

臺灣新北地方法院三重簡易庭小額民事判決 113 年度重小字第 1584 號

原 告 000

訴訟代理人 000 律師

000 律師

000 律師

複代理人 000 律師

被 告 000 即 00 模型國際企業

上列當事人間請求返還價金事件，本院於民國 113 年 9 月 19 日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、被告應給付原告新臺幣（下同）2,320 元，及自民國 113 年 5 月 10 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。

二、訴訟費用新臺幣（下同）1,000 元由被告負擔。

三、本判決得假執行。但被告如以 2,320 元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告於民國 112 年 11 月 29 日在被告所架設之「000 玩具屋」網站（下稱系爭網站）以新臺幣（下同）2,320 元向被告購買公仔肥仔王國 NO15 胖胖狼（下稱系爭商品），於同年 12 月 29 日收到後發現系爭商品零件缺漏，隨即以通訊軟體 LINE 通知被告，嗣被告於 113 年 1 月 2 日以通訊軟體 LINE 回覆稱向工廠申請料件後寄予原告，由原告自行修復，原告遂於同日以通訊軟體 LINE 表示解除契約，請求被告返還價金。被告提出其退換貨政策，稱系爭商品為客製化商品而無消費者保護法（下稱消保法）之適用，惟原告僅就被告網頁商品加以選擇，未另提出特殊需求，自無通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條之適用。為此，爰依消保法第 19 條第 1 項規定解除買賣契約，並依民法第 259 條規定請求返還價金。

(二)聲明：被告應給付原告 2,320 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。

二、被告則以：

(一)原告於 112 年 12 月 29 日通知被告系爭商品零件缺少後，被告積極協助處理，113 年 1 月 23 日零件已運抵臺灣等待交付原告，被告並於通訊軟體 LINE 及消費者保護官協調會中告知原告，可將系爭商品寄回營業處所由被告協助修復，而系爭商品屬原告選定款式後由被告自中國大陸向品牌方採購回並協助運送至原告指定地址，非被告之庫存，且被告官方網站及系爭商品網頁頁面均記載系

爭商品為客製化商品，原告兩次於官網下單系爭商品皆勾選同意相關條款才進行付款，且系爭商品屬限量販售之組裝型公仔，出廠外箱均貼有一次性膠帶，以辨識為原廠全新未拆品，除非出現無法復原之嚴重瑕疵，無法接受退貨申請等語，資為抗辯。

(二)聲明：

- 1.原告之訴駁回。
- 2.如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本院之判斷：

(一)原告訂購系爭商品屬消保法所規範之「通訊交易」：

按「通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。」消保法第 2 條第 10 款定有明文。經查，原告主張其於 112 年 11 月 29 日透過系爭網站以 2,320 元下單訂購系爭商品，嗣於同年 12 月 29 日收受系爭商品，拆封後發現零件（瓜子）缺漏，隨即向被告客服表示系爭商品有上開瑕疵等情，有兩造提出原告與被告客服間之通訊軟體 LINE 對話紀錄為憑，且為被告所不爭執，堪認屬實，足見原告訂購系爭商品時無從檢視系爭商品之實體，是本件交易自為消保法第 2 條第 10 款所定之通訊交易。

(二)原告依消保法第 19 條第 1 項規定解除系爭商品契約（下稱系爭契約），請求被告返還系爭商品之價金 2,320 元，有無理由？

1.按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限；前項但書合理例外情事，由行政院定之；通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效，第 19 條第 1、2、5 項分別定有明文。故於通訊交易有解除權之合理例外情事(屬特殊性質之商品或服務)且企業經營者於訂立契約時已將排除適用消保法第 19 條所定 7 日解除權之資訊書面告知消費者之情形，消費者將無從依該條規定解除契約。而上開條文所稱合理例外情事，包括「依消費者要求所為之客製化給付」，行政院依消保法第 19 條第 2 項授權規定訂定之通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條第 2 款亦有規定。此乃因消費者於通訊交易時，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」。但考量部分商品或服務，因為具有特殊的性質，所以例外不適用消保法第 19 條第 1 項的規定，其中依照消費者要求所為之客製化給付，即無上開 7 日的猶豫期間適用。

2.經查，依被告提出之系爭網站購物須知及退換貨政策(本院卷第 75 至 76 頁)所載，被告乃依消費者要求提供購買商品之代購服務，商品零售價包含代購佣金，並依廠商通知出貨時間。在消費者補尾款及國際運費後出貨，可見被告收取原告給付款項，所應提供之對待給付內容，非僅從事代辦購買之勞務費用，亦包含原

