

消費者保護法判決函釋彙編(廿一)

行政院編印
中華民國 110 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 109 年已出版至第二十輯，供各界參考。

本彙編為第廿一輯，仍援前各輯編排體例，總計蒐錄各級法院裁判 25 則、行政函釋 5 則及法律座談會提案 2 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）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 110 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保法條文，故於附錄之索引表中將該判決涉及之相關條文予以明列。另為利讀者檢索相關判決及函釋，附錄之索引表載有全部判決、函釋之所在頁數，以資兼顧。
- 四、本彙編附錄編三所附「司法判決案號及行政函釋發文字號索引表」引用相關條文之簡稱，「消保法」指「消費者保護法」；「消保法施行細則」指「消費者保護法施行細則」；「合理例外情事」指「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」。

消費者保護法判決函釋彙編第二十一輯

目 錄

序言

凡例

壹、司法判決編

第一章 總則

第一條（立法目的及適用準則） 1

1.臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 109 年度北小
字第 2757 號判決 2

第二條（名詞定義） 12

1.最高法院 110 年度台上字第 359 號判決 13

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） 18

1.臺灣臺北地方法院 107 年度消字第 21 號判
決 21

2.臺灣高等法院 108 年度消上易字第 18 號判
決 55

第八條（從事經銷企業經營者之侵權責任） 80

1.臺灣高等法院高雄分院 109 年度消上易字第
1 號判決 80

第二節 定型化契約

| | |
|-------------------------------------|-----|
| 第十一條（定型化契約之基本原則） | 93 |
| 1.臺灣新竹地方法院 109 年度簡上字第 83 號判決 | 93 |
| 2.臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭 110 年度花消小字第 1 號判決 | 109 |
| 第十一條之一（定型化契約之審閱期間） | 127 |
| 1.臺灣高等法院 109 年度上字第 80 號判決 | 128 |
| 2.臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭 109 年度嘉簡字第 435 號判決 | 141 |
| 3.臺灣彰化地方法院北斗簡易庭 109 年度斗小字第 346 號判決 | 155 |
| 第十二條（定型化契約條款違反誠信原則之效力） | 161 |
| 1.臺灣新北地方法院 108 年度簡上字第 365 號判決 | 162 |
| 2.臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 109 年度北小字第 2261 號判決 | 170 |
| 3.臺灣臺北地方法院 107 年度消小上字第 12 號判決 | 176 |
| 4.臺灣高等法院高雄分院 109 年度上易字第 346 號判決 | 184 |
| 第十五條（定型化契約條款不得牴觸個別磋商條款） | 206 |
| 1.臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 109 年度北消小字第 20 號判決 | 206 |
| 第十七條（主管機關對定型化契約之公告及查核） | 215 |
| 1.臺灣臺東地方法院 109 年度訴字第 73 號判 | |

目 錄

| | |
|--|-----|
| 決 | 216 |
| 2.臺灣高等法院 109 年度上易字第 839 號判決… | 227 |
| 3.臺灣桃園地方法院中壢簡易庭 110 年度壢簡 更一字第 2 號判決 | 240 |
| 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） | 253 |
| 1.臺灣高等法院臺中分院 109 年度上易字第 130 號判決 | 254 |
| 2.臺灣桃園地方法院 109 年度訴字第 1387 號判 決 | 268 |
| 3.臺灣高等法院暨所屬法院 108 年法律座談會 民事類提案第 6 號 | 280 |
| 第四節 消費資訊之規範 | |
| 第二十二條（廣告內容真實義務） | 284 |
| 1.臺灣新北地方法院板橋簡易庭 109 年度板簡 字第 121 號判決 | 285 |
| 2.臺灣新北地方法院 109 年度簡上字第 213 號 判決 | 291 |
| 第五章 消費爭議之處理 | |
| 第二節 消費訴訟 | |
| 第四十七條（管轄） | 305 |
| 1.臺灣高等法院高雄分院 109 年度抗字第 237 號裁定 | 305 |
| 第五十一條（懲罰性賠償金之請求） | 310 |
| 1.臺灣高等法院花蓮分院 109 年度消上易字第 2 號判決 | 311 |
| 2.最高法院 108 年度台上大字第 2680 號裁定 … | 330 |
| 3.臺灣高等法院暨所屬法院 109 年法律座談會 | |

| | |
|---|------------|
| 民事類提案第 12 號 | 338 |
| 貳、行政函釋編 | |
| 第一章 總則 | |
| 第二條（名詞定義） | 349 |
| 1.企業經營者以型錄、網際網路或其他類似方法，使消費者於未能檢視商品之情形下而訂立契約，從整體交易過程觀察，考量消費者於交易時資訊不足，復以契約成立時未能檢視商品，難而為周延判斷，容易發生訂購與實際取得商品落差等問題，參照通訊交易之定義及立法說明，即有保護消費者權益之必要。 | 350 |
| 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） | 353 |
| 1.有關旅宿業者於新舊制時期，分別發行之禮券，其得否收取「退券手續費」之判斷原則。 | 354 |
| 2.有關「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情警戒」與「預售屋順延開工及取得使用執照期限」之關聯性。 | 356 |
| 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） | 358 |
| 1.消費者以電子方式向企業經營者表明解除契約之旨，並可於事後確認有無該法律行為及其內容為何，即符合消費者保護法第 19 條第 | |

目 錄

| | |
|--|-----|
| 1 項「以書面通知方式解除契約」之立法目的。 | 358 |
| 第六章 罰則 | |
| 第五十六條之一（罰則（二）） | |
| 1. 建商所使用之預售屋買賣契約書內容不符 「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載 事項」規定者，經直轄市、縣（市）主管機 關援引平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定 加以處罰後，倘再行援用消保法 56 條之 1 規定命限期改正或裁處罰鍰，法制上有欠合 妥。 | 361 |
| 參、附錄編 | |
| 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) 司司法判決部分 | 405 |
| (二) 行政函釋部分 | 406 |

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

壹、司法判決編

消費者保護法

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。

【摘要】

按因不可歸責於雙方當事人之事由，致一方之給付全部不能者，他方免為對待給付之義務；前項情形，已為全部或一部之對待給付者，得依關於不當得利之規定，請求返還，民法第 266 條第 1 項前段、第 2 項定有明文。又所謂因不可歸責於雙方當事人之事由，致一方之給付全部不能，係指當事人一方之給付不能，非雙方所能預料，又非因可歸責於雙方當事人之事由所致者而言（最高法院 75 年度台上字第 189 號判決可資參照）。

原告（消費者）原定於 109 年 3 月 6 日於韓國拍攝婚紗，嗣因疫情問題航班停飛，無法如期前往韓國拍攝，故調整至 109 年 5 月 16 日拍攝。

中央流行疫情指揮中心宣布 109 年 2 月 20 日起提升韓國旅遊疫情建議至第一級注意等情，有被告提出之指揮中心快訊在卷可參（見本院卷（一）第 174 頁），韓國政府亦宣布自 2020 年 4 月 13 日 0 時起，暫時中止對 90 個國家或地區（包含我國）免簽入境措施，並將加強簽證申辦審核事宜，旅遊等

短期停留的外籍人士則須至指定設施隔離 14 天且參諸長榮航空公司 109 年 5 月每週僅有 1 班班機往返韓國首爾等情，足徵該段時間疫情險峻，僅有必要處理之事務，始准予赴韓國為之，故仍應認本件係因疫情之不可歸責雙方當事人之事由，致原告無法至韓國拍攝婚紗。又原告已給付 9 萬元等情，為兩造所不爭執，揆諸前揭說明，原告依不當得利之規定，請求返還 9 萬元，洵屬有據。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

109 年北小字第 2757 號民事判決

原 告 林維靚

被 告 利亞婚禮有限公司

兼法定代理人 陳君毅

上列當事人間請求解除契約等事件，於中華民國 109 年 10 月 20 日言詞辯論終結，本院判決如下：

【主文】

被告利亞婚禮有限公司應給付原告新臺幣玖萬元，及自民國一百零九年七月三日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告利亞婚禮有限公司負擔二分之一，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告利亞婚禮有限公司如以新臺幣玖萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

壹、程序方面：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者，不在此限，民事訴訟法第 255 條第 1 項第 7 款定有明文。查本件原告於起訴時，原聲明為：「被告利亞婚禮有限公司（下稱利亞公司）應解除契約並返還價金新臺幣（下同）9 萬元，並自起訴狀繕本送達被告之翌日起按週年利率 5% 計算之利息。」，嗣於民國 109 年 10 月 20 日言詞辯論期日時，追加陳君毅為被告，並將聲明變更為「一、被告利亞公司應返還價金 9 萬元，並自起訴狀繕本送達被告利亞公司之翌日起按週年利率 5% 計算之利息。二、被告之負責人陳君毅應負連帶損害賠償責任。」。被告固不同意原告訴之追加，惟本件原告追加之訴係援用原訴之訴訟資料及證據，故不礙被告之防禦及訴訟之終結，揆諸前揭規定，其所為訴之追加，於法並無不合，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告主張：

(一) 原告與被告利亞公司於 108 年 8 月 17 日簽訂韓國時尚婚禮合約書（下稱系爭合約），並原定於 109 年 3 月 4 日至韓國執行合約項目。然因新型冠狀病毒肆虐全球，至 3 月底前往韓國的航班全數取消，原告原訂的機票也遭到取消。原告於 2 月 19 日詢問被告利亞公司員工是否有相關因應疫情之配套方案，被告利亞公司員工表明疫情可能趨緩並將提供延期服務，原告因視疫情未能趨緩，故暫訂延期至 109 年 5 月 16 日前往韓國。後因疫情仍未趨緩

，韓國旅遊警戒仍為 3 級且前往韓國之航班依舊取消，韓國政府宣布自 109 年 4 月 1 日零時起，對所有入境韓國之旅客實施 14 天隔離檢疫措施，同時亦暫時中止對我國的免簽入境措施等等。惟因婚期將至，恐籌備婚禮相關事宜未能如期完成，故原告無法再次配合被告利亞公司所提之延期拍攝要求，遂於 4 月 16 日向被告利亞公司提出解約並返還價金之請求，欲取消至韓國海外拍攝行程且不接受延期服務，被告利亞公司卻回應原告，解約將不予退還任何費用。根據經濟部經商字第 10802414910 號「婚紗攝影服務定型化契約應記載及不得記載事項」之應記載事項內容，消費者應有隨時終止契約之權利，系爭合約並未提及消費者解約與退款之權利，且原告無法履行合約乃因疫情之不可抗力之因素，應有權要求解除合約並返還價金。原告於 109 年 4 月 16 日 Line 對話中告知被告利亞公司員工，因疫情未能趨緩故無法前往韓國並商請解約同時退還價金，且於 109 年 4 月 20 日發出存證信函提出請求解約之訴求，被告利亞公司皆未給予回應且疑拒收並退回存證信函。原告於同年 4 月 24 日請消基會居中協調，被告利亞公司亦退回消基會發出之函文，經查明上述信件皆由被告利亞公司所在地「素直管理委員會」簽收後遭退回。嗣原告再於 5 月 13 日申請新竹市消保會居中協調，被告利亞公司仍未招領信件。原告已支付所有合約金額 9 萬元，但因不可抗力因素需解除合約並請求返還價金。

- (二) 被告陳君毅係被告利亞公司負責人，其對於被告利亞公司業務之執行有明顯疏失，導致原告受有損害，依公司法第 23 條第 2 項，請求被告陳君毅應負擔連帶賠償責任。
- (三) 並聲明：1.被告利亞公司應返還價金 9 萬元，並自起訴狀繕本送達被告之翌日起按週年利率 5% 計算之利息。2.被告利亞公司之負責人陳君毅應負連帶損害賠償責任。3.原告並願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則辯稱：

- (一) 原告實係與韓國 Ria Bridal 公司簽立系爭契約。被告利亞公司係代辦公司，處於「媒合、仲介、居間」之地位，提供台灣新人選擇韓國攝影棚之諮詢服務，從中媒合台灣新人與韓國婚紗公司之新興產業，被告利亞公司所扮演的角色即類似遊學顧問公司，因不同的韓國攝影公司、美容室，其商品形式與價格亦有所不同，被告利亞公司可協助提出釐清新人需求、預算考量等等，進而提供適合新人之婚紗攝影選擇等等，從系爭合約第 5 條：「所有相關服務（客戶服務、合作公司溝通等）TAEHEE W 會預先支出所有必要成本費用…」可知，被告利亞公司並不代原告支出任何費用，所有相關服務所生費用亦為韓國 Ria Bridal 公司旗下之 TAEHEE W 品牌代為支出，若被告利亞公司係契約履行者，必會向原告收取足額履約價金，包含所有必要成本費用，而非於合約中載明前述約定。原告如欲解約，需向韓國 Ria Bridal 公司提出。婚紗、妝髮

拍攝等等服務既概由韓國合作公司所提供之服務，並非被告利亞公司服務之項目，被告利亞公司顯非提供婚紗拍攝及禮服租用之服務業者，且原告對於婚紗攝影係由被告利亞公司合作之韓國婚紗攝影廠商一事知之甚詳。是以原告前述主張之婚紗攝影服務定型化契約應記載及不得記載事項並不適用於系爭合約。

- (二) 原告及其女友於 108 年 8 月 17 日與被告利亞公司簽訂系爭合約，預定 109 年 3 月 6 日前往與被告利亞公司合作之韓國婚紗攝影公司拍攝婚紗，原告於簽約當日支付定金 9,000 元，而被告利亞公司為能順利定下原告屬意之韓國攝影棚檔期，即先於 108 年 8 月 26 日匯款 3,396,800 元韓元(相當於新臺幣 9 萬元)予韓國合作之 Ria Bridal 婚紗攝影公司，而原告再於 108 年 8 月 27 日、109 年 2 月 12 日分別支付 31,600 元、49,700 元。嗣後，因疫情之故，原告向被告利亞公司表示希望延期拍攝，被告利亞公司遂與原告協調延期至 109 年 5 月 16 日拍攝，被告利亞公司並提供「延期檔期：攝影棚延期手續費單據」業於注意事項第 5 點中載明：「申請增加之產品內容於確認簽名後不得提出更改，以及均不可退款或轉讓，亦不可轉換其他產品。」，足證原告及其女友對於被告利亞公司所提供之服務確實知悉屬不可退款。況被告在與原告協商之過程中，原告女友先於 109 年 4 月 14 日在臉書散佈對被告之不實指控，原告更於 109 年 4 月 15 日電話連絡時以辱罵性詞語辱罵被告利亞公司負責人(即被

告陳君毅），故被告利亞公司亦可依系爭合約第 12 條約定終止合約且不予退費，是原告之請求並無理由。

(三) 並聲明：原告之訴及假執行之聲請駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、原告主張其於 108 年 8 月 17 日簽訂系爭合約，嗣後原告支付共計 9 萬元之全部價金予被告利亞公司等情，業經原告提出系爭合約、統一發票、合約第二次款項變動證明單等件影本在卷可稽（見本院卷（一）第 17 至第 18 頁、第 61 頁至第 65 頁），並為被告所不爭執，堪認原告主張之前揭事實為真實。

四、原告主張被告利亞公司應返還價金 90,000 元，被告陳君毅應負連帶賠償責任等語，惟為被告所否認，並以前詞置辯。經查，

(一) 被告辯稱原告係與韓國 Ria Bridal 公司簽立系爭契約云云，惟查，觀諸系爭契約，其上供應方信息部分，公司名稱為「TAEHEE WEDDING」，地址為「臺北市○○區○○路 00 號 1 樓」，聯絡電話為「+000 0 0000 0000」等情，有原告提出之系爭契約在卷可稽（見本院卷（一）第 17 頁），而前揭地址、電話為係屬被告利亞公司之地址、電話，為被告所不爭執，而觀諸被告所提之 Line 對話紀錄，原告之對話對象名稱為「TAEHEE W 韓國婚紗攝影」、「客服-TAEHEE W」、「Sivia-TAEHEE W」，有被告提出之 Line 對話紀錄在卷可佐（見本院卷（一）第 101 頁至第 199 頁），被告亦自承該對話紀錄係原告與其公司職員間之對話（見本院卷（二）

第 10 頁），是堪認被告係以「TAEHEE WEDDING」名義與原告訂立系爭契約，故被告辯稱其非系爭契約之相對人云云，並不可採。

- (二) 按因不可歸責於雙方當事人之事由，致一方之給付全部不能者，他方免為對待給付之義務；前項情形，已為全部或一部之對待給付者，得依關於不當得利之規定，請求返還，民法第 266 條第 1 項前段、第 2 項定有明文。又所謂因不可歸責於雙方當事人之事由，致一方之給付全部不能，係指當事人一方之給付不能，非雙方所能預料，又非因可歸責於雙方當事人之事由所致者而言（最高法院 75 年度台上字第 189 號判決可資參照）。經查，原告原定於 109 年 3 月 6 日於韓國拍攝婚紗，嗣因疫情問題航班停飛，無法如期前往韓國拍攝，故調整至 109 年 5 月 16 日拍攝等情，有原告提出之延期檔期：攝影棚延期手續費單據影本在卷可稽（見本院卷（一）第 27 頁），而中央流行疫情指揮中心宣布 109 年 2 月 20 日起提升韓國旅遊疫情建議至第一級注意等情，有被告提出之指揮中心快訊在卷可參（見本院卷（一）第 174 頁），韓國政府亦宣布自 2020 年 4 月 13 日 0 時起，暫時中止對 90 個國家或地區（包含我國）免簽入境措施，並將加強簽證申辦審核事宜，旅遊等短期停留的外籍人士則須至指定設施隔離 14 天等情，亦有被告提出之外交部領事事務局網頁影本在卷足稽（見本院卷（一）第 29、31 頁），堪認因疫情之不可歸責雙方當事人之事由，致原告無法至韓國拍攝婚紗，而有被告給

付不能之情事。被告雖辯稱：其向長榮航空公司查證 109 年 5 月每週都有 1 班班機正常往返韓國首爾云云，並提出對話譯文在卷可佐（見本院卷（一）第 203 頁），惟中央流行疫情指揮中心已宣布提升韓國旅遊疫情建議至第一級注意，韓國政府亦宣布暫時中止免簽入境措施，並將加強簽證申辦審核事宜，旅遊等短期停留的外籍人士則須至指定設施隔離 14 天，已如前述，且參諸長榮航空公司 109 年 5 月每週僅有 1 班班機往返韓國首爾等情，足徵該段時間疫情險峻，僅有必要處理之事務，始准予赴韓國為之，故仍應認本件係因疫情之不可歸責雙方當事人之事由，致原告無法至韓國拍攝婚紗。又原告已給付 9 萬元等情，為兩造所不爭執，揆諸前揭說明，原告依不當得利之規定，請求返還 9 萬元，洵屬有據。

- (三) 被告雖辯稱：原告女友先於 109 年 4 月 14 日在臉書散佈對被告之不實指控，原告更於 109 年 4 月 15 日電話連絡時以辱罵性詞語辱罵被告陳君毅，故被告利亞公司亦可依系爭合約第 12 條約定終止合約且不予退費云云。經查，系爭合約第 12 條第 1 項固約定：「服務購買方有左列情形之一者，TAEHEE W 得視情況終止契約，且不予退費：(一) 以辱罵性詞語或惡意攻擊或不實文字散播，TAEHEE W 不排除以相關法律追溯之。」，惟按終止權之行使，依民法第 263 條準用同法第 258 條之規定，應向他方當事人以意思表示為之。查本件被告利亞公司否認其係系爭契約之當事人，其亦未向

原告為終止系爭契約之意思表示，自不生終止契約之法律效果，是被告辯稱：依系爭合約第 12 條第 1 項不予退費云云，亦不可採。

(四) 原告另主張被告陳君毅係被告利亞公司負責人，其對於被告利亞公司業務之執行有明顯疏失，導致原告受有損害，故請求被告陳君毅應負擔連帶賠償責任云云，惟原告亦自承其原定於 109 年 3 月 4 日至韓國執行合約項目，然因新型冠狀病毒肆虐全球，原告原訂的機票遭到取消，原告於 2 月 19 日詢問被告利亞公司員工是否有相關因應疫情之配套方案，被告利亞公司員工表明疫情可能趨緩並將提供延期服務，原告因而暫訂延期至 109 年 5 月 16 日前往韓國等情，且觀諸兩造間 Line 對話紀錄，被告利亞公司於原告告知其機票遭取消後，有與原告聯繫、商討因應對策，並未對系爭合約之履行不聞不問，故原告前揭主張並無理由。

五、從而，原告提起本件訴訟，請求被告利亞公司給付 9 萬元，及自訴狀繕本送達之翌日即 109 年 7 月 3 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，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及未經援用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一詳予論駁，併予敘明。

七、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第 436 條之 8 適用小額訴訟程序所為被告利亞公司敗訴之判決，依同法第 436 條之 20 規定，應依職權宣告假執行，並依被告利亞公司之聲請宣告被告利亞公司如預供擔保，得免為假執

行。至原告敗訴部分，其假執行之聲請失所附麗，應一併駁回之。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條。按適用小額訴訟程序事件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 之 19 定有明文，爰依後附計算書確定本件訴訟費用額如主文第 3 項所示金額。

中 華 民 國 109 年 11 月 10 日
臺北簡易庭 法官 郭美杏

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，須以違背法令為理由，應於判決送達後 20 日內向本庭（臺北市○○○路 0 段 000 巷 0 號）提出上訴狀。（須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 11 月 10 日
書記官 楊婷雅

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】

行政機關為達行政上之任務，所採取私法型態之行為，屬於私經濟行政，應受民法及其他民事法律之規範。倘該行為與消費者間存有消費關係，且為該機關之經常性業務，當亦有消費者保護法之適用。

系爭房地之標售，性質屬私法之買賣。而公有不動產租售，係被上訴人所屬聯合開發處之業務職掌。原審認定，系爭房地之標售非屬被上訴人之經常性業務，無內政部依消費者保護法第 17 條規定擬定公告之成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項之適用，自非無疑。原審謂系爭標案無前開規定之適用，並嫌速斷。

【法院判決】

最高法院 110 年度台上字第 359 號民事判決

上訴人 陳毓雯

訴訟代理人 楊政雄律師

被上訴人 臺北市政府捷運工程局

法定代表人 張澤雄

訴訟代理人 柏有為律師

施曼孝律師

林曉薇律師

上列當事人間請求給付違約金等（解除契約等）事件，上訴人

對於中華民國 109 年 3 月 24 日臺灣高等法院第二審判決（107 年度消上字第 6 號），提起一部上訴，本院判決如下：

【主文】

原判決關於駁回上訴人在第一審之訴及該訴訟費用部分廢棄，發回臺灣高等法院。

【理由】

本件上訴人主張：被上訴人於民國 105 年 10 月 27 日公告辦理「捷運中和線南勢角站聯合開發大樓」第 10 次公開標售公有不動產共 25 戶案（下稱系爭標案），伊以新臺幣（下同）1,151 萬 1,218 元標得第 18 標即門牌號碼新北市○○區○○路 0 之 0 號 00 樓房屋（下稱系爭房屋）及坐落基地即同區○○段第 0 地號土地應有部分 10 萬分之 67（與房屋合稱系爭房地），並於同年 12 月 30 日繳清價款。詎被上訴人於 106 年 1 月 17 日通知伊暫停辦理系爭房地所有權移轉登記，伊催告被上訴人履約無效，不得已於 106 年 3 月 7 日通知被上訴人解除系爭契約，其依內政部公告成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項壹、第 12 點第 1 項規定，應賠償伊違約金 172 萬 6,683 元。又被上訴人遲至 106 年 5 月 8 日始退還價款，應依民法第 203 條、第 233 條規定，給付伊退款遲延利息 5 萬 1,799 元等情，求為命被上訴人給付伊 177 萬 8,482 元，及自 106 年 3 月 7 日起至清償日止，按年息 5% 計算利息之判決（上訴人逾上開金額本息之訴，業受敗訴判決確定，不予贅敘）。

被上訴人則以：系爭房屋所坐落新北市○○區○○段第 0 地號土地之一部分（下稱系爭土地），係依大眾捷運法第 6 條、第 7 條及土地法第 208 條第 2 款、都市計畫法第 48 條等規

定，經內政部於 80 年 12 月 31 日核准徵收，由伊依大眾捷運系統土地開發辦法進行開發，再以系爭標案辦理公告標賣。上訴人標得系爭房地後，司法院大法官於 105 年 12 月 30 日作成釋字第 743 號解釋，認在制定合憲之規定前，系爭土地禁止移轉予第三人所有，系爭房地買賣契約於該解釋公布日因嗣後法律上給付不能而當然消滅。系爭房地無法移轉登記非可歸責於伊，並無內政部公告成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項壹、第 12 點第 1 項規定之適用，且伊於 106 年 1 月 17 日起數度通知上訴人願退還已繳價金，上訴人不得請求違約金及退款遲延利息等語，資為抗辯。

原審廢棄第一審就上開部分所為上訴人勝訴之判決，改判駁回其在第一審之訴，係以：上訴人於 105 年 11 月間參加被上訴人舉辦之系爭標案，於同年月 28 日以總價 1,151 萬 1,218 元標得系爭房地，同年 12 月 30 日繳交扣除押標金之剩餘買賣價金 1,036 萬 250 元予被上訴人；被上訴人於 106 年 5 月 8 日將全部價款 1,151 萬 1,218 元及上訴人代墊房屋稅 7,790 元匯還上訴人，為兩造所不爭執。次查系爭標案之投標須知第 13 條規定，上訴人得於繳清總價款後之 30 日內向轄區地政事務所辦理產權移轉登記，惟系爭土地係經內政部於 80 年 12 月 31 日依大眾捷運法第 6 條、第 7 條、土地法第 208 條第 2 款等規定核准徵收，司法院大法官於 105 年 12 月 30 日作成釋字第 743 號解釋，謂依大眾捷運法第 6 條所徵收大眾捷運系統需用土地，不得為同法第 7 條第 1 項規定核定辦理之聯合開發使用。系爭房地係因政府機關未能確定可否移轉登記系爭土地所有權，致被上訴人無法於上開期間完成履行。上訴人雖以被上訴人收受全部價金後，無限期延宕辦理產權移轉登記，經催告履行無效後，於 106 年 3 月 7 日通知被上訴人解除系爭契約。

惟被上訴人既因給付不能無法履約，上訴人解除契約自不生效力。系爭標案標售之不動產標的係捷運聯合開發大樓之一部分，須依臺北市大眾捷運系統土地開發公有不動產租售自治條例辦理，及臺北市議會決議通過，始有出售可能，非屬被上訴人之經常性業務。被上訴人所屬聯合開發處之職掌雖包括「公有不動產租售」，與系爭標案是否為被上訴人之經常性業務無涉，該標案並無內政部公告成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項之適用，故上訴人依該事項壹、第 12 點第 1 項規定，請求被上訴人給付違約金及退款遲延利息共 177 萬 8,482 元，及自 106 年 3 月 7 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，為無理由，不應准許等詞，為其判斷之基礎。

按民事訴訟法第 469 條第 6 款所謂判決理由矛盾，係指其理由前後牴觸，或判決主文與理由不符之情形而言，有一於此，均足為發回更審之原因。原審先謂系爭房地係因政府機關未能確定可否移轉登記系爭土地所有權，致被上訴人無法於約定期間完成履行，係認被上訴人並無不能移轉登記系爭土地情事。乃又謂被上訴人係因給付不能致無法履約，已有判決理由矛盾之違法。次按契約當事人之一方遲延給付者，他方當事人得定相當期限催告其履行，如於期限內不履行時，得解除其契約，民法第 254 條定有明文。倘被上訴人得移轉登記系爭房地予上訴人，則上訴人於事實審主張：被上訴人收受全部價金後，拒絕辦理系爭房地移轉登記，經限期催告履行無效，應負遲延責任，伊得解除契約，請求違約賠償等語（見原審卷第 330、527 頁），是否不足採取，即不無研求之餘地。原審未詳查審究，遽為上訴人不利之判決，亦有未洽。又行政機關為達行政上之任務，所採取私法型態之行為，屬於私經濟行政，應受民法及其他民事法律之規範，倘該行為與消費者間存有消費

關係，且為該機關之經常性業務，當亦有消費者保護法之適用。系爭房地之標售，性質屬私法之買賣，而公有不動產租售，係被上訴人所屬聯合開發處之業務職掌，為原審認定之事實。果爾，能否謂系爭房地之標售非屬被上訴人之經常性業務，無內政部依消費者保護法第 17 條規定擬定公告之成屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項之適用，自非無疑。原審謂系爭標案無前開規定之適用，並嫌速斷。本件事實未臻明確，本院尚無從為法律上之判斷。上訴論旨，指摘原判決上關於其不利部分違背法令，求予廢棄，非無理由。

據上論結，本件上訴為有理由。依民事訴訟法第 477 條第 1 項、第 478 條第 2 項，判決如主文。

中 華 民 國 110 年 2 月 4 日

最高法院民事第一庭

審判長法官 陳國禎
法官 鄭純惠
法官 陳麗芬
法官 黃書苑
法官 李瑜娟

本件正本證明與原本無異

書記官

中 華 民 國 110 年 2 月 17 日

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】

企業經營者應確保廣告內容之真實性，除可允許合理範圍內之廣告手法外，例如以主觀感受形容使用產品之個人感覺，或於消費者顯而易見屬於廣告手法者，其餘關於締約內容之廣告資訊皆應擔保其真實性。故消保法第 22 條企業經營者對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，當屬保護消費者交易安全之規定，自應為民法第 184 條第 2 項所示之「保護他人之法律」。

民法關於侵權行為，於第 184 條定有一般性規定，依該條規定文義及立法說明，並未限於自然人始有適用。法人既藉由其組織活動，追求並獲取利益，復具分散風險之能力，應自己

負擔其組織活動所生之損害賠償責任，認其有適用民法第 184 條規定，負自己之侵權行為責任，俾符公平（最高法院 108 年度台上字第 2035 號判決要旨可參）。上開見解業據最高法院經由徵詢程序達成統一見解，89 年 5 月 5 日修正施行民法第 184 條規定於法人亦有適用，已屬定論，是以被告雖皆係法人，若其等於組織活動中成立侵權行為者，自仍有民法第 184 條第 2 項本文之適用。

被告所負之義務不得低於廣告之內容，被告即應具有確保系爭車型車輛有行人偵測功能或同等品質功能之義務。然被告奧迪公司疏未確認其所製作之型錄、規格表及系爭廣告誤載有行人偵測功能之內容，被告太古公司等經銷商銷售予原告之系爭車型車輛亦確實欠缺行人偵測功能，顯低於系爭廣告之內容，均有違反消保法第 22 條此一「保護他人之法律」之情形，原告自得依民法第 184 條第 2 項本文之規定，向被告請求損害賠償。

按債務人之違約不履行契約上之義務，同時構成侵權行為時，除有特別約定足認有排除侵權責任之意思外，債權人非不可擇一請求。消保法本諸上開立法宗旨，將企業經營者之責任類型囊括「商品與服務」責任，倘以民事法律已有債務不履行、瑕疵擔保責任之規定，即認消保法之保障範圍不含商品本身之危害，將產生以既存法律體系限制新生法規範目的之情形，將有侵害人民依消保法行使權利以捍衛受憲法所保障財產權之嫌。再依消保法第 1 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」，消費者之保護於法律適用順序上，應優先適用消保法，而為民法之特別法，其立法目的在於被害人與企業經營者或經銷商之間，如不具契約關係時，常因不能證明商品製造人之故意或過失，致無法

依侵權責任規定獲得賠償，而特別立法規定為「無過失責任」，以救濟民法侵權責任之窮。按此立法精神，實不宜將商品本身因瑕疵存在而致被害人之權利受損排除在適用範圍外。且商品製造人生產製造之商品，應確保其無安全上之危險，若該商品因自體瑕疵而毀損或滅失，買受人因買受該產品所受財產上之損害，實與所有權被侵害無異，應容許買受人得就此一損害向企業經營者主張商品製造人責任。

消保法第 7 條規定之賠償責任，本質上係侵權責任，自應依民法第 216 條之規定填補債權人所受損害及所失利益，解釋上，當包括商品本身之損害。故商品製造人生產具有瑕疵之商品，流入市場，成為交易之客體，顯已違反交易安全之義務，苟因此致消費者受有損害，自應負包括商品本身損害之侵權行為賠償責任。系爭車型車輛無行人偵測功能，因此所生欠缺安全性之缺陷及價格減損，使原告等買受人之所有權或財產權受有損害，被告對此產品自傷之情形自應負侵權行為之損害賠償責任，不得認無侵權行為規定之適用。

被告太古公司等經銷商，久任福斯汽車在臺灣地區之經銷業務，經銷人員亦有受系爭車型車輛之教育訓練課程，渠等理應有智識、經驗及義務對於消費者充足且正確之資訊，要不能率以僅係依進口商提供之配備表為據云云卸責。況被告僅係泛稱不應課予被告太古公司等經銷商顯不合理注意義務，復未能依民法第 184 條第 2 項但書證明渠等並無過失，則揆諸上開說明，被告太古公司等經銷商有過失行為，應堪認定。被告太古公司等經銷商縱與被告奧迪公司間無意思聯絡，仍不失為共同侵權行為人，而應對於全部所發生之結果，就原告所受損害依民法第 185 條第 1 項前段規定連帶負損害賠償責任。

又消保法第 51 條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企

業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。本條所謂「依本法所提之訴訟」，於當事人提起之訴訟，倘係消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律關係，而依消費者保護法之規定起訴者即屬之。則企業經營者依消保法第 22 條負廣告主責任，並因故意、過失致消費者受有損害時，消費者得依消保法第 51 條請求懲罰性違約金。原告顯係因系爭車型車輛與企業經營者之被告所生消費關係之爭議而提起訴訟，並援引消保法第 22 條規定作為侵權行為責任之依據，其請求自與同法第 51 條規定之構成要件相符。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院 107 年消字第 21 號民事判決

原 告 德易昌實業有限公司

法定代表人 紀孟豪

原 告 張淵富

張雅芬

源昌木業製材股份有限公司

法定代表人 林欽榮

原 告 張銀峰

何佳芬

黃美儀

曾珞萍

林信全

黃伯丞

陳延鎰

陳麗如

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

胡博程

薛秀玲

黃嘉玲

林子璣

李士瑛

關鴻任

王祖德

黃慈伶

李保初

陳俞甄

陳啓豪

田文偉

陳柏君

陳亮好

吳雅雲

蔡宛臻

游曼瑄

共 同

訴訟代理人 蘇文斌律師

複代理人 粘怡華律師

原 告 高珮雲

訴訟代理人 邵亞伯
蘇文斌律師

上 一 人

複代理人 粘怡華律師

被 告 奧迪福斯汽車股份有限公司

法定代理人 Matthias K. Schepers

被 告 英屬維京群島商太古國際汽車股份有限公司台灣分公司

法定代表人 高振榮

被 告 鉅賦國際股份有限公司

法定代表人 林峻安

被 告 環豐汽車股份有限公司

法定代表人 孟文斌

被 告 揚昌汽車有限公司

法定代表人 范揚姚

被 告 宗承汽車股份有限公司

法定代表人 楊振昇

被 告 銘峰汽車有限公司

法定代表人 鄭武峰

被 告 冠宜汽車有限公司

法定代表人 陳志豪

共 同

訴訟代理人 陳博建律師

複 代 理 人 廖苡儂律師

共 同

訴訟代理人 許譽鐘律師

複 代 理 人 康庭瑜律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國 109 年 12 月 25 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

一、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、英屬維京群島商太古國際汽車股份有限公司台灣分公司應各連帶給付原告德

易昌實業有限公司、張淵富、張雅芬、源昌木業製材股份有限公司、張銀峰、何佳芬、黃美儀、曾珞萍、林信全、黃伯丞、陳廷鎰、陳麗如、胡博程新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及自民國一百零七年四月十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

- 二、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、鉅賦國際股份有限公司應各連帶給付原告薛秀玲、黃嘉玲、林子璣、李士瑛、闢鴻任新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及被告奧迪福斯汽車股份有限公司自民國一百零七年四月十八日起、被告鉅賦國際股份有限公司自民國一百零七年四月十九日起，均至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
- 三、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、璿豐汽車股份有限公司應各連帶給付原告王祖德、黃慈伶、李保初新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及自民國一百零七年四月十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
- 四、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、揚昌汽車有限公司應各連帶給付原告陳俞甄、陳啓豪、田文偉新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及自民國一百零七年四月十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
- 五、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、宗承汽車股份有限公司應連帶給付原告陳柏君新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及自民國一百零七年四月十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
- 六、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、銘峰汽車有限公司應各連帶給付原告高珮雲、陳亮好、吳雅雲、蔡宛臻新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及自民國一百零七年四月十

- 八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
- 七、被告奧迪福斯汽車股份有限公司、冠宜汽車有限公司應連帶給付原告游曼瑄新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元，及自民國一百零七年四月十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。
- 八、原告其餘之訴駁回。
- 九、訴訟費用之負擔如附表所示。
- 十、本判決原告勝訴部分，得為假執行；但被告如以各新臺幣壹萬肆仟柒佰捌拾捌元為原告預供擔保，得免為假執行。
- 十一、原告其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

- 一、按共同訴訟之被告數人，其住所不在一法院管轄區域內者，各該住所地之法院俱有管轄權，但依第 4 條至前條規定有共同管轄法院者，由該法院管轄；被告不抗辯法院無管轄權，而為本案之言詞辯論者，以其法院為有管轄權之法院，民事訴訟法第 20、25 條定有明文。本件原告依消費者保護法（下稱消保法）及侵權行為訴請被告奧迪福斯汽車股份有限公司、英屬維京群島商太古國際汽車股份有限公司台灣分公司、鉅賦國際股份有限公司、璿豐汽車股份有限公司、揚昌汽車有限公司、宗承汽車股份有限公司、銘峰汽車有限公司、冠宜汽車有限公司（以下分稱奧迪公司、太古公司、鉅賦公司、璿豐公司、揚昌公司、宗承公司、銘峰公司、冠宜公司，並合稱被告，另除奧迪公司外合稱太古公司等經銷商）賠償，而共同被告之主事務所均未在同一法院管轄區域，依

前揭說明，應以侵權行為地為管轄法院，雖依原告提出之事證無從特定侵權行為地之範圍究否屬於本院轄區，惟被告不抗辯本院無管轄權而為本案之言詞辯論，乃生應訴管轄效力，揆諸前揭規定，本院對本件訴訟有管轄權，合先敘明。

二、次按，當事人喪失訴訟能力或法定代理人死亡或其代理權消滅者，訴訟程序在有法定代理人或取得訴訟能力之本人承受其訴訟以前當然停止；第 168 條、第 169 條第 1 項及第 170 條至前條之規定，於有訴訟代理人時不適用之；第 168 條至第 172 條及前條所定之承受訴訟人，於得為承受時，應即為承受之聲明，民事訴訟法第 170 條、第 173 條本文、第 175 條第 1 項分別定有明文。經查：

