團體組織，亦得為獨資企業或個人，其為團體組織者，除為公權力行使機關外，無論其為公營或私營均屬之。」（組改前行政院消費者保護委員會 85 年 10 月 21 日台八十五消保法字第 01241 號函意旨參照）。消費者保護法所稱之「消費」，係指「不再用於生產之情形下所為之最終消費而言」（組改前行政院消費者保護委員會 84 年 4 月 6 日台 84



消保法字第 00351 號函意旨參照)。另,「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二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。」、「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,核與消保法第 2 條第 1 款有關消費者之定義未合,自非消費者保護法第 7 條第 3 項所稱之消費者,而無消費者保護法之適用」(最高法院 91 年台上字第 1001 號判決、臺灣高等法院高雄分院 107 年消上字第 3 號判決意旨參照)。

- 四、本案陳情人與臺南市農產運銷股份有限公司(玉井場)所訂立之二手攤販位標租合約書,其所租用之標的為「二手販攤位」並非「房屋」,使用目的亦非供「住宅使用」,尚無前開「房屋租賃定型化契約應記載及不得記載事項」規定之適用。
- 五、臺南市農產運銷股份有限公司(玉井場)反覆實施農產運銷行為,當屬消費者保護法上之企業經營者無疑。惟,本案陳情人係為販售商品而租用「二手販攤位」,核與前述「最終消費」概念不符,尚非消費者保護法上所稱之消費者,故其與臺南市農產運銷股份有限公司(玉井場)間並無「消費關係」存在。陳情函所列最高法院 93 年台上字 2021 號判決,個案上應予尊重,惟似與實務通說見解相左,尚請查明。

**【函釋要旨】**

金融機構就收取費用總金額 50%額度提供運動場館業者履約保證，為經教育部體育署許可之履約保證方式。

教育部體育署 函

中華民國 109 年 5 月 8 日

臺教體署設(三)字第 1090013622A 號

**【主旨】**

有關經金融機構就收取費用總金額 50%額度提供運動場館業者履約保證一事，列為經本署許可之履約保證事項，並請轉知轄區各運動場館業者，俾利遵循辦理，請查照。

**【說明】**

- 一、依據現行健身中心定型化契約應記載及不得記載事項(下稱本事項)第 15 點第 2 項第 1 款規定：「業者提供履約保證應就下列方式擇之一為之，所為履約保證內容，載於契約正面明顯處：(一)依信託法規規定交付○○○銀行(即信託業者)開立信託專戶管理，業者為委託人，且得自為受益人，並依實際交付信託額度，按比例按期(年、季或月)自專戶領取。業者發生解散、歇業、破產宣告、遭撤銷設立登記、假扣押或其他原因而導致無法履行服務契約義務者，視為業者同意其受益權歸屬消費者或其受讓人。」。
- 二、查「體育場館業發行商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」及「短期補習班補習服務契約書應記載及不得記載事項」亦有招收會員之制度，本署業已參照上

開履約保障機制，將金融機構提供履約保證之規定納入「健身中心定型化契約應記載及不得記載事項」（修正草案）。於本事項未完成修正公告施行前，經金融機構就收取費用總金額 50% 額度提供履約保證，為經本署許可之履約保證事項。

## 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。

#### 【函釋要旨】

按「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」（消保法第 22 條第 1 項、第 22 條之 1 第 1 項規定參照），惟代辦業者是否與融資業者拆帳而隱藏實質利率無從得知，是上開公司就委任契約所應負之責任，除不得低於其廣告內容外，亦應負有實質利率揭示義務。

行政院消費者保護處函

中華民國 109 年 1 月 8 日  
院臺消保字第 1090160594 號

#### 【主旨】

有關貴處函詢偵辦個案有無違反消費者保護法相關規定一事，復如說明，請查照。

**【說明】**

- 一、復貴處 109 年 1 月 2 日高市法字第 10868623500 號函。
- 二、依消費者保護法(下稱消保法)第 2 條第 2 款規定，以提供商品或服務為營業者，為企業經營者。坊間公司以提供民眾代辦貸款服務為其營業項目，即企業經營者，就該服務所發生之法律關係，有消保法之適用，合先敘明。
- 三、來函所詢業者於簽約後均會將合約收回，並無提供消費者任何審閱期，是否有違反消保法規定一節：
  - (一) 按「定型化契約書經消費者簽名或蓋章，企業經營者應給與消費者定型化契約書正本」、「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」及「違反第一項（審閱期間）規定者，其條款不構成契約之內容」(消保法第 13 條第 3 項、第 11 條之 1 第 1 項及第 3 項規定參照)。
  - (二) 是業者締約時依法應給與消費者定型化契約書正本，不得將契約書收回，且應給與消費者三十日以內之審閱期間。如未給與審閱期間，依消保法第 11 條之 1 第 3 項規定，該定型化契約條款不構成契約內容。
- 四、來函所詢業者辦理融資業務，於定型化契約條款記載：「若民眾反悔，則要求民眾支付高達核准金額 20%之違約金」是否有違反消保法規定一節：
  - (一) 按「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本於平等互惠原則」、「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。…」及「定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：…三、消費者違約時，應負擔顯不