告訂購商品之交付，足見原告與被告間交易內容兼具勞務提供及買賣標的物交付之性質，應為委任與買賣之混合契約。另衡以此類網路商務無實體展示之商業模式，可達減少庫存及展示空間之成本，且於接受消費者訂購後始向製造廠商訂購，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。準此，系爭契約乃在原告未能檢視所訂購商品之實體下所訂立，為通訊交易，前已敘及，原告於 112 年 12 月 29 日收受系爭商品後 7 日內之 113 年 1 月 2 日即在被告售後客服窗口之 LINE 對話中表示欲申請退貨並全額退款，而向被告為解除契約之意思表示(本院卷第 21 頁)，依消保法第 19 條第 1 項規定，系爭契約已生合法解除之效力。

3.至被告雖辯稱其為原告代購、預購之系爭商品乃「依消費者要求所為之客製化給付」，且依網站購物須知已載明不適用 7 日鑑賞期及不得退款等語。觀諸系爭網站購物須知及退換貨政策之內容固記載：「本網站所銷售之商品乃依訂單所製造之客製化商品，故不適用七天鑑賞期」(本院卷第 75 頁)、「本網站所販售之預購商品係本公司依據您的訂單向國外廠商訂購，恕無法接受您預購後要求退款或取消訂單」(本院卷第 76 頁)等語。然按消費者保護法第 19 條第 1 項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第 19 條第 1 項解除權之適用：…二、依消費者要求所為之客製化給付，通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條定有明文。該條款之立法理由載明：「第 2 款規定依消費者要求所為之客製化給付，例如依消費者提供相片印製之商品、依消費者指示刻製之印章或依消費者身材特別縫製之服裝等；消費者依現有顏色或規格中加以指定或選擇者，非屬本款所稱之客製化給付」等語。然查，系爭網站係提供各式已限定規格之商品照片讓消費者下單訂購或預購，原告並未另提出其個人的特殊需求，要求被告配合其特殊需求來提供商品，被告就此並未提出爭執，則依前揭立法理由說明，顯非屬客製化給付，縱使系爭商品為被告所辯之預購及限量商品，亦無從據此推認係屬通訊交易解除權合理例外情事適用準則第 2 條所稱之「客製化給付」，則系爭商品既非客製化給付，被告自無從以其已告知消費者，而排除消保法第 19 條第 1 項解除權之適用，是系爭網站上前揭購物須知及退換貨政策所載顯然違反消保法第 19 條之規定，依消保法第 19 條第 5 項被告單方所擬具之前揭購物須知之約定自屬無效，被告所辯自難遽採。

4.綜上，本院認原告主張消保法第 19 條關於通訊交易中無條件解除契約之規定解除契約，為有理由，應予准許。另按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，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。本件原告已經依消保法第 19 條解除契約，其自得依民法第 259 條規定請求回復原狀，是本件系爭契約業已合法解除，原告依前開規定，自得請求被告返還其已支付之價金 2,320 元。

四、綜上所述，本件原告主張其已解除系爭契約，請求被告應返還 2,320 元，及自 113 年 5 月 10 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。

五、本件判決事證已明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與判決結果無影響，爰不一一論述。又本院於 113 年 9 月 19 日言詞辯論終結後，原告復於同年 10 月 4 日提出民事補充理由狀，除關於本院上開言詞辯論期日所詢疑問為回覆部分外，乃屬言詞辯論終結後提出之攻擊方法，不得作為判決之基礎，故不予審酌，一併敘明。

六、本判決係依小額程序而為被告敗訴之判決，爰依職權宣告假執行，並依同法第 392 條第 2 項規定，依被告聲請宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條、第 436 條之 19 第 1 項規定，確定訴訟費用之負擔如主文第 2 項所示。

中 華 民 國 113 年 10 月 31 日

臺灣新北地方法院三重簡易庭

法 官 000

以上為正本係照原本作成。

對於本件判決如有不服，應於收受送達後 20 日內向本院提出上訴書狀，上訴於本院合議庭，並按他造當事人之人數附具繕本。當事人之上訴，非以判決違背法令為理由不得為之，上訴狀應記載上訴理由，表明下列各款事項：

(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。

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 31 日

書記官 000