- (一) 被告奧迪公司之法定代理人原為蔣泰瑞，嗣於本院審理中之民國 109 年 2 月 7 日變更為 Matthias K. Schepers，有公司變更登記表在卷可稽，並據其具狀聲明承受訴訟（見本院卷三第 81 至 91 頁），核與前揭規定相符，應予准許。
 - (二) 被告冠宜公司之法定代理人原為賴淑惠，嗣於本院審理中之 109 年 2 月 21 日變更為陳志豪，有公司變更登記表在卷可稽，並據其具狀聲明承受訴訟（見本院卷三第 95 至 99 頁），核與前揭規定相符，應予准許。
- 三、再查被告太古公司係英屬維京群島商太古國際汽車股份有限公司 (TAIKOO MOTORS LIMITED) 在臺灣地區設立之分公司，已辦理分公司登記，有分公司資料在卷可憑（見本院卷一第 175 頁），堪認有當事人能力。

四、末按當事人適格，係指當事人就具體特定之訴訟，得以自己之名義為原告或被告，而受為訴訟標的法律關係之本案判決之資格而言。故在給付之訴，若原告主張其為訴訟標的法律關係之權利主體，他造為訴訟標的法律關係之義務主體，其當事人即為適格。至原告是否確為權利人，被告是否確為義務人，乃為訴訟標的法律關係之要件是否具備，即訴訟實體上有無理由之問題，非當事人適格之欠缺(最高法院 104 年度台上字第 2420 號裁判意旨參照)。是被告雖抗辯：本件部分原告（德易昌實業有限公司、張淵富、源昌木業製材股份有限公司、陳麗如、胡博程、關鴻任、蔡宛臻）為當事人不適格云云，然該等原告以被告廣告不實而買受車輛致受有損害，已據原訂立買賣合約書之人，受讓損害賠償請求權，請求被告賠償損害，並提出債權讓與契約書在卷，顯係主張其為訴訟標的法律關係權利主體，被告為訴訟標的法律關係義務主體，依前揭說明，原告當事人即為適格，併予敘明。

貳、實體部分：

一、原告主張：

(一) 被告奧迪公司為福斯汽車（Volkswagen）在臺灣之總代理商，其餘被告則為奧迪公司各地經銷商。奧迪公司負責福斯汽車「Tiguan 400 TDI R-Line」型號（下稱系爭車型）車輛之進口及文宣廣告行銷，並將文宣廣告提供予各地經銷商即本件其餘被告。奧迪公司製作提供「The new Tiguan 規格表-MY2017」廣告，共陳列介紹 5 款車型產品，廣告內容註明僅系爭車型配備有「Front Assist 車前

碰撞預警/AEB 前行車自動緊急煞車」行車安全系統，復於廣告內頁詳細介紹「Front Assist 車前碰撞預警/AEB 前行車自動緊急煞車」之功能為：「結合行人保護預測和都會緊急剎車等功能，一旦系統偵測到路邊或車道邊緣出現車輛或行人，會立即透過聲音和視覺訊號發出警示同時輕拉剎車提醒駕駛注意。萬一車距過短，系統甚至會自動緊急煞車，以保護其他用路人及避免事故發生」（下稱行人偵測功能；前開廣告內容，則下稱系爭廣告），並註記為 R-Line 標配。原告遂各與其餘被告購買系爭車型之車輛，詎經交車後始發現系爭車型之車輛未裝置有行人偵測功能。被告奧迪公司負責進口及行銷，自應以其廣告及目錄標示記載之內容交付予消費者，而經銷商於銷售前必會了解車款之配備及型錄之記載，經銷商亦有義務確保提供給消費者之產品符合廣告內容，且對消費者所負之義務不得低於廣告內容，渠等均為消保法所規範之企業經營者，逕以不實廣告內容推銷系爭車型之車輛，致原告 30 人因錯認而購買與廣告內容不符之車輛產品，而需另外額外支出加裝設備之費用 6 萬元，自己違反消保法第 22 條，各經銷商逕持與實情不侔之文宣廣告銷售車輛，致原告受有損害，被告奧迪公司與其餘被告未盡其義務之過失行為，均為原告受損害之原因，應成立共同侵權行為，被告應負連帶賠償責任。被告雖稱行人偵測功能為完整系統下之延伸功能，無法獨立選配，差別在於鏡頭之有無，足見被告

所提供之爭車型之車輛僅配有雷達而無鏡頭，且絕無可能達到行人偵測功能，被告顯未提供契約所定之配備。而依「The new Tiguan」車主手冊對於「Front Assist」配備即標明係由鏡頭及雷達共同組成，既被告提供之配備無法達到「Front Assist」之要求，自應回復應有配備而以重新安裝配備之價格計算。且系爭車型車輛之電腦硬、軟體均有系爭功能僅係無對應配備，故未開通軟體。被告既有能力亦有配備可供給付，計算損害自應以回復原狀所需費用為據。

- (二) 被告誤於廣告記載系爭車型之車輛搭載有系爭功能，自應擔保廣告內容之真實，審諸被告奧迪公司為資本額高達新臺幣（下同）8億元之高價車輛品牌代理商，竟疏未注意，於系爭車型廣告之規格表單為錯誤記載，被告太古公司等經銷商則協助被告奧迪公司販售商品，並引用型錄予以廣告、推銷，並經被告奧迪公司教育訓練後，竟疏未注意詳查商品是否具備廣告所稱之功能，又最高法院大法庭已統一法律見解認法人有侵權行為責任之適用，是原告共同致消費者受有車輛價金減少之損害，原告自得依消保法第51條、民法第184條第2項、第185條第1項之規定，各請求奧迪公司及其餘被告應連帶給付損害額即減少價金數額4萬元之懲罰性賠償金。又消保法關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者權益，第51條所謂「依本法所提起之訴訟」，於當事人提起之訴訟，倘係消

費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律關係，而依消保法之規定起訴者即屬之。況本案原告除依民法之規定請求外，併依消保法第 22 條請求，本件自有消保法第 51 條之適用。

- (三) 又系爭車型之車輛、廣告之規格表單均由被告所提供之交付，原告顯無任何可歸責之事由，是該不完全給付情事屬可歸責於被告，且經原告與被告商談加裝修補事宜，遭被告斷然拒絕，僅願提供 2 萬元之禮券，則原告僅得依民法第 227 條第 1 項準用給付不能之規定，請求各經銷商應付 6 萬元之損害賠償責任。又被告製作系爭廣告並推銷系爭車型車輛，本應確保渠等所為之廣告內容均符合實情之需求，並對所有廣告文宣內容相互討論且經認可後而為發布，始符常理。衡情車輛價值高達百餘萬元之銷售事宜，總代理商及經銷商對所為之廣告或促銷文宣內容自己同意或默許，或至少有過失，自不得以誤載脫免應依債之本旨給付之義務。且針對廣告涉及之產品應確保其規格之正確性，買受人信賴廣告內容據以訂立買賣契約，該廣告即應視為買賣契約之一部分，出賣人負確保產品與廣告中所述產品具有同一品質真實性之義務。被告太古公司等經銷商交付闕漏行人偵測功能之車輛，未盡渠等所應確保廣告內容之真實義務，其所交付系爭車型之車輛即欠缺契約所應具備之價值、效用或品質，存有物之瑕疵，則系爭車型之車輛欠缺行人偵測功能自屬減少車輛價值之瑕疵，亦欠缺被告所保證之品質，原

告自得依民法第 359 條請求減少價金或依同法第 360 條請求不履行之損害賠償 6 萬元。

(四) 並聲明：1.被告奧迪公司、太古公司應各連帶給付原告德易昌公司、張淵富、張雅芬、源昌公司、張銀峰、何佳芬、黃美儀、曾珞萍、林信全、黃伯丞、陳廷鎰、陳麗如、胡博程 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。2.被告奧迪公司、鉅賦公司應各連帶給付原告薛秀玲、黃嘉玲、林子瓊、李士瑛、關鴻任 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。3.被告奧迪公司、璿豐公司應各連帶給付原告王祖德、黃慈伶、李保初 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。4.被告奧迪公司、揚昌公司應各連帶給付原告陳俞甄、陳啓豪、田文偉 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。5.被告奧迪公司、宗承公司應連帶給付原告陳柏君 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。6.被告奧迪公司、銘峰公司應各連帶給付原告高珮雲、陳亮好、吳雅雲、蔡宛臻 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。7.被告奧迪公司、冠宜公司應連帶給付原告游曼瑄 10 萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。8.願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一) 被告奧迪公司在臺灣販售之系爭車型車輛本即未具有行人偵測功能，本件係因廣告單描述不具有之功能，發生誤載情事，而非該等車輛具有「原有功能遭被告單方面取消或拆除」之瑕疵。至多係因錯誤記載造成買受人有錯誤認知，非車輛本身有瑕疵，本件自始即無有「系爭車型車輛具備行人偵測功能」之原狀得以回復，是合理之賠償計算基礎應為有無行人偵測功能之市價差距，而非強行加裝車輛出廠時未有設計之功能，故原告主張賠償加裝費用 6 萬元，應有誤解。又本件瑕疵既非車輛本身而係系爭廣告之誤載，實不應以加裝修補之方式回復，原告主張加裝含有行人偵測功能之配備已逸脫修補之範疇，被告奧迪公司為進口商，至多僅有車輛修補能力，而無能力達到車輛製造等級，創設原本出廠即無的功能配備，具有現實上之困難。縱令應以加裝設備之費用賠償，原告亦未舉證說明該損害金額之計算基礎。況本件經被告向德國原廠詢問，確認確無法事後選配加裝。又行人偵測功能係一既有完整系統下之延伸功能，出廠時之硬體差異僅在鏡頭之有無，故相關車輛並不會因此功能而有成本差異，而於市場價值上，因行人偵測功能僅為延伸功能，無從獨立選配，參考業界類似配備之價格，其市場價值應不逾 1 萬 3000 元，顯見被告所為 2 萬元禮券之補償方案，價值已超過市價之 1.5 倍，被告所提賠償金額確屬合理。縱以 Tiguan19 年式所配備「Front Assist/AEB/ACC 系統」做為價差估算

之依據，Tiguan19 年式雷達傳感器（包含 ACC 主動式車距調節巡航系統、AEB 自動輔助緊急煞車功能、Pedestrian Detection 行人偵測功能）報價為 2 萬 2718 元，以系爭車型缺少三者功能其一之行人偵測功能，本件損害賠償金額應為 7573 元（即 $2\text{ 萬 }2718\text{ 元}/3=7573\text{ 元}$ ）。且本件鑑定報告以 2020 年式所供應之雷達傳感器報價為 1 萬 9183 元（現調降為 1 萬 5577 元）為計算基礎，加計安裝工資 1000 元，認價差應為 7394 元($1\text{ 萬 }9183\text{ 元}/3+1,000\text{ 元}=7394\text{ 元}$)。又本件經鑑定可知系爭車型之行人偵測功能僅須依據雷達作用，不需搭配前方攝影機，且系爭車型車輛於出廠時即已裝設有行人偵測功能之雷達感知器，毋需另行加裝此工項，原告雖提出外廠之估價單說明加裝之費用，然其中「鏡頭偵測設備」記載相關裝設鏡頭項目，顯為變異原廠構造設計之改裝，增添安全性及穩定性之風險。縱認透過外廠加裝使系爭車型車輛具有系爭功能，然系爭車型自始未曾以鏡頭做為行人偵測功能，原告擅自變更原廠設計，非屬於據為請求基礎之系爭功能或同等品質，已異於雙方簽訂買賣契約約定之內容。

- (二) 原告據以請求之法律上依據為侵權行為及債務不履行之民法規定，而非消保法，故並無消保法第 51 條懲罰性賠償金之適用。況本件並非商品或服務有任何瑕疵，而係型錄之誤載，未造成其他損害，自始即不能適用消保法第 7 條規定，無從論以懲罰性賠償金。又本件本質為契約履約爭議，

屬於契約責任，原告迄今所謂「損害」乃指尚未給付之部分契約標的，非侵權行為所得主張。給付未獲充實係債務不履行之問題，若未有加害給付，應僅得依法規競合適用民法債務不履行規定，而不是用侵權行為相關規範。即令擴大主張為「商品自傷」，為確保契約與侵權行為法各自之規範功能不致混淆，使契約責任空洞化，仍不應准許侵權行為之請求。原告雖將消保法第 22 條嫁接民法第 184 條第 2 項，據此主張為侵權行為，惟此實係規避本件純屬履約爭議而應適用契約法之限制，非僅破壞法律規範體系，更違反消保法第 22 條之立法意旨。況實務近來案例指出消保法第 51 條所謂「依本法所提之訴訟」之範圍不及於單純契約義務內容爭議之訴訟，本件自不應容許將此等履約糾紛轉化為民法之侵權責任，反依消保法第 51 條主張懲罰性違約金。

- (三) 縱令認有侵權行為之適用，系爭廣告之文字並非各經銷商所製備，原告徒以各經銷商有販售系爭車型車輛之事實，即認渠等對於車輛型錄內容之錯誤均有故意過失，尚嫌速斷。再者，經銷商究非車輛製造商，而係單純依照進口商提供之配備表進行車輛銷售。系爭車型之車輛確實具有「Front Assist 車前碰撞預警系統」，僅在該功能描述誤載具有行人偵測功能，此一細微之功能差異，並非一般經銷商所能查悉，原告所述實係課予經銷商顯不合理之注意義務。是以，經銷商既非製備型錄之人，所誤載之處亦非一般經銷商所能查悉，

尚難逕認各該經銷商就型錄文字之誤載具有過失，不應課予經銷商侵權行為規定之連帶責任。被告太古公司等經銷商亦無與被告奧迪公司共同負擔民法第 185 條共同侵權連帶責任之餘地。又民法關於給付不能之損害賠償，原則上係賠償未能完足之標的物價值差異，非修補瑕疵之費用，至多以「具有/不具有」該功能間之價差為判斷基準，況本件之瑕疵非標的物本身，而係車輛型錄之錯誤記載，無從修補。且原告主張加裝之費用並非屬於履行利益之損害賠償範圍內，又民法第 227 條第 2 項之損害，所指為固有利益之損害，原告未因系爭車型車輛不具有相關功能而受有商品本身價值、履行利益以外之損害，自無從援引該條為請求之依據。至民法第 360 條規定之適用，以具有故意為前提，系爭廣告中僅有功能之誤載，並無配備之誤載，尚非經銷商所能查悉，自不能認經銷商有過失，遑論有任何故意。況原告主張 6 萬元之費用係額外加裝功能之費用，非買賣契約不履行責任之法律效果，亦非原告在系爭車型車輛具有行人偵測功能之情形下所預定得以取得之利益，不在民法第 360 條不履行之損害賠償之履行利益範圍內等語。

(四) 並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。2. 如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、經查，被告奧迪公司為福斯汽車在臺灣之總代理商，被告太古公司等則為被告奧迪公司之各地經銷商。被告奧

迪公司負責系爭車型車輛之進口及其文宣廣告行銷，並將文宣廣告提供予各經銷商，被告太古公司等經銷商則據此廣告內容推銷系爭車型車輛。被告奧迪公司製作提供廣告即「The new Tiguan 規格表-MY2017」，該廣告第1頁反面將「FrontAssist 車前碰撞預警/AEB 前行車自動緊急煞車/ACC 主動式固定車距巡航系統」欄以「●」註明僅系爭車型始具備行人偵測功能，並於廣告第2頁第2點載明：「Front Assist 車前碰撞預警/AEB 前行車自動緊急輔助系統（R-Line 標配）結合行人保護預測和都會緊急剎車等功能，一旦系統偵測到路邊或車道邊緣出現車輛或行人，會立即透過聲音和視覺訊號發出警示同時輕拉剎車提醒駕駛注意。萬一車距過短，系統甚至會自動緊急煞車，以保護其他用路人及避免事故發生」。系爭車型車款由被告太古公司銷售予原告張雅芬、張銀峰、何佳芬、黃美儀、曾珞萍、林信全、黃伯丞、陳廷鎰、訴外人紀孟豪（原告德易昌實業有限公司之前手，業經讓與損害賠償請求權之債權，下同）、林靜宜（原告張淵富之前手）、林亦足（原告源昌木業製材股份有限公司之前手）、曾佳勝（原告陳麗如之前手）、和運租車股份有限公司高雄分公司（原告胡博程之前手），被告鉅賦公司銷售予原告薛秀玲、黃嘉玲、林子瓊、李士瑛、訴外人闢詩芸（原告闢鴻任之前手），被告璿豐公司銷售予原告王祖德、黃慈伶、李保初，揚昌公司銷售予原告陳俞甄、陳啓豪、田文偉，被告宗承公司銷售予原告陳柏君，被告銘峰公司銷售予原告高珮雲、陳亮妤、吳雅雲、訴外人曾棋峰（原告蔡宛臻之前手），被告冠宜公司銷售予原告游曼瑄，於被告太古公司等經銷商交付系爭車型之車輛後，原告等始

發現系爭車型之車輛搭載之「Front Assist 車前碰撞預警系統」並不具有行人偵測功能。本件係被告奧迪公司製作福斯汽車在臺灣市場之「The new Tiguan」型錄時誤將行人偵測功能等相關描述載於系爭廣告上，接獲反映後已於 106 年 8 月更新新版本之型錄；各授權經銷商則通知購買系爭車型車輛之消費者相關情事，並提出 2 萬元禮券之補償。公平交易委員會（下稱公平會）接獲前揭廣告不實之檢舉，嗣以違法情節輕微不予論處等之事實，有系爭車型規格表、系爭廣告、統一發票、買賣合約書、行車執照、債權讓與契約書、被告說明函、公平會 106 年 12 月 26 日公競字第 10600205671 號函（見本院卷一第 85 至 169 、263 至 265 、307 至 310 、488 至 528 、545 至 547 、571 、603 至 604 頁、卷二第 11 頁），並為兩造所不爭執，自堪信為真實。

四、得心證之理由：

本件原告主張渠等因被告奧迪公司製作不實之廣告文宣，而各向被告太古公司等經銷商購買未配備有行人偵測功能之系爭車型車輛，致受有損害，被告奧迪公司與被告太古公司等經銷商應成立共同侵權行為，經銷商部分並應負瑕疵擔保及不完全給付責任，另依消保法第 51 條規定請求懲罰性賠償金等語，惟為被告所否認，並以前揭情詞置辯。是本件爭點厥為：（一）原告依消保法第 22 條、民法第 184 條第 2 項、第 185 條第 1 項等規定，請求被告奧迪公司及被告太古公司等經銷商就系爭車型車輛未配備行人偵測功能連帶負損害賠償責任，有無理由？若有，賠償額應為何？（二）原告依違反消保法第 51 條之規定，請求被告奧迪公司及被告太古公司等經銷商連帶給付懲

罰性賠償金，有無理由？若有，賠償金應為何？（三）原告依據民法第 227、359、360 條規定請求被告太古公司等經銷商負損害賠償責任，有無理由？若有，賠償額應為何？茲就兩造爭執事項析述如下：

（一）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；消保法第 7 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。消保法第 2 條第 1、2 款，及其施行細則第 4 條分別定有明文。又消保法所謂消費者，應指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者而言，其構成要件為主觀上有以消費為目的，客觀上為交易或使用商品或接受服務者始為消費者。即消費者可為買受人，但其買賣之目的須為消費；雖非買受人，但為合法或合理使用商品或接受服務之人，亦為消費者（最高法院 98 年度台上字第 1729 號判決意旨參照）。查被告奧迪公司為福斯汽車在臺灣之總代理商，被告太古公司等則為福斯汽車在臺灣之各地經銷商，依前揭說明，自均屬消保法第 2 條第 2 款所稱之企業經營者，而有消保法之適用。又系爭車型車輛核屬兩造交易客體之商品，原告既為系爭車型車輛之買受人，不論與被告間有無直接契約關係，就其所有部分均仍為終端以消費為目的而使用被告輸入或經銷之商品，均屬消保法所稱之消費者，合先敘明。

（二）次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 條定有明文。此係為避免企業經營者以不實之廣告致侵害消費者權益，蓋消費者於締約階段，其資訊之來源多數皆由企業經營者所提供之資訊，而成為消費者締約與否意思決定之關鍵要素，如企業經營者以廣告之方式吸引消費者進入締約階段，為保障消費者於締約時之意思自由，企業經營者自應確保廣告內容之真實性，除可允許合理範圍內之廣告手法外，例如以主觀感受形容使用產品之個人感覺，或於消費者顯而易見屬於廣告手法者，其餘關於締約內容之廣告資訊皆應擔保其真實性。故消保法第 22 條企業經營者對消費者所負之義務不得低於廣告之內容，當屬保護消費者交易安全之規定，自應為民法第 184 條第 2 項所示之「保護他人之法律」。

- (三) 再按違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任，民法第 184 條第 2 項本文定有明文。又按法人，依民法第 26 至 28 條規定，為權利之主體，有享受權利之能力；為從事目的事業之必要，有行為能力，亦有責任能力。而依同法第 28 條、第 188 條規定，法人侵權行為損害賠償責任之成立，係於其董事或其他有代表權人，因執行職務所加於他人之損害，或其受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利時，始與各該行為人連帶負賠償之責任。惟民法關於侵權行為，於第 184 條定有一般性規定，依該條規定文義及立法說明

，並未限於自然人始有適用；而法人，係以社員之結合或獨立財產為中心之組織團體，基於其目的，以組織從事活動，自得統合其構成員之意思與活動，為其自己之團體意思及行為。再者，現代社會工商興盛，科技發達，法人企業不乏經營規模龐大，構成員眾多，組織複雜，分工精細，且利用科技機器設備處理營運業務之情形，特定侵害結果之發生，常係統合諸多行為與機器設備共同作用之結果，並非特定自然人之單一行為所得到致生，倘法人之侵權行為責任，均須藉由其代表機關或受僱人之侵權行為始得成立，不僅使其代表人或受僱人承擔甚重之對外責任，亦使被害人於請求賠償時，須特定、指明並證明該法人企業組織內部之加害人及其行為內容，並承擔特殊事故（如公害、職災、醫療事件等）無法確知加害人及其歸責事由之風險，於法人之代表人、受僱人之行為，不符民法第 28 條、第 188 條規定要件時，縱該法人於損害之發生有其他歸責事由，仍得脫免賠償責任，於被害人權益之保護，殊屬不周。法人既藉由其組織活動，追求並獲取利益，復具分散風險之能力，應自己負擔其組織活動所生之損害賠償責任，認其有適用民法第 184 條規定，負自己之侵權行為責任，俾符公平（最高法院 108 年度台上字第 2035 號判決要旨可參）。上開見解業據最高法院經由徵詢程序達成統一見解，89 年 5 月 5 日修正施行民法第 184 條規定於法人亦有適用，已屬定論，是以被告雖皆係法人

，若其等於組織活動中成立侵權行為者，自仍有民法第 184 條第 2 項本文之適用。

(四) 經查兩造對系爭車型車輛之規格表標明有「Front Assist 車前碰撞預警」之行人偵測功能，系爭廣告並載明「Front Assist 車前碰撞預警/AEB 前行車自動緊急輔助系統 (R-Line 標配) 結合行人保護預測和都會緊急剎車等功能，一旦系統偵測到路邊或車道邊緣出現車輛或行人，會立即透過聲音和視覺訊號發出警示同時輕拉剎車提醒駕駛注意。萬一車距過短，系統甚至會自動緊急煞車，以保護其他用路人及避免事故發生」等文字（見本院卷一第 85 至 89 頁），惟實際上系爭車型車輛不具有行人偵測功能等情並不爭執，則被告奧迪公司、被告太古公司等經銷商身為企業經營者，本應負確保廣告內容真實之責，原告等 30 人因信賴系爭廣告所保證之系爭車型車輛具行人偵測功能，逕依企業經營者所提供之該廣告內容進行磋商洽談並簽訂契約，足認企業經營者應負之責任，仍及於該廣告內容，揆諸前揭說明，被告所負之義務不得低於廣告之內容，被告即應具有確保系爭車型車輛有行人偵測功能或同等品質功能之義務。然被告奧迪公司疏未確認其所製作之型錄、規格表及系爭廣告誤載有行人偵測功能之內容，被告太古公司等經銷商銷售予原告之系爭車型車輛亦確實欠缺行人偵測功能，顯低於系爭廣告之內容，均有違反消保法第 22 條此一「保護他人之法律」之情形，原告自得依民法第 184 條第 2 項本文之規定，向被告請求損害賠償。

(五) 被告雖抗辯本件係給付未獲充實情形，係債務不履行之問題，不得適用侵權行為規定，縱為商品自傷，為確保契約與侵權行為法不致混淆而使契約責任空洞化，仍不應准許侵權行為之請求云云。惟按債務人之違約不履行契約上之義務，同時構成侵權行為時，除有特別約定足認有排除侵權責任之意思外，債權人非不可擇一請求（最高法院 96 年度台上字第 2200 號裁判意旨參照）。又按消保法第 1 條第 1 項乃規定：「為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法」，消保法本諸上開立法宗旨，將企業經營者之責任類型囊括「商品與服務」責任，倘以民事法律已有債務不履行、瑕疵擔保責任之規定，即認消保法之保障範圍不含商品本身之危害，將產生以既存法律體系限制新生法規範目的之情形，將有侵害人民依消保法行使權利以捍衛受憲法所保障財產權之嫌。再依消保法第 1 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」，消費者之保護於法律適用順序上，應優先適用消保法，而為民法之特別法，其立法目的在於被害人與企業經營者或經銷商之間，如不具契約關係時，常因不能證明商品製造人之故意或過失，致無法依侵權責任規定獲得賠償，而特別立法規定為「無過失責任」，以救濟民法侵權責任之窮。按此立法精神，實不宜將商品本身因瑕疵存在而致被害人之權利受損排除在適用範圍外。且商品製造人生產製造

之商品，應確保其無安全上之危險，若該商品因自體瑕疵而毀損或滅失，買受人因買受該產品所受財產上之損害，實與所有權被侵害無異，應容許買受人得就此一損害向企業經營者主張商品製造人責任（臺灣高等法院 98 年度重上字第 754 號、98 年度重上更（二）字第 173 號判決意旨參照）。再者，我國並未有德國限制消費者僅能依契約不履行，向其直接契約當事人請求，再由受請求者層層轉向製造者請求，不僅於消費者權益之保護，未見貫徹，而且徒增訟累。從而，應認消保法第 7 條之商品責任上所稱之損害，當包含商品本身之損害在內。簡言之，消保法第 7 條規定之賠償責任，本質上係侵權責任，自應依民法第 216 條之規定填補債權人所受損害及所失利益，解釋上，當包括商品本身之損害。故商品製造人生產具有瑕疵之商品，流入市場，成為交易之客體，顯已違反交易安全之義務，苟因此致消費者受有損害，自應負包括商品本身損害之侵權行為賠償責任（最高法院 98 年度台上字第 1729 號、78 年度台上字第 200 號判決意旨參照）。從而，系爭車型車輛無行人偵測功能，因此所生欠缺安全性之缺陷及價格減損，使原告等買受人之所有權或財產權受有損害，被告對此產品自傷之情形自應負侵權行為之損害賠償責任，不得認無侵權行為規定之適用。是被告前揭所辯，應難憑採。

(六) 又被告雖辯以系爭廣告之文字並非各經銷商所製備，係單純依照進口商提供之配備表進行車輛銷

售，且系爭廣告僅在於功能描述誤載有行人偵測功能，此一細微差異非一般經銷商所能查悉，不應課予被告太古公司等經銷商顯不合理之注意義務，而與被告奧迪公司負共同侵權之連帶責任。然按「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』。」，民法第 184 條第 2 項但書定有明文。是凡違反以保護他人權益為目的之法律，致生損害於他人，即推定為有過失，若損害與違反保護他人法律之行為間復具有因果關係，即應負損害賠償責任。至於加害人如主張其無過失，依舉證責任倒置（轉換）之原則，應由加害人舉證證明，以減輕被害人之舉證責任，同時擴大保護客體之範圍兼及於權利以外之利益。另按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 185 條第 1 項前段著有規定。而所謂共同侵權行為，係指數人共同不法對於同一之損害，與以條件或原因之行為。亦即數人之行為共同構成違法行為之原因或條件，因而發生同一損害，具有行為關連共同性。加害人於共同侵害權利之目的範圍內，各自分擔實行行為之一部，而互相利用他人之行為，以達其目的者，仍不失為共同侵權行為人，而應對於全部所發生之結果，連帶負損害賠償責任。是以僅須各行為人之行為合併主要侵權行為後，同為損害發生之原因，且各行為與損害結果間有相當因果關係為已足，至共同侵權行為人間有無意思聯絡或共同謀意，則非所問。

。查被告太古公司等經銷商，久任福斯汽車在臺灣地區之經銷業務，提供消費者品牌銷售及新車展示之服務，再觀諸經銷商人員亦有受系爭車型車輛之教育訓練課程（見本院卷二第 153 至 155 頁之 Tiguan 技術服務教育訓練手冊），渠等理應有智識、經驗及義務對於福斯新車之配備功能詳予確認並加以檢視方為銷售，以提供消費者充足且正確之資訊選擇，要不能率以僅係依進口商提供之配備表為據云云卸責。況被告僅係泛稱不應課予被告太古公司等經銷商顯不合理注意義務，復未能依民法第 184 條第 2 項但書證明渠等並無過失，則揆諸上開說明，被告太古公司等經銷商有過失行為，應堪認定。再者，原告受有買受系爭車型車輛無行人偵測功能之損害，乃因被告奧迪公司之疏未確保真實性而製作系爭廣告之行為，以及如前所述之被告太古公司等經銷商引用型錄、規格表之系爭廣告向原告販售時，疏未確認有無行人偵測功能所共同造成，堪認所受之損害與過失行為間，具有相當因果關係，且被告太古公司等經銷商縱與被告奧迪公司間無意思聯絡，仍不失為共同侵權行為人，而應對於全部所發生之結果，就原告所受損害依民法第 185 條第 1 項前段規定連帶負損害賠償責任。準此，原告依民法第 184 條第 2 項、第 185 條第 1 項規定，就被告共同違反保護他人之法律（即消保法第 22 條規定）之侵權行為，請求被告連帶負損害賠償責任，自屬有據。

(七) 至原告主張因系爭車型車輛欠缺行人偵測功能，受有配備減少、車價貶損之損害，需另外額外支出加裝攝影鏡頭等設備之費用 6 萬元，非單純雷達得以達成行人偵測功能等情，為被告所否認。本院經兩造同意，檢附系爭車型車輛之型錄、技術規格表、系爭廣告等資料，送請台灣區汽車修理工業同業公會（下稱台灣汽修公會）鑑定：「□系爭款式車輛『FrontAssist 車前碰撞預警系統』，若需有此『行人偵測功能』，其配備組成係得僅以雷達為之，抑或需由雷達搭配『車前攝影鏡頭』始能達成此功能？□此『Front Assist 車前碰撞預警系統』可否事後加裝『行人偵測功能』？加裝系爭設備所需費用（請含各項細部零件、工資費用）為何？或系爭款式車輛無法加裝『行人偵測功能』所生之價差為何？」等事項，經該公會於 109 年 5 月 4 日及 7 月 16 日函覆鑑定結果（見本院卷二第 559 至 580 頁、卷三第 73 頁），本院茲就兩造下列爭執之點認定如下：

1. 系爭車型車輛之行人偵測功能不得事後進行加裝或改裝：

本件原告雖提出果果汽車有限公司之估價單及其他車友安裝後開通軟體之照片（見本院卷一第 445 至 447 頁、卷二第 85 頁），主張外廠確有加裝行人偵測功能設備能力，亦有車友安裝後開通云云。然經台灣汽修公會鑑定後覆以：「目前汽車維修市場上，有利用其他車型（經查詢後是以 VW PASSAT 車型為主）之相關組件，進行

改裝及與原車之車用電腦執行系統編程與設定，經資料查詢與核對，此種改裝（應屬非原廠合法授權之裝設）方式，實有違反標準作業程序與車輛保固之契約，因此不建議車主進行此類之改裝行為，主因若車輛於使用過程中發生任何意外事故時，將無法受到原廠產品責任之保護...」等情（見本院卷二第 574 頁）；另參諸德國福斯汽車原廠配件董事總經理 B.Lorenz-Meyer 及亞洲區市場經理 GSchiffmann 亦說明：「...對於包含行人保護功能之 ACC 系統我們無法提供加裝的版本。加裝對於終端消費者來說會太過昂貴，因為必須安裝雷達、感應器及控制元件，並且還需要提供一組啟動驗證碼，整個系統在安裝完成後尚須精密的校準，並不是每一個修配廠都有能力可以做到。」等語，有其說明函原文及中譯版本可稽（見本院卷一第 577 至 579 頁、卷二第 127 至 129 頁）。堪認基於安全性及若予強加所需成本、能力顯不相當之考量下，系爭車型車輛之行人偵測功能不得事後進行加裝或改裝，是原告持外廠加裝行人偵測功能配備之方式證明價值之減損，殆無可取。

2. 行人偵測功能之配備組成得僅以雷達為之，非必須搭配攝影鏡頭：

經台灣汽修公會針對此節鑑定後略覆以：「針對卷附相關資料進行分析，可知本系爭車輛所搭載之雷達感知器為 76~77GHz 之頻寬，屬目前此類產品之高階版，足以支應其內文所示之輔助

警示駕駛功能（參考：附件一、Tiguan 2017 年式車輛型錄及配備規格表。附件二、Tiguan 技術服務教育訓練手冊節錄），並載明其對於『行人偵測只需依據雷達作用，不用前方攝影機』…綜合以上各項資料所載之資料，進行研判系爭之車輛為 2017 年式車型，因此可知行人偵測只需依據雷達作用，不需搭配使用前方攝影機進行比對，另再以目前之車輛先進科技技術進行說明，針對行人偵測的感知，亦不完全需要搭配使用攝影機進行影像辨識或與雷達同時進行比對，再做出相關決策及控制，且此類之應用科技與技術，皆為各廠商之專業技術及設備等級所搭載而成，並非絕對的相同才能達到其功能性，故系爭車輛於當年份出廠時雖未安裝攝影機設備來執行相關之安全功能，但仍屬可進行『行人偵測功能』之基本功能項目…」等情（見本院卷二第 572 至 573 頁）；另佐以鑑定人即台灣汽修公會鑑定小組主筆教授黃道易到庭陳述：「（原告訴訟代理人問：如果要使雷達發生行人偵測功能的效用，整個過程和配備需要有哪些？）我們鑑定時有發現車主手冊相關資料有登載不實的問題，要使雷達發生行人偵測功能，一般使用毫米波雷達即可達到行人偵測功能，但須搭配車輛行車電腦、ABS 電腦進行整合，以進行穩定之系統控制。至於攝影機的部分，影像辨識是用來針對道路環境上之顏色對比，較為明顯之事物進行擷取後判斷，再搭配相關系統進行安全之控制，不必然是需要攝影

機才能發生行人偵測功能，因為路上之環境屬於多變之環境變數，因此如僅藉由毫米波雷達進行障礙物之辨識，仍有不足之處，如紅綠燈、車道線、標誌等其無法進行辨識，此時需藉由影像擷取後進行顏色及圖像之辨識，以確保安全性之等級。」等語明確（見本院卷三第 121 頁），均足得證行人偵測功能之配備組成得僅以雷達為之，攝影鏡頭之搭配並非絕對必要。雖原告主張系爭車款車輛在德國或美國銷售時即包括鏡頭云云，並提出國外福斯汽車銷售廣告資訊為證（見本院卷二第 243 至 247 頁、卷三第 53 至 55 頁），然查較晚 1 年式（2018 年式）進口臺灣而含有行人偵測功能之同車款車輛，亦僅需雷達感知器作用而無須使用攝影鏡頭，有該年式 Tiguan 車型官方零件內部訂購系統頁面圖示可憑（見本院卷二第 151 頁），則福斯汽車對於系爭車款車輛在世界各地銷售乃至於進口臺灣時，究係不欲裝設行人偵測功能、抑或欲搭配行人偵測雷達、甚或欲再多搭配攝影鏡頭，應係考諸本地之驗證法規、組裝設定、保固維修、市場接受度等因素所為商業決策，實難與國外情形一概而論，更無法依此反推本件行人偵測功能必須裝設攝影鏡頭，故原告前開主張，殊難憑採。

3. 系爭車款車輛欠缺行人偵測功能之損害額為 7394 元：

此節經台灣汽修公會鑑定覆以：「經本會鑑定小組研議後就該系爭款式車依太古福斯內湖

服務場所提供的保養建議報價單之雷達傳感器 2Q0000000M 之報價為 19,183 元為計算基準。如按該系爭款式車現有雷達傳感器分拆，就單一缺少前方攝影機部分，因 2020 年式所供應之報價 19,183 元為整組供料，並無單獨提供各細項零件價格，故本會鑑定小組研議後認為按其缺少攝影機部分計算為 19,183 元除以 3 分之 1 等於 6,394 元，再加上安裝工資 1,000 元共計 7,394 元為宜。」，有該會 109 年 7 月 16 日台區汽工（宗）字第 109209 號函可參（見本院卷三第 73 頁）。是以系爭車型車輛欠缺行人偵測功能，致被告受有車價減損 7394 元之損害，堪以認定；原告逾此範圍之請求，則屬無據。

- (八) 再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 5 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求 3 倍以下之懲罰性賠償金，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，消保法第 51 條定有明文。又消保法第 51 條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。本條所謂「依本法所提之訴訟」，於當事人提起之訴訟，倘係消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律關係，而依消費者保護法之規定起訴者即屬之（最高法院 101 年度台上第 744 號判決意旨參照）。則企業經營者依消保法第 22 條負廣告主責任

，並因故意、過失致消費者受有損害時，消費者得依消保法第 51 條請求懲罰性違約金。查被告奧迪公司乃誤於系爭廣告載明系爭車型車輛配有行人偵測功能，被告太古公司等經銷商則疏未能據以交付具該功能之車輛予信賴系爭廣告內容之消費者即原告等人之事實，均已如前所認定，則原告以被告違反消保法第 22 條規定為由提起本訴請求損害賠償，自得併依消保法第 51 條規定，請求懲罰性賠償金。被告雖辯以：原告係以侵權行為、債務不履行為據，非以消保法規定為請求權基礎，不得依同法第 51 條規定請求懲罰性賠償金云云，然參諸前揭最高法院見解，及消保法第 2 條第 3 款及第 5 款所規定「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」指因消費關係而向法院提起之訴訟，故核原告顯係因系爭車型車輛與企業經營者之被告所生消費關係之爭議而提起訴訟，並援引消保法第 22 條規定作為侵權行為責任之依據，其請求自與同法第 51 條規定之構成要件相符。茲審酌本件被告奧迪公司雖於發現誤載之過失後即更新型錄，並有透過被告太古公司等經銷商聯絡消費者欲提供 2 萬元禮券為補償之積極作為，而公平會亦認違法情節輕微尚不予論處，然考量福斯汽車乃國際品牌知名車廠，一般消費者選購其汽車時，相關配備及效用功能當為重要交易因素，是被告於宣傳銷售所貲不斐之系爭車型車輛時，自應審慎確認以期提供正確訊息予廣大消費者，惟被

告卻未盡注意義務而為不實廣告，致身為消費者之原告等人誤認系爭車輛並以 150 餘萬元之高價購買之，職是，本院認被告因前開過失情節所致原告之損害，原告應得請求以系爭車型車輛減損價額之 1 倍即 7394 元計算之懲罰性賠償金為合理；至原告主張各請求被告給付懲罰性違約金 4 萬元，尚嫌過高，且於法不合，應予駁回。