相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者。」（消保法第 11 條第 1 項、第 12 條第 1 項及第 2 項第 1 款、消保法施行細則第 14 條第 3、4 款規定參照）。

- (二) 是業者所自訂之代辦融資定型化契約條款內容記載：「若民眾反悔（含『簽約後送審前，自動撤回或單方終止或他貸，不論理由為何皆視同違約』、『已核貸不得終止委任契約』等情事），依應支付 20% 違約金」，參據(一)之說明，該定型化契約條款恐有違反誠信原則及平等互惠原則之虞而屬無效。

五、至於業者涉嫌利用臉書等網路媒體宣稱「房屋土地利率 1.28% 起」等內容，而實際承作利率為月息 2.5% 至 3%，且依契約第 2 條服務報酬為核貸金額 9%，是否有違反消保法規定一節：

- (一) 按「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」（消保法第 22 條第 1 項、第 22 條之 1 第 1 項規定參照）。爰函述附件 1 中契約第 2 條載明代辦業者服務報酬為核貸金額 9%，惟代辦業者是否與融資業者拆帳而隱藏實質利率無從得知，是上開公司就委任契約所應負之責任，除不得低於其廣告內容外，亦應負有實質利率揭示義務。又依消保法第 23 條規定「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」，如協助業者刊登廣告之網路媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符，就消

費者因信賴該廣告所受之損害，亦應負連帶賠償責任。

- (二) 另依公平交易法第 21 條規定，事業不得在商品或其廣告上，或以其他使公眾得知之方法為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。公平交易委員會依公平交易法第 42 條規定，對於違反第 21 條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰。

六、綜上所述，民眾如遇有相關消費糾紛得依上開消保法規定主張權益，前述法律意見還請卓參。至於如何妥適認定，仍應由司法機關依個案情形具體判斷為宜。

# 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】

有關商品或服務排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權之適用，其告知方式，依同法第 18 條第 1 項序文之規定，企業經營者應以「清楚易懂」之文句提供消費者。建議以確保消費者最容易獲取資訊之明顯處為之，企業經營者若將告知義務摻夾於定型化契約條款中致消費者難以注意其意旨者，於實務判決中易被認定為不符合「清楚易懂」之告知義務要件。



行政院消費者保護處 函

中華民國 109 年 6 月 19 日  
院臺消保字第 1090092557 號

**【主旨】**

有關貴公司函詢「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條規定相關問題，復如說明，請參考。

**【說明】**

- 一、復貴公司 109 年 6 月 16 日來函。
- 二、「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第 2 條第 5 款規定：「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」，本款列為排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權適用之理由，依其說明為：「非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還，故規定為合理例外情事」，合先敘明。
- 三、來函所詢企業以網站方式提供電子書及影音觀賞等服務，是否符合前揭準則第 2 條第 5 款之範疇一節，敬請參考上開立法說明，就實際所提供之商品或服務是否合致「完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還」之特性等情形為斷。
- 四、其次，所詢同款「經消費者事先同意始提供」一節，其立法例係參考歐盟「2011/83/EU」指令第 16 條(m)款「… the

performance has begun with the consumer's prior express consent…」，主要目的在確保數位內容或線上服務要開始執行或提供前，消費者已明確知悉並同意，以避免消費爭議。

五、所詢同條「經企業經營者告知消費者」是否得使用「使用者條款」或「會員條款」告知消費者一節，有關商品或服務排除消費者保護法第 19 條第 1 項解除權之適用，其告知方式，依同法第 18 條第 1 項序文之規定，企業經營者應以「清楚易懂」之文句提供消費者。參考本處 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」適用疑義研商會議之結論，建議於個別商品或服務旁之簡介頁面標示，並以確保消費者最容易獲取資訊之明顯處為之；另有學者專家建議輔以個別視窗告知並讓消費者勾選已讀取之方式為之，更具醒目之效果。企業經營者若將告知義務摻夾於定型化契約條款中致消費者難以注意其意旨者，於實務判決中易被認定為不符合「清楚易懂」之告知義務要件（臺灣高雄地方法院 104 年度簡上字第 382 號民事判決及臺灣花蓮地方法院 105 年小上字第 6 號民事判決理由參照），錄供參考。

