

臺灣士林地方法院小額民事判決 113 年度士消小字第 7 號

原 告 000

被 告 000

上列當事人間返還價金事件，於中華民國 113 年 9 月 20 日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣玖萬陸仟元。

訴訟費用新臺幣壹仟元及自本判決確定翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息由被告負擔。

本判決得假執行。

事實及理由要領

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；消費關係，指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係；消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄；訴訟，由被告住所地之法院管轄；同一訴訟，數法院有管轄權者，原告得任向其中一法院起訴；消費者保護法第 3 條第 1 款、第 3 款、第 47 條、民事訴訟法第 1 條、第 22 條亦定有明文。本件原告主張其以消費為目的而購買藍碧璽手鍊（下稱系爭手鍊），為消費者，茲因消費關係發生紛爭，其本件債務履行地包括新北市淡水區，自得選擇向有管轄權之本院起訴。原告向有管轄權之本院起訴，並無違誤，被告主張本院無管轄權而應移轉於被告住所地之法院管轄，係無理由。被告經合法通知，未於言詞辯論期日到場，查無民事訴訟法第 386 條所列各款情事，應准原告之聲請，由其一造辯論而為判決。

二、原告起訴主張：伊在 113 年 2 月 20 日在 00 購物網站上看到被告於該交易平台上刊登之系爭手鍊，售價為新臺幣（下同）96,000 元，甚是喜歡。遂向被告詢問系爭手鍊相關商品問題，並向被告強調實體商品色澤需與照片相同無色。經被告引導下，兩造遂於平台外交易，伊依約匯款 96,000 元。於 113 年 2 月 24 日收到被告寄送之系爭手鍊。伊在收到貨當天就跟被告表示要換貨，當時因為之前被告有說不可以退貨，所以才跟被告詢問可否換貨，被告當時表示不行換貨，但是被告願意再優惠賣伊另一條水晶，所以伊有再跟被告表示，如不貼錢會把系爭手鍊還給被告，但因為後來被告就把伊封鎖，伊是在 00 交易平台外與被告交易，所以伊也聯絡不到被告。伊在購買系爭手鍊前，有無要求被告用 15 公分綁好及用 18 顆，因為總共是 19 顆原石，只是串成手鍊，並非客製化。系爭手鍊水晶要通透，被告提照片跟伊收到的系爭手鍊的色差真的太多，雖然被告有貼商品售出不退還，但是這就是違反消費者保護法（下稱消保法）的規定，伊也有通知被告。本件就是通訊交易不需要說明理由就可以取消交易。為此，爰依消保法第 19 條第 1 項及第 5 項規定、另主張民法第 179 條、第 259 條之規定，請求擇一為有利判決等語，並聲明：被告應給付原告 96,000 元；並願供擔保請准宣告假執行。

三、被告未於言詞辯論期日到場，惟曾具狀答辯略以：原告於 113 年 2 月 19 日

使用 00 聊天功能向被告詢問系爭手鍊相關商品內容，過程中被告不斷重申身品售出不退換、購買前請三思，並已有提供相關手鍊影片予原告參考，原告遂於 113 年 2 月 20 日決定購買系爭手鍊。隨後原告並提供其手圍供被告客製化串成合於原告手圍大小之手鍊。原告於 113 年 2 月 24 日收到商品後，向被告表示系爭手鍊偏黑可否換貨，復又表示不換貨要寄還商品並請被告退款。但兩造間買賣契約關係屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 2 款所稱「依消費者要求所為之客製化給付，且兩造訂有不得退貨之特約，故原告主張依消保法第 19 條第 1 項前段規定解除契約，並無理由等語，資為抗辯；並聲明：原告之訴駁回。

四、得心證之理由：

(一)按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限；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：二、依消費者要求所為之客製化給付；消保法第 19 條第 1 項及通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條定有明文。

(二)消費者保護法將通訊交易列為特種交易，係因通訊交易的特徵是消費者在締約前，沒有檢視商品的機會，而僅依據企業經營者的廣告或散發、寄送之型錄，即決定購買該商品；或是雖有機會可以檢視商品，但檢視商品需耗費不相當的時間、金錢、勞力或成本，以致無法檢視商品。本件依原告陳述係經由被告刊登於蝦皮購物平台網站上瀏覽系爭手鍊後，以蝦皮聊天功能與被告連絡洽商，兩造約定於蝦皮購物平台外交易，以原告先匯款予被告，被告再寄送商品予原告之方式購買系爭手鍊，原告並未於交易成立前檢視過商品；被告亦未就原告上開主張而為否認，故本件為消費者保護法所稱通訊交易，應堪認定。

(三)然被告抗辯本件為客製化給付，應排除消保法第 19 條第 1 項所規定通訊交易解除權之適用。經查，觀諸被告刊登於 00 購物平台賣場之商品項目，主要為各款式、顏色之水晶、碧璽、瑪瑙，及以上開物品製成之手鍊、手鐲等裝飾品。雖被告於其賣場上公告：「凡是客製化的商品皆售出不退換，請購買前考慮清楚，感恩！」、「商品顏色會因個人電腦或手機螢幕顏色產生滯差，介意者請勿下訂。」等語，且被告有依原告提供之手圍客製化串成合於原告手圍大小之系爭手鍊等情，然核上開情形與實務上所採「客製化給付」之定義並不相符，所謂客製化給付是指依消費者提供相片印製之商品、依消費者指示刻製之印章或依消費者身材特別縫製之服裝等商品(服務)特殊性質，屬於客製化給付；若消費者僅依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，則非屬客製化給付。因此，本案消費者於企業經營者網站上，僅只就網頁上商品的現有顏色或規格中加以指定或選擇，被告僅將原告訂購之系爭手鍊，依原告提供手圍大小，串成合於原告配戴之手鍊，原告並未另提出消費者個人的特殊需求，要求業者配合其特殊需求來提供商品(服務)，上開情形並不屬於消保法上所稱解除權合理例外情事，消費者仍有消保法上 7 日鑑賞期之解除權適用。由於此類網路商務模式之商業型態，無實體展示，可達減

少庫存及展示空間之成本，於接受訂單後始向製造廠商委製，得使銷售價格降低，然其交易方式之缺點，在於消費者於購買前，無法檢視商品之實際品質，容易發生所期待購買商品與實際成品間之差距，立法者既已選擇保護消費者為優先，從事網路販售商品之業者，應自行衡量如何訂價及提供誘因來涵蓋消費者得隨意退貨之可能損失。是本件原告於 113 年 2 月 24 日收受商品，即於 113 年 2 月 25 日以 00 聊天功能向被告為解除契約之意思表示，被告於答辯狀中已承認其有收到原告要求寄還系爭手鍊並請被告退款之通知(見本院卷第 70 頁第 11 至 12 行)，堪認本件買賣契約業已合法解除。

五、從而，原告依終止買賣契約後之返還請求權及消保法第 19 條第 1 項前段規定規定，請求被告返還原告 96,000 元，為有理由，應予准許。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及未經本院援用之證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論駁，併此敘明。

七、本件原告勝訴部分係就民事訴訟法第 436 條之 8 第 1 項適用小額程序所為被告敗訴之判決，依同法第 436 條之 20 之規定，應依職權宣告假執行，並依職權確定訴訟費用額為 1,000 元（第一審裁判費）應由被告負擔。

中 華 民 國 113 年 10 月 11 日
士林簡易庭法官 000

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。

中 華 民 國 113 年 10 月 11 日
書記官 000