(九) 綜上，原告得請求之數額各為 1 萬 4788 元（計算式：7394 元+7394 元=1 萬 4788 元），爰向原告奧迪公司及被告太古公司等經銷商請求連帶給付上開數額，核屬有據；逾此範圍，即屬無由，應予駁回。至原告併依債務不履行及瑕疵擔保責任之法律關係請求本院擇一有利者為判決，然本院既已依侵權行為之法律關係及消保法相關規定為原告部分勝訴之判決，且因原告依買賣契約之法律關係得請求被告為賠償者，該金額與其依侵權行為之法律關係所得請求之前開損害賠償金額相同，而依契約關係復無從對被告奧迪公司主張負連帶賠償責任，故本院認原告依侵權行為及消保法規定為主張顯較有利，是就買賣契約之法律關係部分即不再審酌，附此敘明。

(十) 未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，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。前項催告定

有期限者，債務人自期限屆滿時起負遲延責任，為民法第 229 條所明文。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。但約定利息較高者，仍從其約定利率；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 5%，民法第 233 條第 1 項、第 203 條亦定有明文。查原告請求係以支付金錢為標的，而對被告之損害賠償債權，核屬無確定期限之給付，復未約定利率，查本件起訴狀繕本除被告鉅富公司係於 107 年 4 月 18 日收受外，其餘被告均係於同年月 17 日收受（見本院卷一第 199 至 215 頁），惟迄未給付，則原告所請求自前揭送達翌日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息，核無不合，應予准許。

五、綜上所述，原告依民法第 184 條第 2 項、第 185 條第 1 項、消保法第 22 條、第 51 條之規定，請求被告奧迪公司、太古公司應各連帶給付原告德易昌公司等 13 人 1 萬 4788 萬元，被告奧迪公司、璿豐公司應各連帶給付原告王祖德等 3 人 1 萬 4788 萬元，被告奧迪公司、揚昌公司應各連帶給付原告陳俞甄 3 人 1 萬 4788 萬元，被告奧迪公司、宗承公司應連帶給付原告陳柏君 1 萬 4788 萬元，被告奧迪公司、銘峰公司應各連帶給付原告高珮雲 4 人 1 萬 4788 萬元，被告奧迪公司、冠宜公司應連帶給付原告游曼瑄 1 萬 4788 萬元，及均自 107 年 4 月 18 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息：以及被告奧迪公司、鉅賦公司應各連帶給付原告薛秀玲 5 人 1 萬 4788 萬元，及被告奧迪公司自 107 年 4 月 18 日起、被告鉅賦公司自

同年月 19 日起皆至清償日止，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，為無理由，應予駁回。又兩造均陳明願供擔保，聲請宣告假執行及免為假執行，就原告勝訴部分，因所命給付原告之金額未逾 50 萬元，依據民事訴訟法第 389 條第 1 項第 5 款規定，本院應依職權宣告假執行，此部分原告雖陳明願供擔保聲請假執行，僅促使法院職權發動，本院不受其拘束，無再命原告提供擔保之必要，亦不另為准駁之諭知，並依同法第 392 條第 2 項規定，宣告被告如預供相當之擔保，得免為假執行。至原告敗訴部分，其假執行之聲請已失所附麗，應併予駁回。

六、本件為判決之基礎已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及提出之證據，經本院斟酌後，認均不足以影響本判決之結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

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

中　華　民　國　　110　年　　1　　月　　15　　日
　　　　　　　民事第五庭　　法　官　　楊承翰

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　　110　年　　1　　月　　15　　日
　　　　　　　書記官　　蕭欣怡

【摘要】

被上訴人係由大陸地區輸入系爭噴火槍於國內銷售之商號，核為以輸入、經銷系爭噴火槍商品為營業之企業經營者；而上訴人在上揭時地操作使用被上訴人輸入銷售之系爭噴火槍，核係以消費為目的而使用該項商品之消費者，兩造間自具有消費關係。

再按從事設計、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，消費者保護法第7條第1項定有明文。又依消費者保護法第9條規定，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，負消費者保護法第7條之製造者責任。

系爭噴火槍高溫易燃而具相當危險之產品特性，堪認按一般社會通念，消費者依系爭噴火槍之危險性及該開關本身標示有「LOCK」字樣之外觀情狀，應可期待該固定鎖具有將其開關設於「LOCK」位置時，無論任何人操作均無法點火之安全功能，藉以避免任何使用者誤為開啟點火之危險。然系爭噴火槍之固定鎖本身雖標示為「LOCK」字樣，卻僅具連續點火與防止瓦斯外洩之功能，並無防止點火之作用，足認其輸入及經銷系爭噴火槍流通進入市場時，並不符合當時科技及專業水準可合理期待之安全性，而違反消費者保護法第7條第1項規定。

【法院判決】

臺灣高等法院 108 年消上易字第 18 號民事判決
上訴人 陳〇〇（原名鄭〇〇）

法定代表人 陳〇〇

被上訴人 仲興實業社即林永豐

訴訟代理人 黃建復律師

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 108 年 2 月 26 日臺灣新北地方法院 107 年度訴字第 1877 號第一審判決提起上訴，本院於 110 年 1 月 19 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

- 一、原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，及命訴訟費用負擔之裁判均廢棄。
- 二、被上訴人應給付上訴人新臺幣 33 萬 2,640 元，及自民國 107 年 7 月 14 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。
- 三、上訴人其餘上訴駁回。
- 四、第一、二審訴訟費用，由被上訴人負擔 24%，餘由上訴人負擔。

【事實及理由】

- 一、上訴人起訴主張：伊為民國 000 年出生之未成年人，於 106 年 8 月 19 日上午 9 時許，在受託照顧伊之阿姨陳〇〇（下稱其姓名）位於新北市三重區之住處，自櫃子內取出由被上訴人自大陸地區輸入銷售之 DC-790 型號「黑金鋼噴射噴火槍」（下稱系爭噴火槍），雖當時其上安全鎖已置於鎖住位置（lock），然伊壓下按手（pusher，或稱按把）竟仍噴出火焰。系爭噴火槍未貼有商品安全標章，於鎖上安全鎖後仍可點火，實存有設計或製造之

瑕疵，欠缺一般噴火槍應具備之安全裝置，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，因此使伊所著衣服遭噴出之火焰引燃，並造成伊包括軀幹與雙側上肢在內之全身多處第2度至第3度之燒燙傷，表面積約為25%，經多次清創、植皮手術治療，迄仍留有疤痕，並為此受有支出醫療費用、135日看護費用之損害及心理上創傷之非財產上損害。爰依消費者保護法第7條、第9條、民法第191條之1規定，請求擇一命被上訴人賠償上開損害。又本件係消費者保護法所提之訴訟，伊所受損害因被上訴人之故意或過失所致，併依消費者保護法第51條請求給付懲罰性賠償金20萬元。為此聲明：(一)被上訴人應給付上訴人1,432,399元(包含醫療及修復疤痕費用662,399元、看護費用270,000元、精神慰撫金300,000元及懲罰性賠償金200,000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；(二)願供擔保，請准宣告假執行。(原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴)並於本院上訴聲明：(一)原判決廢棄；(二)被上訴人應給付上訴人1,432,399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；(三)願供擔保，請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：系爭噴火槍為伊合法報關進口，並依商品標示法第10條於包裝紙上載明注意事項，依進口時規定非屬應施檢驗範圍，且符合現在科技或專業水準可合理期待之安全性。系爭噴火槍設有固定鎖，其功能為點火後可使火焰不需按壓即可持續噴火，於未點火狀態時亦可防止瓦斯外洩，並非鎖上該固定鎖即無法點火，伊從未於產品、包裝或廣告中宣稱該固定鎖為安全鎖，亦

未說明鎖上該固定鎖即無法點火。系爭打火機在經濟部標準檢驗局（下稱為標準局）於 107 年 2 月 5 日修正「應施檢驗打火機商品相關檢驗規定」而應施檢驗後，已取得該局核發之型式認可證書，並確認具備國家標準 CNS10666 所定之安全裝置。上訴人主張本件事故發生時固定鎖置於「LOCK」位置乙節未據提出證明，亦與一般人習慣不符，且系爭噴火槍係使用對象為一般成年人之危險物品，伊並於警示標語中載明應放置於孩童無法輕易取得之處，已盡注意義務；上訴人之照顧者使當時 5 歲之上訴人接觸、使用，非屬可期待之合理使用方式，亦與消費者保護法施行細則第 5 條規定不符。且縱認伊應負損害賠償責任，上訴人所受損害亦係因其法定代理人或阿姨陳 O O 未遵照警示標語避免孩童使用所致，依民法第 217 條第 1 項、第 3 項規定應減輕或免除伊之賠償責任等語，資為抗辯。並於本院答辯聲明：(一) 上訴駁回。(二) 願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、上訴人主張：被上訴人為獨資經營之商號，自大陸地區輸入系爭噴火槍於國內銷售，上訴人為 000 年出生之未成年人，於 106 年 8 月 19 日上午 9 時許，在受託照顧伊之阿姨陳 O O 位於新北市三重區之住處，將陳 O O 置於神桌旁櫃子內之系爭噴火槍取出壓下按手並操作點火，伊所著衣服因遭噴出之火焰引燃，並造成伊包括軀幹與雙側上肢在內之全身多處第 2 度至第 3 度之燒燙傷，表面積約為 25%，經多次清創、植皮手術治療，迄仍留有疤痕等事實，業據上訴人提出新光吳火獅紀念醫院（下稱新光醫院）、天主教聖母醫院、天主教仁慈醫療財團法人仁慈醫院、國軍高雄總醫院左營分院及長庚醫療財團

法人桃園長庚紀念醫院（下稱長庚醫院）出具之診斷證明書、系爭噴火槍包裝上之說明書及外觀相片、上訴人傷勢相片為證（參原審卷第 17 至 25 頁、121、141 頁，本院卷一第 131、269、271、287 至 293、425 至 433 頁），並有被上訴人提出之進口報單、系爭噴火槍包裝紙與照片（參原審卷第 89、91 頁）及新光醫院 109 年 3 月 24 日新醫醫字第 1090000152 號函附醫療查詢回復記錄紙與病歷（參本院卷一第 345、347 頁，本院個資卷）在卷可稽，復為被上訴人所不爭執（參本院卷二第 41、42、70 頁），堪認為真實。

四、上訴人復主張：被上訴人所輸入之系爭噴火槍未貼有商品安全標章，且鎖上安全鎖後仍可點火，而存有設計或製造之瑕疵，欠缺一般噴火槍應具備之安全裝置，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，致伊在安全鎖已鎖上之情況下操作仍可點火而成傷，應依消費者保護法第 7 條、第 9 條、民法第 191 條之 1 規定負損害賠償之責，並依消費者保護法第 51 條給付懲罰性賠償金等語，則為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

(一) 按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任；但法律別有規定，或依其情形顯失公平者，不在此限，民事訴訟法第 277 條定有明文。次按依消費者保護法第 2 條第 1 款、第 2 款及第 3 款規定，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；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。依上開定義，

以消費之目的而為交易、使用商品或接受服務之人即屬消費者。被上訴人係由大陸地區輸入系爭噴火槍於國內銷售之商號，核為以輸入、經銷系爭噴火槍商品為營業之企業經營者；而上訴人在上揭時地操作使用被上訴人輸入銷售之系爭噴火槍，核係以消費為目的而使用該項商品之消費者，兩造間自具有消費關係。再按從事設計、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，消費者保護法第 7 條第 1 項定有明文；且企業經營者違反上開規定，致生損害於消費者或第三人時，依同法第 7 條第 3 項規定，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。復按企業經營者，主張其商品流通進入市場，或其服務於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，就其主張之事實，負舉證責任，亦為消費者保護法第 7 條之 1 所明定。又依消費者保護法第 9 條規定，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，負消費者保護法第 7 條之製造者責任。本件上訴人使用系爭噴火槍時，遭噴出之火焰引燃所著衣物並延燒其身體成傷，已如前述，其主張操作系爭噴火槍發生本件事故時，其上固定鎖原係置「LOCK」位置等語，為被上訴人所否認，依民事訴訟法第 277 條前段規定，自應由上訴人負舉證之責；而被上

訴人辯稱系爭噴火槍輸入時無需施以檢驗，且已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語，既為上訴人所否認，則此部分依民事訴訟法第 277 條但書、消費者保護法第 7 條之 1 規定，應由被上訴人就其上開抗辯之事實負舉證責任。

(二) 系爭噴火槍設有標示「LOCK」字樣之上下滑動開關，於包裝背面之說明標示為「固定鎖」，此有系爭噴火槍包裝上之說明書外觀相片(參本院卷一第 131、269、271 頁)可稽。而證人陳○○於原審證陳：系爭噴火槍係放在神明桌的櫃子內，事故當日伊發現家中有煙，看到上訴人手上拿著系爭噴火槍站在神明桌前，身上已無衣物，皮膚已被燙傷，而按伊之理解，系爭噴火槍之固定鎖按下去後就無法點燃，故伊每次使用時都還要把固定鎖打開等語(參原審卷第 130、131 頁)；足見陳○○基於主觀上認為上開固定鎖之功能係用以限制點火之理解，故平日都會先將上開固定鎖打開後再行使用，依其上述使用習慣，可知平日於使用完畢後均會將該固定鎖鎖上，嗣後再使用前則會先打開該固定鎖再行操作，此與上訴人主張：伊自櫃子中取出系爭噴火槍使用時，其上固定鎖原係置於「LOCK」位置之情形相為合致。被上訴人雖否認其事，辯以此與一般人使用習慣不符云云，惟未就其抗辯內容舉證以實其說，尚難為憑採。是以上訴人主張伊係於上開固定鎖置「LOCK」位置之情形下操作系爭噴火槍點火，並因此遭噴出之火焰引燃所著衣物而延燒身體成傷等語，堪認與事實相符，足為採信。

（三）被上訴人提供之系爭噴火槍流通進入市場時，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性：

1. 被上訴人於 106 年 5 月 16 日輸入系爭噴火槍時，依當時法令不需施以檢驗，嗣標準局參考外國管制門檻，於 107 年 2 月 5 日修正「應施檢驗打火機商品相關檢驗規定」將之列入應施檢驗範圍後，生產廠商將系爭噴火槍型號變更為 K-790（下稱 K-790 噴火槍，與系爭噴火槍為相同產品），經上訴人送標準局檢驗結果，符合國家標準 CNS00000（00 年版）及拋棄式及簡易型打火機型式認可作業要點，於 107 年 5 月 29 日取得型式認可證書等情，業據被上訴人提出標準局 106 年 10 月 24 日經標三字第 10630006180 號公告為證（參本院卷一第 115 頁），並經本院依職權調查無訛，有標準局 108 年 12 月 5 日經標三字第 10800100980 號函及所附美國管理打火機門檻資料、國家標準 CNS00000（00 年版）、拋棄式及簡易型打火機型式認可作業要點、型式認可證書與送審資料，及同局 109 年 11 月 13 日經標三字第 10900079680 號函說明在卷可稽（參本院卷一第 211 至 237 頁，本院卷二第 23 頁），並為兩造所不爭執（參本院卷二第 41、42、70 頁）。足見系爭噴火槍未貼有商品安全標章，係因依輸入當時法規非屬應施檢驗商品範圍所致，則上訴人資以遽指系爭噴火槍不具有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性云云，固非可採，惟依消費者保

護法第 7 條規定，被上訴人仍應確保系爭噴火槍於其流通進入市場時，具有符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，不因輸入時無庸施以檢驗而有所異。

2. 按「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。」，消費者保護法施行細則第 5 條定有明文。查系爭噴火槍內容物為高壓易燃氣體，點火後火焰溫度高達 1,300°C，並可連續燒 20 分鐘之久，上述產品特性業由被上訴人載明於系爭噴火槍之包裝說明（參原審卷第 93 頁），顯具極高之危險性，被上訴人輸入銷售時自應確保具有符合當時科技或專業水準之安全性，以合理避免因其高溫、易燃等危險性於使用、保管時所可能造成之損害；至於其應具備安全性之具體內容，固可參考相關國家標準規定，惟仍應參酌商品特性，依其標示、可期待之合理使用之具體情狀而定。查系爭噴火槍設有標示「LOCK」字樣之上下滑動開關，其功能為於點火後，可使用該裝置而不需押按即可持續維持點火狀態，另於未點火狀態時鎖上該裝置則可防止瓦斯外洩，此據被上訴人自陳甚明（參本院卷第二第 53 頁），核與其在包裝說明書上記載該裝置名稱為「固定鎖」，並載明其裝置特色為「本產

品設有固定開關方便使用」等內容（參原審卷第 93 頁）相符。且上開固定鎖置於「lock」位置後，再施以相當力道按壓時，固定鎖會解鎖，再按壓一次即可使火焰噴出，此經本院實際操作系爭噴火槍勘驗在卷明確（參本院卷一第 265、266 頁），可知上開固定鎖置於「lock」位置後，於使用前縱未先行解鎖，仍可經由兩次壓按之方式點火使用，足見該固定鎖之功能僅在於方便消費者連續點火使用，及防止瓦斯於不使用時外洩，偏重於使用之便利性，並不具有防止點火使用之安全功能。惟上開固定鎖既於商品本身標示為「LOCK」字樣，依一般理解之中文意義即為「鎖」，意指避免開啟之功能，而與「固定」、「連續點火」之意義較不相符。又 K-790 噴火槍與系爭噴火槍為相同產品，僅變更型號，已如前述，而被上訴人於送請標準局檢驗 K-790 噴火槍時自行提出之零件規格表中，亦記載該項裝置名稱為「保險開關 SAFE LOCK」（參本院卷一第 233 頁），依其字面文意當係指以開關方式避免點火使用之保險安全裝置，而與連續點火之功能渺不相涉。再參酌系爭噴火槍高溫易燃而具相當危險之產品特性，堪認按一般社會通念，消費者依系爭噴火槍之危險性及該開關本身標示有「LOCK」字樣之外觀情狀，應可期待該固定鎖具有將其開關設於「LOCK」位置時，無論任何人操作均無法點火之安全功能，藉以避免任何使用者誤為開啟點

火之危險。然系爭噴火槍之固定鎖本身雖標示為「LOCK」字樣，卻僅具連續點火與防止瓦斯外洩之功能，並無防止點火之作用，已如前述，足認其輸入及經銷系爭噴火槍流通進入市場時，並不符合當時科技及專業水準可合理期待之安全性，而違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定。

3. 雖被上訴人於外包裝說明書另為記載該裝置名稱為「固定鎖」，係固定開關方便使用等內容，業如前述，然觀之產品本身則毫無類此說明，斟酌社會一般使用狀況，於購得商品後未保存相關說明文件，或僅係單純使用他人所有之商品而未能得見上開使用說明之情形，所在多有，消費者於此等情形下只能依產品本身外觀及功能判斷其安全性之使用狀況，自仍應依該固定鎖本身標示為「LOCK」字樣之情形，而定系爭噴火槍應具備安全性之具體內容，不因其於包裝另為說明而有所異。又國家標準 CNS 10666 「拋棄式打火機—安全要求」第 4.2 節所定「安全裝置」，其功能係為防止幼童操作而設置，而依 K-790 噴火槍所附技術文件 E.安全裝置說明（即利用重壓電子點火方式，當下壓力量超過 35N 力以上時可以完成點火動作），即為上開標準所定「安全裝置」，此據標準局以 109 年 11 月 13 日經標三字第 10900079680 號函覆本院明確（參本院卷二第 23 頁），而 K-790 噴火槍與系爭噴火槍為相同產品，已如前述，是以被上

訴人抗辯系爭噴火槍具有合於國家標準所定之安全裝置等語，固堪認屬實；惟上開安全裝置雖係為防止幼童操作而設置，然幼童可施力量大小因其成長情形差異各有不同，並非一致，故系爭噴火槍之安全裝置所採限制力道標準，客觀上尚不足認已達足使所有幼童必然不能操作之程度。且系爭噴火槍依其危險性及其上固定鎖本身標示有「LOCK」字樣之外觀情狀，應可期待該固定鎖具有將其開關設於「LOCK」位置時，無論任何人操作均無法點火之安全功能，已如前述，故系爭噴火槍雖設有符合前述國家標準安全裝置，然因其商品本身另標示有「LOCK」字樣，而令消費者可期待將開關設於「LOCK」位置時具有無法點火之安全功能，是以仍不影響前述其欠缺當時科技及專業水準可合理期待安全性之認定。又被上訴人於外包裝說明書及系爭噴火槍貼用之標示說明，固均記載「遠離孩童」之警語（參原審卷第 93、95 頁），惟其固定鎖依所標示之文字外觀，應具有在未開啟該固定鎖之情形下任何人均無法點火之安全功能，自不因事發當時係由仍為兒童之上訴人使用操作而有所不同，被上訴人抗辯上訴人為 5 歲幼童，非系爭噴火槍合理期待之使用對象與方式，依消費者保護法施行細則第 5 條規定不足憑認系爭噴火槍欠缺當時科技及專業水準可合理期待安全性等語，尚非可採。此外，被上訴人復未提出其他事證以實其說，難認

被上訴人已依消費者保護法第 7 條之 1 規定，就其提供系爭噴火槍符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，盡其舉證責任，從而上訴人主張被上訴人提供之系爭噴火槍流通進入市場時，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語，堪信屬實。

- (四) 按企業經營者依消費者保護法第 7 條第 3 項規定負損害賠償責任事由，為違反確保其提供之商品無安全上之危險，如其商品有安全上之危險存在，即屬有所違反，應依該條項之規定負其責任，縱令其無過失亦同(最高法院 87 年度台上字第 242 號判決意旨參照)。本件系爭噴火槍不具備依當時科技或專業水準，可合理期待應具有將其固定鎖設於「LOCK」位置時即無法點火之安全功能，違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定，已如前述，故本件事故發生前，雖已由陳 O O 將固定鎖置於「LOCK」位置，然因系爭噴火槍欠缺上述安全功能而仍可點火，造成上訴人持以操作後遭噴出之火焰延燒成傷，則被上訴人違反上開規定與上訴人受傷之結果間，自具相當因果關係。是以上訴人依消費者保護法第 7 條第 3 項前段、第 9 條規定，就其所受損害請求被上訴人負賠償之責，核為有據。
- (五) 再按有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律，消費者保護法第 1 條第 2 項定有明文。而該法第 7 條第 3 項所定為特殊形態之侵權行為類型(最高法院 104 年台上字第

358 號判決意旨參照），故消費者保護法關於損害賠償部分，乃民事侵權行為之特別規定，該法對損害之意義、類型未另設條文，自應適用民法之相關規定。又不法侵害他人之身體或健康者，對於被害人因此喪失或減少勞動能力或增加生活上之需要時，應負損害賠償責任，民法第 193 條第 1 項已有明定。而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 項前段亦有明文，參照消費者保護法第 50 條第 3 項規定意旨，依同法第 7 條第 3 項請求權損害賠償之範圍，應包括身體、健康受有損害時，而得請求之非財產上之損害賠償。復按依消費者保護法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額 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，同法第 51 條定有明文。故消費者或第三人之身體或健康因企業經營者違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定致受損害，而依消費者保護法第 7 條第 3 項規定請求損害賠償時，有關損害賠償之範圍及所得請求之懲罰性賠償金，自應適用前開相關規定。茲就上訴人請求賠償應否准許，分述如下：

1. 上訴人請求賠償醫療及修復疤痕費用 662,399 元部分：

(1) 按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任

原因之事實，並二者之間，有相當因果關係為成立要件，故原告所主張損害賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在（最高法院 48 年台上字第 481 號判決意旨參照）。查上訴人主張因本件受傷支出醫療費用共 267,599 元（包含新光醫院 172,361 元、國軍高雄總醫院左營分院 95,038 元及天主教聖母診所 200 元）乙節，業據提出新光醫院、國軍高雄總醫院左營分院醫療費用收據為證（參原審卷第 27 至 47 頁），並有天主教聖母診所 108 年 11 月 28 日（108）湖聖病字第 13 號函附醫療單據、國軍高雄總醫院左營分院 108 年 11 月 28 日雄左民診字第 1080003997 號函附醫療費用明細收據、住院患者醫療費用帳單、門急診醫療費用明細表及歷次處方明細表、新光醫院 108 年 12 月 23 日新醫醫字第 1080000075 號函附醫療費用證明在卷可稽（參本院卷一第 171 至 173 頁、175 頁、179 至 209 頁、248 至 252 頁），復為上訴人所不爭執（參本院卷一第 488 頁，本院卷二第 40 頁），堪信為真實。上開醫療費用核為因被上訴人違反消費者保護法第 7 條第 1 項、第 9 條而損害上訴人之身體及健康，致上訴人為此支出醫療費用而增加生活上之需要，並與被上訴人違反消費者保護法之行為間有相當因果關係，依民法第 193 條第 1 項規定，被上訴人應負賠償之責。

(2)又按請求將來給付之訴，以有預為請求之必要者為限，得提起之，民事訴訟法第 246 條規定甚明。是因侵權行為所產生之生活上需要之增加，加害人負賠償責任，且亦不以被害人就此已現實支付費用之部分為限，苟為預估將來增加生活上之需要而得為證明者，加害人仍應負賠償之責，惟其請求將來給付之訴仍以有預先請求之必要為限。本件上訴人請求賠償未來修復疤痕費用，固據提出長庚醫院 107 年 11 月 20 日診斷證明書所載「若日後需手術切除疤痕，建議分階段部分切除，粗估約五次，每次住院手術約七萬元，實際金額可能變動，疤痕照護建議使用除疤乳液，約需六瓶，每瓶 1500 元」之醫囑內容為證（參原審卷第 141 頁），惟上開診斷證明書所列費用僅係以上訴人有施行切除疤痕手術必要之假設為前提，事實基礎並非明確，且上訴人因年紀太小，迄未實施疤痕修復手術，此亦據上訴人自陳在卷（參本院卷一第 489 頁），則其日後是否確有施行此項手術治療之必要，尚非無疑。而長庚醫院回覆本院函詢時明確指出：上訴人為燒燙傷後造成疤痕增生與攀縮，植皮為治療方式，疤痕為受傷深度決定，日後是否有需手術切除疤痕必要，牽涉許多因素，疤痕仍可能隨成長與照護變化（改善或惡化皆可能），亦可能與病人或家屬主觀判斷有關，在此階

段困難判斷，若需切除疤痕，日後手術方式、次數、住院天數等將會依疤痕狀況及切除範圍而有變化等語，有該院 108 年 12 月 13 日長庚院桃字第 181150232 號函存卷可憑（參本院卷一第 245 頁），益見依上訴人現況，尚不能預估將來確有施行切除疤痕手術之必要，則其主張因此而增加未來支出施行手術之生活上之需要，尚難信屬真實。而上訴人日後苟確有因本件事故之傷害之治療必要，而再受支出切除疤痕手術醫療費用之損害，亦得另行請求而無礙其權利之保障。是以上訴人既未舉證證明有預為請求將來施行切除疤痕手術所需費用之必要，其此部分主張，尚乏所據。綜上，上訴人請求被上訴人賠償醫療費用 267,599 元，核為有據，逾此金額之請求則無理由。

2.看護費用之損害部分：上訴人主張伊因系爭事故受傷，於 106 年 8 月 19 日起至同年 9 月 29 日止於新光醫院住院治療，住院期間需全日專人照顧，有該院出具之診斷證明書及醫療查詢回復記錄紙在卷可憑（參原審卷第 17、19 頁，本院卷一第 253 頁）；嗣上訴人自同年 10 月 18 日起至 11 月 8 日止再至國軍高雄總醫院左營分院住院治療，住院期間需由他人全日照顧，此亦有該院出具之診斷證明書及病歷摘要表存卷可據（參原審卷第 25 頁，本院卷一第 177 頁），是以上訴人於上述住院期間需專人全日照料看護之事實

，堪可認定。又上訴人於 106 年 8 月 19 日因本件事故受傷後，有專人照顧看護之必要，所需看護情形至少 3 個月，並視其復原情形，此亦據新光醫院以 108 年 12 月 23 日新醫醫字第 1080000075 號函檢附醫療查詢回復記錄紙答覆本院依職權所為函詢在卷足憑（參本院卷一第 247、253 頁），足認上訴人自 106 年 9 月 29 日自新光醫院出院後，至同年 10 月 18 日再至國軍高雄總醫院左營分院住院之期間，仍有受專人照料之必要；另依國軍高雄總醫院左營分院診察結果，認上訴人因本件傷害所需專人看護照顧之期間為住院期間，並未認出院後仍需專人照顧，此有該院出具之病歷摘要表附卷可參（見本院卷一第 177 頁），參酌新光醫院上開醫療查詢回復記錄紙敘明上訴人實際所需看護期間尚需視其復原情形而定，堪認依上訴人持續治療復原之實際情形，其因傷所需專人照顧之期間，應為自 106 年 8 月 19 日事故發生並住院之日起，至 106 年 11 月 8 日由國軍高雄總醫院左營分院出院之日為止之期間，合計為 82 日。上訴人雖主張除上開期間外，自伊出院後至 106 年 12 月 31 日止期間內持續燒燙傷治療，仍需門診追蹤及每日塗抹淡疤藥，亦需全日照顧等語，然上述就診及用藥情形是否已達需專人照顧之程度，未據上訴人舉證以實其說，尚難認其自國軍高雄總醫院左營分院出院仍有由專人照顧之生活上需要，此部分主張自無可採。而上訴人於前述需專人照顧之 82

日期間內，係由家人看護照料乙節，業據其自陳明確在卷（參本院卷一第 489 頁），按親屬間之看護，縱因出於親情而未支付該費用，然其所付出之勞力，顯非不能以金錢為評價，此種基於身分關係之恩惠，自不能加惠於加害人，而應比照一般看護情形，認被害人受有相當看護費之損害，命加害人賠償，始符民法第 193 條第 1 項所定「增加生活上需要」之意旨（最高法院 89 年度台上字第 1749 號判決意旨參照）。本件上訴人因系爭事故於前揭期間係由家人看護，依上開說明仍應比照一般看護情形認其受有相當看護費之損害。又依新光醫院照顧服務員之收費標準，全日照顧之費用為每日 2,300 元，此有該院申請照顧服務員須知附卷可憑（見本院卷一第 255 頁），堪為一般人聘用看護所需支付費用之參考，準此，上訴人主張伊於上述受看護期間所受看護費用之損失金額為每日 2,000 元等語，並未逾上述新光醫院之收費標準，足為採信。是以上訴人主張伊受相當於看護費用之損失而得請求被上訴人賠償之金額，於 164,000 元（計算式：2,000 元×82 日 = 164,000 元）之範圍內為可採，逾此金額之請求則難認有據。

3. 非財產上損害部分：按法院對於慰撫金之量定，應斟酌實際加害情形、所造成之影響、被害人痛苦之程度、兩造之身分地位經濟情形及其他各種狀況，以核定相當之數額。查上訴人因被上訴人違反消費者保護法之行為受前揭傷害，施以手術

治療住院逾 2 月，所需專人照顧日數亦達 82 日，出院後並仍需門診追蹤治療，現身體多數尚留有疤痕等情，已如前述，於住院期間及門診治療時顯亦無法正常就學及生活，衡情已嚴重影響日常起居之生活品質，造成精神上折磨足可認定，是以上訴人請求被上訴人賠償非財產上所受損害，乃屬有據。本院審酌：上訴人於系爭事故發生時為 5 歲之兒童，因被上訴人違反消費者保護法致其身體受包括軀幹與雙側上肢在內之全身多處第 2 度至第 3 度之燒燙傷，表面積約為 25%，經多次清創、植皮手術治療，迄仍留有疤痕，並兩度住院手術治療及歷經相當時期之回診，影響其日常生活，堪認受有相當程度之身體及心理傷痛。又被上訴人獨資經營仲興實業社，從事輸入商品及批發零售等業務，名下有汽車等資產，此有本院依職權調閱之商工登記公示資料查詢服務報表及稅務電子閘門財產所得調件明細表可參（參本院卷一第 483 頁，本院個資卷第 16 頁）；而上訴人為現就學中之兒童，名下別無固定資產，由母親單獨行使負擔其權利義務，此有本院依職權調閱之個人戶籍資料及稅務電子閘門財產所得調件明細表可參（參本院卷一第 99 頁、本院個資卷第 5 頁），且兩造對於相互之上開經歷與身分資力狀況並未爭執，故衡酌兩造身分、地位及經濟狀況及上訴人受損情節等一切情狀，應認其所受非財產上損失得請求之精神慰撫金以 20 萬元為允當，逾此數額之請求尚屬過高。

而不足採。

- 4.懲罰性賠償金部分：本件被上訴人係輸入、經銷商品之企業經營者，上訴人則係消費者，依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 9 條規定，被上訴人係負有提供符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性商品義務之企業經營者，而上訴人因使用被上訴人輸入之系爭噴火槍受損害，其所提起本件訴訟自屬消費訴訟。又本件事故發生原因，係被上訴人依系爭噴火槍固定鎖本身標示情形，負有使消費者將固定鎖設在「LOCK」位置時即無法點火之義務，以確保其所提供商品之安全性。然其疏未注意及此，僅於外包裝說明書另為記載該裝置名稱為固定鎖及係屬固定開關方便使用等內容，於系爭噴火槍商品本身則毫無類此說明，以致陳 O O 雖已將該固定鎖鎖上，然上訴人取得操作仍可點火，造成消費者即上訴人身體、健康之損害，堪認上訴人之損害係因被上訴人之過失所致，得依消費者保護法第 51 條後段之規定，請求損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金。而消費者保護法第 51 條所定損害係屬財產上之損害，並不包含非財產上之損害（最高法院 91 年度台上字第 1495 號判決意旨參照），本件上訴人可請求之財產上損害賠償為 431,599 元（包含醫療費用 267,599 元，及相當於看護費用之損失 164,000 元），本院審酌被上訴人上述疏懈情形與上訴人所受傷害，因認上訴人於未逾上開財產上損害金額範圍內，請求被上訴人賠償 200,000 元

之懲罰性賠償金，應屬適當。

5.綜上，上訴人因本件事故所受損害得請求賠償之金額應為 831,599 元（包含醫療費用 267,599 元、相當於看護費用之損失 164,000 元、精神慰撫金 200,000 元及懲罰性賠償金 200,000 元）。

(六) 按損害之發生或擴大，被害人與有過失者，法院得減輕賠償金額或免除之，民法第 217 條第 1 項定有明文。此項規定之目的在謀求加害人與被害人間之公平，倘受害人於事故之發生亦有過失時，由加害人負全部賠償責任，未免失諸過酷，是以賦與法院得減輕其賠償金額或免除之職權。此所謂被害人與有過失，只須其行為為損害之共同原因，且其過失行為並有助成損害之發生或擴大者，即屬相當，不問賠償義務人應負故意、過失或無過失責任，均有該條項規定之適用（最高法院 103 年度台上字第 1346 號判決意旨參照）。本件上訴人事發時為 5 歲兒童，在受其法定代理人委託負責照顧、保護及監督之陳 O O 住處，自行於櫃子內取出陳 O O 持有之系爭噴火槍使用，一般而言，上訴人因接受陳 O O 之生活照顧而擴大其活動範圍，陳 O O 提供生活照顧及活動場所之行為，應認係上訴人之使用人。系爭噴火槍高溫易燃而具相當危險性，被上訴人並已於外包裝及產品本身貼用之標示說明均記載「遠離孩童」之警語，業如前述，陳 O O 於受託照顧上訴人時，自應依上開警示注意善加保管置於其住處之系爭噴火槍，以避免上訴人取得使用。然上訴人於事

發時係自與其身高相當且未加鎖之櫃子中取出系爭噴火槍使用，此據上訴人自陳在卷甚明（參本院卷一第 84 頁），陳OO使上訴人得以輕易取得系爭噴火槍操作使用，自有未妥善保管之過失，並助成上訴人所受本件損害之發生，而具相當因果關係，是以被上訴人抗辯上訴人之使用人就本件損害之發生與有過失等語，應可採信。本院斟酌被上訴人雖未使系爭噴火槍之固定鎖具備防止點火之作用，而有不符當時科技或專業水準可合理期待之安全性之違失，然已於外包裝及產品標示說明記載「遠離孩童」之警語，而陳OO於取得系爭噴火槍後，對之有完全之支配控制，對於本件事故發生之避免自具有較高之能力，如能依上開警示採取必要措施妥善保管，應可相當程度減低本件損害發生之可能性，自具較高之注意義務，應負擔主要之過失責任等雙方過失之一切情狀，認為上訴人就其使用人之過失所應分擔之過失比例為 60%，被上訴人應分擔之過失則為 40%。是上訴人就前述所受損害得請求被上訴人賠償之金額，應依其責任比例減為 332,640 元（計算式： $831,599 \text{ 元} \times 40\% = 332,640 \text{ 元}$ ，元以下四捨五入）。

五、末按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程式送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力；又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法

定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為 5%，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項前段、第 203 條分別定有明文。承前所述，本件係因被上訴人違反消費者保護法所生之損害賠償債權，為給付無確定期限之債權，又係以支付金錢為標的，依上揭法律規定，應自受催告時起始負遲延責任。是以上訴人請求上開賠償金額自被上訴人收受起訴狀繕本送達翌日即 107 年 7 月 14 日起（參原審卷第 63 頁附送達證書）至清償日止，按週年利率 5% 計算之遲延利息，為有理由，應予准許。末上訴人依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項、第 9 條所為請求，既有理由，其併依民法第 191 條之 1 規定請求擇一判決部分，尚無得為更有利之判決，即無再予審究之必要，併此說明。

六、綜上所述，上訴人依消費者保護法第 7 條第 1 項、第 3 項、第 9 條、第 51 條規定，請求被上訴人給付 332,640 元，及自 107 年 7 月 14 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息部分，為有理由，應予准許；逾此部分之請求則無理由，不能准許。原審就上開應准許之部分為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴人上訴意旨指摘原判決此部分不當，聲明廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文第一、二項所示。又原審就上開不能准許部分為上訴人敗訴之判決，並駁回假執行聲請，理由雖有不同，結論則無二致，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，仍應認為無理由；且本件兩造敗訴金額均未達得上訴第三審之利益，依法不得上第三審，於本院判決後即告確定，自無再依兩造聲請為得、免為假執行之宣告之必要，是以原審就上開應准許部分

駁回上訴人假執行聲請，理由雖非相同，結論仍無所異，亦應予維持，爰併駁回其此部分上訴。

八、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。

九、據上論結，本件上訴人上訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第 449 條第 2 項、第 450 條、第 79 條，判決如主文。

中 華 民 國 110 年 2 月 23 日
民事第六庭

審判長法官 陶亞琴
法官 陳賢德
法官 楊博欽

正本係照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 110 年 2 月 23 日
書記官 陳盈璇

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。

【摘要】

商品之保固，係擔保商品於保固期間可正常使用之品質，商品逾保固期後，製造及出賣者或無需再擔保其可正常使用之品質，但仍應擔保在正常使用之情形下，無危害使用者身體、財產等情形發生。

系爭電池組在未插電使用之情況下起火，劉孟瑋為系爭電池組製造商，而設計、生產、製造該商品，其於提供商品流通進入市場，應確保該商品，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，該電池卻在未充電之情況下自燃，導致洪嘉俊財物受損，依消費者保護法第 7 條規定，自應負賠償責任。