## 參、附錄編



# 一、消費者保護法



# 消費者保護法

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

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

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

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

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

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

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

## 第一章 總則

### 第一條（立法目的及適用準則）

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。

第 二 條 （名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

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



視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

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

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

### 第 三 條 （政府應為措施）

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

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

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

政府為達成前項之目的，應制定相關法律。

第 四 條 （企業經營者之義務）

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

第 五 條 （消費資訊）

政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。

第 六 條 （主管機關）

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

## 第二章 消費者權益

### 第一節 健康與安全保障

第 七 條 （從事設計生產製造商品或提供服務企業

經營者之侵權責任)

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

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

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

第七條之一 (符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性之舉證)

企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張之事實負舉證責任。

商品或服務不得僅因其後有較佳之商品或服務，而被視為不符合前條第一項之安全性。

第八條 (從事經銷企業經營者之侵權責任)

從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱

加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。

前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者。

第九條（輸入商品或服務企業經營者之侵權責任）  
輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任。

第十條（企業經營者防止危害發生之義務）  
企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。

商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。

第十條之一（企業經營者責任之強制性）  
本節所定企業經營者對消費者或第三人之損害賠償責任，不得預先約定限制或免除。

## 第二節 定型化契約

第十一條（定型化契約之基本原則）  
企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

第十一條之一（定型化契約之審閱期間）

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

企業經營者以定型化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效。

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

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

第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力）

定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：

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

第十三條（定型化契約條款之明示）

企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以

顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。

企業經營者應給與消費者定型化契約書。但依其契約之性質致給與顯有困難者，不在此限。

定型化契約書經消費者簽名或蓋章者，企業經營者應給與消費者該定型化契約書正本。

第 十 四 條 （定型化契約條款之排除）

定型化契約條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。

第 十 五 條 （定型化契約條款不得牴觸個別磋商條款）

定型化契約中之定型化契約條款牴觸個別磋商條款之約定者，其牴觸部分無效。

第 十 六 條 （定型化契約條款一部或全部無效）

定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。

第 十 七 條 （主管機關對定型化契約之公告及查核）

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

其內容得包括：

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

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

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

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

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

第十七條之一（企業經營者符合規定之舉證責任）

企業經營者與消費者訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負舉證責任。

### 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）

未經消費者要約而對之郵寄或投遞之商品，消費者不負保管義務。

前項物品之寄送人，經消費者定相當期限

通知取回而逾期未取回或無法通知者，視為拋棄其寄投之商品。雖未經通知，但在寄送後逾一個月未經消費者表示承諾，而仍不取回其商品者，亦同。

消費者得請求償還因寄送物所受之損害，及處理寄送物所支出之必要費用。

第 二十一 條 （分期付款買賣契約之要式性及其應記載事項）

企業經營者與消費者分期付款買賣契約應以書面為之。

前項契約書應載明下列事項：

- 一、頭期款。
- 二、各期價款與其他附加費用合計之總價款與現金交易價格之差額。
- 三、利率。

企業經營者未依前項規定記載利率者，其利率按現金交易價格週年利率百分之五計算之。

企業經營者違反第二項第一款、第二款之規定者，消費者不負現金交易價格以外價款之給付義務。

## 第四節 消費資訊之規範

第 二十二 條 （廣告內容真實義務）

企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。

企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。

第二十二條之一 （廣告應明示年百分率）

企業經營者對消費者從事與信用有關之交易時，應於廣告上明示應付所有總費用之年百分率。

前項所稱總費用之範圍及年百分率計算方式，由各目的事業主管機關定之。

第二十三條 （媒體經營者之連帶責任）

刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。

前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。

第二十四條 （商品或服務之標示義務）

企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。

輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。

輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。

第二十五條 （書面保證書及其應記載事項）

企業經營者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證書。

前項保證書應載明下列事項：

- 一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
- 二、保證之內容。
- 三、保證期間及其起算方法。
- 四、製造商之名稱、地址。
- 五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。
- 六、交易日期。