按凡以提供商品或服務為營業之廠商商業者，不論該業者為公司、團體或個人，只要是營業之人，均為企業經營者，從事經銷商品或服務之企業經營者，無論是以經銷或代售商品模式為之，均屬之。光輝商行經營釣具用品之買賣，出售劉孟瑋製造、組裝之系爭電池組，自屬消費者保護法第 8 條規範之對象。

【法院判決】

臺灣高等法院高雄分院 109 年度消上易字第 1 號民事判決

上訴人

即被上訴人 洪嘉俊

訴訟代理人 王進輝律師

上訴人 劉孟璋

訴訟代理人 詹振寧律師

複代理人 林美伶律師

被上訴人 閻秋花即光輝釣具商行

法定代理人 劉榮治（即閻秋花之監護人）

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 109 年 5 月 6 日臺灣高雄地方法院 108 年度消字第 2 號第一審判決各自提起上訴，本院於 109 年 9 月 2 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

劉孟璋上訴駁回。

被上訴人閻秋花即光輝釣具行應（與劉孟璋）連帶給付上訴人洪嘉俊新臺幣伍拾萬伍仟伍百元，及自民國一〇七年十一月二十二日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

第二審訴訟費用關於劉孟璋上訴部分，由劉孟璋負擔；洪嘉俊上訴部分之訴訟費用由被上訴人閻秋花即光輝釣具商行負擔。

【事實及理由】

一、上訴人洪嘉俊起訴主張：其向被上訴人閻秋花即光輝釣具商行（下稱光輝商行）購買海釣專用之電捲專用電池 1 組（下稱糸爭電池），詎該電池於民國 107 年 6 月 29 日在未插電使用之情況下，莫名爆炸起火，導致延燒其所有之新建建物（門牌號碼：嘉義縣○○村○○街○○○○○○ 號

），屋內全新之裝潢、家具、物品因而嚴重受損，上該電池組係光輝商行向上訴人劉孟瑋進貨，由劉孟瑋所製造，依民法第 354 條第 1 項前段、第 227 條之規定，請求光輝商行負瑕疵擔保、加害給付之賠償責任，依民法第 191-1 條、消費者保護法第 7 條規定請求劉孟瑋負商品製造人責任（2 人間為不真正連帶債務）。聲明：1.光輝商行應給付新台幣（下同）505,500 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；2.劉孟瑋應給付 505,500 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；3.前二項給付，如任一人為全部或一部給付，另一人於給付範圍內免給付之義務；4.願供擔保，請准宣告假執行。

二、光輝商行、劉孟瑋則以：

- 1.光輝商行抗辯：系爭電池組已使用 2 年，逾廠商品使用保固期間，洪嘉俊未能證明系爭電池組造成火災之事實。
- 2.劉孟瑋抗辯：洪嘉俊無法證明建物是電池組造成火災所致，亦無法證明引起火災之電池組是否購自光輝商行，及是否由劉孟瑋所製造，洪嘉俊所稱在未插電使用之情況下爆炸起火，與經驗法則有違；縱有起火之事實，亦恐係洪嘉俊於 2 年多前購入後即未妥善保存及使用不當所致，與其 2 人無涉。

三、原審判命劉孟瑋應給付洪嘉俊 50 萬 5500 元，及自 107 年 11 月 22 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息，駁回洪嘉俊對光輝商行之請求及假執行聲請。洪嘉俊及劉孟瑋各自對其受敗訴判決部分不服，洪嘉俊上訴請求改判光輝商行應與劉孟瑋就 50 萬 5500 元本息負連帶給

付之責；劉孟瑋上訴請求將原審判決不利於伊部分廢棄，駁回洪嘉俊此部分在第一審之訴。洪嘉俊、劉孟瑋均答辯聲明求將對造之上訴駁回。光輝商行則請求駁回洪嘉俊之上訴。

四、兩造之不爭執事項：

- 1.洪嘉俊於 105 年 6 月間，曾向光輝商行購買由劉孟瑋製造之電池，迄至 107 年 6 月 29 日，均無送修紀錄。
- 2.洪嘉俊所有之上該建物，於 107 年 6 月 29 日因火災（下稱糾爭火災）而受損。

五、本院判斷：

洪嘉俊就其基於同一基礎事實之上揭請求，對被上訴人光輝商行追加依消費者保護法第 8 條第 1 項本文請求光輝商行負連帶賠償責任，合乎民事訴訟法第 446 條、255 條第 1 項第 2 款規定，程序上應予准許。

（一）被上訴人上該建物，是否因糾爭電池組引起火災致受損？

- 1.兩造不爭執被上訴人所有之上該建物，於 107 年 6 月 29 日因火災受損，亦不爭執被上訴人曾於 105 年 6 月間，向光輝釣具商行購買由劉孟瑋製造之勁霸王電池組。兩造在原審訴訟中合意將「建物是否因糾爭電池組引起火災而受損」相關爭執，送請吳鳳學校財團法人吳鳳科技大學消防系鑑定。經該大學消防系為鑑定後，其結論以：「經蒐集大量國外鋰離子電池相關文獻報告，進行一系列電腦數值模擬，比對現場及案發時所拍攝現場彩色照片等所有跡證，從檢視窗戶下緣發現 V 字形痕跡，並於窗戶下處

發現有殘量電池排氣高溫電解質鋁金屬液滴，所造成窗框融熔顯著痕跡。檢視該處矮櫃大理石桌面有明顯裂痕，經勘驗由疑似起火處向外延伸跡象，裂痕交叉處極可能為燃燒溫度最激烈處，除二次火流會造成如此現象外，但現場並未發現有二次火流。因此，無法排除該 V 字形痕跡位置為火災之起火處。在系爭建物確實符合相關勘驗之跡象及電腦模擬驗證結果，經符合為意外起火之情形可能性高。系爭建物現場勘驗及照片比對，及所留存電池組物證相關所有跡象顯示，應無法排除是案內檢附電池組意外起火燃燒所造成之可能。又案內電池組起火燃燒時有無插電或其他使用不當情形，經勘查系爭電池組火災起火處之相關原始照片及起火處桌面跡證、電池組本體勘驗，受電池組燒燬嚴重度，僅能就現有所得資料進行分析，研判電池組應疑似無插電之可能；至於其他有否使用不當之情形，因電池組燃燒激烈，僅憑所留存有限物證，仍無法推論火災前電池使用行為。因此，案內電池有否使用不當，在此尚難以有進一步判定結果。此外，經查電池組本體內部使用零件，疑似未符合日本原廠（電動捲線器 IC 保護裝置），研判電池廠商係自行改裝（高單價、高效能）電子零組件之可能性。而本案勁爆（霸）王鋰電池在購買時，無提供保證書、使用手冊、保險、BSMI（經濟部標準檢驗局）商品登錄電子證書、電芯登錄字號與電

池組登錄字號，也未見經濟部標準檢驗局商品登錄證書、工廠登記證書等等情事。因此，系爭鋰離子電池組無法排除整個系統設計上有不穩定性（欠缺安全性）之可能，終導致最後案發時電池組熱失控起火事件之發生。」等語，有該系所檢送之專案鑑定報告書可參（鑑定報告書第 268 頁）。

- 2.因劉孟瑋等 2 人就鑑定內容有所質疑，經兩造再合意函詢吳鳳學校財團法人吳鳳科技大學，就劉孟瑋等 2 人所疑問題據覆稱（略以）：「1.本件燒毀電池顆數，據被害人陳述地面餘燼殘體已清理，僅餘桌面電池殘體；為進一步確定肇致本件災害電池，是否為「光輝釣具行之勁霸電捲專用電池」，請提供同型電池作拆解吻合度之比較。2.鋰電池燃燒過程中會產生特有排氣高溫金屬液滴行為，於火場留下融熔痕跡，鑑定報告第 237 頁圖 6-11 所示，應屬此類特徵現象。3.本件燒毀殘留電池物質，勘驗現場之火場跡證，符合一般鋰電池火災特徵，至現場有否刻意改變過，僅憑所留存有限物證，尚難判別確定。4.火災發生時間由被害人陳述，而起火點之判斷係按當時照片及勘查火場環境跡證之綜合研判結果。5.依鑑定報告第 246 頁圖 6-23 下方說明，現場環境火場跡證與電池組燃燒行為，存有相當程度因果關係，至有否其他電池加入或人為刻意改變之可能，僅憑有限資料，難足資認定」，有吳鳳學校財團法人吳鳳科技大

學函可考（原審卷第 137 至 138 頁）。就上揭 1. 所疑問題，因兩造互對於另造所提出之電池，存有疑慮，互不信賴，終而就此兩造同意不送請為上開拆解吻合度比較之鑑定（原審卷第 155、156 頁）。吳鳳科大消防系就所為鑑定已在報告中就其鑑認之結果，說明其所獲致結果之過程及理由，另就諸如「電池有無使用不當之情」、「造成火災之電池是否系爭電池」、「現場有否刻意改變過」、「有否其他電池加入之可能」等處，並說明其未能確認及其理由，堪認鑑定意見專業、中肯，可採信為審理之重要參考。

3.據證人何健雄證稱：「（法官問：證人曾否與原告前往名片處購買船釣相關物品？）是，當天買 2 顆電池（組）、捲線器及其他釣魚的東西，當天還有黃芷榆、張明亮一起去，張明亮也買了 1 顆一樣的電池（組）」、「（提示原告訴訟代理人攜帶到庭的電池，問當時去買的電池是否這一顆？）是，他們 2 人買的都是這一顆」、「（是否知悉原告曾否在他處購買電池？）應該是沒有，因為原告船釣的東西，幾乎都是我介紹他去哪裡買的，我們偶而一起出去，原告學船釣不久，所以有些東西他也不能亂買，我介紹原告去那裡買電動捲線器，原告有看到 1 顆這種電池，因為捲線器台灣都是 12 伏特的，日本的可以用到 13 伏特，但是台灣一般車子的馬達都是 12 伏特，可能接 12 伏特的一般汽車電池沒有辦法發揮到最極限，他說這顆鋰電池可以

很穩定到 13 伏特，所以電動捲線器在捲的時候，它的功能才會發揮，基本上是我介紹、帶原告去那裡，原告覺得這顆電池不錯就買了」、「(證人與原告至上開名片處購買之電池，是否放在上開照片拍攝可見之處？) 在原告還沒有入住的時候，裝潢中的時候，我們會去，印象中大概都是有放在大理石桌上面」、「我向原告借過電池，原告用防水袋裝著，……原告就只有這顆電池，也都使用這顆電池，買電池之前都是用船上的電池，船上就有 12 伏特的電，原告怕他的電動捲線器燒掉，就買獨立的電池，原告買了電池以後都是用這顆電池，我沒有看過原告帶其他的電池」(原審卷第 103 至 108 頁)

。證人即洪嘉俊之公司員工黃芷榆證陳：系爭建物與洪嘉俊經營之營造公司距離不遠，就在旁邊，洪嘉俊喜歡海釣，電動捲線器上需要用電池，所以曾到光輝商行買電池，洪嘉俊僅 1 顆在光輝商行購買之海釣電池，建物發生火災時，我從上班地方看到建物起火，聽洪嘉俊及其他人說，是因為電池起火引起，但我沒有看到。在光輝商行買的海釣電池平常放在系爭建物進門處右邊靠窗處，電池放置處沒有電線插孔，所以起火時電池應該沒有插電 (原審卷第 109 至 112 頁)。上開證人係就渠等所見聞者為證述，且皆無敘述其知悉火災發生之原因，未有偏袒洪嘉俊情形，所證且與鑑定結果所依資料分析，判定電池組應無插電可能之結論相同

，所證足堪採信。上開鑑定比對災處之照片（嘉義地方法院 107 年度訴字第 626 號卷第 27 至 33 頁），訟爭火災確係置於房屋進門處右邊靠窗大理石矮櫃上之電池組所引發，據何健雄、黃芷榆所證洪嘉俊僅有在光輝商行購買之 1 顆海釣電池組，除此之外，別無其他電池組，而該海釣電池組係放置在引起火災之大理石矮櫃上，足認系爭建物受損係因系爭電池組起火所致。劉孟璋等 2 人指依災後地點照片顯示，燒後遺留電池組似非所售出之內含 48 顆電池之電池組云云。惟查，就此問題因兩造對於另造所提出之電池組無互信，而無由再提出檢認，已如上述，然由證人何健雄、黃芷榆所證，足可就此部分認定所燒毀之電池組，即係購自光輝商行所出售之上揭商品。

- 4.鑑定機關已在報告中詳細說明其判斷系爭建物進門處右邊靠窗大理石矮櫃上之電池組引起火災之理由，並無認為火災有被刻意改變之跡象，劉孟璋等指火災現場可能被刻意改變、可能有其他電池加入、可能電池使用不當云云各情，並未據其舉證以實其說，所為臆測，自非足取。另所辯：該電池組已使用二年，逾商品使用保固期間，不能令其負責乙節。惟，商品之保固，係擔保商品於保固期間可正常使用之品質，商品逾保固期後，製造及出賣者或無需再擔保其可正常使用之品質，但仍應擔保在正常使用之情形下，無危害使用者身體、財產等情

形發生。洪嘉俊並非主張系爭電池組不能為通常之使用，而係該電池組本身發生異常危險而肇致訟爭火災，此情與洪嘉俊購買該電池是否已逾保固期間無涉，是光輝商行執此抗辯，要非可採。

(二) 洪嘉俊因訟爭火災所受損害若干？得否請求光輝商行、劉孟璋賠償損害？

1. 洪嘉俊主張系爭建物為新建，裝潢亦屬全新等事實，與證人即施作裝潢工程人員程登波所證相符（原審卷第 113 頁），堪信為真實。依程登波證陳因火災所致損壞，修繕費用需 505,500 元，有估價單可稽（原審卷第 113 頁、嘉義地院卷第 17 頁），該估價單上就修繕之品名、數量、單價均有詳載，該估算結果當可採信。是洪嘉俊因系爭火災致該建物損壞，受有需支出修繕費用 505,500 元之損害，足堪認定。

2. 按「商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損害，負賠償責任」、「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」、「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」，民法第 191-1 條、消費者保護法第 7 條、第 8 條分別訂有明文。又依據消費者保護法上開法條受害之消費者請求賠償時，只須證明其受有損害、商品具有危險、損害之發生與商品危險間有因果關係即可，而無庸證明該商品流通進入市場時，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，及其損害之發生與該商品欠缺可合理期待之安全性間有因果關係，或該商品之生產、製造或加工、設計有欠缺及其損害之發生與該商品之欠缺有因果關係，以保護消費者之利益。系爭電池組在未插電使用之情況下起火，劉孟瑋為系爭電池組製造商，而設計、生產、製造該商品，其於提供商品流通進入市場，應確保該商品，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，該電池卻在未充電之情況下自燃，導致洪嘉俊財物受損，依消費者保護法第 7 條規定，劉孟瑋自應負賠償責任。光輝商行係電池組出賣人，依同法第 8 條第 1 項本文規定，應與劉孟瑋連帶負賠償責任。光輝商行雖稱其僅係代售該電池組，並非從事經銷之企業經營者，且其有親自使用過，有提供登錄證書、使用說明，已盡專業能力範圍內之注意義務，故而其不應連帶負損賠責任云云。惟按凡以提供商品或服務為營業之廠商業者，不

論該業者為公司、團體或個人，只要是營業之人，均為企業經營者，從事經銷商品或服務之企業經營者，無論是以經銷或代售商品模式為之，均屬之。光輝商行經營釣具等相同用品之買賣，出售劉孟璋製造、組裝之系爭電池組，自屬消費者保護法第 8 條規範之對象。系爭自燃起火之電池組，劉孟璋、光輝商行雖提出經濟部標準檢驗局之商品驗證登錄證書（本院卷第 87、89 頁），惟該商品驗證登錄證書係指 SANYO、Pananonic 等廠牌型號之電芯（電池），然系爭電動捲線器電池組，係由電芯、保護板、支架、及組成內部之各項零件組裝，並非僅單純之電芯一種而已，微論系爭電池組是否如其所云係原裝之上開電芯，況且將之包括電芯等為改裝成電動捲線電池組本即存有風險，該組裝而成之電池組並未經主管機關檢驗合格發給證書，自不能以電池組其中之電芯有商品登錄證書等為由，據以主張其對損害已盡相當之注意或縱加相當注意仍不免發生損害，而免除其賠償責任。

六、綜上，洪嘉俊依消費者保護法第 7 條第 3 項本文、第 8 條第 1 項本文，請求劉孟璋、光輝商行連帶負賠償責任，請求其二人連帶給付 50 萬 5500 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 107 年 11 月 22 日起至清償日止，按週年利率百分之五計算法定遲延利息，於法有據，應予准許。原審判命劉孟璋如數給付，核無違誤。劉孟璋上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回其上訴。按原告以單一之聲明，請求法院就其主張之數項訴訟標的，為

同一目的之判決者，法院認其中一訴訟標的為有理由時，即應為其勝訴之判決。又當事人在第二審程序為訴之追加，其追加之新訴因無第一審判決存在，第二審法院應依民事訴訟法第 463 條準用第一審通常訴訟程序之規定審判之，不生廢棄第一審判決之問題。洪嘉俊在本院對光輝商行追加依消費者保護法第 8 條規定之請求，因本院認該追加之新訴為有理由，未再審究其本於同一請求目的之民法第 227 條債務不履行責任等標的，是而就光輝商行部分，依上揭說明，自無廢棄此該部分之第一審判決問題。洪嘉俊對光輝商行之請求（新訴），既有理由，本院故而判決如主文第二項所示。本件判決之基礎事實已明，兩造其餘所為攻擊、防禦方法及所提資料，均不影響判決結果，不再一一載述，併此敘明。

據上論結，上訴人劉孟璋之上訴為無理由，洪嘉俊追加之訴為有理由，爰判決如主文。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　9　　月　　23　　日
民事第二庭

審判長法官 黃國川
法官 李怡諱
法官 許明進

以上正本證明與原本無異。

本件不得上訴。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　9　　月　　23　　日
書記官 林昭吟

第二節 定型化契約

第十一條（定型化契約之基本原則）

企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。

定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。

【摘要】

縱使服務條款第 9 條中，有提到「…若有本平台公告之無法受理之物品抵達採購公司於境外之倉庫時，境外之採購公司仍會嘗試將商品寄送至客戶指定地點…」，而顯示日本倉儲業務似與被上訴人無關，然此等約定內容，已與前述其之官網所公告內容相齟齬，而按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 條第 2 項已有明定。因本件上訴人係屬消費者，被上訴人乃為企業經營者，故依上開之規定，就此部分兩造契約之約定，仍應依被上訴人官網之上開公告內容為準，是以堪認被上訴人就系爭交易所受任而提供予上訴人之服務，除了代訂、代購跨國商品之資訊整合等服務外，亦包括有出貨至台灣前，在日本之物流中心妥善保存系爭商品該事項在內。

【法院判決】

臺灣新竹地方法院

109 年簡上字第 83 號民事判決

上訴人 林熙媛

被上訴人 摩根國際購物股份有限公司

法定代表人 張世謙

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於民國 109 年 5 月

22 日本院竹北簡易庭 108 年度竹北簡字第 419 號第一審判決不服，提起上訴，本院於民國 110 年 3 月 24 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣陸仟元。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔百分之二，餘由上訴人負擔。

【事實及理由】

一、上訴人主張：

(一) 上訴人於民國 107 年 7 月 28 日於被上訴人之代購交易網路平台，結標並委託被上訴人購買中古名牌精品「YSL 真皮蟒蛇 MINI 鍊包」(下稱系爭商品)，包含商品價金及手續費等，共刷卡支付新台幣(下同)29,790 元，當時該商品於被上訴人之網站上，顯示其外觀及配件完好，上訴人並於下標前致電詢問交貨日期，被上訴人員工表示因屬真皮產品，海關進出口較困難，於被上訴人公司員工去日本旅遊時可順道帶回，預計同年 11 月初可收到商品，上訴人同意購買並於當週完成匯款。惟至 107 年 11 月 9 日上訴人遲未收到系爭商品，經詢問被上訴人始知被上訴人尚未安排與處理系爭商品，上訴人為確認被上訴人確有代為上訴人處理系爭商

品購買及商品之現狀無問題，於同日向被上訴人員工反應後，被上訴人員工即於當日以網路寄送系爭商品內裡及外觀均屬完好之照片，以取信上訴人。詎料嗣於 107 年 11 月 15 日，上訴人收受被上訴人以宅急便方式，寄來之系爭商品時，被上訴人非但額外要求上訴人支付新臺幣（下同）6,000 元之人工帶運費，上訴人亦發現系爭商品外觀已有部分皮革變質破裂及內裡嚴重發霉之情形，與訂購網站上所訂商品狀態相差甚多，隔日經上訴人拍照並向被上訴人之客服人員反應上情後，其後均未獲被上訴人任何回應與解決。由於系爭商品於專櫃之市價為 79,000 餘元，且為 2017 年至 2018 年之限量商品，上訴人於各國網站搜尋 2 年之久才找獲，卻因被上訴人於商品交運及保存過程中，未盡妥善保管、處理義務而導致損傷、發霉，並於上訴人嗣後發現瑕疵於 107 年 11 月 16 日向其反應時，均置之不理，被上訴人本件處理受任事宜顯有疏失，為此，爰提起本件訴訟，請求被上訴人賠償包括系爭商品價值減損 10 萬元，及所造成上訴人精神上損害之精神慰撫金 20 萬元合計 30 萬元。

- (二) 由被上訴人官網記載，日本賣家將台灣之網路購物人購買之商品寄至被上訴人海外倉庫據點後，係由被上訴人之境外物流中心倉庫集中妥善保管，且該物流中心會進行初步商品檢查，再由被上訴人該物流中心將商品運送至臺灣後，以宅配方式寄送予網路買家，因此被上訴人確有負責處理系爭商品於送達上訴人前之商品運送及倉儲保管

事宜，被上訴人辯稱該等事項均非其負責且與其無關云云，係脫免責任之說詞，已與其官網記載不符而非事實。並於原審聲明請求：被上訴人應給付上訴人 30 萬元。

二、被上訴人則辯稱：上訴人於 107 年 7 月 28 日委託被上訴人於日本網站代標系爭商品，被上訴人依據上訴人代標代購之委託，代為採購並先將商品款項匯給日本賣家後，於同年 8 月間賣家已將系爭商品，寄予負責物流運送之日本物流業者之倉庫，但因系爭商品是皮革製品，於國際運送時可能因違反華盛頓公約而遭沒收，故經上訴人同意，改約定於 107 年 11 月間於日本物流業者人員到台灣業務考察時，一便由其隨身帶至台灣再宅配送交上訴人，嗣系爭商品確於 109 年 11 月 15 日，以上開方式送達上訴人。依被上訴人於網站所公告，為兩造間契約內容之服務條款第 2 條，已約定會員即下單購物之買方，於使用服務平台所產生與第三方即賣家之任何交易風險、商品損壞需要由會員自行負擔，被上訴人不承擔任何責任，此因被上訴人僅係跨境代標代購業者，僅係提供跨境金流與資訊整合之平台系統，並不經手系爭商品，亦不負責國際物流運送與倉庫物品之保管責任，故本件被上訴人已依與上訴人間之委託代訂系爭商品之契約，完成服務，亦無任何過失未盡義務之情形。況系爭商品為二手商品，可能因經年累月之使用，在原始賣家持有時，即已發霉或有破損，絕非上訴人所稱，係於 107 年 11 月 9 日至 15 日該段期間所造成。又系爭商品於 107 年 8 月間，即已送至負責運送物流業者之倉庫，上訴人遲至 11 月 15 日才向被上訴人反應商品有瑕疵，當時被上訴人人員亦有因此向日本賣家反

應可否退貨，但其等表示已逾時過久無法退貨，被上訴人亦有將此處理情形告知上訴人，絕非置之不理。且系爭商品其新品價值未達 10 萬元，處理發霉亦僅需花費 2、3000 元，上訴人竟請求系爭商品減損之價值 10 萬元，及所謂精神上之損害賠償金 20 萬元，均無理由。並於原審答辯聲明：請求駁回上訴人之訴。

三、原審判決駁回上訴人之請求，上訴人對原判決聲明不服，並聲明：原判決廢棄；被上訴人應給付上訴人 300,000 元；被上訴人則聲明：請求駁回上訴。

四、兩造之爭點及本院之判斷：

(一) 上訴人主張：其於 107 年 7 月 28 日，結標並委託被上訴人向日本雅虎拍賣代為購買系爭商品，並已支付包含價金 21,922 元、被上訴人處理之報酬及其他費用等合計 29,790 元，嗣該商品於同年 8 月間，即已送達在日本物流運送之倉庫內，因該商品屬真皮產品，擔心以一般海關運送會有困難，被上訴人即與上訴人約定，以人員搭機帶回方式，於 107 年 11 月初帶至台灣再送予上訴人，嗣上訴人於 107 年 11 月 9 日仍未收到商品，乃向被上訴人詢問、確認貨品處理情形，被上訴人員工即於當日，以電子郵件郵寄該商品外觀及內裡並無破損、發霉之照片予上訴人，其後上訴人於 107 年 11 月 15 日收到系爭商品時，發現該商品有皮革變質破裂及內裡發霉之情形，於翌日即以電子郵件將上開情形之照片，寄予被上訴人員工加以反應；另被上訴人非系爭商品之出賣人，其處理本件代購物品所收取上訴人之費用即報酬為 290

元等情，業據上訴人提出被上訴人網站操作紀錄擷取畫面及電子郵件、照片等件為憑（見臺灣士林地方法院內湖簡易庭 108 年度湖簡字第 1127 號卷【下稱士林地院卷】第 10、11、14 至 17 頁、本院卷第 77-87 頁），並有被上訴人於原審提出其公司於 108 年 2 月 22 日寄予上訴人之函文，其附件一載明商品於 107 年 8 月 6 日抵達日本倉儲之情可佐（見原審調解卷第 20 頁），且為兩造所不爭執，堪信此部分為真實。

(二) 至上訴人另主張被上訴人於處理運送及保管系爭商品過程中，未盡其義務，致商品產生上開瑕疵，於接獲上訴人 107 年 11 月 16 日反應後，亦置之不理等，已有違反受託義務，並致其受有合計共 30 萬元之損害乙節，則為被上訴人所否認，並辯稱如上。故本件應審究者，厥為：1、系爭商品上開之皮革變質破損及發霉情形，係於何時所產生？2、系爭商品從存放於日本之物流中心倉庫起，至要交付運送至台灣前，此段期間相關之貨物保管等事宜，是否係被上訴人所負責處理或與其有關？被上訴人就本件受託事項之處理，是否有過失而違反受任人義務，致上訴人受有損害？3、如被上訴人有違反受任人義務，須對上訴人負賠償責任，其賠償金額應為多少？爰予以論述如下。

1、系爭商品上開之皮革變質破損及發霉情形，係於何時所產生？

上訴人固主張上開之瑕疵情形，係於 107

年 11 月 9 日至 15 日之間所造成，惟查，因系爭商品係屬麂皮真皮包包，其存放時，需在適當的溫度、溼度及通風處，才能避免因受潮而皮質龜裂和發霉，此為一般之經驗法則，惟查，縱使系爭商品未於適當溫、溼度及通風處放置保存，衡情亦不會僅在短短數日即六日內，即受潮並產生如上開之皮革變質破損及發霉之情形，是上訴人上開之主張，已難以憑採。又上訴人於 107 年 11 月 9 日，所收到被上訴人寄來之該商品外觀及內裡照片，顯示並無破損、發霉乙節，亦為被上訴人所不否認（見本院卷第 161、163 頁），可見該等照片應非 107 年 11 月 9 日或僅稍早之前所拍攝，應係在更早之前所拍得，參以上訴人所提其於 107 年 7 月 28 日結標時，所看到系爭商品之外觀照片（見本院卷第 93 頁），亦無破損、發霉之情形，再酌以系爭商品於同年 8 月間，即由日本賣家寄送並放置於日本物流中心之倉庫內，已如前述，而依上訴人提出之被上訴人官網，載稱：「賣家將商品寄出後…摩根據點收到該商品時，便進行初步檢視…」（見本院卷第 109 頁），是倉庫人員於收到系爭商品後，會先對該商品進行檢查，如其當時已有發霉、破損等情形，衡情倉庫人員應無不加以反應之理。又因該商品自其於 107 年 8 月初放置於倉庫後，距其於同年 11 月間，由人員搭機帶至台灣之該時

點，其間已相隔長達約 3 個多月之時間，準此，應可推知系爭商品發生上開發霉等之受損情形，應係於置放在日本物流中心倉庫之期間內所造成。

2、系爭商品從存放於日本之物流中心倉庫起，至要交付運送至台灣前，此段期間相關之貨物保管等事宜，是否係被上訴人所負責處理或與其有關？被上訴人就本件受託事項之處理，是否有過失而違反受任人義務，致上訴人受有損害？

(1)依上訴人所提出被上訴人之官方網站，業已載明：「您的商品費用已匯出，賣家會盡快將您的商品寄出至摩根倉庫」、「商品已寄達摩根海外倉庫，並進行初步商品檢查，請您確認是否完成第二階段付款，專員會儘速將您的商品寄出」、「您的商品將【妥善保存】於摩根倉庫中，當您第二階段付款完成後，摩根將會立即為您出貨，您可至『第二階段付款』及『國際運費』頁面，獲得更詳細的資訊…」（見本院卷第 107 頁），且被上訴人寄予台北市政府、上訴人之函文內，於說明第二、三點亦分別提及：…日本賣家也於短時間內寄送商品至【摩根大阪物流中心】…，本公司為跨境代標代購業者，所提供的系統與【物流服務】等情（見原審調解卷第 20 頁）。是依被上訴人上開之官網及函文所載

，可知被上訴人於糾爭交易中其所提供予上訴人之服務，亦包括貨品從日本出貨至台灣前，在日本物流中心倉儲保管之物流服務。縱認實際負責處理該保管事宜之物流中心及倉庫等，係被上訴人之配合廠商所辦理，然其等乃係被上訴人之使用人，且亦難認被上訴人就此部分事務之處理，均完全不需介入或參與。

(2)被上訴人固主張：依服務條款第 2 條、9 條之約定，被上訴人僅係提供商務資訊整合平台服務，其受上訴人所委託處理之事務，僅係為其代訂、代購跨國商品，與倉儲保管等均無關係。惟查，揆諸上開服務條款第 2 條、第 9 條之內容，主要係在強調被上訴人與國外之賣方等無關，彼此間無雇佣、代理或合作關係，已無法明確看出被上訴人與倉儲保管貨品之業務均全然無關，僅係單純之資訊提供者而已。況縱使服務條款第 9 條中，有提到：…若有本平台公告之無法受理之物品抵達採購公司於境外之倉庫時，境外之採購公司仍會嘗試將商品寄送至客戶指定地點…（見本院卷第 139 頁），而顯示日本倉儲業務似與被上訴人無關，然此等約定內容，已與前述其之官網所公告內容相齟齬，而按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 條第 2 項已有明

定，因本件上訴人係屬消費者，被上訴人乃為企業經營者，故依上開之規定，就此部分兩造契約之約定，仍應依被上訴人官網之上開公告內容為準，是以堪認被上訴人就系爭交易所受任而提供予上訴人之服務，除了代訂、代購跨國商品之資訊整合等服務外，亦包括有出貨至台灣前，在日本之物流中心妥善保存系爭商品該事項在內。

(3)又系爭商品為麂皮真皮之中古包包，在該商品於 107 年 8 月 6 日由日本賣方，送至被上訴人在大阪之物流中心後，經由被上訴人或其所委由之物流中心人員，進行商品初步檢查時，其就上情即應大致得以知悉，而依當時被上訴人與上訴人，約定該商品係要延後到 107 年 11 月間，始要從該倉儲透由人員帶回至台灣，相距時間已達 3 個多月，衡情，被上訴人應無不知該真皮包，如無在通風及適當溫、溼度環境下存放，長期下來恐會發生皮質發霉、毀損等情形，然被上訴人本身卻未注意及此，抑或未提醒其配合之物流中心業者注意及此，導致系爭商品因長期間之未妥善保存，而發生發霉及皮革破損之情形，上訴人主張被上訴人未善盡其就系爭商品之妥善保管義務，於處理其受任事務有疏失之情，即非無據。另於服務條款第 9 條中，已約

定：收受商品後三日內請立即反應商品問題，若超過時效恕不受理；第 14 條中，亦約定被上訴人會為上訴人處理釐清責任歸屬及向賣家求償等事宜（見本院卷第 139、141 頁），可見縱使（假設語氣）本件系爭商品之上開問題，與被上訴人無關，然被上訴人本件所受上訴人委託處理之事務，亦應包括於上訴人向其反應收受之商品有瑕疵問題時，其應負責向賣方反應並協助上訴人向賣方爭取權益後，將處理情形告知上訴人。惟查，上訴人主張其於 107 年 11 月 15 日收受系爭商品發現有問題，翌日向被上訴人反應後，均未接獲被上訴人就處理結果之回應乙節，有上訴人所提其於 107 年 11 月 16 日，與被上訴人員工之往來電子郵件影本在卷可憑（見士林地院卷第 14 頁）。被上訴人雖主張其接獲上訴人上開郵件後，有向日本賣家反應，但日本賣方表示已過期太久無法退貨或賠償等，其並有回覆此結果予上訴人，並非無回應等語，然此為上訴人所否認，被上訴人就此並未舉證證明，是被上訴人此部分之主張，已難以採認，就此而言，應認被上訴人亦有未善盡受託義務之情形。

(4) 按受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生之損害，對於委任人應負賠償之責。民法第 544 條已有規定。本

件依上所述，被上訴人就系爭商品，於 107 年 11 月間出貨帶回至台灣前，本身有未盡到就系爭商品之妥善保存，抑或提醒物流中心之倉儲人員，妥善保存該商品之義務，致該商品發霉及皮革變質破損，上訴人如要進行除霉等事宜，即需花費一定之費用，其自受有損害。復以被上訴人於上訴人向其反應系爭商品之問題後，亦未舉證其當時有依約回應其處理情形予上訴人，是被上訴人就受託事務之處理已有過失，並致上訴人受有損害，則上訴人依委任之法律關係，請求被上訴人負賠償責任，應屬有據。

3、如被上訴人有違反受任人義務，須對上訴人負賠償責任，其賠償金額應為多少？

按負損害賠償責任者，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；損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限，民法第 213 條第 1 項、第 216 條第 1 項分別定有明文。再按當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額。民事訴訟法第 222 條第 2 項亦有規定。經查，本件因被上訴人未盡受託義務，致系爭商品發霉及皮革變質破損而受有損害，已如前述。上訴人雖主張：系爭商品之上

開受損情形已無法修復處理，其受有該商品減損價值 10 萬元及精神慰撫金 20 萬元合計 30 萬元之損害，然此為被上訴人所否認，並辯稱：皮件之發霉是經常會發生的，處理發霉之費用約 2、3000 元等語，並提出網站列印之創盛皮革專業整染（包括發霉處理）之價格表一份在卷為憑（見本院卷第 167-169 頁）。查，上訴人就其上開之主張，並未進一步舉證證明，亦未聲請送鑑定，故其稱該商品已無法修復、除霉，已不可採。又上訴人係以總金額 29,790 元，透由被上訴人購得屬中古包包之系爭商品，其中屬價金部分為 21,922 元，為上訴人所承認在卷（見本院卷第 162-163 頁），且上訴人另主張與系爭商品同款式之商品，目前價值大約 53,000 元，並提出網路列印資料一紙在卷為據（見本院卷第 91 頁），姑不論此是否可採，尚有疑義，惟至少可認上訴人所稱系爭商品，因上開問題而減損 10 萬元價值云云，亦不可採，然不因此影響上訴人確因系爭商品之發霉等毀損，而受有需支出修復費用之損害之事實。本院審酌上情，並考量系爭商品乃為中古品，與新品價值本不能相論，且其如經進行除霉、修復等處理後，是否仍會有價值上之減損，已有疑義，且此亦未經上訴人予以證明。又因兩造均未聲請鑑定系爭商品進行除霉等修復行為，所需之必要費用金額，是參酌該

商品發霉等受損之情形、被上訴人提出之上開除霉等費用資料，以及被上訴人受上訴人委任進行本件之事務，其報酬亦僅約 290 元，若要求被上訴人賠償之金額過高，亦不符合比例而有未盡合理之處等情，認被上訴人應賠償上訴人所受之損害，即除霉等修復系爭商品之金額，應以 6,000 元為合理適當。又按債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第 192 條至第 195 條及第 197 條之規定，負損害賠償責任。民法第 227 條之 1 固有規定，惟因本件被上訴人之未盡受託人義務，所造成者僅係上訴人財產上之損害，所侵害者亦係其財產上之權利，難認其有何人格權受侵害之情形，則上訴人請求被上訴人賠償其精神慰撫金 20 萬元云云，即無理由。故本件被上訴人應賠償上訴人之金額為 6,000 元，上訴人其餘之請求並無依據而不應准許。

(三) 綜上所述，上訴人依其與被上訴人間委任之契約關係，訴請被上訴人賠償其 6,000 元，尚屬有據而應予准許，逾此金額之請求則無理由而應予駁回。原審就上開應准許上訴人之請求部分，因未及審酌上訴人於第二審始提出之被上訴人官網公告資料等，而為上訴人敗訴之判決，容有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，應由本院就此部分予以廢棄，改判如主文第 2 項所示。至於上開不應准許部分，原判

決為上訴人敗訴之判決，並無不合，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

(四) 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。

五、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 436 條之 1 第 3 項、第 463 條、第 449 條第 1 項、第 450 條、第 79 條，判決如主文。

中 華 民 國 110 年 4 月 30 日
民事第二庭 審判長 法官 鄭政宗
法官 王佳惠
法官 陳麗芬

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 110 年 5 月 3 日
書記官 黃志微

【摘要】

按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋；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，消費者保護法第 11 條第 2 項、第 17 條第 1 項、第 5 項亦有明定。

兩造住宿契約明確約定住房日期，被告（業者）即有依約定提供之義務，復觀兩造訂立系爭契約之 LINE 對話訊息，僅針對房型及房價為約定，並未約定課予原告應於入住日 17：00 前通知被告之約定，足認原告並無向被告確認入住時間之義務，參以個別旅客訂房定型化契約應記載事項第 12 項並未明確規範確認入住之時間，顯係交由旅客及業者自行約定，然被告卻捨此不為，並未明確告知原告確認入住之義務。另參被告於訂房網站 Agoda 及 Booking 所公告的入住時間皆為 15 時至 22 時，被告雖稱其臉書網頁上記載旅客應於入住當日 17:00 向其確認是否入住云云，惟參酌消費者保護法第 11 條第 2 項之立法意旨，於有疑義時應為有利於消費者之解釋，應認旅客於住日當天 22 時前均得入住，且被告經營民宿多年，以民宿為業並收取報酬，本應具較高之注意義務，惟自其收受定金之日起 109 年 7 月 5 日起，至住日起 109 年 8 月 1 日止，被告有將近 1 個月之時間，卻從未向原告明白告知確認入住之時間，復未要求原告提供可供聯絡之手機號碼，致被告僅得以 LINE 通訊軟體聯繫原告，實難認被告已盡企業經營者應盡之注意義務；又被告僅於住日當天下午 15 時 21 分、17 時 6 分及 17 時 27 分，分別以簡訊 2 則及語普通話 1 次聯繫原告，便逕將房

間轉售予第三人，堪認係因可歸責於被告之事由，致給付不能，則原告對被告請求債務不履行之損害賠償，自屬有據。

【法院判決】

臺灣花蓮地方法院花蓮簡易庭

110 年花消小字第 1 號民事判決

原 告 謝佳琦

被 告 花東漫活亞綠亞民宿即范若望

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於中華民國 110 年 4 月 28 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣 9,000 元，及自民國 110 年 2 月 26 日起至清償日止，按年息 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。但被告如以新臺幣 9,000 元為原告預供擔保後，得免為假執行。

【事實及理由】

一、原告主張：

(一) 伊於民國 109 年 7 月 5 日以電話及通訊軟體 LINE，為家人向被告訂購同年 8 月 1 日民宿 2 間房間之住宿契約（下稱系爭契約），總金額為新臺幣（下同）5,000 元，扣除政府安心旅遊補助每人每間房間 1,000 元，共計扣除 2,000 元，住宿費用應為 3,000 元，並匯款被告支付訂金 1,500 元，雙方並已確認

完成訂房。伊雖於同年 7 月 17 日因恐訂不到車票而詢問被告退訂事宜，但雙方已再次確認訂房「維持不變」。被告於訂房網站 Agoda 及 Booking 所公告的入住時間皆為 15:00 至 22:00，但伊家人於住宿當日即 109 年 8 月 1 日 18:50 左右抵達民宿（下稱入住日），被告卻告知因其於當日下午以 Line 通訊軟體未能聯繫上伊，已將房間轉賣他人，且現場亦無其他空房，乃當場退還訂金 1,500 元給伊家人，被告當時未致歉亦不願協助伊家人另覓其他住處，適逢暑假旺季許多飯店已無空房，致伊家人四處碰壁直至住日 20:19 才入住阿思瑪麗景大飯店，並支出住宿費房價共 7,960 元，扣除安心旅遊補助費用 2,000 元後，實際支出房價費用為 5,960 元。

(二) 伊與被告 LINE 對話「好的，那我們維持不變」一言，乃係接續於詢問被告「若當日訂不到車票前往，是否得請求退還訂金」後所述依一般社會之理性客觀認知、經驗法則及訂房旅客所欲使該意思表示發生之法律效果而為探求，伊之回答顯為「維持兩造之系爭契約，一樣於 109 年 8 月 1 日入住不變」之意，並非為變更住房期日之意思表示。又被告既已收受伊所支付之訂金，豈能逕以「民宿經營者面臨損失須作停損決定」為由，恣意增加契約原未約定之限制，將未取得聯繫即視為伊（旅客）取消訂房或改期，不惟並無任何契約上或法律上依據，亦與契約真意及目的不符。況被告所經營之民宿入住時間規定為 15:00 至 22:00，被告於最早得入住時間 15:00 起算不到四小時（被

告最後聯絡伊時間為 17:27、伊家人 18:50 即已抵達民宿現場並被告知房間已轉賣），即以未能依通訊軟體及網路電話與伊取得聯繫，遽謂伊有變更住房期日或取消訂房之意，而將房間轉賣，被告片面擅斷之認定並轉賣房間之行為，顯有惡意侵害伊權益之情。若預約住宿之旅客其手機無網路吃到飽，抑或網路流量有限制，難道均須承受民宿業者逕認係取消訂房或改期之不利？是以，被告片面擅斷之認定方式，無疑係戕害廣大消費者之權益，至為無據。是伊從未與被告就系爭契約達成變更住房期日之合意，上揭被告抗辯無法與伊取得聯繫及伊「好的，那我們維持不變」一言係指訂房改期之意云云，純屬其臆測無據之詞。

- (三) 又伊乃係瀏覽被告民宿於「Agoda」訂房平台之資訊後，透過通訊軟體 LINE 與被告確認訂房事宜（如房型、房價、入住期日等），並於 109 年 7 月 5 日與被告訂立系爭契約，故系爭契約內容之範圍自應以兩造於 LINE 上約定之權利及義務為限，即伊未與被告達成意思合致之事項，因非契約內容，原告無任何之履行義務。縱欲擴張解釋雙方於系爭契約中之權利及義務，亦非由被告為空言主張，蓋伊係以「Agoda」訂房平台上之資訊向被告確認訂房事宜，故至多僅得以上揭資訊或公告為系爭契約內容擴張解釋之界線。然就旅客「預計抵達（入住）時間」事項，「Agoda」亦未對訂房旅客課予強制填寫之義務。是被告辯稱其 Facebook 網頁「關於」處有註明「旅客於入住當日 17:00 前確認入住時

間」，遽謂原告負有最晚於入住當日 17:00 前向被告確認入住時間之義務，顯係恣意增加契約原未約定之限制，不惟並無任何契約上或法律上依據，亦與契約真意及目的不符，實無可採。況若將旅宿業者 Facebook 網頁「關於」處之註解視為旅宿業者與消費者間訂房契約之容，無異係使非透過 Facebook 知悉旅宿業者資訊而與其締約之消費者，甚或是根本未曾使用 Facebook 之消費者，因無法預見契約義務之範圍，而置身於隨時有違約危險之地位，對消費者之權益顯有戕害之虞，更已違反誠信原則。退萬步言被告 Facebook 網頁「關於」處僅註明旅客應確認「入住時間」，惟就確認「入住與否」之時間根本未有明文，甚至連旅客違反確認入住時間義務之效果亦無任何註明或提醒，依消費者保護法第 11 條第 2 項規定，即應為有利於伊之解釋，況伊已預先支付被告房價三成之訂金，自不許被告再以商業經營考量為由，空言主張、片面為不利於伊之解釋。是依被告 Facebook 網頁「關於」處註解之「旅客入住時間 15:00 ~ 22:00」，佐以消費者保護法第 11 條第 2 項規定有利於消費者之解釋方法，伊至遲於被告規定最晚入住時間 22:00 前向被告確認入住與否即可，應認有憑。

- (四) 伊因被告擅自轉售訂房之違約行為，致生入住阿思瑪麗景大飯店之支出，依民法第 226 條第 1 項規定，伊得向被告請求賠償額外之住宿費用為 2,960 元：阿思瑪麗景大飯店就原告之住宿費用所開具之發票上金額為 5,960 元，此金額乃係依安

心旅遊補助活動規定折抵補助金額 2,000 元後，伊實際支出費用，意即阿思瑪麗景大飯店住宿費之原價應為 7,960 元，而伊向被告預訂之房價未扣除安心旅遊補助前為 5,000 元，伊因可歸責於被告之原因致系爭契約給付不能，所生之額外支出之住宿費應為兩者間房間原價之價差，即 2,960 元（計算式：阿思瑪麗景大飯店 7,960—被告民宿 5,000=2,960），伊依民法第 226 條第 1 項規定，請求被告賠償 2,960 元，洵屬有據。另被告稱「其與伊家人達成協議，伊家人收下退回之訂金 1,600 元」、「伊發現被告訂金多退 100 元，並匯還被告」云云，似係主張兩造已達成解除契約合意，然基於債之相對性，伊家人並無告合意解除契約之權利，況縱系爭契約業經兩造合意解除，依上開民法第 260 條之規定及最高法院民事判決之意旨，伊對被告給付不能之損害賠償請求權，不因系爭契約之解除失其存在。

(五) 被告未探求伊真意，僅以未獲伊回覆為由，就民宿規定入住最後期限之 22:00 提早約四個小時，逕將房間出售予第三人，致使 109 年 8 月 1 日無法履行系爭訂房契約。且被告於伊家人抵達時，僅向其等說明「已將房間轉賣」，隱瞞當時尚餘一房之事實，不斷以願退還訂金為由，促使伊家人盡速離去，被告除未協助另覓住宿，更無表達任何歉意。又伊分別於 109 年 8 月 3 日及 9 月 2 日向行政院消費者保護會申訴聲請調解，均未獲被告積極與友善之回應，且依被告 110 年 1 月 22 日民

事答辯狀附證 2，被告僅擷取兩造部分之 LINE 對話，而未提供完整對話紀錄以還原事實，顯有斷章取義之意圖，其心甚是可議。是觀諸上開等節，被告係故意致訂房契約無法履行，甚為明確。退步言之，縱被告非基於故意致系爭契約無法履行，被告於對伊「好的，那我們維持不變」一言之真意尚有疑義之情形下，亦應以電話方式聯繫伊（按原證 7 可知，被告確有伊之電話號碼），並於民宿規定最後入住期限屆至前，持續嘗試取得聯繫，惟被告均未為之，可證系爭契約無法履行，被告至少應負擔過失責任，要無可疑。綜上，伊主張被告為故意致訂房契約無法履行，被告自應依個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭應記載事項）第 8 項，給付伊房價總金額 3 倍計 15,000 元應屬有憑，而堪採信。如鈞院審認被告非具故意，被告因具有過失，亦應給付伊約定房價總金額一倍計 5,000 元。

- (六) 被告應賠償伊精神慰撫金 53,160 元：被告未履行系爭契約，致伊須為其家人於適逢假日之 109 年 8 月 1 日另覓住宿處所，當日夜幕低垂，尋找住宿著實困難，有伊與其友人於當日挨家挨戶電詢飯店之通訊紀錄可稽。又被告就本件紛爭拒絕協商對話，對伊向消保會之申訴調解，亦置之不理，致伊自於 109 年 8 月 1 日起至提起本件訴訟之日止，為本件紛爭勞心、費時約計 20 小時。被告之行為應屬侵害伊「時間利用自由」之重大人格法益，伊自得請求被告賠償 3,160 元（計算式：109 年基本工資時

薪 158 元 x 20 小時=3,160 元) 之精神慰撫金。又伊基於為人子女之孝道，為父母、家人出資旅費、預訂房間，以期含辛茹苦養育自己之父母家人能慢活放鬆於花東的碧海藍天，然此孝心卻反使父母遭逢被告惡意丟包，伊每每想見父母、家人榜徨無助步行於夜暗人稀之異鄉小道的畫面，心即不捨萬分，同時亦不斷擔心被告拒不出面協商賠償損害，無法圓滿解決紛爭，伊精神上承受巨大的痛苦與折磨實難以言喻，惶惶不可終日，更因精神壓力過大致顫顎關節失調，是伊之人格權受有極大之損害，請求被告賠償精神慰撫金 50,000 元。

(七) 並聲明：1.先位聲明：被告應給付原告 71,120 元，及自民事訴之聲明追加更正暨準備書狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息；2.備位聲明：被告應給付原告 61,120 元，及自民事訴之聲明追加更正暨準備書狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息。

二、被告則以：

(一) 按系爭應記載事項第 12 項約定：「甲乙雙方應於入住當日某時前向對方確認住房」，依旅遊住宿業界慣行，最後確認入住時間通常為入住當日 17:00，被告亦於其 Facebook 網頁「關於」處註明：「個別旅客入住注意事項：旅客於入住當日 17:00 前確認入住時間旅客入住時間 15:00～22:00/退房時間隔日早上 11:00 前，足證訂房旅客應負最晚於入住當日 17:00 前向旅店業者確認」是否入住之義務。原告本預計於 109 年 8 月 1 日

入住伊所營之民宿，惟入住當日原告並未主動向伊確認是否入住。且伊與原告過往僅使用 LINE 聯絡，並無以撥打手機號碼方式通話，原告亦未告知伊手機號碼為何。伊僅能多次以 LINE 通話、傳送訊息之方式嘗試聯絡，惟原告並未接通或回覆，伊迫於無奈，僅能在當日 17:28 時將房源重新釋出。又原告先前已告知伊當日可能因買不到車票而取消入住，惟尚未確定，伊仍繼續保留原告所訂之房間。至當日無法聯絡原告，被告始認為原告可能係如之前所告知，因未買到車票而無法前來，此認定無違社會一般通念之處。原告稱曾以電話方式聯絡伊，惟此係原告第一次詢問訂房相關事宜，其後皆僅以 LINE 聯絡伊。伊身為民宿業者，業務繁忙，每日有多來電洽詢，原告既未於其後另外告知伊聯絡之電話號碼，且當初可能亦非以自己電話來電，伊自無從僅以一次電話聯絡即確知原告之電話號碼，並於當日撥打進行確認，實無可議。按前揭契約條文，原告本應於當日 17:00 向伊確認是否入住，蓋原告僅付三成訂金，若未先行向伊確認入住與否，伊即須待到最後辦理入住時間 22:00 過後，始能確定伊不欲入住。惟此時已難再釋出房源，伊將面臨僅收三成訂金，卻可能喪失全額房費收入之風險，無疑將旅遊住宿業者置於極為不利之地位，有失公平。又確認入住時間與最後辦理入住時間並不相同，前者為入住當日 17:00 以前，原告所主張者為最後辦理入住時間（即 22:00）。原告忽視系爭契約確認入住時間之約定，反稱以最後辦理入住

時間為準，係混淆兩者，容有誤會。從而，原告既未主動告知當日確定入住，又因參加音樂會而未接通伊之 LINE 通話，甚且，曾向伊說明當日可能無法前往，又伊多次聯絡無果，無從確認原告當日是否入住，基於商業經營考量，僅能先行釋出房源，此契約不履行之結果，應歸責於原告，伊自不負契約不履行之損害賠償責任。

- (二) 原告另尋阿思瑪麗景大飯店之約定房費為 5,960 元，而原告本應給付予伊 5,000 元之約定房費，原告因另尋飯店所額外支出之即為 960 元。原告主張額外支出 2,950 元，係因其計算阿思瑪麗景大飯店之約定房費時，未減去政府安心旅遊補助 2,000 元。蓋旅遊住宿業者所開之發票金額以約定房費為準，政府安心旅遊補助係由旅遊住宿業者另行自為申請，並不會在開具發票時即扣除。發票金額既為 5,960 元，表示阿思瑪麗景大飯店之約定房費為 5,960 元，而非原告所主張之 7,960 元，其有計算浮濫之嫌，顯不可採。故該債務不履行不可歸責於伊，伊本不負損害賠償之責。退步言之，原告主張之額外房費支出，金額計算亦有錯誤，差額應僅為 960 元，而非 2,960 元，所在甚明。又伊未履行契約係因原告未即時向其確認是否入住，並不可歸責於伊。是系爭損害結果並非因伊故意或過失所致，不負損害賠償責任。縱認伊應可歸責，惟原告本應在 17:00 前向伊確認是否入住，且伊亦積極在此時間點前多次嘗試聯絡原告，無果後始將房源售出，非故意不履行系爭契約。若認可歸責於伊，伊亦應

僅負約定房價總金額一倍計之損害賠償，即 5,000 元。

(三) 原告主張因伊拒絕其家人入住，致其需花費另尋住房、與伊所為協商及對消保會提出申訴調解等時間，應計入損害賠償之範圍。惟此契約不履行之損害，不可歸責於伊。按實務見解，時間浪費之損害既法無明文規定可據以請求，原告所主張者並無所據。退步言之，縱認時間浪費可為損害賠償之範圍，惟原告與伊協商及向消保會提起申訴等時間，因係原告自行決定，為實現自己權利而為，不得視為係因被告行為所致之浪費，不得計入損害賠償之範圍，自屬當然。另原告家人於當日 20:19 分即下榻於阿思瑪麗景大飯店，距離開伊之處僅約 1.5 小時，以 109 年現行基本工資時薪計算，其所受時間浪費之損害金額僅為 237 元。另原告須就其主張因精神壓力過大而患顳頸關節失調症之事實盡舉證責任。惟原告所提出者僅為診斷證明書，無從證明該顳頸關節失調症係因精神壓力所引起，甚亦無從得知原告之精神壓力來源及程度，當不得據以為證，認定因伊未提供家人住房，而受有人格權侵害。甚者，於 109 年 8 月 2 日，原告亦主動告知伊多退還原告家人 100 元定金，並自行退回伊，態度良好，並無額外抱怨，足徵原告並未因系爭契約不履行事件而受有龐大精神壓力，何來其後稱因此惶惶不可終日等情？顯見原告係事後反悔，故意牽拖伊而空言指摘。縱認伊就此契約不履行之結果有過失，惟原

告亦未依約向伊確認是否入住，致伊誤認原告當日無法入住，另為釋出房源，應認對系爭損害之發生，與有過失。

(四) 伊已逾六旬，且所營民宿事務繁雜，於遭訴後回顧過往資料，始憶及於系爭 Facebook 網頁上記載旅客應於入住當日 17:00 向其確認是否入住之規定。業者並無法在 Agoda 訂房平台上載明旅客須於何時向其確認入住，伊僅能額外於系爭 Facebook 網頁中載明旅客須於約定入住當日 17:00 前向其確認是否入住及入住時間，又系爭 Facebook 網頁極易搜尋可得，原告應可輕易得知系爭規定，本於契約雙方真意之解釋，縱被告未以 Agoda 或 LINE 訊息告知，雙方亦已就此約定意思表示合致，應認此為契約所約定之內容一部，以符公平原則。於入住當日 17:00 前確認入住時間之規定，邏輯上即包含向被告確認是否入住，即確認何時入住，當然表示當日會入住，並無語意曖昧不明之處，自無適用消費者保護法第 11 條第 2 項有利消費者解釋規定之餘地。原告稱應將其解釋為在最後入住時間 22:00 前確認，實屬無據，係混淆此二層次之問題，蓋應先於入住當日 17:00 向原告確認何時入住（即包括是否入住），而實際抵達入住時間於 22:00 前即可，並無疑義。退步言之，伊經營民宿多年，均係於約定入住當日積極聯繫旅客確認是否入住，未曾有所糾紛。本件伊亦於當日多次聯絡原告卻未獲回應，原告亦從未向伊確認當日是否入住，衡量原告確實曾告知當日

可能因車票售罄而無法抵達，無奈之下為避免經營損失擴大，始售出房源。另原告自訂房後均以 LINE 與伊聯絡事宜，從未以電話方式聯繫，亦未曾有疏漏，且現今通訊軟體使用便利，伊自無由再向原告索要電話號碼聯絡，而以 LINE 聯繫即足。原告稱伊未積極以電話方式聯絡即將房源出售屬可歸責，實屬無稽。

(五) 交通部觀光局安心旅遊補助採「現場折抵」之方式，阿思瑪麗景大飯店既開具 5,960 元之發票，應為約定房費 5,960 元，並僅收取 3,950 元，並由阿思瑪麗景大飯店再自行向政府申請安心旅遊補助款項，始符合所謂現場折抵之補助方式（計算式： $5,960-2,000=3,960$ ），且依前揭財政部北區國稅局新聞稿，益證阿思瑪麗景大飯店所開具之發票金額應已包含安心旅遊補助之 2,000 元，非原告所稱實際支出房費金額。從而原告僅能請求額外支出 960 元之房費損害，非其所稱之 2,960 元（計算式：阿思瑪麗景大飯店之約定房費 5,960-伊之約定房費 5,000=960 元）。按前揭定型化契約約定，伊無法履行系爭訂房契約，惟其並非故意，故僅應加倍返還一倍訂金即 3,000 元。且此應已包括原告另尋住房之房費差額損害，原告自不得再行額外請求等語，資為抗辯。

(六) 並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

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。前項情形，給付一部不能者，若其他部

分之履行，於債權人無利益時，債權人得拒絕該部之給付，請求全部不履行之損害賠償；次按訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立，民法第 226 條、第 248 條分別定有明文；次按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋；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，消費者保護法第 11 條第 2 項、第 17 條第 1 項、第 5 項亦有明定。本件被告雖抗辯原告未於入住當日下午 17 時前向被告確認入住時間，經被告數次以 LINE 通訊軟體聯絡原告，均置之不理，以致其未預留房間，係不可歸責於被告云云，經查：

(一) 本件原告業已給付被告定金 3,000 元乙節，為兩造所不爭執，依上開法律規定，應認兩造已依約定內容成立雅致房及標準房各 1 間之住宿契約，被告有依契約提供住宿房間予原告之契約義務。被告向原告請求給付定金之簡訊、及原告通知被告已匯款定金之訊息，均明確提及住房日期為 109 年 8 月 1 日。兩造住宿契約明確約定住房日期，被告即有依約定提供之義務（原告若事先聯絡，固然可提高被告履約之可能性、降低契約不履行時實際上所受不利益暨後續訴訟勞費之風險，但原告若未事先聯絡，亦不能免除或降低被告之契約義務），復觀兩造訂立系爭契約之 LINE 對話訊息，僅針對房型及房價為約定，並未約定課予原

告應於入住日 17:00 前通知被告之約定，足認原告並無向被告確認入住時間之義務，參以系爭應記載事項第 12 項並未明確規範確認入住之時間（卷 146、153 頁），顯係交由旅客及業者自行約定，然被告卻捨此不為，並未明確告知原告確認入住之義務，此為兩造所不爭執，故被告主張原告與有過失云云，自無足採；另參被告於訂房網站 Agoda 及 Booking 所公告的入住時間皆為 15 時至 22 時，有網頁資料列印可佐（卷 27 頁），被告雖稱其臉書網頁上記載旅客應於入住當日 17:00 向其確認是否入住云云，惟參酌消費者保護法第 11 條第 2 項之立法意旨，於有疑義時應為有利於消費者之解釋，應認旅客於住日當天 22 時前均得入住，參以被告自陳經營民宿多年，以民宿為業並收取報酬，本應具較高之注意義務，惟自其收受定金之日起 109 年 7 月 5 日起，至住日即 109 年 8 月 1 日止，被告有將近 1 個月之時間，卻從未向原告明白告知確認入住之時間，復未要求原告提供可供聯絡之手機號碼，致被告僅得以 LINE 通訊軟體聯繫原告實難認被告已盡企業經營者應盡之注意義務；又被告僅於住日當天下午 15 時 21 分、17 時 6 分及 17 時 27 分，分別以簡訊 2 則及語音通話 1 次聯繫原告，便逕將房間轉售予第三人，有被告提出之兩造 LINE 對話截圖可稽（卷 125 頁），堪認係因可歸責於被告之事由，致給付不能，則原告對被告請求債務不履行之損害賠償，自屬有據。被告雖辯稱原告父母已當場收受退還之定

金，原告尚且退還溢付之定金 100 元，足認兩造間已合意解除系爭契約云云；惟按解除權之行使，不妨礙損害賠償之請求，民法第 260 條定有明文，是縱認系爭契約業經兩造合意解除，原告仍得對被告為損害賠償之請求。

(二) 茲就原告請求之項目及金額審酌如下：

1. 約定房價總金額 3 倍之 15,000 元部分：

按系爭應記載事項第 8 項第 1 點記載：「因可歸責於業者之事由致無法履行訂房契約者，旅客得請求約定房價總金額一倍計算之損害賠償；其因業者之故意所致者，旅客得請求約定房價總金額三倍計算之損害賠償。」（卷 145 頁）復依消費者保護法第 17 條第 5 項規定，系爭應記載事項仍構成系爭契約之內容。本件被告明知原告付有定金，僅因聯繫不上便逕將原告已訂妥之房間轉售他人，與誤認房型或住日之情形不同，堪認係故意致無法履約，是原告請求被告給付約定房價總金額 3 倍計算之損害賠償 9,000 元（應扣除政府安心旅遊補助），即屬有據，逾此部分之請求，則屬無據，不應准許。

2. 原告額外支出之飯店住宿費 2,960 元部分：

按損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限，民法第 216 條第 1 項定有明文。本件原告與被告所訂系爭契約金額扣除安心旅遊補助後為 3,000 元（卷第 23 頁），而原告因被告違反系爭契約將房間轉賣，致原告改訂阿思瑪麗景大飯店

而支出 5,960 元（扣除安心旅遊補助 2,000 元之金額），有發票在卷可稽（卷第 29 頁），是原告受有額外支出飯店住宿費 2,960 元之損害，得向被告請求，惟原告得向被告請求給付約定房價總金額 3 倍計算之損害賠償 9,000 元，已如前述，揆諸前揭法律規定，損害賠償應以填補債權人所受損害及所失利益為限，參以系爭應記載事項第 8 項第 2 點復規定：旅客受有前項所定以外之其他損害者，得併請求賠償之（卷 145 頁），應認原告得向被告請求之損害賠償 9,000 元中，已包含額外支出之住宿費用，故原告此部分請求，尚屬無據。

3.精神慰撫金 53,160 元部分：

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，被害人得求償非財產上之損害；債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用之，民法第 195 條、第 227 條之 1 分別定有明文，足見無論依侵權行為或債務不履行之規定，為非財產上損害賠償之請求者，必以人格法益受侵害為限，財產權或純經濟上利益受損者則不與焉。本件被告未能履行系爭契約，致原告費時另尋飯店，或為家人在異鄉淋雨等候住處感到心疼，雖有時間浪費、心情沮喪或不愉快等主觀感受，惟尚難認係原告之人格法益受到侵害而情節重大，核與上開法律規定之要件不符；另原告主張因精神壓力過大而患顳顎

關節失調症乙節，固提出衛生福利部豐原醫院診斷證明書為憑，惟為被告所否認，經核上開證明書尚不足以證明與被告之行為間有何因果關係存在，原告迄未舉證以實其說，自不足採。

(三) 綜上，被告違反契約義務，造成原告損失，原告依債務不履行之損害賠償責任請求被告給付 9,000 元，為有理由，應予准許，逾此部分之請求，則屬無據，應予駁回。

四、綜上所述，原告依民法債務不履行及消費者保護法之法律關係，請求被告給付 9,000 元，及自民事訴之聲明追加更正暨準備書狀繕本送達翌日即 110 年 2 月 26 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，即屬有據，應予准許。逾此範圍之請求，即無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊或防禦方法，核與判決結果不生影響，爰不逐一論述。

六、本件係依小額程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第 436 條之 20 規定，應依職權宣告假執行，並依同法第 392 條第 2 項，依職權宣告被告預供擔保後，得免為假執行。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條，並依同法第 436 條之 19 第 1 項規定，依職權確定本件之訴訟費用額為 1,000 元（即第一審裁判費），應由被告負擔。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　11　　日
　　　　　　　　　花蓮簡易庭　法官　李可文

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（上

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

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，亦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者。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　11　　日

書記官 陳雅君

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】

消費者保護法第 11 條之 1 規定係為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，經由相當期間之審閱，有充分了解定型化契約條款之機會。第 13 條第 1 項規定則係明定企業經營者明示告知定型化契約條款內容之義務。又企業經營者如主張符合上開規定之事實者，就其事實負舉證責任，同法第 17 條之 1 亦有明定。

被上訴人雖於「委託人業已行使契約審閱權，並已充分瞭解本契約書及其附件之內容無誤」之印刷文字後方簽名，惟依上開說明，上訴人仍應舉證證明被上訴人於簽約「前」有充分了解契約條款之機會，而於充分了解後同意與伊成立契約關係，基於其他考量而選擇放棄審閱期間，否則被上訴人依法得主張系爭專任委託契約之系爭違約條款不構成契約之內容。

上訴人於被上訴人簽訂系爭專任委託契約前，未提供被上訴人合理審閱契約之期間，且系爭專任委託契約並未記載被上訴人有放棄契約審閱期之情形，而上訴人既未能舉證證明被上

訴人於簽約前確已充分了解系爭違約條款內容，則被上訴人抗辯依消費者保護法第 11 條之 1 第 3 項規定，系爭違約條款應屬無效，不構成系爭專任委託契約之內容，當屬可取。上訴人主張依系爭違約條款，被上訴人應給付伊系爭報酬云云，即屬無據。

【法院判決】

臺灣高等法院 109 年上字第 80 號民事判決

上訴人 永慶房屋仲介股份有限公司

法定代表人 孫慶餘

訴訟代理人 連根佑

被上訴人 李家榛

上列當事人間請求給付居間服務報酬事件，上訴人對於中華民國 108 年 11 月 8 日臺灣新北地方法院 108 年度訴字第 1473 號第一審判決提起上訴，本院於 109 年 6 月 17 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、上訴人主張：被上訴人於民國 107 年 8 月 26 日與伊簽訂（專任）委託銷售契約書（下稱系爭專任委託契約）及委託事項變更契約書（下稱系爭變更契約），約定由伊「專任」居間銷售門牌號碼新北市○○區○○路 0 段 000 號、000 號房屋及坐落基地（下稱系爭房地），委託銷售價格

由新臺幣（下同）7,580 萬元變更為 5,066 萬元，委託期間為 107 年 8 月 20 日至 109 年 12 月 31 日。詎被上訴人於專任委託期間之 107 年 9 月 17 日，另行將系爭房地委由訴外人中信房屋仲介股份有限公司（下稱中信房屋）出售予訴外人蔡培誠，並於同年月 27 日完成所有權移轉登記。依系爭委託契約第 8 條第 3 項第 1 款之約定，被上訴人另行委託他人居間仲介出售之行為，視為伊已完成居間仲介之義務，故被上訴人應給付按委託銷售價之百分之 4 計算之服務報酬 202 萬 6,400 元（計算式： $5,066 \text{ 萬元} \times 4\%$ ，下稱系爭報酬），爰依上開條款及系爭變更契約第 3 條第 3 項第 2 款之約定，求為命被上訴人如數給付及加計自民事起訴狀繕本送達翌日起算法定遲延利息之判決。原審為上訴人敗訴之判決，上訴人提起上訴，聲明：（一）原判決廢棄。（二）被上訴人應給付伊 202 萬 6,400 元，及自民事起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之 5 計算之利息。

二、被上訴人則以：系爭委託契約、系爭變更契約上「李家榛」之署名均是伊簽名的，但伊沒有看過契約內容，上訴人之業務員陳炯叡於簽訂上開契約前，並未讓伊將契約先攜回 3 天審閱；伊從 105 年間起委託陳炯叡出售系爭房地，均是簽署一般委託銷售契約，僅於 107 年 8 月 5 日與陳炯叡簽訂 1 份短期專任委託事項變更契約書，當時是因陳炯叡表示有買家即訴外人宏蓉有限公司（下稱宏蓉公司）出價，伊才會簽署專任委託契約。又伊對外積欠許多債務，每月負擔高額利息，急於出售系爭房地，故不可能與陳炯叡簽署長達 2 年之專任委託銷售契約等語，資為抗辯。並答辯聲明：上訴駁回。

三、經查，兩造於 105 年 5 月 18 日簽訂（一般）委託銷售契約書及委託事項變更契約書，約定由上訴人居間銷售被上訴人所有之系爭房地。嗣兩造先後於 106 年 3 月 27 日、同年 6 月 19 日、同年 9 月 11 日、同年 10 月 17 日、同年 11 月 27 日、107 年 8 月 5 日簽訂委託事項變更契約書，其中 106 年 6 月 19 日、同年 9 月 11 日、同年 10 月 17 日、107 年 8 月 5 日委託事項變更契約書之參、委託期間條款中，均勾選：「原一般委託變更為專任委託」選項，委託期間分別記載為「106 年 6 月 19 日至同年 6 月 22 日」、「106 年 9 月 11 日至同年 10 月 12 日」、「106 年 10 月 17 日至同年 11 月 10 日」；其中 105 年 5 月 18 日（一般）委託銷售契約、委託事項變更契約書及 106 年 3 月 27 日、106 年 6 月 19 日、106 年 9 月 11 日、106 年 10 月 17 日委託事項變更契約書之特約條款部分，均以手寫記載「賣方已充分了解本契約書內容，同意放棄 3 天審閱期」等文字，並由被上訴人及陳炯叡在上開文字後方簽名。又被上訴人曾於 107 年 8 月 9 日與宏蓉公司簽訂不動產買賣契約書，但因系爭房地有占用鄰地情形，買賣雙方於同年 8 月 24 日協議解約，並簽訂解約協議書。兩造再於 107 年 8 月 26 日簽訂系爭專任委託契約及系爭變更契約，約定由上訴人居間銷售系爭房地，委託銷售價格由 7,580 萬元變更為 5,066 萬元，委託期間為同日至 109 年 12 月 31 日；而系爭專任委託契約第 8 條第 3 項第 1 款、第 5 條第 1 項分別約定：「甲方（指被上訴人）義務：…(3)委託之遵守：有下列情形之一者，均視為乙方（指上訴人）已完成居間仲介之義務，…甲方仍應依第 5 條之約定給付服務報酬，並應立即全額一次支付予乙方。①委託期間內，甲

方自行將本契約不動產標的物出售或另行委託第三人居間仲介者。（下稱系爭違約條款）」、「服務報酬：(1)支付金額：為成交價額之百分之 4（內含營業稅）…」。嗣被上訴人於 107 年 9 月 17 日透過中信房屋居間，將系爭房地出售予蔡培誠，於同年月 27 日完成所有權移轉登記。上訴人於同年 11 月 5 日寄發「內湖郵局存證號碼 001249」號存證信函予被上訴人，主張依上開約定，催告被上訴人於 5 日內給付委託銷售價格百分之 4 服務報酬等情，有上開委託銷售契約書、委託事項變更契約書、系爭房地所有權移轉登記資料、宏蓉公司之不動產買賣契約書、增補契約、解約協議書、上開存證信函等在卷可稽（見原審卷第 21 至 28、61 至 71、111 至 121 頁；本院卷第 101 至 119 頁），且被上訴人自承上開專任委託銷售契約書、委託事項變更契約書、不動產買賣契約書、增補契約、解約協議書上「李家榛」之署名均是伊簽名的等語（見原審卷第 126、127 頁；本院卷第 71 頁），是上開事實均堪認定。

四、上訴人主張依系爭專任委託契約第 8 條第 3 項第 1 款及系爭變更契約第 3 條第 3 項第 2 款之約定，被上訴人應給付伊系爭報酬，被上訴人則以前詞置辯，茲就兩造爭點分述如下：

(一) 上訴人雖主張：依系爭變更契約第 3 條第 3 項第 2 款之約定，被上訴人負有給付委託銷售價百分之 4 服務報酬之義務云云。惟查，兩造係於 107 年 8 月 26 日同時簽署系爭專任委託契約及系爭變更契約，為上訴人所自承（見本院卷第 71、72 頁），觀諸系爭變更契約，兩造係以手寫文字方式，將系

爭專任委託契約約定委託價格 7,580 萬元變更為 5,066 萬元，並未勾選「參、委託期間：□原一般委託變更為專任委託」以下欄位（見本院卷第 99 頁），顯見系爭變更契約中有關第 3 條第 3 項第 2 款「委託期間內，甲方（指被上訴人）自行將本契約不動產標的物出售或另行委託第三人居間仲介者，甲方仍應支付委託銷售價百分之 4 服務報酬」之記載，尚非兩造以系爭變更契約達成意思表示合致之內容，則上訴人主張被上訴人應依系爭變更契約第 3 條第 3 項第 2 款之約定，給付伊系爭報酬云云，顯不足採。

- (二) 依消費者保護法第 2 條第 7 款規定，定型化契約條款，係指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。上訴人供稱：委託銷售契約書係一式三聯，客戶簽署完後會帶走 1 份，其餘 2 份本來留在店內（指直營店或加盟店），於該委託案結束後，1 份在店內留存，1 份送總公司留存；委託事項變更契約書則為一式二聯，客戶簽署完後會帶走 1 份，另 1 份先在店內留存，於結案時，會將資料送總公司保管等語（見本院卷第 72 頁），足徵系爭專任委託契約及系爭變更契約，均係上訴人預定用於同類委託銷售契約條款而訂定之契約，性質上自屬定型化契約。
- (三) 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。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。」、「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。」，消費者保護法第 11 條之 1、第 13 條第 1 項分別定有明文。而第 11 條之 1 規定係為維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，經由相當期間之審閱，有充分了解定型化契約條款之機會；第 13 條第 1 項規定則係明定企業經營者明示告知定型化契約條款內容之義務。又企業經營者如主張符合上開規定之事實者，就其事實負舉證責任，同法第 17 條之 1 亦有明定。另依內政部 92 年 6 月 26 日內授中辦地字第 0920082743 號公告訂定之不動產委託銷售定型化契約應記載及不得記載事項規定，不動產委託銷售契約之審閱期間「不得少於 3 日」。次按「系爭契約第 1 頁首段『聲明』欄雖記載『委託人簽定本契約書前，已確實將本契約書攜回審閱 3 日以上，並已充分了解本契約書及其附件所有內容無誤』等語，吳○○等二人並於下方簽名蓋章，但實際上其 2 人係於當日簽約，事先並未攜回契約書審閱等情，既為原審確定之事實，則原審認不得以吳○○等 2 人於該聲明欄簽名即認符合上

開消保法規定，上訴人仍應舉證證明其 2 人於簽約『前』確已充分了解定型化契約條款」，最高法院 98 年度台上字第 1678 號裁定意旨參照。查系爭專任委託契約第 1、2 行載明：依據內政部公告，委託人簽訂契約前，有 3 天以上的契約審閱權，委託人可要求攜回本契約影本審閱，違反前項規定者，該條款不構成契約內容等語（見本院卷第 93 頁）。且證人即代表上訴人與被上訴人簽約之仲介人員陳炯叡於原審審理時結證稱：被上訴人於 107 年 8 月 26 日簽訂系爭專任委託契約前，伊沒有將該契約先交給被上訴人帶回去看過等語（見原審卷第 144 頁），顯見於被上訴人簽訂系爭專任委託契約前，上訴人並未提供 3 日以上之期間供被上訴人審閱契約全部條款內容。被上訴人雖於「委託人業已行使契約審閱權，並已充分瞭解本契約書及其附件之內容無誤」之印刷文字後方簽名，惟依上開說明，上訴人仍應舉證證明被上訴人於簽約「前」有充分了解契約條款之機會，而於充分了解後同意與伊成立契約關係，基於其他考量而選擇放棄審閱期間，否則被上訴人依法得主張系爭專任委託契約之系爭違約條款不構成契約之內容。

- (四) 上訴人主張被上訴人於簽約前，已充分了解專任委託之條款內容，無非係以證人陳炯叡之證述為依據。查證人陳炯叡於原審審理時固證稱：被上訴人曾委託上訴人仲介銷售系爭房地，是由伊承辦；被上訴人是於 105 年 5 月份時授權伊一般委

託，期間為 1 年，上開委託期間未售出，後來銷售至 107 年 8 月份時有幫被上訴人找到一組客人宏蓉公司，幾經磋商價格後順利簽約成交，但系爭房地可能有佔用鄰地問題，買方經鑑界後發現有佔用鄰地問題而想解約，經溝通雙方意見後決定無條件解約，當時伊考量被上訴人之情況，並未向被上訴人收服務費。於上開買賣解約後不久，被上訴人重新委託伊售屋而簽署系爭專任委託契約，被上訴人當時說伊等這兩年多來根本是白做工，故授權給伊等比較長之專任委託時間，至系爭房地賣掉為止，當下伊有向被上訴人說明系爭專任委託契約內容及條款，經被上訴人同意後才簽約；系爭專任委託契約及系爭變更契約上，除「李家榛」簽名以外之手寫文字，都是伊寫的，伊先填寫完文字並向被上訴人說明條款內容後，被上訴人簽名同意；伊有告知被上訴人此份專任委託只能交給上訴人獨賣，不可再交給第三仲介委託銷售，並說明專任委託之違約責任等語（見原審卷第 139 至 141 頁）。惟審酌被上訴人委託上訴人仲介銷售系爭房地期間，均係由陳炯叡承辦，則陳炯叡有無向被上訴人說明相關居間契約條款內容，有無提供被上訴人審閱契約期間，均涉及被上訴人是否違反系爭違約條款而負有給付系爭報酬之義務，亦影響陳炯叡得否分配仲介報酬，顯見與陳炯叡之利害相關，則其證言尚難遽予採信。且證人即被上訴人之子黃浩軒於原審審理時證稱：兩造簽署系爭專任委託契約及系爭