第 二十六 條 （商品之包裝）

企業經營者對於所提供之商品應按其性質及交易習慣，為防震、防潮、防塵或其他保存商品所必要之包裝，以確保商品之品質與消費者之安全。但不得誇張其內容或為過大之包裝。

### 第三章 消費者保護團體

第 二十七 條 （消費者保護團體之種類及宗旨）

消費者保護團體以社團法人或財團法人為限。

消費者保護團體應以保護消費者權益、推行消費者教育為宗旨。

第 二十八 條 （消費者保護團體之任務）

消費者保護團體之任務如下：

- 一、商品或服務價格之調查、比較、研究、發表。
- 二、商品或服務品質之調查、檢驗、研究

、發表。

三、商品標示及其內容之調查、比較、研究、發表。

四、消費資訊之諮詢、介紹與報導。

五、消費者保護刊物之編印發行。

六、消費者意見之調查、分析、歸納。

七、接受消費者申訴，調解消費爭議。

八、處理消費爭議，提起消費訴訟。

九、建議政府採取適當之消費者保護立法或行政措施。

十、建議企業經營者採取適當之消費者保護措施。

十一、其他有關消費者權益之保護事項。

第二十九條 （消費者保護團體對商品或服務之檢驗）  
消費者保護團體為從事商品或服務檢驗，應設置與檢驗項目有關之檢驗設備或委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之機關、團體檢驗之。

執行檢驗人員應製作檢驗紀錄，記載取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法、經過及結果，提出於該消費者保護團體。

消費者保護團體發表前項檢驗結果後，應公布其取樣、儲存樣本之方式與環境、使用之檢驗設備、檢驗方法及經過，並通知相關企業經營者。

消費者保護團體發表第二項檢驗結果有錯

誤時，應主動對外更正，並使相關企業經營者有澄清之機會。

第 三十 條 （政府對消費者保護團體、相關團體以及學者專家之意見徵詢）

政府對於消費者保護之立法或行政措施，應徵詢消費者保護團體、相關行業、學者專家之意見。

第 三十一 條 （政府對消費者保護團體之必要協助）

消費者保護團體為商品或服務之調查、檢驗時，得請求政府予以必要之協助。

第 三十二 條 （消費者保護團體之獎助）

消費者保護團體辦理消費者保護工作成績優良者，主管機關得予以財務上之獎助。

## 第四章 行政監督

第 三十三 條 （地方主管機關對企業經營者之調查）

直轄市或縣（市）政府認為企業經營者提供之商品或服務有損害消費者生命、身體、健康或財產之虞者，應即進行調查。於調查完成後，得公開其經過及結果。前項人員為調查時，應出示有關證件，其調查得依下列方式進行：

- 一、向企業經營者或關係人查詢。
- 二、通知企業經營者或關係人到場陳述意見。
- 三、通知企業經營者提出資料證明該商品或服務對於消費者生命、身體、健康

或財產無損害之虞。

四、派員前往企業經營者之事務所、營業所或其他有關場所進行調查。

五、必要時，得就地抽樣商品，加以檢驗。

第 三十四 條 （可為證據之物之扣押）

直轄市或縣（市）政府於調查時，對於可為證據之物，得聲請檢察官扣押之。

前項扣押，準用刑事訴訟法關於扣押之規定。

第 三十五 條 （地方主管機關辦理檢驗之委託）

直轄市或縣（市）主管機關辦理檢驗，得委託設有與檢驗項目有關之檢驗設備之消費者保護團體、職業團體或其他有關公私機構或團體辦理之。

第 三十六 條 （地方主管機關採取必要措施）

直轄市或縣（市）政府對於企業經營者提供之商品或服務，經第三十三條之調查，認為確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，應命其限期改善、回收或銷燬，必要時並得命企業經營者立即停止該商品之設計、生產、製造、加工、輸入、經銷或服務之提供，或採取其他必要措施。

第 三十七 條 （地方主管機關之損害公告）

直轄市或縣（市）政府於企業經營者提供之商品或服務，對消費者已發生重大損害或有發生重大損害之虞，而情況危急時，

除為前條之處置外，應即在大眾傳播媒體公告企業經營者之名稱、地址、商品、服務、或為其他必要之處置。

第 三十八 條 （中央主管機關之準用）

中央主管機關認為必要時，亦得為前五條規定之措施。

第 三十九 條 （消費者保護官之設置）

行政院、直轄市、縣（市）政府應置消費者保護官若干名。

消費者保護官任用及職掌之辦法，由行政院定之。

第 四十 條 （消費者保護事務意見諮詢）

行政院為監督與協調消費者保護事務，應定期邀集有關部會首長、全國性消費者保護團體代表、全國性企業經營者代表及學者、專家，提供本法相關事項之諮詢。

第 四十一 條 （行政院消費者保護業務）

行政院為推動消費者保護事務，辦理下列事項：

- 一、消費者保護基本政策及措施之研擬及審議。
- 二、消費者保護計畫之研擬、修訂及執行成果檢討。
- 三、消費者保護方案之審議及其執行之推動、連繫與考核。
- 四、國內外消費者保護趨勢及其與經濟社會建設有關問題之研究。