變更契約時，伊有在場，簽約過程是陳炯叡拿資料叫被上訴人簽在他要求簽的地方，因為資料非常多，所以陳炯叡連解釋都沒有，也沒有給被上訴人時間看，直接叫被上訴人簽名，伊等都沒有看到契約內寫的內容；陳炯叡絕對沒有將契約內容解釋給伊等聽，因為陳炯叡是用誘導方式，說前一組簽約的公司（指宏蓉公司）還有機會要買，叫被上訴人在該簽的地方簽名就好，後續的他們就會再處理，完全沒有講到委託銷售之期間，也沒有說是專任委託銷售；系爭專任委託契約簽約前，陳炯叡沒有將契約先交給被上訴人帶回去看過等語（見原審卷第 143、144 頁），顯與陳炯叡證稱其有向被上訴人說明系爭專任委託契約條款及系爭違約條款責任之情節大相逕庭。參以被上訴人於 105 年 5 月 18 日與被上訴人簽訂（一般）委託銷售契約書後，先後於 106 年 6 月 19 日、同年 9 月 11 日、同年 10 月 17 日簽訂委託事項變更契約書，並於參、委託期間條款中均勾選：「原一般委託變更為專任委託」選項，委託期間分別記載為「106 年 6 月 19 日至同年 6 月 22 日」、「106 年 9 月 11 日至同年 10 月 12 日」、「106 年 10 月 17 日至同年 11 月 10 日」，已如前述，可知被上訴人雖曾以簽訂委託事項變更契約書方式，專任委託被上訴人銷售系爭房地，然專任委託期間至多為 32 日，反觀系爭專任委託契約記載委託期間為「107 年 8 月 26 日至 109 年 12 月 31 日」（見本院卷第 97 頁），專任委託時間竟長達

2年4月又6日，顯與兩造以往僅約定「短期」專任委託之情形不同。又被上訴人供稱：伊對外積欠許多債務，每月負擔高額利息，急於出售系爭房地，故不可能簽署長期專任委託銷售契約等語，業據提出本票、抵押權設定資料、債務清償證明書、帳戶交易明細等件為證（見本院卷第205至287頁），依經驗法則判斷，被上訴人既急於出售系爭房地以清償高額債務，豈有與陳炯叡簽署系爭專任委託契約，委託上訴人長達2年以上期間獨家銷售系爭房地之可能？則證人陳炯叡供稱：因被上訴人與宏蓉公司之買賣契約解約後，被上訴人考量伊等兩年多以來是白做工，遂授權伊較長之專任委託時間，至系爭房地賣掉為止，雙方才會約定專任委託至109年12月31日等語，難認為真實。即難以證人陳炯叡之證述，遽認上訴人有向被上訴人明示系爭違約條款內容。

- (五) 上訴人雖主張：被上訴人於107年8月26日簽訂系爭專任委託契約前，曾於105年5月18日簽署委託銷售契約書，並多次簽署委託事項變更契約書，其中106年6月19日、同年9月11日、同年10月17日、107年8月5日之委託事項變更契約書均有約定「專任委託」及系爭違約條款，足見被上訴人有充分了解契約條款之機會，係於充分了解契約內容後才簽訂系爭專任委託契約云云。查被上訴人於105年5月18日固有簽署委託銷售契約書（見本院卷第101至105頁），然此契約第11條、第12條係分別約定：「一般委託特別約定：甲

方（指被上訴人）仍行銷售或委託第三人居間仲介，惟應於成交或收受定金前通知乙方（指上訴人），以避免重複成交情形。」、「委託期間自民國 105 年 5 月 18 日至民國 106 年 5 月 31 日止。」（見本院卷第 105 頁），顯與系爭專任委託契約所約定「專任委託銷售」之情節不同；且 105 年 5 月 18 日委託銷售契約書全文中，並無系爭違約條款之約定。雖上訴人供稱：（一般）委託銷售契約書及（專任）委託銷售契約書均係參照內政部頒布之不動產委託銷售契約書範本而制定等語（見本院卷第 305 頁），然上訴人自承：被上訴人委託伊銷售系爭房地期間，僅簽署 1 份專任委託銷售契約（即系爭專任委託契約）及 1 份一般委託銷售契約，上二契約中，除第 8 條、第 11 條（專任委託或一般委託）條款內容不同外，上二契約其他抬頭、內容格式、字型均屬相同等語（見本院卷第 73、304、305 頁）。衡以上訴人未在系爭專任委託契約之抬頭或明顯處標示「專任委託」文義，亦未以不同紙張顏色區分「一般委託契約」及「專任委託契約」，更未在專任委託契約上以加大或粗黑字體向消費者明示「專任委託」及「系爭違約條款」之契約重點，則被上訴人於簽署系爭專任委託契約時，自有誤認該契約係一般委託銷售契約之可能，準此，尚難以被上訴人曾簽署 105 年 5 月 18 日（一般）委託銷售契約書為由，逕認被上訴人於簽署系爭專任委託契約前，已充分瞭解系爭專任委託契約之內容。至被上訴人雖曾先後於 106 年 6 月 19 日、同年

9月11日、同年10月17日、107年8月5日簽署內容有勾選：「原一般委託變更為專任委託」選項，及記載「(2)委託期間內，甲方（指被上訴人）自行將本契約不動產標的物出售或另行委託第三人居間仲介者，甲方仍應支付委託銷售價百分之4服務報酬。」之委託事項變更契約書（見本院卷第111、113、115、119頁），但委託事項變更契約書係兩造針對105年5月18日所簽訂（一般）委託銷售契約書之約定事項為合意變更，該契約之型式、條款內容均與系爭專任委託契約明顯不同，仍無法以被上訴人曾簽署上開委託事項變更契約書，認定被上訴人於簽署系爭專任委託契約前，已了解該契約之系爭違約條款內容。

(六) 綜上，上訴人於被上訴人簽訂系爭專任委託契約前，未提供被上訴人合理審閱契約之期間，且系爭專任委託契約並未記載被上訴人有放棄契約審閱期之情形，而上訴人既未能舉證證明被上訴人於簽約前確已充分了解系爭違約條款內容，則被上訴人抗辯依消費者保護法第11條之1第3項規定，系爭違約條款應屬無效，不構成系爭專任委託契約之內容，當屬可取。上訴人主張依系爭違約條款，被上訴人應給付伊系爭報酬云云，即屬無據。

五、綜上所述，上訴人依系爭委託契約第8條第3項第1款及系爭變更契約第3條第3項第2款之約定，請求被上訴人給付系爭報酬，及自民事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，非屬正當，不

應准許。從而原審所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。

- 六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，附此敘明。
- 七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第 449 條第 1 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 7 月 1 日

民事第十六庭

審判長法官 朱耀平

法官 黃明發

法官 羅立德

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 7 月 7 日

書記官 顧哲瑜

【摘要】

內政部雖未就婚姻仲介及交友服務公告定型化契約應記載及不得記載事項，但參考內政部公告「跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例」的內容，其契約審閱期間至少應有 5 日。

原告與被告在 109 年 2 月 22 日簽立系爭合約時，原告是在簽約時才將系爭合約交付被告閱覽，被告未將系爭合約攜回是當場簽立系爭合約等情形，為兩造所不爭執。又系爭合約上雖記載審閱期及解約條款，…，並不是提供合理期間供被告審閱本件定型化契約全部條款。所以，原告跟被告簽立系爭合約書，就有違反消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項、第 4 項規定。

「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、2、3 項規定之適用（最高法院 103 年度台上字第 2038 號判決意旨參照）。所以，原告主張被告簽約後可隨時查閱合約條款，也不能因此替代企業經營者未提供合理「審閱期間」的違法，原告這部分的主張，就難以採信。

【法院判決】

臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭

109 年嘉簡字第 435 號民事判決

原 告 荃聚資訊有限公司

法定代理人 李忠憲

訴訟代理人 陳柏乾律師

被 告 許益榮

訴訟代理人 陳怡君律師

王銘柏律師

上列當事人間給付服務費事件，在民國 109 年 11 月 2 日言詞辯論終結，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、原告主張：

(一) 兩造於民國 109 年 2 月 22 日簽立契約編號 AME-0481 的白金學員合約書（下稱系爭合約），合約期間從 109 年 2 月 22 日到 110 年 2 月 21 日，金額新臺幣（下同）22 萬元。被告未繳納系爭契約的款項前，原告就開啟密碼給被告自由觀看兩性課程及成長課程等影音產品，豈料被告觀看課程後拒絕付款，為此，依照系爭合約約定提起本訴。

(二) 本件被告與原告簽定系爭合約後，直到原告提起本訴，被告提出答辯狀前，從未向原告主張審閱期間利益遭剝奪。雖然簽約當時被告未將實體合約攜回，但是原告員工於事後有將合約書內容用手機以通訊軟體 LINE 傳給被告，被告仍可隨時查條款內容，非但有了解契約條款的機會，又從未向原告反應不瞭解契約條款的情事，參照最高法院 98 年台上字第 168 號民事判決意旨，被告並沒有任何因未充分瞭解契約內容致造成不公平情事，系爭契約未違反消費者保護法第 11 條

之 1 有關審閱期間的規定，是屬於有效成立。

- (三) 系爭合約有關「審閱期間及解約條款」、「誠信條款」、「其他」等約定，僅是考量版面問題，乃以略小於合約金額、服務內容等主要條件的字體明載，整體而言，並無因字體、印刷或其他情事，導致難以注意其存在或辨識，因此系爭合約並無違反消保法施行細則第 12 條的情事。
- (四) 被告簽立系爭合約是基於自由意志，並無處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地的情況，參照最高法院 100 年台上字第 1635 號民事判決意旨，系爭合約條款並無任何顯失公平的情事，應屬合法有效。
- (五) 系爭合約中原告提供的服務均是精心設計，除有替每位消費者個人量身打造的課程外，更有為增進消費者社交能力而舉辦的大型活動，絕無被告所稱系爭合約有給付與對待給付顯不相當，而構成違反平等互惠原則的情事。參照臺灣高等法院 97 年度保險上字第 23 號民事判決意旨、臺灣臺北地方法院 94 年度簡上字第 115 號民事判決意旨，基於契約自由原則，系爭合約的內容是由兩造當事人的意思合致而成立，且尚無明顯不公平、不相當的狀況，即屬合法且有效的契約。被告稱系爭合約的解約條款使消費者違約時，應負擔顯不相當的賠償責任而構成違反平等互惠原則云云。實則，該等約定是基於對智慧財產權的尊重，成長、兩性課程的影音商品，涉及製作者智慧財產權的權益及歸屬，當然一經製作完成，即無法回收或撤回，故並無使消費者負擔顯不相當的賠償責任情事。縱按消費者保護法第 16 條規定，此部分解約條款有無效或不

構成合約內容的一部分，系爭合約的其他部分，仍為有效，不影響被告的給付義務。

- (六) 聲明：被告應給付原告 22 萬元，以及從支付命令送達隔日起到清償日止，按照週年利率百分之 5 計算的利息。

二、被告答辯：

- (一) 被告於 109 年 1 月初於手機交友軟體 Sweet Ring，認識原告公司的女職員，該名女職員於 109 年 1 月 5 日引介被告到原告公司推銷其販售的商品服務，向被告稱每月只需付款 3,000 餘元，就可享有原告的會員服務。被告不敵原告話術及推銷，遂以刷卡方式購買 48,000 元的商品服務，並簽立第一份契約即活動學員合約書。簽約後，原告於 109 年 1 月間安排被告到原告公司，與原告公司職員的女性談話約半小時，皆未提供任何服務。另於 109 年 2 月 22 日，原告職員邀約被告到公司，再度以話術遊說被告簽訂系爭合約，並向被告稱「不用看 22 萬元的價金」、「無須擔心無法給付 22 萬元價金的問題」、「跟上一個契約合併，以後每個月只需付 3,000 多元即可」。被告誤信其言，遂於毫無審閱期間的情形下，當日就簽立系爭合約及相關服務啟動書。

- (二) 按消費者保護法第 2 條第 2 款、第 7 款、第 9 款規定，原告是以提供戀愛媒合為業務的企業經營者，而原告提出的系爭合約，是原告預先擬定的契約條款，與多數消費者訂立同類契約之用，是系爭合約為定型化契約。按消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項、第 3 項規定，及內政部於 99 年 11 月 22 日發布跨國（境）

自婚姻媒合書面契約參考範例，此類定型化契約至少應給予消費者 5 日的審閱期間。觀諸系爭合約雖有條款名為「審閱期及解約條款」，但是實質上僅規定「簽約後」3 日內得撤回契約，且需扣除已申請服務項目的金額，與消費者保護法定義應給予消費者於「簽約前」審閱的期間截然不同，故該條款的實質內容與審閱期間殊無關聯。被告於 109 年 2 月 22 日在原告公司了解服務內容後，當日即簽訂系爭合約，縱認事後有隨時查閱的機會，參照最高法院 103 年度台上字第 2038 號民事判決意旨，仍僅屬「猶豫期間」的範疇，而被告因當下無從詳細審閱系爭合約內容，縱然原告有拍攝系爭合約並傳至被告的 Line 通訊軟體，亦無法改變被告審閱期間利益確遭剝奪的事實。被告於事後始驚覺系爭合約的不合理性，主張原告違反消費者保護法審閱期間規定，關於系爭合約條款的「合約金額」、「學員權益」、「審閱期及解約條款」、「誠信條款」、「其他」部分皆不構成契約的一部。又因系爭合約的標的即「合約金額」、「學員權益」已不構成契約之一部，系爭合約欠缺一般成立要件的「標的」，所以，系爭合約自不能成立。

(三) 縱使，本院認系爭合約未違反消費者保護法審閱期間的規定，系爭合約的「審閱期及解約條款」、「誠信條款」、「其他」部分，原告刻意使用顯小於系爭契約其餘各該條款的字體，致被告難以注意及辨識，依消費者保護法施行細則第 12 條規定，上開條款仍不構成系爭合約的內容。

- (四) 被告於簽立系爭合約後，只拿到原告公司交付的三本二手書籍，除此之外皆未再受領任何服務。但是原告向被告表示可協助辦理貸款以繳納系爭合約的費用，顯見原告公司提供的服務，時與消費者發生爭議，而需以此類方法督促消費者付款。而原告稱被告已開啟密碼供被告自由觀看兩性課程及成長課程等影音商品，實際上被告均未收受及觀看原告的任何影音商品。
- (五) 查系爭合約的總價為 22 萬元，原告提供的服務為「兩性課程（36,000 元）」、「成長課程（36,000 元）」、「戀愛書籍（18,000 元）」、「專人服務（72,000 元）」、「戀活企畫書（80,000 元）」、「大型活動（48,000 元）」。系爭合約的解約條款規定「期間若解除合約，視為智慧財產權之交付，則須扣除全額」、「一經製作完成，視為智慧財產權之交付，則須扣除全額」、「…超越審閱期三日以上其一情事要求解除契約，則須扣除已申請服務項目金額加上本合約總價 20% 之解約金」。足見原告不論是否已向消費者即被告為對待給付，亦不論他給付的商品數量是否已達契約價金相對應的數額，一旦契約期間發生解除情事或原告的影音商品已完成，即視為智慧財產交付，而需令消費者全額給付，甚至須再行支付高達總價金 20% 的違約金，顯見該條款顯有違反平等互惠原則，按消費者保護法第 12 條、消費者保護法施行細則第 14 條第 1、3 款規定，應屬無效的條款。
- (六) 被告於 109 年 2 月 22 日簽訂系爭合約後，因審閱期間未受保障，返家後始驚覺系爭合約顯失公平，被告

遂於簽訂系爭合約 2 日後即 109 年 2 月 24 日，向原告表示「不必幫我升級白金會員了我覺得沒必要」，客觀上被告雖未明確表達「解除契約」文字，然按民法第 98 條規定，探求被告真意，確屬向原告為解除契約的意思表示，從而，系爭合約已於 109 年 2 月 24 日合法解除。又被告於 109 年 2 月 29 日參加原告舉辦的品酒社交活動，是因被告第一份契約的價金 48,000 元付清，本得享有合約的給付內容，因第一份契約約尚有「剩餘點數」3400 點，足資給付 109 年 2 月 29 日的 3000 點品酒活動，故被告擬於用罄第一份合約數後，即不再與原告來往，始於原告不斷於 Line 上慇懃催促後，參與該次活動。被告參加該次活動是受領原告依活動學員合約書提供的給付，非屬系爭合約的給付內容。所以，被告參加該次活動，與系爭合約是否已解除毫無關聯，系爭合約確已於 109 年 2 月 24 日合法解除。

(七) 縱使，法院認為被告在 109 年 2 月 24 日解除契約的意思表示不生效力，依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項及第 3 項、消費者保護法施行細則第 12 條規定，被告仍得主張「審閱期及解約條款」中關於被告具有解約權的部分仍構成契約的內容。所以，被告依系爭合約約定，於訴訟中表示解除系爭合約，並以答辯狀繕本送達原告之日起發生解除效力。又契約約定的違約金條件與數額均顯失公平而無效，被告自無須給付任何違約金等語。

(八) 聲明：原告之訴駁回。

三、本院得心證的理由：

(一) 被告經由手機軟體結識原告職員，經該職員電話邀約在 109 年 1 月 5 日前往原告公司簽定活動學員合約書，之後在 109 年 2 月 22 日再簽立系爭合約等情形，兩造不爭執，並有活動學員合約書、系爭合約在卷可佐（支付命令卷第 9 至 21 頁、本院卷第 121 至 124 頁），此部分事實可以認定。

(二) 系爭合約有無因契約審閱期間未滿 5 日而全部無效？

- 1.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；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 第 1 項、第 4 項分別有明文規定。
- 2.原告與被告訂立的系爭合約，是原告為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所預先擬定的契約條款，核屬定型化契約，則依消費者保護法第 11 條之 1 規定，原告自應提供合理期間供被告審閱契約全部條款內容。
- 3.內政部雖未就婚姻仲介及交友服務公告定型化契約應記載及不得記載事項，但參考內政部公告「跨國（境）婚姻媒合書面契約參考範例」的內容，其契約審閱期間至少應有 5 日。
- 4.原告與被告在 109 年 2 月 22 日簽立系爭合約時，原告是在簽約時才將系爭合約交付被告閱覽，被告未將系爭合約攜回是當場簽立系爭合約等情形，為兩造所不爭執。又系爭合約上雖記載審閱期及解約條款，但是從該條文內容為「1.乙方（消費者）於簽訂合約之

日起三日內，如未申請任何服務，得要求將契約繳回並請求退還已繳費用，如已申請服務（以服務啟動申請書為憑證）、預約排約、超越審閱期間三日以上其一情事要求解除契約，則須扣除已申請服務項目金額（以本合約附件 1 記載之價目表金額計算）加上本合約總價 20% 之解約金。2. 乙方若有透過信用卡、分期付款等方式而有產生之利息、手續費等費用於乙方解約時一併扣除（信用卡手續費為付款金額 5%，分期手續費、利息則依照該承辦單位之作業辦法扣除之）。3. 專人服務、活動會籍之扣款依服務價目價金表之金額除以已使用之月份（未滿 1 個月以 1 個月計算）扣除之；成長課程、兩性課程因內含影音商品，因有智慧財產權之權益問題，期間若解除合約，視為智慧財產權之交付，則須扣除全額（以簽收單為憑證）。4. 戀活企劃書為專屬客製化影音商品，一經本合約簽約至製作完成過程中，因有前置作業、場地預定、智慧財產權之相關權益問題，期間若解除合約，扣除本項目 30% 之前置作業費用，一經製作完成，視為智慧財產權之交付，則須扣除全額（以簽收單為憑證，且兩個月內須拍攝完畢）。5. 戀愛書籍因著作權問題，一旦交付，須扣除全額（以簽收單為憑證）。」來看，顯然是在規範合約期間解除合約後相關費用及違約金，並不是提供合理期間供被告審閱本件定型化契約全部條款。所以，原告跟被告簽立系爭合約書，就有違反消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項、第 4 項規定。

- 5.原告雖然主張簽約後，原告職員有將系爭合約書以 LINE 通訊軟體傳送給被告知悉，依照最高法院 98 年度台上字第 168 號判決意旨，系爭合約並未違反消費者保護法第 11 條之 1 規定。但是，最高法院 98 年度台上字第 168 號判決意旨是在說明違反消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，僅生由企業經營者單方所預先擬定的定型化契約條款，不構成契約的內容，而非當事人間的契約關係不成立或無效，應依相關法律規定補充之，並非消費者簽約後可知契約條款內容，就可直接認定不違反消費者保護法第 11 條之 1 規定。
- 6.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。」消保法第 11 條之 1 第 1、2、3 項分有明文。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要之商品、服務，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，乃將判斷時間延後，而提供消費者於訂約後詳細考慮而解除契約之「猶豫期間（冷卻期間）

」，未盡相同。要之，「審閱期間」主要在提供消費者訂約前之契約權益保障，與「猶豫期間」目的在提供消費者訂約後之契約權益保障，二者各有其規範目的、功能及法效，得以互補，然彼此間並無替代性，自不能以消費者未於「猶豫期間」內行使解除權或撤銷權（民法第 114 條規定），即排除消保法第 11 條之 1 第 1、2、3 項規定之適用（最高法院 103 年度台上字第 2038 號判決意旨參照）。所以，原告主張被告簽約後可隨時查閱合約條款，也不能因此替代企業經營者未提供合理「審閱期間」的違法，原告這部分的主張，就難以採信。

7. 被告雖然抗辯原告未給予合理期間供其審閱契約內容，違反消費者保護法第 11 條之 1 規定，條款不構成契約內容，契約無效等語。但是，兩造簽訂系爭合約時，已就原告提供的服務項目及服務價金等契約成立重要事項達成意思表示一致，依民法第 153 條第 1 項規定，系爭合約已成立，縱使原告未給予合理的審閱期間，依消費者保護法第 11 條之 1 第 3 項規定，亦僅生由原告單方所擬定的定型化契約條款，不構成系爭合約的內容，而非兩造間的系爭合約無效。所以，被告此部分的辯解，就無法採信。

（三）被告主張解除契約，有無理由？

1. 按解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之。民法第 258 條第 1 項有明文規定。
2. 被告雖抗辯其已於 109 年 2 月 24 日與原告解除契約，被告無須對原告負清償服務費用責任，並舉出 109 年 2 月 24 日的 LINE 對話記錄為佐（本院卷第 111

頁）。但是依照 109 年 2 月 24 日的 LINE 對話記錄內僅表示：「不必幫我升級白金會員了，我覺得沒有必要，就這樣，4 萬 8 就當作送給你當業績了，反正我應該不缺了。我不想一直被你們這樣做行銷，都是自己辛苦錢，希望膩（你）這麼工作做得很好」。此段話僅表示被告認為不必升級白金會員，但沒有提及任何欲使兩造間買賣契約自始歸於消滅的意思，而且被告事後還在 109 年 2 月 29 日參加原告舉辦的品酒活動，就難認被告有解除兩造系爭合約的意思。被告雖然抗辯參加品酒活動是基於第一次簽約的活動學員合約書，與系爭合約無關。但是被告不爭執自己是未另外付費參加該次品酒活動，而依照活動學員合約書參加活動需要付費，且活動學員合約書所贈送的開卡禮 6,000 點，雖每點可折抵 1 元，可是被告未向原告申請扣點，有學員服務簽收在卷可佐（本院卷第 141 頁），被告也沒有提出其他證據證明自己是受領活動學員合約書的服務內容，此部分就難為被告有利的認定。

3. 依照消費者保護法第 11 條之 1 第 3 項規定，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。所以被告另抗辯系爭合約中「審閱期間及解約條款」關於被告具有解約權的部分構成契約內容，就為可採。依照系爭合約約定，被告可隨時解除契約。又被告已以 109 年 8 月 10 日民事答辯狀向原告為解除契約意思表示，且已送達原告而生解除契約的效力，因此被告已合法解除系爭合約。

(四) 原告請求被告給付契約價金 22 萬元，有無理由？

1. 按契約經解除者，溯及訂約時失其效力，與自始未訂契約同。此與契約之終止，僅使契約嗣後失其效力者迥異（最高法院 91 年度台上字第 1552 號判決意旨參照）。
2. 系爭合約已經被告在 109 年 8 月 10 日向原告為解除契約意思表示，且已送達原告而生解除契約的效力，已如前述，所以從該時點起系爭合約溯及訂約時失其效力。系爭合約既失其效力，雙方並無再依約給付的義務，所餘僅應互負回復原狀的責任，原告自不得再行請求被告給付契約價金（服務報酬）22 萬元，至於原告是否得依民法第 259 條有所請求，非本件所得審酌，併此敘明。

四、結論，原告依照系爭合約的法律關係，請求被告給付價金 22 萬元及自支付命令繕本送達隔日起至清償日止，按照年息百分之 5 計算的利息，為無理由，應該駁回。

五、本件事證已經明確，兩造其餘攻擊防禦方法審核後對於判決結果不生影響，不一一論述，附此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據；民事訴訟法第 78 條。

中華民國 109 年 11 月 23 日
臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭 法官 吳芙蓉
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 日內向本庭（嘉義市○○路 0000 號）提出上訴狀（均須按他造當事人之人數附繕本）。

中華民國 109 年 11 月 23 日
書記官 葉芳如

【摘要】

友欣文創公司與原告（仲信資融股份有限公司）間實存在一緊密關係，於經濟上結合成一體進行營業活動，透過彼此之合作依存關係而共同獲取利益，於經濟上有其一體性，自無為維護交易安全而必須承認債務人之抗辯中斷之情形，且為消費者之被告支付價金但未能獲得服務之立場，應參考上述日本與德國之立法例為法理，依債權關係之誠信原則，創設消費者之抗辯權，使二契約互有履行及效力上之牽連關係，消費者得以對抗企業經營者之事由對抗金融機構，始符誠信原則。

依原告所述及其提出之分期付款申請表，可知係由被告（消費者）向友欣文創公司於 107 年 4 月 8 日購買高中課程服務，並由被告簽訂「分期付款申請表」，再申請分期付款。而觀原告所提上開分期付款申請表、分期付款約定書內容係事先印就，應係友欣文創公司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，顯為一種定型化契約，則依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，友欣文創公司與被告簽訂前，應給予被告合理審閱契約之期間 7 日以上。

雖上開分期付款申請表中之「聲明暨同意事項」第 4 項有載明被告於合理期間審閱，然上開「聲明暨同意事項」亦屬定型化契約條款之一部分，仍應給予合理審閱期間，不因內容已記載有合理審閱期間，即認友欣文創公司已給予被告合理審閱契約之期間。是可認友欣文創公司於簽約前未給予被告合理審閱期間，供被告審閱全部契約條款內容，已違反消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，被告自得主張上開分期付款申請表、分期付款約定書全部條款不構成契約內容而不受其約定條款之拘束，並進而不負給付分期價款之義務。被告既已不負給付友欣文創公司分期價款之義務，被告自當得以此情狀，對抗原

告而拒付剩餘款項。

【法院判決】

臺灣彰化地方法院北斗簡易庭

109 年度斗小字第 346 號民事判決

原 告 仲信資融股份有限公司

法定代表人 張銘聰

訴訟代理人 陳怡君

被 告 隆慧

上列當事人間請求清償債務事件，於民國 109 年 12 月 15 日言詞辯論終結，本院判決如下：

【主文】

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

【事實及理由】

一、原告主張：被告前向訴外人友欣文創科技股份有限公司（下稱友欣文創公司）訂購高中教材商品，並採分期付款買賣方式繳款，分期款總價為新臺幣（下同）85,750 元，約定自民國 107 年 5 月 15 日起至 110 年 3 月 15 日分 35 期清償，每期繳款金額 2,450 元，而友欣文創公司將其與被告間之分期付款買賣所得請求給付之應收帳款讓售與原告，惟被告僅繳納 21 期後即未再繳付，被告已違約，是以其餘未到期部分視為全部到期，並應給付自遲延繳款日起至清償日止，按年息 20% 計算之利息，以及每日按日息萬分之 5 約定利率計算之違約金，為此，爰提起本件訴

訟，並聲明請求：被告應給付原告 34,300 元及自 109 年 2 月 15 日起至清償日止，按年息 20% 計算之利息，並每日按日息萬分之 5 約定利率計算之違約金。

二、被告則以：友欣文創公司不知從何管道取得被告住處地址，而前往被告住處訪談、遊說，讓被告未經深思熟慮而購買高中學業之線上課程給予伊女兒學習，惟伊女兒上課約至 108 年 5 月即無法再上課，當時伊生病，伊女兒怕伊擔心，而沒有告知伊該高中課程已不能上，該高中課程費用是伊女兒在學校打工自己繳費，伊不知該高中課程不能聽，也不知道伊女兒一直再繳錢，伊女兒繳費至 109 年 1 月間，但該高中課程於 108 年 5 月間即不能使用。109 年 1 月間伊與伊女兒回大陸前，伊女兒還有繳費，但伊與伊女兒在大陸碰到疫情回不了臺灣，伊跟伊女兒一直到 109 年 4 月 13 日才回來臺灣，回來後原告一直催伊要繳錢，還要發文告伊詐欺，後來伊哭了，因為伊沒有錢，又在疫情隔離期間，情緒崩潰，伊女兒才告訴伊該高中課程不能使用。而友欣文創公司既然自 108 年 5 月間起即不能提供該高中課程使用，且被告亦得向原告解除上開買賣契約，伊即無庸再繳納剩餘課程費用等語。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

(一) 原告主張被告積欠分期付款債務等情，業據其提出分期付款申請表、分期付款約定書、繳款明細等件為證，並為被告所不爭執，是此部分之事實，堪信為真實，惟被告則以前揭情詞置辯。經查：

1. 按於分期付款買賣，如企業經營者為提升無力購買之消費者之慾望，並強化其對價金債權之受償，乃居間

介紹金融機構，由企業經營者處可直接取得金融機構之申請貸款表格，或以金融機構之貸款條件、貸款金額為其廣告之內容者，其與金融機構就該交易於經濟上實存在一緊密關係，結合成一體進行營業活動，共同獲取利益。德國、日本及美國法院鑒於將經濟上處於一體關係之交易，以契約書分離為買賣契約與消費借貸契約，並由貸與人自身主張因此而生對貸與人有利之效果，乃有違誠信原則。蓋允許將被分離之買方的立場置於較未被分離之狀態更為不利之立場，應為法所不允許，且消費者之價金業已支付但未能獲得服務，應認該二契約互有履行及效力上之牽連關係，消費者得以對抗企業經營者之事由對抗金融機構，始符誠信原則。使消費者基於原因關係（如購買契約）所得主張之抗辯，對於具經濟上同一性之消費借貸契約之貸與人，亦得行使及主張。

2.本件訂約型態，即友欣文創公司以提供課程方案及貸款條件、金額為內容，並經其業務人員之推銷、介紹、提供向原告申請辦理貸款之表格，堪信友欣文創公司為刺激、提升消費者之慾望，並強化其對價金債權之受償，乃以原告之貸款條件、貸款金額為其廣告之內容，居間介紹原告為授信，且直接提供原告申請貸款表格予被告，並限定該貸款之用途，堪信友欣文創公司與原告間實存在一緊密關係，於經濟上結合成一體進行營業活動，透過彼此之合作依存關係而共同獲取利益，於經濟上有其一體性，自無為維護交易安全而必須承認債務人之抗辯中斷之情形，且為消費者之被告支付價金但未能獲得服務之立場，應參考上述日

本與德國之立法例作為法理，依債權關係之誠信原則，創設消費者之抗辯權，使二契約互有履行及效力上之牽連關係，消費者得以對抗企業經營者之事由對抗金融機構，始符誠信原則。即應使消費者基於原因關係（如購買契約）所得主張之抗辯，對於具經濟上同一性之消費借貸契約之貸與人，亦得行使及主張。

- 3.再按因契約互負債務者，於他方當事人未為對待給付前，得拒絕自己之給付，民法第 264 條第 1 項前段定有明文。查原告與友欣文創公司間實存在一緊密關係，於經濟上有其一體性，則對抗友欣文創公司未給付該高中課程服務，被告得拒絕付款之事由，亦得一併持以對抗原告亦明。友欣文創公司自 108 年 5 月起即不能提供該高中課程使用，被告當得以友欣文創公司未提供後續高中課程服務之情事，對抗原告而拒付剩餘款項。
- 4.又按「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。」次按「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。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。」消費者保護法第 2 條第 7

款、第 11 條之 1 分別定有明文。此有關合理審閱期間規定之立法意旨，係為避免消費者在匆忙急迫無心理準備之狀況下，未能詳細檢視契約內容及相關權利義務即冒然簽立契約，而受定型化契約條款之拘束。

5.本件依原告所述及其提出之分期付款申請表，可知係由被告向友欣文創公司於 107 年 4 月 8 日購買高中課程服務，並由被告簽訂「分期付款申請表」，再申請分期付款，分期款總價為 85,750 元，分 35 期清償，每期繳款金額 2,450 元，而觀原告所提上開分期付款申請表、分期付款約定書內容係事先印就，應係友欣文創公司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，顯為一種定型化契約，則依消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，友欣文創公司與被告簽訂前，應給予被告合理審閱契約之期間 7 日以上，然被告供稱友欣文創公司前往被告住處訪談、遊說，讓被告未經深思熟慮而購買高中學業之線上課程給予伊女兒學習等語，可見分期付款申請表是在友欣文創公司於 107 年 4 月 8 日前往被告住處訪談、遊說被告購買高中課程時當天當場簽的，雖上開分期付款申請表中之「聲明暨同意事項」第 4 項有載明被告於合理期間審閱，然上開「聲明暨同意事項」亦屬定型化契約條款之一部分，仍應給予合理審閱期間，不因內容已記載有合理審閱期間，即認友欣文創公司已給予被告合理審閱契約之期間，是可認友欣文創公司於簽約前未給予被告合理審閱期間，供被告審閱全部契約條款內容，已違反消費者保護法第 11 條之 1 第 1 項規定，被告自得主張上開分期付款申請表、分期付

款約定書全部條款不構成契約內容而不受其約定條款之拘束，並進而不負給付分期價款之義務。被告既已不負給付友欣文創公司分期價款之義務，被告自當得以此情狀，對抗原告而拒付剩餘款項。

(二) 綜上所述，原告本於分期付款買賣契約及債權讓與之法律關係，請求被告給付原告 34,300 元及自 109 年 2 月 15 日起至清償日止，按年息 20% 計算之利息，並每日按日息萬分之 5 約定利率計算之違約金，為無理由，應予駁回。

四、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，經審酌結果，核與本件判決結論均無影響，爰不一一論述，附此敘明。

五、訴訟費用負擔之依據：依民事訴訟法第 78 條規定。

中　華　民　國　109　年　12　月　29　日
臺灣彰化地方法院北斗簡易庭 法官 楊鑫忠
以上正本係照原本作成。

如對本判決不服，得於送達後 20 日內以判決違背法令為理由，向本院提起上訴狀（須附繕本）。

中　華　民　國　109　年　12　月　29　日
書記官 張清秀

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】

系爭套購商品訂購單第 5 條「契約解除」規定，限制上訴人解除契約所得行使請求返還價金之權利，甚者僅得退款 3 折，顯有消費者保護法施行細則第 14 條第 4 款所定不利於消費者之情形。

上訴人乃係為謀得工作而在被上訴人遊說下貸款購買高達 50 萬元之套購商品，已有不利於上訴人，且被上訴人交付上訴人之客戶聯，並無該解除契約之內容，縱被上訴人公司曾依規定將契約交付上訴人審閱，惟該契約有諸多條文如何能期待上訴人記得全部契約內容，在上訴人缺乏契約依據之情況下，復要求上訴人按該不利於消費者之規定履約，實有違誠信及平等互惠原則，足徵系爭套購商品訂購單第 5 條規定，違反誠信原則及消費者保護法第 12 條所定平等互惠原則，應屬無效，該部分條款自無拘束上訴人之效力。

【法院判決】

臺灣新北地方法院 108 年簡上字第 365 號民事判決

上訴人 林美珠

被上訴人 金生國際股份有限公司

法定代表人 林淑蓮

訴訟代理人 麥朱書

上列當事人間請求解除契約返還價金事件，上訴人對於中華民國 108 年 10 月 8 日本院板橋簡易庭 108 年度板簡字第 1878 號第一審判決提起上訴，經本院於 109 年 6 月 3 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

- 一、原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，並訴訟費用之裁判廢棄。
- 二、被上訴人應再給付上訴人新臺幣 26 萬 5,527 元。
- 三、其餘上訴駁回。
- 四、第一、二審訴訟費用，由被上訴人負擔 100 分之 93，餘由上訴人負擔。

【事實及理由】

壹、上訴人原審主張：上訴人於民國 107 年 12 月 18 日因應徵管理員而向被上訴人公司購買皇順開發股份有限公司（下稱皇順公司）御典生前契約（下稱御典生前契約）7 份及套購商品訂購單（含納骨塔位）7 份，金額總計新臺幣（下同）50 萬元，被上訴人公司聲稱訂購單背面有規定「超過 4 個月解約，只能拿回 4 折」，所有同仁均知，而上訴人因要到被上訴人公司上班，故只知簽名不疑有他

，而於 108 年 4 月 30 日去電被上訴人公司，因上訴人缺錢急需用錢而想解約，被上訴人公司向上訴人表示，已超過 4 個月所以只能拿回 4 折之價錢。惟查，上訴人是於 107 年 12 月 18 日購買，而被上訴人至 108 年 4 月 23 日才給上訴人契約書及權狀，並聲稱上訴人已超過 4 個月，顯有詐欺之行為，故上訴人解除契約請求被上訴人返還全部價金 50 萬元。為此，爰依契約解除之法律關係請求判決被上訴人應給付上訴人 50 萬元等語。

貳、原審經審理後判決被上訴人應給付上訴人 20 萬元，並依職權為假執行及供擔保免為假執行之宣告暨訴訟費用負擔之諭知。上訴人不服提起上訴，其後撤回對被上訴人麥朱書之起訴，並聲明：（一）原判決不利上訴人部分廢棄（撤回部分除外）。（二）被上訴人金生國際股份有限公司應再給付上訴人 30 萬元。（三）第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。並為下列陳述：

- 一、上訴人於 108 年 5 月 8 日向板橋殯儀館申訴，才查知被上訴人公司沒有經過申請即販賣塔位，被上訴人違法之營業行為，當然契約無效。市政府殯葬管理處將對被上訴人及皇順公司開罰。
- 二、上訴人乃看報紙找社區管理員之工作，而被騙購買御典生前契約，有買才能留在公司，每天早會、夕會都要上課，聲稱這產業以後會很有前景，直到快 5 個月後之 108 年 5 月，上訴人急需用錢（沒有薪水），於 108 年 5 月 4 日向被上訴人提出解約，被上訴人表示已超過 4 個月，只能拿回 4 折，上訴人始知原來被上訴人蓄意拖到 4 個月後才發給契約書。訂購時要簽署御典生前契約、套購商品訂購單，而被上訴人並