五、消費者保護之教育宣導、消費資訊之蒐集及提供。

六、各部會局署關於消費者保護政策、措施及主管機關之協調事項。

七、監督消費者保護主管機關及指揮消費者保護官行使職權。

消費者保護之執行結果及有關資料，由行政院定期公告。

第 四十二 條 （消費者服務中心之設置）

直轄市、縣（市）政府應設消費者服務中心，辦理消費者之諮詢服務、教育宣導、申訴等事項。

直轄市、縣（市）政府消費者服務中心得於轄區內設分中心。

## 第五章 消費爭議之處理

### 第一節 申訴與調解

第 四十三 條 （消費爭議申訴）

消費者與企業經營者因商品或服務發生消費爭議時，消費者得向企業經營者、消費者保護團體或消費者服務中心或其分中心申訴。

企業經營者對於消費者之申訴，應於申訴之日起十五日內妥適處理之。

消費者依第一項申訴，未獲妥適處理時，得向直轄市、縣（市）政府消費者保護官

申訴。

第 四十四 條 （消費爭議調解）

消費者依前條申訴未能獲得妥適處理時，得向直轄市或縣（市）消費爭議調解委員會申請調解。

第四十四條之一 （訂定消費爭議調解辦法之授權依據）

前條消費爭議調解事件之受理、程序進行及其他相關事項之辦法，由行政院定之。

第 四十五 條 （消費爭議調解委員會之設置）

直轄市、縣（市）政府應設消費爭議調解委員會，置委員七名至二十一名。

前項委員以直轄市、縣（市）政府代表、消費者保護官、消費者保護團體代表、企業經營者所屬或相關職業團體代表、學者及專家充任之，以消費者保護官為主席，其組織另定之。

第四十五條之一 （調解程序得不公開）

調解程序，於直轄市、縣（市）政府或其他適當之處所行之，其程序得不公開。

調解委員、列席協同調解人及其他經辦調解事務之人，對於調解事件之內容，除已公開之事項外，應保守秘密。

第四十五條之二 （調解委員職權提出調解方案（一））

關於消費爭議之調解，當事人不能合意但已甚接近者，調解委員得斟酌一切情形，求兩造利益之平衡，於不違反兩造當事人之主要意思範圍內，依職權提出解決事件

之方案，並送達於當事人。

前項方案，應經參與調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之三所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第四十五條之三 （調解方案之異議及其效力（一））

當事人對於前條所定之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議。

於前項期間內提出異議者，視為調解不成立；其未於前項期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

第一項之異議，消費爭議調解委員會應通知他方當事人。

第四十五條之四 （調解委員職權提出調解方案（二））

關於小額消費爭議，當事人之一方無正當理由，不於調解期日到場者，調解委員得審酌情形，依到場當事人一造之請求或依職權提出解決方案，並送達於當事人。

前項之方案，應經全體調解委員過半數之同意，並記載第四十五條之五所定異議期間及未於法定期間提出異議之法律效果。

第一項之送達，不適用公示送達之規定。

第一項小額消費爭議之額度，由行政院定之。

第四十五條之五 （調解方案之異議及其效力（二））

當事人對前條之方案，得於送達後十日之不變期間內，提出異議；未於異議期間內提出異議者，視為已依該方案成立調解。

當事人於異議期間提出異議，經調解委員另定調解期日，無正當理由不到場者，視為依該方案成立調解。

第 四十六 條 （調解書之製作及其效力）

調解成立者應作成調解書。

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。

## 第二節 消費訴訟

第 四十七 條 （管轄）

消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。

第 四十八 條 （設立消費專庭以及減免擔保假執行之宣告）

高等法院以下各級法院及其分院得設立消費專庭或指定專人審理消費訴訟事件。

法院為企業經營者敗訴之判決時，得依職權宣告為減免擔保之假執行。

第 四十九 條 （消費者保護團體提起消費訴訟之要件及其評定）

消費者保護團體許可設立二年以上，置有消費者保護專門人員，且申請行政院評定優良者，得以自己之名義，提起第五十條消費者損害賠償訴訟或第五十三條不作為訴訟。

消費者保護團體依前項規定提起訴訟者，

應委任律師代理訴訟。受委任之律師，就該訴訟，得請求預付或償還必要費用。

消費者保護團體關於其提起之第一項訴訟，有不法行為者，許可設立之主管機關應廢止其許可。

優良消費者保護團體之評定辦法，由行政院定之。

第五十條（消費者保護團體受讓消費者損害賠償請求權）

消費者保護團體對於同一之原因事件，致使眾多消費者受害時，得受讓二十人以上消費者損害賠償請求權後，以自己名義，提起訴訟。消費者得於言詞辯論終結前，終止讓與損害賠償請求權，並通知法院。前項訴訟，因部分消費者終止讓與損害賠償請求權，致人數不足二十人者，不影響其實施訴訟之權能。

第一項讓與之損害賠償請求權，包括民法第一百九十四條、第一百九十五條第一項非財產上之損害。

前項關於消費者損害賠償請求權之時效利益，應依讓與之消費者單獨個別計算。

消費者保護團體受讓第三項所定請求權後，應將訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟及依前條第二項規定支付予律師之必要費用後，交付該讓與請求權之消費者。

消費者保護團體就第一項訴訟，不得向消

費者請求報酬。

第 五十一 條 （懲罰性賠償金之請求）

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

第 五十二 條 （裁判費之免徵）

消費者保護團體以自己之名義提起第五十條訴訟，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分免繳裁判費。

第 五十三 條 （不作為訴訟）

消費者保護官或消費者保護團體，就企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，得向法院訴請停止或禁止之。

前項訴訟免繳裁判費。

第 五十四 條 （消費訴訟之選定當事人）

因同一消費關係而被害之多數人，依民事訴訟法第四十一條之規定，選定一人或數人起訴請求損害賠償者，法院得徵求原被選定人之同意後公告曉示，其他之被害人得於一定之期間內以書狀表明被害之事實、證據及應受判決事項之聲明，併案請求賠償。其請求之人，視為已依民事訴訟法第四十一條為選定。

前項併案請求之書狀，應以繕本送達於兩

造。

第一項之期間，至少應有十日，公告應黏貼於法院牌示處，並登載新聞紙，其費用由國庫墊付。

第 五十五 條 （民事訴訟法規定之準用）

民事訴訟法第四十八條、第四十九條之規定，於依前條為訴訟行為者，準用之。

## 第六章 罰 則

第 五十六 條 （罰則（一））

違反第二十四條、第二十五條或第二十六條規定之一者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

第五十六條之一 （罰則（二））

企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 五十七 條 （罰則（三））

企業經營者規避、妨礙或拒絕主管機關依第十七條第六項、第三十三條或第三十八

條規定所為之調查者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 五十八 條 （罰則（四））

企業經營者違反主管機關依第三十六條或第三十八條規定所為之命令者，處新臺幣六萬元以上一百五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

第 五十九 條 （罰則（五））

企業經營者有第三十七條規定之情形者，主管機關除依該條及第三十六條之規定處置外，並得對其處新臺幣十五萬元以上一百五十萬元以下罰鍰。

第 六 十 條 （罰則（六））

企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。

第 六十一 條 （移送偵查）

依本法應予處罰者，其他法律有較重處罰之規定時，從其規定；涉及刑事責任者，並應即移送偵查。

第 六十二 條 （罰鍰之執行機關及執行）

本法所定之罰鍰，由主管機關處罰，經限期繳納後，屆期仍未繳納者，依法移送行



政執行。

## 第七章 附 則

第 六十三 條 （施行細則之訂定）  
本法施行細則，由行政院定之。

第 六十四 條 （施行日）  
本法自公布日施行。但中華民國一百零四年六月二日修正公布之第二條第十款與第十一款及第十八條至第十九條之二之施行日期，由行政院定之。



## 二、消費者保護法施行細則



# 消費者保護法施行細則

民國八十三年十一月二日行政院令訂定發布全文 43 條。

中華民國九十二年七月八日行政院院臺聞字第 0920031836 號令修正發布第 5、12、17、18、19、22、23、24、39 條條文；並刪除第 3、6、7、9、10、11、35、38 條條文。

中華民國一百年十二月十六日行政院院臺規字第 1000109431 號公告第 27 條所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起改由「行政院」管轄。

中華民國一百零四年十二月三十一日行政院院臺消保字第 1040155767 號令修正發布第 15、18、23、27 條條文及第二章第三節節名；並刪除第 16、19、20 條條文。

## 第一章 總 則

- 第 一 條 （訂定依據）  
本細則依消費者保護法（以下簡稱本法）第六十三條規定訂定之。
- 第 二 條 （營業之意義）  
本法第二條第二款所稱營業，不以營利為目的者為限。
- 第 三 條 （刪除）

## 第二章 消費者權益

### 第一節 健康與安全保障

- 第 四 條 （商品之意義）  
本法第七條所稱商品，指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。

第 五 條 （商品或服務符合當時科技或專業水準可  
合理期待之安全性之認定）

本法第七條第一項所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：

- 一、商品或服務之標示說明。
- 二、商品或服務可期待之合理使用或接受。
- 三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。