未交付該等契約讓上訴人審閱，上訴人係於 107 年 12 月 18 日簽約時，才看到契約。且上訴人於 108 年 4 月 23 日才拿到御典生前契約 7 份、納骨塔位永久使用權狀 7 份及發票一張，而發票日期係開立 108 年 4 月 23 日，上訴人詢問許多同仁，大家都不知有此規定，公司有近百人，已有很多人離職，因為沒有薪水，無法再撐下去。故被上訴人聲稱訂購單背面規定超過 4 個月解約，只能拿回 4 折，所有同仁均知是謊言。為何契約書、權狀及發票，故意拖至 4 個月後才發給上訴人，顯然是蓄意詐欺。

參、被上訴人請求駁回上訴，除援用於原審之主張外，並補稱：

- 一、上訴人到公司時被上訴人即已提供空白御典生前契約書供其審閱，事後才簽約，依據御典生前契約所載上訴人係於 107 年 12 月 13 日攜回審閱 5 日。兩造於 107 年 12 月 18 日簽約，上訴人在 108 年 3 月 12 日領取御典生前契約 7 份、套購商品訂購單客戶聯 2 份，108 年 4 月 25 日領取祥雲觀懷德樓權狀 7 份、發票 1 份。有關套購商品訂購單一式有四聯，第一聯有背面，二三四聯沒有背面，第一聯在客戶簽名及審閱後交回總公司皇順公司，第二聯交回被上訴人公司的電腦室，第三聯交回被上訴人公司的會計室，第四聯交給客戶收執。
- 二、本件上訴人訂購商品之案件，被上訴人公司總共發出 17 萬 1,000 元的佣金，而上訴人也拿了 2 萬 1,600 元的佣金，另業績分紅則分別於 108 年 1 月 31 日領取 9,064 元，108 年 2 月 28 日領取 2,710 元，108

年 5 月 6 日領取 661 元，108 年 5 月 31 日領取 438 元。上訴人因本件的商品取得佣金及分紅共 3 萬 4,473 元。

肆、本院之判斷：

- 一、上訴人主張其於 107 年 12 月 18 日因應徵管理員，而向被上訴人公司購買御典生前契約及套購商品訂購單（含納骨塔位），金額總計 50 萬元之事實，有上訴人於原審提出之皇順公司御典生前契約、蓬萊陵園祥雲觀納骨塔位永久使用權狀等影本各 7 件、統一發票、玉山銀行匯款申請書等影本各 1 件、套購商品訂購單影本 2 件為證（見原審卷第 51 至 99 頁），並為兩造所不爭執，堪信為真實。至於上訴人辯稱簽署御典生前契約時，被上訴人並未交付該等契約讓其審閱云云。惟為被上訴人所否認，觀之上訴人所提之御典生前契約，其右上角均註記有「本契約於中華民國 107 年 12 月 13 日經甲方（按即上訴人）攜回審閱 5 日（契約審閱期間至少 5 日）」等語，此有前開御典生前契約 7 份附卷可佐，核與被上訴人所辯相符，上訴人就其主張有利於己之事實未能舉證以實，自無可採。
- 二、再者，觀之套購商品訂購單，其正面訂有第 1、2 條之契約條款，分別規定「套購商品標的」、「專案商品價金繳交」之內容，背面則訂有第 3 至 7 條之契約條款，依序分別規定「權利與義務」、「權益保障」、「契約解除」、「附則」、「契約審視」等內容，其中第 5 條為「契約解除」之規定，第 1 項規定「甲方（即上訴人）（以下同）自本契約簽訂日起 14 日

內（含國定假日）得辦理解除本優惠套購專案者，乙方無息退還購買價款（若刷卡購買者，則需扣除信用卡刷卡手續費）」。第 2 項規定「甲方自本契約簽訂日 15 日起至 1 個月內（含國定假日）辦理解除本優惠套購專案者，乙方將依本公司優惠套購專案解除辦法規定退款 6 折。1 個月起至 6 個月內（含國定假日）辦理解除本優惠套購專案者，乙方將依本公司優惠套購專案解除辦法規定退款 4 折。6 個月起至 1 年內（含國定假日）辦理解除本優惠套購專案者，乙方將依本公司優惠套購專案解除辦法規定退款 3 折」。第 3 項規定「已申購之優惠商品需同時辦理解約，解約方式依照各商品契約內容辦理收取相關手續費用」。此有套購商品訂購單影本附卷可證（見原審卷第 124 頁）。另據被上訴人表示：套購商品訂購單一式有四聯，第一聯背面訂有契約文字，二三四聯背面則空白，無任何上開契約文字，第一聯在客戶簽名及審閱後交回總公司皇順公司，第二聯交回被上訴人公司電腦室，第三聯交回被上訴人公司會計室，第四聯交給客戶收執。顯見，上訴人拿到的套購商品訂購單，僅有正面所規定之第 1、2 條契約內容，而無背面第 3 至 7 條之契約內容。

三、按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。消費者保護法

第 12 條定有明文。又定型化契約條款，有下列情形之一者，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。消費者保護法施行細則第 14 條亦有明定。查系爭套購商品訂購單屬定型化契約，自應受上開法律規定之限制。又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，為使他方當事人拋棄權利或限制其行使權利者之約定，按其情節顯失公平，該部分約定無效。民法第 247 條之 1 第 3 款亦有明文。查，系爭套購商品訂購單第 5 條「契約解除」規定，限制上訴人解除契約所得行使請求返還價金之權利，甚者僅得退款 3 折，顯有消費者保護法施行細則第 14 條第 4 款所定不利於消費者之情形。況上訴人乃係為謀得工作而在被上訴人遊說下貸款購買高達 50 萬元之套購商品，已有不利於上訴人，且被上訴人交付上訴人之客戶聯，並無該解除契約之內容，縱被上訴人公司曾依規定將契約交付上訴人審閱，惟該契約有諸多條文如何能期待上訴人記得全部契約內容，在上訴人缺乏契約依據之情況下，復要求上訴人按該不利於消費者之規定履約，實有違誠信及平等互惠原則，足徵系爭套購商品訂購單第 5 條規定，違反誠信原則及消費者保護法第 12 條所定平等互惠原則，應屬無效，該部分條款自無拘束上訴人之效力。

四、再按契約解除時，當事人雙方互負回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，由他方所受領之給付物，應返還之。民法第 259 條第 1 款定有明

文。上訴人於 108 年 5 月 4 日向被上訴人公司為解除契約之意思表示，則依首揭規定，當事人雙方即互負回復原狀之義務。本件上訴人交付予被上訴人之價金為 50 萬元，此有統一發票影本 1 件附卷可佐（見原審卷第 92 頁），且為被上訴人所不爭執。而上訴人則自被上訴人受領佣金及分紅共 3 萬 4,473 元，此亦有上訴人之郵政存簿儲金薪資存款團體戶存款單影本附卷可證（見本院卷第 85 頁），且為上訴人所不爭執。則被上訴人受領之 50 萬元，扣除上訴人應返還之 3 萬 4,473 元，被上訴人應返還上訴人之金額為 46 萬 5,527 元。故上訴人得請求被上訴人給付之金額應為 46 萬 5,527 元，原審已判命被上訴人應給付 20 萬元，因被上訴人未上訴而確定，準此，上訴人請求被上訴人應再給付 26 萬 5,527 元之範圍，為有理由，逾此部分，應予駁回。

五、綜上所述，上訴人依解除契約互負回復原狀之規定，請求被上訴人應再給付 26 萬 5,527 元，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。乃原審僅命被上訴人給付 20 萬元，而駁回上訴人其餘之訴，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。爰由本院將原判決此部分予以廢棄，改判如主文第 2 項所示。至於上開不應准許部分，原審駁回上訴人其餘之訴，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。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及未經援用之證據，經本院審酌後，核與本判決結果不生影響，毋庸逐一論駁，附此敘明。

七、結論：本件上訴為一部有理由、一部無理由，爰判決如主文

中 華 民 國 109 年 7 月 22 日
民事第三庭 審判長 法官 張誌洋
法官 古秋菊
法官 毛崑山

以上正本證明與原本無異。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 109 年 7 月 22 日
書記官 喻誠德

【摘要】

被告為經營婚紗攝影業之業者，原告向其訂購婚紗攝影服務，乃為完成一定工作，而系爭服務單係被告單方面針對消費者向其訂購婚紗攝影所表彰之服務時，預先擬定以供與消費者締結契約之用，兩造間之契約為承攬關係，且系爭服務單乃定型化契約，其中條款則為定型化契約條款，堪以認定。

按企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠原則；定型化契約違反平等互惠原則者，推定其顯失公平，該條款應為無效，消費者保護法第 11 條及第 12 條分別定有明文。經查，系爭服務單注意事項第 3 條約定：「定金概不退還或轉讓及更換他物，轉為違約金」，而被告於系爭服務單雖註記可轉消費，然並無刪除第 3 條約定，而本件報酬總額為 4 萬 8,800 元，原告已支付全額，核諸系爭服務單約定與民法第 249 條規定，可見被告於系爭服務單所約定定金概不退還之條款，使企業經營者取得可片面沒收定金之權利，並預先免除企業經營者因可歸責時所應負之定金返還責任、限制消費者依法享有之定金返還請求權，對消費者顯失公平，違反平等互惠原則，揆諸前開法律規定，堪認該約定條款應屬無效。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

109 年北小字第 2261 號民事判決

109 年度北小字第 2261 號

原 告 黃禹衡

被 告 李俊龍即法國巨星婚紗社

訴訟代理人 李淑芬

上列當事人間請求返還承攬報酬事件，本院於民國 109 年 8 月

12 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣參萬玖仟零肆拾元，及自民國一百零九年七月十七日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。
原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔其中新臺幣捌佰元，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行；被告如以新臺幣參萬玖仟零肆拾元為原告預供擔保後，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：兩造於民國 103 年 2 月 23 日訂立婚紗攝影服務之承攬契約，約定報酬為新臺幣（下同）4 萬 8,800 元，並由原告當場給付全額。因原告目前已無定做婚紗攝影服務之必要，乃於被告服務開始前依民法第 511 條規定向被告終止兩造間承攬契約，而被告並無有關婚紗攝影服務之準備，即無損害，是請求被告返還已給付之報酬，惟被告迄今仍未置理。為此，爰依法請求被告返還前揭已支付之報酬等語。並聲明：被告應給付原告 4 萬 8,800 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、被告則以：103 年 2 月 23 日原告與訴外人高小姐至台北世貿婚紗展與被告詢問結婚包套，因原告有告知近期不會很快結婚，故在服務流程單特別備註保留無限期，所付費用可轉消費做任何拍照全家福或藝術照等服務，原告同意

此優惠內容且刷卡支付 4 萬 8,800 元，契約成立。被告曾於 103 年 11 月 30 日以電話詢問原告是否拍攝婚紗，並告知如欲拍攝可主動與被告聯絡，原告迄至 109 年 5 月才以個人因素無須婚紗攝影服務必要要求返還，未遵誠信原則，依民法第 249 條第 2 款規定，不得請求返還，且因 109 年 1 月 1 日婚紗攝影服務定型化契約生效，本件不適用承攬等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

- (一) 查原告於 103 年 2 月 23 日向被告訂購婚紗攝影全套 4 萬 8,800 元，並刷卡給付全額費用，由被告開立服務流程單為憑，兩造同意將服務流程單注意事項第 11 條之「本流程單有效期間一年」刪除，改約定保留無限期，可轉消費等語，原告於被告提供服務前請求退費，為被告所拒絕，兩造經協商消費爭議無共識之事實，有服務流程單（下稱系爭服務單）、臺北市政府消費者保護官協商消費爭議案紀錄表為證（卷第 9 至 11 頁、第 45 頁），且為兩造所不爭，堪認為真。
- (二) 按承攬係當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約；工作未完成，定作人得隨時終止契約，民法第 490 條第 1 項、第 511 條定有明文。又所謂定型化契約條款，係指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款；所謂定型化契約，指以企業經營者提出之定型化契約條款做為契約內容之全部或一部而訂立之契約，消費者保護法第 2 條第 7 款及第 9 款分別定有明文。本件被告為經營婚紗攝影

業之業者，原告向其訂購婚紗攝影服務，乃為完成一定工作，而系爭服務單係被告單方面針對消費者向其訂購婚紗攝影所表彰之服務時，預先擬定以供與消費者締結契約之用，揆諸前揭規定，兩造間之契約為承攬關係，且系爭服務單乃定型化契約，其中條款則為定型化契約條款，堪以認定。

(三) 次按企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠原則；定型化契約違反平等互惠原則者，推定其顯失公平，該條款應為無效，消費者保護法第 11 條及第 12 條分別定有明文。經查，系爭服務單注意事項第 3 條約定：「定金概不退還或轉讓及更換他物，轉為違約金」，而被告於系爭服務單雖註記可轉消費，然並無刪除第 3 條約定，而本件報酬總額為 4 萬 8,800 元，原告已支付全額，核諸系爭服務單約定與民法第 249 條規定，可見被告於系爭服務單所約定定金概不退還之條款，使企業經營者取得可片面沒收定金之權利，並預先免除企業經營者因可歸責時所應負之定金返還責任、限制消費者依法享有之定金返還請求權，對消費者顯失公平，違反平等互惠原則，揆諸前開法律規定，堪認該約定條款應屬無效。

(四) 再者，定金除當事人另有訂定外，其於契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還，民法第 249 條第 2 款定有明文。而此所謂因可歸責於付定金當事人之事由致不能履行，不僅包括其「不能履行」，縱因可歸責於付定金當事人之事由而「不為履行」時，亦應有該條規定之適用。查本件為承攬契約，原告已付清全額報酬，業如前述，且

原告以刷卡付清全額係記載在系爭服務單之服務階段之預約項下，可見該筆款項已包含定金在內，是本件既因原告之個人因素不欲履行而終止兩造間承攬契約，依民法第 511 條、第 249 條第 2 款之規定，原告即不得請求返還定金，惟參諸經濟部 88 年間所公告之婚紗攝影（禮服租售及拍照）契約範本，及自 109 年生效之婚紗攝影服務定型化契約應記載及不得記載事項，明定業者若有收取定金，其金額不得逾契約總金額百分之二十，則被告僅得收取系爭服務單總金額之 20% 即 9,760 元（計算式： $48800 \times 20\% = 9760$ ）為定金，就超出契約總價 20% 部分即 3 萬 9,040 元（計算式： $00000 - 0000 = 39040$ ），被告仍應返還，是原告請求被告返還 3 萬 9,040 元，應屬有據，被告抗辯不得請求返還全額者，核屬無理。

四、綜上，原告請求被告返還 3 萬 9,040 元，及自起訴狀繕本送達翌日即 109 年 7 月 17 日至清償日止，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。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

六、本件原告勝訴部分係就民事訴訟法第 436 條之 8 適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依同法第 436 條之 20 規定，應依職權宣告假執行，並依同法第 436 條之 23 準用第 436 條第 2 項，適用同法第 392 條第 2 項規定，依職權宣告被告如以主文第 4 項所示金額為原告預供擔保，得免為假執行。至原告聲請假執行，就敗訴部分因訴經駁回而失所附麗，併予駁回。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

中 華 民 國 109 年 8 月 26 日

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭 法 官 蔡玉雪

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後 20 日內向本庭提出上訴狀（應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 8 月 26 日

書記官 陳黎諭

【摘要】

依民法第 511 條規定，祇須在工作完成前，定作人得隨時終止契約，不受任何限制。但定作人應賠償承攬人因契約終止而生之損害。

上訴人（業者）尚未開始及完成上開系爭契約之承攬工作乙情，為兩造所不爭執。

本件被上訴人已依上述規定終止兩造間系爭契約，則系爭契約係因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行，被上訴人依民法第 249 條第 4 款之規定請求上訴人返還定金 27,860 元，洵屬有據。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院 107 年消小上字第 12 號民事判決

上訴人 伊薇時尚婚紗攝影有限公司

法定代理人 趙鴻儒

被上訴人 毛書傑

上列當事人間請求返還定金事件，上訴人對於民國 107 年 2 月 22 日本院臺北簡易庭 107 年度北小字第 204 號小額民事判決提起上訴，本院於民國 108 年 3 月 13 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、程序方面：

- 一、按當事人喪失訴訟能力或法定代理人死亡或其代理權消滅者，訴訟程序在有法定代理人或取得訴訟能力之本人承受其訴訟以前當然停止；民事訴訟法第 168 條至第 172 條及前條所定之承受訴訟人，於得為承受時，應即為承受之聲明，他造當事人，亦得聲明承受訴訟；聲明承受訴訟，應提出書狀於受訴法院，由法院送達於他造，為民事訴訟法第 170 條、第 175 條、第 176 條所明定。經查，上訴人公司之代表人即法定代理人於民國 107 年 1 月 10 日由邱淑惠變更為趙鴻儒，有限公司變更登記表、股東同意書、商工登記公示資料查詢明細在卷可參（見本院卷第 33 頁、第 35 頁、第 37 頁、第 45 頁、第 47 頁）。而被上訴人業於 108 年 2 月 18 日，依民事訴訟法第 175 條第 2 項之規定，提出聲明承受訴訟狀，聲明上訴人之法定代理人已由邱淑惠變更為趙鴻儒，應由趙鴻儒承受訴訟（見本院卷第 105 頁），本院並已依民事訴訟法第 176 條之規定，將上開聲明承受訴訟狀之繕本送達上訴人（見本院卷第 107 頁），依法並無不合，應予准許，先予敘明。另上訴人亦已於 107 年 10 月 4 日以變更後之法定代理人趙鴻儒具名提出上訴狀（見本院卷第 67 頁至第 71 頁），上訴聲明及理由均同上訴人於 107 年 3 月 12 日所提出之上訴狀（見本院卷第 15 頁至第 17 頁），而承認上訴人於 107 年 3 月 12 日提起之上訴，其上訴不合法部分業經補正，屬合法有效之行為，併予敘明。
- 二、上訴人經合法通知未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條所列各款情形，爰依被上訴人之

聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體方面：

一、被上訴人主張：兩造於 106 年 9 月 24 日在臺北國際婚紗展簽訂婚紗攝影合約單（下稱系爭契約），約定由上訴人提供婚紗攝影之服務及相本、謝卡之製作等予被上訴人，被上訴人並已於兩造簽訂系爭契約之同時支付定金新臺幣（下同）27,860 元予上訴人。惟被上訴人事後發現上訴人未依法給予被上訴人合理審閱契約期間，並有超收定金等違反消費者保護法之情形。又系爭契約雖有載明「藝術總監 Peter 大師費用另計 NT12000 元」，惟上訴人之服務人員於兩造簽訂系爭契約時不但刻意未告知此事項（此觀合約中「選擇性消費」欄有諸多劃記，惟此事項卻未劃記可知），甚至提出雜誌供被上訴人觀看以往作品，告知全部雜誌攝影師都可以選擇，且提供之雜誌即有 Peter 之作品及介紹，甚且於系爭契約之書面內記載「雜誌攝影師不加價」，使被上訴人忽略系爭契約書面有記載選擇攝影師 Peter 需加價之事項，直至被上訴人表示想指定攝影師 Peter 拍攝時，上訴人始告知須加價。被上訴人因認上訴人違反消費者保護法，且上訴人公司服務人員契約解釋說明不清，將來恐導致更多爭議，遂於 106 年 11 月 15 日以存證信函向上訴人表示不再由上訴人提供服務，並請上訴人返還被上訴人已支付之定金 27,860 元，而終止系爭契約。系爭契約為婚紗攝影包套服務，其性質為承攬契約，系爭契約工作尚未完成，依民法第 511 條規定，被上訴人得隨時終止契約，並依民法第 249 條第 4 款規定請求

上訴人返還定金，為此提起本件訴訟，求為判命上訴人應給付被上訴人 27,860 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

二、上訴人則以：被上訴人雖稱上訴人未告知系爭契約約定指定藝術總監 Peter 大師拍攝需另計指定費用，惟於婚紗展場期間，上訴人業務人員及門市主管皆有口頭強調藝術總監 Peter 需另計費用，並於系爭契約上載明「藝術總監 Peter 大師費用另計 NT\$12,000」。而上訴人雜誌攝影師有 4 位，4 位皆是知名雜誌攝影師，僅藝術總監 Peter 大師費用需另計，其餘三位知名雜誌攝影師開放予被上訴人指定不加價，故由上訴人特別手寫至系爭契約書面約定「雜誌攝影師不加價」。詎被上訴人於 106 年 11 月 10 日來訪告知取消系爭契約，且態度堅決，不願做溝通協調，不顧上訴人釋出善意給予優惠仍執意要取消系爭契約，亦不願調解，並進入司法程序，故上訴人認被上訴人係惡意退款。復被上訴人在簽訂系爭契約後 52 日，方以存證信函向上訴人表示欲取消系爭契約，顯已逾 7 天鑑賞期限，被上訴人要求全額退費，實屬無稽，況上訴人得依民法第 249 條第 2 款規定「契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還。…」，上訴人實得拒絕被上訴人全額退款之請求。故上訴人主張依婚紗攝影（禮服租售及拍照）契約範本第 12 條規定「…乙方（賣方）得收受定金，其金額於不超過本契約總金額的百分之 20 範圍。…」，即依系爭契約總金額百分之 20 之金額，等於 7,960 元，保留上訴人公司之商業損失等語，資為抗辯。

三、原審為上訴人敗訴之判決，即判命上訴人應給付被上訴人 27,826 元，及自 106 年 12 月 22 日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，併依職權宣告假執行及供擔保免為假執行。上訴人不服，提起上訴，並上訴聲明：（一）、原判決廢棄；（二）、被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、本院得心證之理由：

- (一) 被上訴人主張兩造於 106 年 9 月 24 日在臺北國際婚紗展簽訂系爭契約，約定由上訴人提供婚紗攝影之服務及相本、謝卡之製作等予被上訴人，被上訴人並於兩造簽訂系爭契約之同時支付定金 27,860 元予上訴人；被上訴人嗣於 106 年 11 月 15 日以存證信函向上訴人表示不再由上訴人提供服務，並請上訴人返還上開定金等情，有婚紗攝影合約單、臺北敦南郵局第 001545 號存證信函各 1 件附卷為證（見原審卷第 3 頁至第 4 頁），並為上訴人所不爭執，此部分事實，堪信為真實。
- (二) 按定金，除當事人另有訂定外，契約因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行時，定金應返還之，民法第 249 條第 4 款定有明文。又按稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約；工作未完成前，定作人得隨時終止契約，但應賠償承攬人因契約終止而生之損害，同法第 490 條第 1 項、第 511 條亦有明文。再按定作人依民法第 503 條規定解除契約，以因可歸責於承攬人之事由，

遲延工作，顯可預見其不能於限期内完成者為其要件，而依民法第 511 條規定，祇須在工作完成前，定作人得隨時終止契約，不受任何限制。但定作人應賠償承攬人因契約終止而生之損害。申言之，在工作完成前，定作人固得隨時終止契約，同時承攬人亦取得請求定作人賠償其因終止契約所受損害之權利，承攬人之此項損害賠償請求權，係因定作人之終止契約而發生，是故定作人之終止契約，不僅使契約向將來失其效力，並使承攬人取得請求損害賠償之權利（最高法院 69 年度台上字第 2229 號判決意旨參照）。另依經濟部公告之婚紗攝影（禮服租售及拍照）契約範本第 8 條規定，甲方（顧客）得隨時終止契約，但因契約終止對乙方（業者）所生之損害，應負賠償之責（見原審卷第 27 頁背面）。

(三) 經查，本院觀之卷附系爭契約（見原審卷第 3 頁），系爭契約最終目的乃上訴人為被上訴人完成婚紗照攝影並製作婚紗照相本、謝卡、簽名綢、放大照等，契約著重於上訴人提供拍攝、造型化妝等勞務給付，及製作並提供婚紗照片及婚禮周邊相關物品，而非著重於物品之租借或財產權之移轉，故其系爭契約性質應為承攬契約自明。又依兩造所簽訂系爭契約之約定，上訴人應完成婚紗照、相本、謝卡、簽名綢、放大照等，然上訴人尚未開始及完成上開系爭契約之承攬工作乙情，亦為兩造所不爭執，則依民法第 511 條、婚紗攝影（禮服租售及拍照）契約範本第 8 條之規定，被上訴人於工作完成前，

不問其終止契約之客觀理由為何，均得許其隨時終止系爭契約。又查，被上訴人已於 106 年 11 月 15 日以存證信函向上訴人表示不再由上訴人提供服務，並請上訴人返還上開定金，此有存證信函在卷可參（見原審卷第 4 頁），而審酌承攬為勞務契約，具有繼續性供給法律關係之特性，本件被上訴人於寄送前揭存證信函之時，於存證信函內既已要求退還定金及表示不再由上訴人提供服務，被上訴人當無繼續與上訴人維持系爭契約關係之意，解釋上自應認定被上訴人已經由該存證信函終止與上訴人間之系爭契約關係。本件被上訴人已依上述規定終止兩造間系爭契約，則系爭契約係因不可歸責於雙方當事人之事由，致不能履行，被上訴人依民法第 249 條第 4 款之規定請求上訴人返還定金 27,860 元，洵屬有據。再者，上訴人亦未提出任何證據足資證明，其因被上訴人終止系爭契約而受有何損害，故上訴意旨稱上訴人得依系爭契約總金額即 39,800 元百分之 20 比例，計算金額 7,960 元，保留上訴人公司之商業損失云云，尚非可採。

- (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，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息，但約定利率較高者，仍從其約定利率，民法第 229 條第 2 項、第 233 條第 1 項定有明文

。本件被上訴人請求上訴人返還上開定金，並加計自起訴狀繕本送達翌日即 106 年 12 月 22 日（見原審卷第 15 頁）起算之法定遲延利息，依前揭規定，核無不符，應予准許。

五、綜上所述，被上訴人依民法第 249 條第 4 款之規定，請求上訴人給付被上訴人 27,860 元，及自 106 年 12 月 22 日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，為有理由，應予准許。原審為上訴人敗訴之判決，並依職權為准、免假執行之宣告，並無不合。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，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。

七、上訴人應負擔之訴訟費用額確定為如主文第 2 項所示金額。

八、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 項、第 2 項、第 449 條第 1 項、第 436 條之 19 第 1 項、第 78 條、第 463 條、第 385 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 108 年 4 月 3 日
民事第七庭 審判長 法 官 徐千惠
法 官 溫祖明
法 官 張宇馥

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 108 年 4 月 3 日
書記官 鍾子萱

【摘要】

系爭房屋契約第 9 條第 2 項第 3 款第 7 目約定：「除有輻射鋼筋、未經處理海砂或其他重大瑕疵致無法居住使用外，買方不得通知金融機構終止撥款、暫緩撥款、或附帶任何條件、或附帶期限撥付貸款金額予買方，否則視為買方違約」等語。

上開條款將被上訴人得拒付價金之事由，限於有輻射鋼筋、未經處理海砂或其他重大瑕疵致無法居住使用之情形，將被上訴人本得享有之民法第 264 條規定同時履行抗辯權之適用範圍進行相當程度之限縮，使兩造原立於互為對待給付之義務失其抗辯對等性。衡酌系爭房屋為預售屋買賣契約，被上訴人無法預先詳加確認系爭房屋之給付是否合於債之本旨，則該條款不當限縮其同時履行抗辯權，已達顯失公平之狀態，是該條款應屬無效而不得拘束兩造。

【法院判決】

臺灣高等法院高雄分院 109 年上易字第 346 號民事判決

上訴人 藏善建設股份有限公司

兼法定代表人 郭君傑

共 同

訴訟代理人 黃如流律師

黃宥維律師

被上訴人 吳堂嘉

訴訟代理人 吳文豐律師

上列當事人間請求返還買賣價金事件，上訴人對於中華民國 109 年 8 月 26 日臺灣高雄地方法院 107 年度訴字第 259 號第一審判決提起上訴，本院於 110 年 2 月 24 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】

壹、程序事項

上訴人藏善建設股份有限公司（下稱藏善公司）法定代理人於訴訟繫屬中變更為郭君傑，有藏善公司之股份有限公司變更登記表可佐（本院卷第 13~15 頁），是其具狀聲明承受訴訟（本院卷第 9 頁），核無不合，應予准許。

貳、實體事項

一、被上訴人主張：伊於民國 103 年 3 月 18 日與上訴人藏善公司、郭君傑分別簽訂房屋預定買賣契約書（下稱系爭房屋契約）、土地預定買賣契約書（下稱系爭土地契約，與系爭房屋契約合稱系爭買賣契約），購買藏美海揚建案、編號 E5-01 即 E5 棟第 1 樓之預售房屋（門牌號碼高雄市○○區○○路 000 號之第 1 層樓，嗣經登記為高雄市○○區○○段○○段 0000 號，下稱系爭房屋）及地下 2 層編號 B2-112 之汽車停車位，暨其坐落基地，總價新臺幣（下同）5,800,000 元，兩造另約定購買系爭房屋前方法定空地之約定專用權（下稱系爭約定專用部分）價金 1,420,000 元，伊並已依約給付買賣價金共計 812,000 元（包含定金 100,000 元、簽約金 420,000 元，及每期 29,000 元之工程期款第 1 至 8 期）。而系爭房屋之廣告平面設計圖、廣告模型屋，及系爭買賣契約內之附圖等，均未有與公共設施相牽連之設計，詎伊於 104 年間至工地現場察看時，發現藏善公司竟將原應設置冷氣室外機、原臥室外之

位置，分別變更設計並設置為大樓共用柴油發電機之進、出風口，此與藏善公司原先設計圖內容不符，且上開發電機發動時會使系爭房屋產生噪音、震動及廢氣排入屋內等重大瑕疵，對伊之生活品質及身體權、健康權、居住安寧權產生極大危害。又買賣契約約定房屋面積 20.49 坪，系爭房屋實際登記面積僅 18.95 坪，短少 1.54 坪（計算式： $20.49\text{ 坪} - 18.95\text{ 坪}$ ），減少比例 7.5%（計算式： $1.54\text{ 坪} \div 20.49\text{ 坪} \times 100\%$ ，小數點第一位以下四捨五入），伊乃於 106 年 7 月 26 日依不完全給付及物之瑕疵擔保規定，解除系爭買賣契約，爰依民法第 259 條、系爭房屋契約第 25 條第 1 項，請求藏善公司返還價金 812,000 元及給付違約金 100,000 元，並依系爭土地契約第 19 條第 2 項約定，請求郭君傑與藏善公司就上開金額負不真正連帶給付義務，並聲明：（一）藏善公司應給付伊 912,000 元，及其中 812,000 元自民事陳明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）郭君傑應給付伊 912,000 元，及其中 812,000 元自民事陳明狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。（三）前二項請求，如任一上訴人為給付時，其他上訴人於其給付範圍內免除給付責任（被上訴人原審其餘請求，業經敗訴確定，不予贅述）。

二、上訴人均以：被上訴人於系爭買賣契約簽訂後，僅繳納房屋價款 812,000 元，土地價款則未繳納，另有代收款 180,000 元未繳納，經伊多次發函催告被上訴人限期繳納，其迄未繳納，亦未於伊通知解約前行使同時履行抗辯，自有可歸責於被上訴人事由而給付遲延之情事，經伊定期催繳猶未繳納，伊自得於 106 年 5 月 24 日以存證信函通

知被上訴人解除系爭買賣契約，並依系爭房屋契約第 25 條第 2 項約定沒收價金，伊既已合法解除契約及沒收上開價金，被上訴人事後即不得另行解約及請求伊返還價金。縱認伊前揭解除契約無效，因系爭房屋僅曾於出售前之 101 年 9 月 19 日、102 年 6 月 27 日二次變更設計，而變更設計項目，均與發電機進、出風口無涉，且大樓發電機係法定必備設施，僅於停電時方始發動，平常並未使用，即使啟動時會發生若干聲響，應屬社會通念上可接受或容忍之情狀，並無危害居住安寧、生活品質等情，應非瑕疵。又伊就發電機之設置位置雖無不合，但為與客戶保持良好互動，伊就此已與被上訴人達成協議，贈與 3 台冷氣室外機予被上訴人作為補償，被上訴人不得再執此解除契約。另系爭房屋一樓陽台設計標示為「陽台（法定空地）」，該部分之面積於系爭房屋辦理建物第一次測量登記時，因能否以附屬建物名義辦理第一次測繪登記發生疑義，嗣地政機關採取不得登記之解釋，始致系爭房屋登記面積短少約 1.54 坪，其誤差為不足 7.5%，伊亦已將該陽台約定由被上訴人專用，被上訴人實際使用面積並未短少，難謂有瑕疵。再者，兩造簽訂之個別磋商條款第 3 條約定，系爭房屋登記面積短少僅得請求補償價額，不得解除契約。另被上訴人未受損失，其請求違約金過高，應酌減至零。又郭君傑非系爭房屋契約出賣人，被上訴人自不得請求郭君傑返還房屋價金及違約金等語置辯。

- 三、原審判決（一）藏善公司應給付被上訴人 912,000 元，及其中 812,000 元自 107 年 12 月 25 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。（二）郭君傑應給付被上訴人 912,000 元，及其中 812,000 元自 107 年 12 月 25 日起至

清償日止，按週年利率 5% 計算之利息。（三）前二項給付於任一上訴人為給付者，其他上訴人於該給付金額範圍內同免責任，並為附條件准、免假執行之宣告，而駁回被上訴人其餘之訴，上訴人不服，提起上訴，並聲明：（一）原判決不利於上訴人部分廢棄。（二）上開廢棄部分，被上訴人於第一審之訴及假執行之聲請均駁回。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、兩造不爭執事項

- (一) 被上訴人於 103 年 3 月 18 日分別與藏善公司、郭君傑簽訂系爭房屋契約、系爭土地契約，向上訴人購買系爭房地。
- (二) 被上訴人已繳納系爭房屋之買賣價金 812,000 元。
- (三) 系爭房屋契約約定房屋面積 20.49 坪，但實際登記面積短少 1.54 坪。
- (四) 上訴人於 106 年 5 月 24 日以存證信函對被上訴人為解除系爭買賣契約之意思表示。
- (五) 被上訴人於 106 年 7 月 26 日以存證信函對上訴人為解除系爭買賣契約之意思表示。

五、兩造爭執事項

- (一) 上訴人於 106 年 5 月 24 日以被上訴人給付遲延為由，解除系爭買賣契約，並依系爭房屋契約第 25 條第 2 項約定，沒收價金 812,000 元，有無理由？
- (二) 被上訴人於 106 年 7 月 26 日解除系爭買賣契約，是否合法？
- (三) 被上訴人依民法第 259 條、系爭房屋契約第 25 條第 1 項，請求藏善公司返還價金 812,000 元及給付違約金 100,000 元，有無理由？被上訴人請求郭君

傑就藏善公司上開給付，負不真正連帶債務之責，有無理由？

六、本院之判斷

(一) 上訴人於 106 年 5 月 24 日以被上訴人給付遲延為由，解除系爭買賣契約，並依系爭房屋契約第 25 條第 2 項約定，沒收價金 812,000 元，有無理由？

1.按雙務契約當事人之請求權係互相獨立，僅其實現因他方當事人行使抗辯權而互相發生牽連而已。雙方當事人均享有同時履行抗辯權，縱一方當事人未依債務本旨提出自己之給付，係就自己所負債務，應否負給付遲延責任之問題，仍非不得催告他方履行所負之債務，他方在未行使同時履行抗辯權以前，仍可發生遲延責任之問題，必須行使以後，始能免責。又契約當事人之一方遲延給付者，他方當事人得定相當期限，催告其履行，如於期限內不履行時，得解除契約，為民法第 254 條所明定。而解除權之行使，有溯及的消滅契約之效力，即其契約視為自始未成立（最高法院 96 年度台上字第 322 號民事判決意旨可資參照）。又出賣人就其交付之買賣標的物有應負擔保責任之瑕疵，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，則出賣人除負物之瑕疵擔保責任外，同時構成不完全給付之債務不履行責任。買受人如依民法第 360 條規定請求不履行之損害賠償；或依同法第 364 條規定請求另行交付無瑕疵之物，則在出賣人為各該給付以前，買受人非不得行使同時履行抗辯權。倘買受人已行使此抗辯權，即可免除給付遲延

之責任（最高法院 109 年度台上字第 242 號民事判決意旨可資參照）。另按買賣因物有瑕疵，而出賣人應負擔保之責者，除有顯失公平之情形外，買受人得解除契約，民法第 359 條規定甚明。買受人此項解除權，為特殊的法定解除權，無待於催告出賣人先行修補瑕疵，即得行使。又有關瑕疵擔保之規定，原則上於危險移轉後，始有適用，但在危險移轉前，買受人已發覺其物有瑕疵，倘出賣人無法提出無瑕疵物，或擔保除去該瑕疵後給付，則買受人亦有拒絕受領瑕疵物之權利，並解除契約（最高法院 109 年度台上字第 214 號民事判決判決）。本件上訴人於 106 年 5 月 24 日以被上訴人積欠價金，依給付遲延規定，向被上訴人解除系爭買賣契約，為兩造所不爭執。然被上訴人主張：上訴人解約前，伊即以系爭房屋有瑕疵而行使同時履行抗辯，自無給付遲延之情事，上訴人解約不合法等語，則為上訴人所否認。

2. 經查，觀諸系爭房屋契約所附「壹層平面圖/分管約定專用範圍標示圖」顯示：系爭約定專用部分並無設置發電機進、出風口，有系爭房屋契約附圖（一）可佐（橋院審訴卷第 37 頁反面）。然藏善公司完工後系爭約定專用部分即設有公用發電機進、出風口，有完工後平面圖及現況照片附卷可稽（橋院審訴卷第 49 頁、原審卷二第 14 頁），可見上開瑕疵係兩造簽約後始發生。
3. 又原審委請經亞太環境科技股份有限公司（下稱亞太公司）現場檢測上開柴油發電機啟動時之噪音、

低頻噪音、震動、固定汙染源空氣汙染物排放與室內空氣品質之情形，並將亞太公司檢測之數據函詢高雄市政府環境保護局（下稱環保局），經該局函覆稱：該地屬於本市第 3 類噪音管制區，發電機亦為不得超過管制標準之設施，該報告設定點監測時間為 108 年 7 月 24 日 18:32-34 及 18:37-39、監測值-陽台（關窗）：96.4dB（A）、陽台（開窗）：96.6dB（A）、客廳（開窗）：74.6dB（A）、主臥（開窗）：75.5dB（A），超過第 3 類噪音管制區日間噪音管制標準：67dB（A）；關於低頻噪音部分，該報告設定點監測時間為 108 年 7 月 24 日 18:32-34 及 18:37-39、監測值-客廳（開窗）：52.4dB（A）、主臥（關窗）：58.2dB（A），超過第 3 類噪音管制區日間噪音管制標準：37dB（A）等語，有外放之亞太公司檢驗報告及卷附之環保局 109 年 1 月 6 日高市環局空字第 10845934200 號函文可憑（原審卷三第 381 頁至第 384 頁），足見上開發電機啟動產生之噪音與低頻噪音部分，已超逾環境法規之法定標準，影響生活品質及居住安寧。另證人即鄰人吳東亞於原審證稱：伊居住於系爭房屋後方鐵皮屋，每當發電機啟動時均有粉塵，並伴隨高頻率之噪音，此外也有油氣，就像柴油車排氣的味道；受影響最嚴重的就是粉塵部分，因為會影響到其曬衣服的地方，其孫子穿了沾有粉塵的衣服導致皮膚過敏，其因此已向大樓管理室反應約 10 次等語（原審卷三第 322 頁至第 324 頁），並有吳東亞所居住緊鄰系爭房屋之鐵皮屋照片可佐（原審卷三