第 六 條 （刪除）

第 七 條 （刪除）

第 八 條 （改裝之意義）

本法第八條第二項所稱改裝，指變更、減少或增加商品原設計、生產或製造之內容或包裝。

## 第二節 定型化契約

第 九 條 （刪除）

第 十 條 （刪除）

第 十 一 條 （刪除）

第 十 二 條 （難以注意或辨識之定型化契約條款效力之排除）

定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條

款仍構成契約之內容。

第 十 三 條 （違反誠信原則之判斷標準）  
定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。

第 十 四 條 （違反平等互惠原則之情事）  
定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：  
一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。  
二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。  
三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。  
四、其他顯有不利於消費者之情形者。

第 十 五 條 （記載公告之應記載事項，仍適用本法定型化契約規定）  
定型化契約記載經中央主管機關公告應記載之事項者，仍有本法關於定型化契約規定之適用。

### 第三節 特種交易

第 十 六 條 （刪除）

第 十 七 條 （解除權不消滅之情形）  
消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己

之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。

第 十 八 條 （收受商品前之解約）

消費者於收受商品或接受服務前，亦得依本法第十九條第一項規定，以書面通知企業經營者解除契約。

第 十 九 條 （刪除）

第 二 十 條 （刪除）

第 二 十 一 條 （契約書之製作及交付）

企業經營者應依契約當事人之人數，將本法第二十一條第一項之契約書作成一式數份，由當事人各持一份。有保證人者，並應交付一份於保證人。

第 二 十 二 條 （各期價款、利率、附加費用）

本法第二十一條第二項第二款所稱各期價款，指含利息之各期價款。

分期付款買賣契約書所載利率，應載明其計算方法及依此計算方法而得之利息數額。

分期付款買賣之附加費用，應明確記載，且不得併入各期價款計算利息；其經企業經營者同意延期清償或分期給付者，亦同。

## 第四節 消費資訊之規範

第 二 十 三 條 （廣告之意義）



本法第二十二條至第二十三條所稱廣告，指利用電視、廣播、影片、幻燈片、報紙、雜誌、傳單、海報、招牌、牌坊、電腦、電話傳真、電子視訊、電子語音或其他方法，可使多數人知悉其宣傳內容之傳播。

第 二十四 條 （廣告真實性之舉證）  
主管機關認為企業經營者之廣告內容誇大不實，足以引人錯誤，有影響消費者權益之虞時，得通知企業經營者提出資料，證明該廣告之真實性。

第 二十五 條 （標示之方式）  
本法第二十四條規定之標示，應標示於適當位置，使消費者在交易前及使用時均得閱讀標示之內容。

第 二十六 條 （企業經營者之保證品質責任）  
企業經營者未依本法第二十五條規定出具書面保證書者，仍應就其保證之品質負責。

### 第三章 消費者保護團體

第 二十七 條 （消費者保護團體資料之公告）  
主管機關每年應將依法設立登記之消費者保護團體名稱、負責人姓名、社員人數或登記財產總額、消費者保護專門人員姓名、會址、聯絡電話等資料彙報行政院公告之。

第 二十八 條 （檢驗樣品之保存期限）

消費者保護團體依本法第二十九條規定從事商品或服務檢驗所採之樣品，於檢驗紀錄完成後，應至少保存三個月。但依其性質不能保存三個月者，不在此限。

第 二十九 條 （政府之協助）

政府於消費者保護團體依本法第三十一條規定請求協助時，非有正當理由不得拒絕。

## 第四章 行政監督

第 三十 條 （出示證明文件及未出示之處置）

本法第三十三條第二項所稱出示有關證件，指出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，被調查者得拒絕之。

第 三十一 條 （抽樣商品之數量及企業經營者說明或申訴之機會）

主管機關依本法第三十三條第二項第五款抽樣商品時，其抽樣數量以足供檢驗之用者為限。

主管機關依本法第三十三條、第三十八條規定，公開調查經過及結果前，應先就調查經過及結果讓企業經營者有說明或申訴之機會。

第 三十二 條 （處分之方式）

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）  
本法第五十條第五項所稱訴訟及支付予律師之必要費用，包括民事訴訟費用、消費者保護團體及律師為進行訴訟所支出之必要費用，及其他依法令應繳納之費用。

第 四 十 條 （重大違反保護消費者規定行為）  
本法第五十三條第一項所稱企業經營者重大違反本法有關保護消費者規定之行為，指企業經營者違反本法有關保護消費者規定之行為，確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者。

## 第六章 罰 則

第 四十一 條 （通知改正期限）  
依本法第五十六條所為通知改正，其期間應由主管機關依個案性質決定之；但最長不得超過六十日。

## 第七章 附 則

第 四十二 條 （不適用本法之情形）

本法對本法施行前已流通進入市場之商品  
或已提供之服務不適用之。

第 四十三 條 （施行日期）

本細則自發布日施行。



### 三、通訊交易解除權合理例外情事 適用準則





# 通訊交易解除權合理例外情事 適用準則

中華民國一百零四年十二月三十一日行政院院臺消保字第1040155809 號令訂定發布全文 4 條；並自一百零五年一月一日施行。

- 第 一 條 （授權依據）  
本準則依消費者保護法（以下簡稱本法）第十九條第二項規定訂定之。
- 第 二 條 （合理例外情事（一））  
本法第十九條第一項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第十九條第一項解除權之適用：  
一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。  
二、依消費者要求所為之客製化給付。  
三、報紙、期刊或雜誌。  
四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。  
五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。  
六、已拆封之個人衛生用品。  
七、國際航空客運服務。
- 第 三 條 （合理例外情事（二））

通訊交易，經中央主管機關依本法第十七條第一項公告其定型化契約應記載及不得記載事項者，適用該事項關於解除契約之規定。

第 四 條 （施行日期）

本準則自中華民國一百零五年一月一日施行。

#### 四、司法判決案號及行政函釋 發文字號索引表



# 司法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
臺灣高雄地方法院	106 簡 100	消保法 2	2
臺灣高等法院	108 上易 840	消保法 2	19
最高法院	108 台上 1710	消保法 7	37
臺灣臺北地方法院	108 消 24	消保法 7	43
最高法院	108 台上 2363	消保法 7	56
臺灣新北地方法院	108 簡上 96	消保法 11-1	64
臺灣花蓮地方法院花 蓮簡易庭	108 花小 817	消保法 11-1	72
臺灣彰化地方法院彰 化簡易庭	108 彰簡 492	消保法 11-1	78
臺灣彰化地方法院	108 訴 17	消保法 12	91
臺灣臺中地方法院	108 小上 42	消保法 12	111
臺灣士林地方法院	108 訴 642	消保法 15	121
臺灣臺中地方法院	108 訴 1676	消保法 17	137
最高法院	107 台上 1377	消保法 19	172
臺灣臺北地方法院	108 簡上 469	消保法 19	180
最高法院	108 台上 1115	消保法 22	190
臺灣屏東地方法院	104 訴 466	消保法 22	198
臺北高等行政法院	108 訴字 209	消保法 33	221

臺灣花蓮地方法院	104 原消 1	消保法 51	236
臺灣高等法院花蓮分院	105 原重上 2	消保法 51	259
最高法院	108 台上 1750	消保法 51	282
臺灣臺南地方法院	108 消 4	消保法 51	291
臺灣高等法院	108 消上 10	消保法 53	313
臺灣高雄地方法院鳳山簡易庭	108 鳳小 783	合理例外情事 2	332
臺灣高雄地方法院	108 消小上 1	合理例外情事 2	337

## （二）行政函釋部分

發文日期	字	號	相關條文	頁數
108 年 10 月 17 日	院臺消保	1080191361	消保法 2	344
109 年 3 月 4 日	院臺消保	1090006996	消保法 2	346
109 年 4 月 28 日	院臺消保	1090088401	消保法 2	348
109 年 5 月 21 日	院臺消保	1090089803	消保法 2	349
109 年 6 月 4 日	院臺消保	1090018624	消保法 2	351
108 年 10 月 23 日	院臺消保	1080035001	消保法 17	354
109 年 5 月 28 日	臺教體署設 (三)	1090013622A	消保法 17	356
109 年 1 月 8 日	院臺消保	1090160594	消保法 22	358
109 年 6 月 19 日	院臺消保	1090092557	合理例外 情事 2	362

## 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. 第二十輯/行政院消費者保護處編.-- 一版.-- 臺北市：行政院，民 109.11

面；公分

ISBN 978-986-5457-39-6(精裝)

1.消費者保護法規 2.判例彙編

548.39023

109017796

## 消費者保護法判決函釋彙編第二十輯

編者：行政院消費者保護處

出版者：行政院

地址：臺北市中正區忠孝東路 1 段 1 號

網址：<http://www.cy.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.cy.gov.tw>/資訊與服務/消費者保護/出版品

定價：新臺幣 280 元

臺北展售處：國家書店松江門市

地址：104 臺北市松江路 209 號 1 樓

電話：(02)2518-0207 (代表號)

網址：<http://www.govbooks.com.tw>

臺中展售處：五南文化廣場

地址：400 臺中市中山路 6 號

電話：(04)2226-0330 (代表號)

網址：<http://www.wunanbooks.com.tw/>

中華民國 109 年 11 月

GPN：1010901765 ISBN：978-986-5457-39-6(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。