第 55 頁、第 57 頁），堪認設置在系爭約定專用部分之發電機啟動時會產生廢氣、粉塵飄散系爭房地四周，危害健康及生活品質。又被上訴人稱購買時已向上訴人表達要利用該約定專用部分養狗等語，核與證人劉景成原審證稱：上訴人有表示該空地要養狗，他有說購買時已表示該空間有用途，現在因發電機設置無法使用等語相符（原審卷一第 97 頁反面），堪予信實。又藏善公司簽約時未告知被上訴人要將發電機設置在何處乙情，業據上訴人自認明確（原審卷四第 208 頁），而藏善公司為系爭房屋起造人，對於大樓發電機之設置具有配置、規劃權限及能力，故上開發電機設置之瑕疵顯可歸責藏善公司，且藏善公司應無法提出無瑕疵之物，亦無法擔保除去該瑕疵後給付，則被上訴人主張藏善公司就上開發電機設置之瑕疵應負不完全給付及物之瑕疵擔保責任為可採。至上訴人另聲請向藏善海揚大樓管理委員會函詢系爭發電機每月啟動次數、啟動時間多長、自管委會成立至今，發生停電而啟動發電機之次數有幾次？藏善公司未事先告知被上訴人，事後亦未徵得其同意，擅自將大樓公用發電機之進出風口設置在被上訴人所購買之系爭約定專用部分，而該發電機啟動時，對系爭房屋產生之噪音已逾法規所定標準，亦排放廢氣及粉塵飄散四周，危害被上訴人居住安寧、健康及生活品質，已如前述，不論該發電機啟動頻率多寡，被上訴人均無容忍之義務，故上訴人此部分聲請調查，核無必要。

- 4.又被上訴人稱：伊於 104 年 2 月間至現場察看時，發現大樓發電機出風口設置在系爭房屋主建物旁之法定空地上（即系爭約定專用部分），與買賣契約所附平面圖不符，於同年 4 月即向藏善公司業務特助劉景成反應，要求遷移等語，核與證人劉景成於原審證稱：被上訴人於 104 年 3 月、4 月間有向伊反應發電機出風口位置，他說他要用該空地（即系爭約定專用部分）養狗，要求公司改變出風口位置，他有表示購買時已經向藏善公司表示那個空間有用途，現在該空間無法使用，要求公司補償等語相符（原審卷一第 97 至 98 頁），可知被上訴人於 104 年 3 月、4 月間即要求藏善公司遷移發電機進出風口位置。故上訴人辯稱：被上訴人未曾反應發電機進、出風口設置位置云云（原審卷一第 137 頁），顯非屬實。
- 5.又被上訴人主張：伊收到上訴人催繳尾款存證信函後，有打電話給劉景成要求他們修補房屋瑕疵，伊才會支付尾款，於 105 年 12 月 6 日銀行完成貸款對保後，伊於同月 9 日有打電話向銀行表示驗屋發現瑕疵，請銀行暫緩撥款等語（原審卷一第 137 頁反面），核與上訴人於 105 年 12 月 6 日前往臺灣土地銀行建國分行（下稱土地銀行）辦理申請貸款之對保作業，有該銀行 107 年 9 月 25 日建放字第 1075002902 號函可佐（原審卷一第 133 頁），且土地銀行既已同意核貸 450 萬元，業據劉景成證述明確（原審卷二第 212 頁），上訴人亦希望被上訴人盡早支付價金，在此情形下，若非被上訴人行使

同時履行抗辯拒絕付款，實難想像土地銀行會遲不撥款而放任利息少計之情形，自堪認被上訴人確於上訴人通知解除契約前，即行使同時履行抗辯拒付價金。

- 6.至 上訴人辯稱：依系爭房屋契約第 13 條第 3 款約定，伊得依主管機關核准圖說及設計指定位置裝設發電機等公共設備，被上訴人不得就發電機之設置提出任何主張云云，並提出契約條款為憑（橋院審訴卷第 15 頁）。惟按解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句，為民法第 98 條所規定，而所謂探求當事人之真意，如兩造就其真意有爭執時，應從該意思表示所根基之原因事實、經濟目的、一般社會之理性客觀認知、經驗法則及當事人所欲使該意思表示發生之法律效果而為探求，並將誠信原則涵攝在內，藉以檢視其解釋結果對兩造之權利義務是否符合公平正義（最高法院 96 年度台上字第 286 號判決意旨參照）。經查，藏善公司將大樓公用發電機設置在被上訴人購買之約定專用部分，應負不完全給付及物之瑕疵擔保責任，已如前述，而系爭房屋契約第 13 條第 3 款約定：「供水、供電、瓦斯管線、通訊系統、通風管道、消防灑水系統（含逃生緩降機）及其他公共設備之數目與位置，依主管機關核准圖說及設計指定位置裝設，買方同意不提出任何主張，並同意按其設置目的善加管理及維護，不得要求變更或移除設置位置」（橋院審訴卷第 15 頁），僅係約定被上訴人不得要求變更或移除發電機進出風口位置

，但未免除藏善公司就該瑕疵依法所應負之不完全給付或物之瑕疵擔保責任（包括解除契約、減少價金或請求損害賠償等相關權利），上訴人執此辯稱應予免責云云，洵非可採。

7.另上訴人抗辯：依系爭房屋契約第 9 條第 2 項第 3 款第 7 目約定，買方僅得於房屋輻射鋼筋、海砂屋或重大瑕疵致無法居住使用外，始得暫緩給付價金云云。經查，系爭房屋契約第 9 條第 2 項第 3 款第 7 目雖約定：「除有輻射鋼筋、未經處理海砂或其他重大瑕疵致無法居住使用外，買方不得通知金融機構終止撥款、暫緩撥款、或附帶任何條件、或附帶期限撥付貸款金額予買方，否則視為買方違約」等語（橋院審訴卷第 13 頁反面）。惟按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者，消費者保護法第 12 條定有明文。該條第 2 款所謂「加重他方當事人之責任」應係指一方預定之契約條款，為他方所不知或無磋商變更之餘地而言。而所稱「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顯有失公平之情形而言。上開條款將被上訴人得拒付價金之事由，限於有輻射鋼筋、未經處理海砂或其他重大瑕疵致無法居住使用之情形，將被上訴人本得享有之民

法第 264 條規定同時履行抗辯權之適用範圍進行相當程度之限縮，使兩造原立於互為對待給付之義務失其抗辯對等性。衡酌系爭房屋為預售屋買賣契約，被上訴人無法預先詳加確認系爭房屋之給付是否合於債之本旨，則該條款不當限縮其同時履行抗辯權，已達顯失公平之狀態，是該條款應屬無效而不得拘束兩造，上訴人此部分所辯，亦非有據。

8. 上訴人復辯稱：被上訴人反應發電機進出風口之瑕疵後，兩造已約定由藏善公司贈送 3 台冷氣機予被上訴人，被上訴人自不得再就該發電機之瑕疵為主張云云，並舉冷氣贈送收據、證人劉景成原審證述為憑（橋院審訴卷第 172 頁；原審卷一第 97 至 99 頁），然被上訴人則否認免除上訴人不完全給付及物之瑕疵擔保責任。經查，觀諸上開收據僅記載：「賣方贈送本戶冷氣室內機參台（含安裝）」等字（橋院審訴卷第 172 頁），別無其他記載，無從據以認定被上訴人收受冷氣機 3 台後，即同意免除上訴人因發電機設置瑕疵所生之不完全給付或物之瑕疵擔保責任。又證人劉景成於原審審理時雖證稱：被上訴人於驗屋階段反應出風口設置位置，要求改變位置，伊向工地詢問後表示無法改變，伊就向藏善公司爭取以 3 台冷氣機贈送被上訴人作為補償等語（原審卷一第 97 頁反面），亦僅提及藏善公司有贈送被上訴 3 台冷氣機作為補償，然未提及被上訴人收受冷氣機 3 台即同意免除上訴人就該發電機設置瑕疵所生不完全給付或物之瑕疵擔保責任。參酌原審委託城鄉不動產估價師聯合事務所

鑑定上開發電機進、出風口設置在系爭約定專用部分，是否影響該屋之交易價值、影響之程度為若干、是否使該屋之價值減損等節，經該事務所考量估價目的、勘估標的屬性、使用現狀及估價方法特性，依不動產估價技術規則、高雄市政府地政局影響住宅用地地價個別因素評價基準明細表，依比價法與收益法為估價方法，斟酌發電機使用情形及頻率等個別條件，鑑定結果認：發電機進、出風口設置在系爭約定專用部分，該發電機運作時產生之汙染確已對系爭房屋、系爭約定專用部分構成瑕疵損害與價值減損，而該瑕疵雖僅發生於房屋私有部分，但基於買賣行為房屋一體且預售屋性質無法實屋檢視之特性，故價格減損評估仍以房地一體為估價主體；關於系爭房屋與坐落土地之部分，該發電機設施緊鄰系爭房屋，運作頻率為每月 2 次、一次約 10 分鐘，而停電時亦會自動運作，雖非常態但已嚴重妨害住宅品質，故以減價比例 5% 作為該房地之影響程度，該部分減價金額為 270,370 元；又關於系爭約定專用部分，考量該空間作為發電機進、出風口設置之處所，直接面對進、出風口，且每個月固定運作兩次再加上不定時之停電，運作時造成之噪音及空間汙染物併發氣流擾動，已嚴重影響該空間的使用。而房屋雖可透過關閉門窗等措施降低運作時造成之困擾，但該法定空地依建築法第 11 條規定無法進行建設，當發電機運作時，無法建置任何防護措施，自己造成該法定空地使用效能全然喪失，而僅具公共空間之法定基本功能，故發電機

進、出風口之設置產生全面專用之效益不復存在，影響價格減損程度達 100%，該部分減價金額（交易性貶損）為 1,340,280 元等語，有該外放之鑑定報告可憑（該報告第 28 頁、第 42 頁、第 57 頁、第 58 頁），本院審酌上開事務所具不動產鑑價專業，且前揭鑑定結論無邏輯推論上之謬誤或悖於科學論理法則之情事，鑑定結果應屬可採，自堪認藏善公司將大樓發電機進、出風口設置在系爭約定專用部分，貶損系爭房地交易價值達 1,340,280 元，而藏善公司僅以 3 台冷氣作為補償，價值顯不相當，被上訴人應無可能同意收受 3 台冷氣即免除上訴人就該瑕疵應負之不完全給付或物之瑕疵擔保責任。因此，上訴人此部分所辯，亦無足採。又城鄉不動產估價師聯合事務所上開鑑定結果既屬可採，則上訴人另聲請由許致欽不動產估價師事務所、閎宇不動產估價師事務所或愷豐不動產估價師聯合事務所鑑定系爭房屋之交易價值是否因屋外法定空地設有發電機進出風口而受影響？減少房價金額若干？等各節，自無調查之必要。

- 9.由上可知，被上訴人簽約時已向上訴人表達要利用系爭約定專用部分養狗，然藏善公司當時未告知要將發電機進、出風口設置在該處，造成大樓發電機啟動時產生廢氣、粉塵飄散至系爭房地四周，危害生活品質及居住安寧，並對被上訴人及其飼養狗之健康有不利影響，使被上訴人購房目的難以達成，藏善公司應負不完全給付及物之瑕疵擔保責任，且被上訴人於上訴人解約前，已行使同時履行抗辯，

當無給付遲延之情事。從而，上訴人於 106 年 5 月 24 日以被上訴人積欠價金有給付遲延之情形，通知被上訴人解除系爭買賣契約，即不生合法解除效力，其另依系爭房屋契約第 25 條第 2 項約定，沒收房屋價金 812,000 元云云，亦屬無據。

(二) 被上訴人於 106 年 7 月 26 日解除系爭買賣契約，是否合法？

1.按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其實利，民法第 227 條第 1 項定有明文。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，得解除契約，民法第 226 條第 1 項、第 256 條亦有明定。次按不完全給付之情形可能補正者，債權人可依遲延之法則行使其權利；如其給付不完全之情形不能補正者，則依給付不能之法則行使權利（最高法院 106 年度台上字第 106 號判決意旨參照）。

2.經查，藏善公司將發電機進、出風口設置在系爭約定專用部分，造成大樓發電機啟動時，對系爭房地及周圍居住環境產生廢氣、粉塵及噪音，危害生活品質及居住安寧，並對被上訴人及其飼養狗之健康有不利影響等瑕疵，業經認定如前。另系爭房屋契約約定房屋面積 20.49 坪，但實際登記面積短少 1.54 坪，為兩造所不爭執，上開短少面積已達總購買面積 7.5%（計算式： $1.54 \text{ 坪} \div 20.49 \text{ 坪} = 0.075$ ，小數點以下四捨五入），瑕疵情節非輕。又上開瑕疵均係可歸責藏善公司之事由所致，客觀上亦無從

補正，依上揭說明，被上訴人自得依民法第 256 條、第 359 條規定及系爭房屋契約第 25 條第 1 項約定，解除系爭房屋契約。

- 3.至上訴人辯稱：依兩造個別磋商條款第 9 條第 1 款約定，僅房屋瑕疵達重大無法居住目的，始得解除契約，而上開發電機進出風口之設置未達重大無法居住程度，被上訴人自不得解約。又個別磋商條款第 3 條約定，面積不足部分全部依找補方式為之，不得解約云云。惟按消費者保護法第 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，鑑於中央主管機關依據消費者保護法第 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，兩造個別磋商條款第 9 條第 1 項約定：「土地預定買賣契約書第 25 條『違約處罰』，經雙方個別磋商同意修改本條文約定如下：…賣方違反房屋預定買賣契約第 23 條『瑕疵擔保責任』，屬重大瑕疵已

達無法居住目的者，買方得解除本契約」（橋院審訴卷第 45 頁），將被上訴人解約權限於「瑕疵使該屋已達無法居住目的者」之情形，此相較於定型化契約條款即系爭房屋契約第 23 條約定：「有關本契約標的物之瑕疵擔保責任，悉依民法及其他規定辦理，並依本契約第 25 條第 1 項違約約定處理」（橋院審訴卷第 19 頁反面）係回歸民法所定物之瑕疵擔保與不完全給付規定作為被上訴人解約依據，顯然較為不利於消費者即被上訴人。又個別磋商條款第 3 條約定：「土地預定買賣契約書第 4 條及房屋預定買賣契約書第 5、6 改為下列條文，經雙方個別磋商同意，增修本條文約定如下：…土地、房屋面積計算以地政機關登記完竣之面積為準，如有誤差，其不足部分（扣除車位價款及面積）賣方依買方購買總價款之坪數單價乘以不足之坪數所得價款（包含土地及房屋契約價款）全部找補；其超過部分，買方只找補百分之二（至多不超過百分之二），雙方同意面積誤差之找補，無息於交屋時一次結算」（橋院審訴卷第 42 頁反面），即排除被上訴人得以坪數短少解除契約之權利，亦顯較定型化契約條款即系爭房屋契約第 6 條約定，更不利於被上訴人。參酌該個別磋商條款多達 11 條，其中多有項、款之條文，內容已有繁雜之情事，且係以手寫方式記載，其字體大小與樣式，已礙於常人之閱讀及理解，上訴人亦未舉證證明締結該個別磋商條款時已告知被上訴人並經其同意解約權遭嚴重剝奪之情事，是揆諸前揭關於定型化契約與

個別磋商條款適用關係之說明，上訴人執上開個別磋商條款抗辯被上訴人不得解除契約云云，並非可採。

- 4.又系爭房屋契約第 30 條第 2 項約定：「買方對於與土地出賣人訂立之『土地預定買賣契約書』之約定，雙方同意與『房屋預定買賣契約書』有密不可分之並存關係，故買、賣雙方應對前述之房屋、土地預定買賣契約書及其附件必須履行之義務負連帶責任，任何一契約解除時其他契約亦同其效力」、系爭土地契約第 19 條第 2 項約定：「買方對於與房屋出賣人訂立之『房屋預定買賣契約書』之約定，雙方同意與『土地預定買賣契約書』有密不可分之並存關係，故買、賣雙方應對前述之房屋、土地預定買賣契約書及其附件必須履行之義務負連帶責任，任何一契約解除時其他契約亦同其效力」（橋院審訴卷第 144 頁），有各該契約條款可佐（橋院審訴卷第 21 頁、第 144 頁），可知被上訴人得以系爭房屋有上開瑕疵為由，同時解除系爭房屋契約及系爭土地契約。

- 5.從而，被上訴人於 106 年 7 月 26 日寄發存證信函，以系爭房屋有上開發電機設置及坪數短少之瑕疵，通知上訴人解除系爭買賣契約，有新興郵局 1466 號存證信函暨其送達回執可佐（橋院審訴卷第 57 至 60 頁），合於民法第 256 條、第 359 條規定，堪認系爭買賣契約已合法解除。

（三）被上訴人依民法第 259 條、系爭房屋契約第 25 條第 1 項，請求藏善公司返還價金 812,000 元及給付違約

金 100,000 元，有無理由？被上訴人請求郭君傑就藏善公司上開給付，負不真正連帶債務之責，有無理由？

1. 經查，被上訴人業已於 106 年 7 月 26 日依民法第 256 條、第 359 條規定及系爭房屋契約第 25 條第 1 項約定，解除系爭買賣契約，已如前述，故其依民法第 259 條及系爭房屋契約第 25 條第 1 項約定，請求藏善公司返還已受領之房屋價金 812,000 元，即屬有據。
2. 又被上訴人依系爭房屋契約第 25 條第 1 項約定，請求上訴人給付違約金乙情，上訴人則以前揭情詞置辯。按違約金有賠償總額預定性及懲罰性之分，其效力各自不同。前者以違約金作為債務不履行所生損害之賠償總額。後者以強制債務之履行為目的，確保債權效力所定之強制罰，於債務不履行時，債權人除得請求支付違約金外，並得請求履行債務，或不履行之損害賠償（最高法院 106 年度台上字第 446 號判決意旨參照）。次按約定之違約金額過高者，法院得減至相當之數額，民法第 252 條定有明文，而約定之違約金是否過高，應就債務人若能如期履行債務時，債權人可得享受之一切利益為衡量標準，而非以僅約定一日之違約金若干為衡量標準，且法院酌減違約金至相當之數額，關於是否相當，須依一般客觀事實、社會經濟狀況及當事人所受損害情形，以為酌定標準，此不問違約金作用為懲罰性抑為損害賠償之預定，均有其適用（最高法院 104 年度台上字第 1 號判決意旨可參）。本件觀諸

系爭房屋契約第 25 條第 1 項約定：「除經雙方個別磋商同意之約定外，賣方違反『瑕疵擔保責任』之規定者，買方得解除本契約；解約時賣方應退還買方已兌現之房屋價款外，……並應同時賠償依房屋總價款百分之十五計算之違約金予買方」（橋院審訴卷第 20 頁），以「賠償……違約金予買方」等用語，可知該違約金性質為賠償總額預定性。本院考量被上訴人已付價金 812,000 元，衡情若無特別情形，其損失應為無法運用該筆資金期間之利息收益，斟酌法定利率為年息 5%、被上訴人無法運用資金期間、社會經濟狀況等一切情事，認違約金應以 100,000 元為適當。故被上訴人依上揭約定，請求藏善公司賠償違約金 100,000 元，應屬有據。

3.另被上訴人與郭君傑簽訂之系爭土地契約第 19 條第 2 項約定：「買方對於與房屋出賣人訂立之『房屋預定買賣契約書』之約定，雙方同意與『土地預定買賣契約書』有密不可分之並存關係，故買、賣雙方應對前述之房屋、土地預定買賣契約書及其附件必須履行之義務負連帶責任，任何一契約解除時其他契約亦同其效力」（橋院審訴卷第 144 頁），故被上訴人依首揭約定，請求郭君傑就藏善公司上開給付（房屋價金 812,000 元、賠償違約金 100,000 元），負不真正連帶給付之責，亦屬有據。

七、綜上所述，被上訴人依民法第 259 條、系爭房屋契約第 25 條第 1 項及系爭土地契約第 19 條第 2 項約定，請求上訴人分別給付 912,000 元，及其中 812,000 元自民事陳明狀繕本送達翌日即 107 年 12 月 25 日起至清償日止，按週

年利率 5% 計算之利息，暨任一上訴人已為給付，於給付範圍內，其餘上訴人同免給付義務，應予准許。原審就此部分判命上訴人給付，並為假執行之宣告，核無違誤，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄，為無理由，應駁回其上訴。

八、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。

九、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第 449 條第 1 項、第 78 條、第 85 條第 1 項前段，判決如主文。

中 華 民 國 110 年 3 月 24 日
民事第六庭

審判長法 官 魏式璧
法 官 李育信
法 官 洪培睿

以上正本證明與原本無異。

中 華 民 國 110 年 3 月 24 日
書記官 曾允志

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】

系爭建案買受人簽約時所附個別磋商條款都是以手寫後再大量印刷製作，買受人之個別磋商條款內容均相同，系爭條款第9條關於土地增值稅負擔之約定於所有買受人均相同，且被告讓消費者帶回審閱之契約範本並未包括系爭條款，被告係簽約時始提出其預先擬定大量複印性質上屬定型化契約條款長達4面之系爭條款黏貼在系爭契約末頁等情，被告對此並未爭執。是系爭條款既係由被告手寫後大量複印製作，要求購買系爭建案之所有消費者均簽訂相同內容之個人磋商條款，顯不具個別性，難認有何實質個別磋商之事實，此乃被告為大量交易所預先統一擬定之契約條款，自非屬於開消保法所稱之個別磋商條款。

【法院判決】

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

109年北消小字第20號民事判決

原告 張煒傑

訴訟代理人 張煒政

被告 宏盛建設股份有限公司

法定代表人 林新欽

訴訟代理人 洪宗巖

曾秀鳳

上列當事人間請求返還不當得利事件，本院於民國110年3月

29 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣陸萬柒仟參佰零壹元，及自民國一〇九年十月十三日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。但被告以新臺幣陸萬柒仟參佰零壹元為原告預供擔保，得免為假執行。

【事實及理由】

壹、程序方面：

按當事人得以合意定第一審管轄法院。但以關於由一定法律關係而生之訴訟為限。前項合意，應以文書證之。民事訴訟法第 24 條定有明文。本件依被告與訴外人許家瑜所簽訂之房地預定買賣契約書（下稱系爭契約）第 34 條約定（見本院卷第 47 頁），雙方合意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院，故原告向本院提起本件訴訟，核與首揭規定相符，本院就本件訴訟自有管轄權，合先敘明。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：許家瑜與被告於民國 102 年 5 月 14 日簽訂系爭契約，購買「宏盛新世界」A6—15 樓之預售屋（下稱系爭建案）。嗣後原告、被告及許家瑜三方於 104 年 12 月 31 日簽署換約協議書（下稱系爭協議書），由原告概括承受系爭契約，同時被告要求原告應依宏盛新世界房地預定買賣契約書個別磋商條款（下稱系爭條款）第 9 條負擔自 102 年 12 月 30 日起至 105 年 11 月 15 日止之土地

增值稅計新臺幣（下同）6 萬 3,938 元及撤銷原土地登記之代辦費計 3,363 元，合計 6 萬 7,301 元。惟附於系爭契約後黏貼之手寫系爭條款業經新北市政府以致危害消費者權益而裁罰 10 萬元罰鍰並判定系爭條款無效，故有關土地增值稅之責任認定，則應回歸系爭契約第 16 條第 1 項及第 24 條第 1 項之約定，由被告負擔 102 年底至 105 年底之土地增值稅。又依系爭契約第 24 條第 1 項及預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項 1 之 22 點規定，土地增值稅應於建案使用執照核發後申報，並以使用核發日之當年度公告現值計算增值稅，而核發使用執照前之土地增值稅由賣方負擔，則系爭建案之使用執照核發日為 105 年 8 月 15 日，被告自應返還自 102 年 12 月 30 日起至 105 年 8 月 15 日止之使用執照核發日前之土地增值稅計 6 萬 3,938 元及代辦費用 3,363 元，合計 6 萬 7,301 元，爰依不當得利法律關係提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告 6 萬 7,301 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：對原告主張其繳納 102 年 12 月 30 日至 105 年 8 月 15 日之土地增值稅 6 萬 3,938 元及代辦費 3,363 元不爭執，惟原告已於簽立系爭協議書時，同意負擔因受讓而生之相關稅費，故原告是基於其自行與被告簽訂之系爭協議書而負擔代辦費用及土地增值稅，與系爭條款第 9 條無涉等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

(一) 被告抗辯土地增值稅及代辦費等費用均係原告基於系爭協議書所同意負擔之費用云云。查許家瑜與被告於 102 年 5 月 14 日簽訂系爭契約含系爭條款向被告購買

系爭建案，嗣許家瑜、被告、原告三方於 104 年 12 月 31 日簽訂系爭協議書約定：「甲（即許家瑜）、乙（即被告）、丙（即原告）參方同意，甲方就本約所有之權利與義務，包括甲、乙雙方所簽立之房地預定買賣契約書暨其附件、甲方基於房地買賣事宜簽署予乙方之一切書面約定等，自民國 104 年 12 月 31 起，全部由丙方概括承受，倘因此增加之相關稅費，亦全部由丙方負擔。…」（見本院卷第 59 頁）等事實，此有兩造所不爭執之系爭契約含系爭條款及系爭協議書等在卷可稽（見本院卷第 25 至 59 頁）；又稽諸系爭協議書後段併約定：「…亦全部由丙方負擔。至於乙方如有以甲方名義申報移轉之土地，則由乙方逕行辦理撤銷，再以丙方名義申報移轉，甲、丙方絕無異議。」等語（見本院卷第 59 頁）；且參以嗣後被告係以撤銷許家瑜土地所有權移轉登記後，再以被告為出賣人、原告為買受人之方式辦理土地所有權移轉登記，此有代繳規費收條及土地所有權買賣移轉契約書等在卷可稽（見本院卷第 65 頁、第 69 至 75 頁）。堪認系爭協議書乃許家瑜、被告、原告三方約定由原買受人許家瑜將其因契約所生之權利義務概括讓與原告承受，與單純的債權讓與不同，而將由契約關係所發生之債權、債務及其他附隨的權利義務關係一併移轉，故原告實係承受許家瑜契約當事人之地位，係屬契約承擔，故系爭契約含系爭條款之主體已變更為原告與被告，系爭契約含系爭條款已存在於原告與被告間，亦即兩造已為系爭契約含系爭條款之當事人，而非兩造就系爭建案之買賣條款另為約定。從而，兩造間就系爭建案之權利義務自應以系爭契約含系爭條

款為據，被告辯稱原告係以系爭協議書另同意負擔土地增值稅及代辦費等費用，並無可採。

- (二) 按消費者保護法（下稱消保法）第2條規定：「本法所用名詞定義如下：……七、定型化契約條款：指企業經營者為與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款…。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定之契約。」。同法第17條第1項、第3項、第4項、第5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。」、「第1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。」、「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。」。查原告主張系爭條款雖名為「個別磋商」條款，然系爭建案買受人簽約時所附個別磋商條款都是以手寫後再大量印刷製作，買受人之個別磋商條款內容均相同，系爭條款第9條關於土地增值稅負擔之約定於所有買受人均相同，且被告讓消費者帶回審閱之契約範本並未包括系爭條款，被告係簽約時始提出其預先擬定大量

複印性質上屬定型化契約條款長達 4 面之系爭條款黏貼在系爭契約末頁等情（見本院卷第 11 頁），被告對此並未爭執。是系爭條款既係由被告手寫後大量複印製作，要求購買系爭建案之所有消費者均簽訂相同內容之個人磋商條款，顯不具個別性，難認有何實質個別磋商之事實，此乃被告為大量交易所預先統一擬定之契約條款，自非屬上開消保法所稱之個別磋商條款。又消費者既係在無合理期間審閱該長達 4 頁之系爭條款內容下匆促簽訂系爭條款，被告亦違反消保法第 11 之 1 第 1 項規定，依消保法第 11 之 1 第 3 項規定，系爭條款亦不構成契約之內容。況系爭契約第 16 條第 1 項約定：「土地所有權之移轉，除另有約定外，雙方應於使用執照核發後 4 個月內或最遲於交屋前備妥文件申辦有關稅費及權利移轉登記。其土地增值稅之負擔方式，依有關稅費負擔之約定辦理。」（見本院卷第 34 頁）、第 24 條第 1 項約定：「土地增值稅應於使用執照核發後申報，並以使用執照核發日之當年度公告現值計算增值稅，其逾 30 日申報者，以提出申報日當期之公告現值計算增值稅，由乙方（即被告）負擔，但甲方（即許家瑜及其後繼受許家瑜權利義務之原告）未依第 16 條規定備妥申辦文件，其增加之增值稅，由甲方負擔。」（見本院卷第 42 頁），核與內政部公告之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」1 之 22 點規定：「（一）土地增值稅應於使用執照核發後申報，並以使用執照核發日之當年度公告現值計算增值稅，其逾 30 日申報者，以提出申報日當期之公告現值計算增值稅，由賣方負擔，但買方未依第 14 點規定備妥申辦文件，

其增加之增值稅，由買方負擔…」無違。而系爭條款第9條卻約定：「第24條『稅費負擔之約定』第1款，經雙方個別磋商後同意修改條款如下：一、…故雙方同意，以本約簽立日當年度政府公佈之公告現值作為申報移轉現值並於申報期限前提出申報，其應繳納之土地增值稅由乙方（即被告）負擔。…」（見本院卷第57頁），逕將自預售屋簽約時起至日後取得使用執照核發期間所生之土地增值稅，轉嫁由消費者負擔，此稅額轉嫁條款違反「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，此部分業經新北市政府以被告與消費者簽訂房地預定買賣契約，未依內政部頒布之「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」辦理，違反新北市消費者保護自治條例第5條第1項規定，裁處被告10萬元罰鍰，被告不服原處分提起訴願、行政訴訟，經臺灣新北地方法院以106年度簡字第134號行政訴訟判決駁回確定，此有該判決在卷可參（見本院卷第79至105頁）。依上，系爭條款第9條土地增值稅轉嫁條款，違反中央主管機關擬定關於「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，明顯不利於消費者且顯失公平，依消保法第17條第4項之規定，系爭條款第9條亦屬無效。是關於土地增值稅負擔事宜，自應回歸適用系爭契約第24條第1項之約定，土地增值稅應於系爭建案使用執照核發後申報，並以使用執照核發日之當年度公告現值計算增值稅，且應由賣方即被告負擔。

（三）次按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。民法第179條定有明文。查系爭建案之使用執照

係於 105 年 8 月 15 日核發，此有新北市政府工務局 105 淡使字第 00351 號使用執照在卷可稽（見本院卷第 107 頁），則依系爭契約第 24 條第 1 項之約定，土地增值稅應於 105 年 8 月 15 日後申報，並以 105 年度公告現值計算土地增值稅，然原告前已繳交 102 年 12 月 30 日至 105 年 8 月 15 日之土地增值稅 6 萬 3,938 元及代辦費 3,363 元，此為兩造所不爭執（見本院卷第 291 頁），依上開說明，該等費用本應由賣方負擔，卻轉嫁由原告負擔，被告因此受有免除負擔上開費用之利益，自屬無法律上之原因而受利益，致原告受有損害，故原告依民法第 179 條規定請求被告返還不當得利計 6 萬 7,301 元（計算式：土地增值稅 6 萬 3,938 元 + 代辦費 3,363 元 = 6 萬 7,301 元），應屬有據。

四、綜上所述，原告依據不當得利法律關係請求被告給付 6 萬 7,301 元，及自起訴狀繕本送達之翌日即 109 年 10 月 13 日（見本院卷第 249 頁）起至清償日止，按週年利率 5 % 計算之利息，為有理由，應予准許。

五、本判決係就民事訴訟法第 436 條之 8 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 規定，應依職權宣告假執行。並依同法第 436 條之 23 準用第 436 條第 2 項，適用同法第 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。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與本件判決結果無影響，爰不另予一一論述，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文第 2 項所示金額。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　4　　月　　16　　日

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

臺北簡易庭 法官 陳家淳

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後 20 日內向本庭（臺北市○○○路 0 段 000 巷 0 號）提出上訴狀。（須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 110 年 4 月 22 日

書記官 蘇炫綺

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】

系爭買賣契約第 10 條之約定：本預售屋之建築工程已於民國 106 年 10 月 12 日開工，開工後 590 日內取得使用執照等語。系爭買賣契約並未就 590 日之工期計算係以日曆天或工作天計算為明文之約定，惟查，被告與訴外人明正營造有限公司間就系爭集合住宅建築工程之承攬契約已明文約定係 540 天

「日曆天」計算。則就同一住宅之被告與承攬商間承攬契約及被告與原告間買賣契約之約定，日數分別約定為 540 日及 590 日之前提，依社會一般通念尚難認二者約定計算工期之標準不同，是系爭買賣契約雖未明文約定為日曆天計算，解釋上仍應以日曆天為工期之計算較符合當事人之真意。

若採工作天計算工期，因星期例假日、國定假日或其他休息日，或者是不可歸責而無法工作之天數均不計算在工期之內，相較於日曆天僅依曆法連續計算，應為特別之約定，自須載明於契約中方有效力，系爭買賣契約既未載明以工作天為工期計算標準，仍以僅依曆法連續計算之日曆天計算較為公允。況依一般預售屋施工實務，施工期限應以日曆天計算，而非實際工作天，被告為專業機關，對此情應已於預先擬定定型化契約條款時將此可能影響施工之變數列入考量，進而計算完工日數，是被告所辯尚屬無據。

【法院判決】

臺灣臺東地方法院

109 年訴字第 73 號民事判決

原 告 林慧馨

訴訟代理人 林漢章律師

被 告 臺東縣政府

法定代理人 饒慶鈴

訴訟代理人 李駿

洪渝甯

吳漢成律師

上列當事人間請求解除契約等事件，本院於民國 109 年 8 月 26 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

被告應給付原告新臺幣玖拾參萬貳仟伍佰元。

訴訟費用由被告負擔。

本判決於原告以新臺幣參拾壹萬壹仟元為被告供擔保後，得假執行。但被告以新臺幣玖拾參萬貳仟伍佰元為原告預供擔保，得免為假執行。

【事實及理由】

一、原告主張：原告於民國 108 年 1 月 23 日與被告簽立臺東縣幸福住宅預售買賣契約書（下稱系爭買賣契約）購買坐落臺東縣臺東市○○段 0000 地號土地暨其上第 A7 棟第 3 樓第 2 戶之集合住宅 1 戶，契約總價款為新臺幣（下同）357 萬元，原告已分別於 108 年 3 月 6 日、同年 4 月 16 日、同年 6 月 18 日繳交承購保證金 10 萬元、第 1 期款 18 萬 4,200 元、第 2 期款 29 萬 1,300 元，共計 57 萬 5,500 元。系爭集合住宅之建築工程已於 106 年 10 月 12 日開工，依系爭買賣契約第 10 條第 1 項約定，被告應於開工後 590 日內取得使用執照，惟契約未明文約定扣除星期例假日、國定假日或其他休息日，故應採日曆天計算，是以，被告應於 108 年 5 月 25 日取得使用執照，卻遲至 109 年 3 月 3 日始取得使用執照。經原告函詢，被告以 109 年 2 月 25 日府建新字第 1090023316 號函覆，原告始悉被告因變更設計（即增設全區界內圍牆、增設支撐水塔鋼構工程、施工數量、尺寸調整、門框嵌縫工程、窗框崁縫工程、修正水塔容量數量等項目）及天候因素，致展延取得使用執照。不論變更設計乃契約內容或設計未臻完備而需修正、增加，由被告主動通知施工廠商變更契約，抑或係施工

廠商因上述原因無法依約施作或繼續施作恐有安全疑慮，而由廠商提出變更設計，均屬可歸責於被告之事由，被告自不應將因變更設計而增加之施工日計入展延期日。縱使變更設計非可歸責於被告，扣除無法施工之天候因素及住戶觀摩參訪 58 日與變更設計 127 日共 185 日，被告亦應於 108 年 11 月 26 日取得使用執照，足證被告確有違約之情事，爰依系爭買賣契約第 10 條及第 24 條第 1 項、第 3 項之約定，解除兩造間之買賣契約，訴請被告返還 57 萬 5,500 元及賠償總價款 10% 之違約金即 35 萬 7,000 元等語。並聲明：(一) 被告應給付原告 93 萬 2,500 元。

(二) 原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：系爭買賣契約第 10 條第 1 項之 590 日應指工作天，而非日曆天，倘採日曆天應於招標文件載明，若否，即為限期完工或工作天，且亦不因被告與廠商或被告與買受人間而為不同之認定，否則必會有逾期之情事，顯非合理，故本件契約之履約期限應扣除農曆春節、天候因素及住戶觀摩參訪等不能施工日共 67 日，再加計本件工程經歷 2 次變更設計因而增加施工日共 127 日，期限應至 109 年 8 月 23 日屆期，且變更設計非可歸責於雙方當事人，從而，被告就系爭集合住宅業於 109 年 3 月 3 日取得使用執照並未逾期，原告主張解除契約，請求返還價金及賠償違約金，實屬無據；縱採工作天計算，依勞動基準法關於一例一休之規定，每週只能以 5 日工作天計算，被告於 109 年 3 月 3 日取得使用執照亦未逾期，原告自不得依系爭買賣契約第 24 條第 1 項解除契約；況原告未依民法第 254 條規定催告被告限期履行，其解除契約亦非合法等語，資為抗辯。並聲明：(一) 原告之訴及假執行之聲

請均駁回。(二)如受不利之判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執之事項：(見本院卷第 202 至 203 頁)

- (一)原告於 108 年 1 月 23 日與被告簽立系爭買賣契約購買坐落臺東縣○○市○○段 0000 地號土地暨其上第 A7 棟第 3 樓第 2 戶之集合住宅 1 戶，契約總價款為 357 萬元。價款明細為①承購保證金之應付金額 10 萬元、②第 1 期款(即一樓樓板勘驗完成)之應付金額 21 萬 4,200 元、③第 2 期款(即四樓樓板勘驗完成)之應付金額 32 萬 1,300 元、④第 3 期款(即取得使用執照)之應付金額 53 萬 5,500 元、⑤第 4 期款(即尾款或金融機構貸款撥款日)之應付金額 249 萬 9,000 元，已繳之承購保證金，於 1、2、3 期價款中分次扣除 3 萬、3 萬、4 萬元，此有系爭買賣契約暨附件一、二為證。
- (二)原告已分別於 108 年 3 月 6 日、同年 4 月 16 日、同年 6 月 18 日繳交承購保證金 10 萬元、第 1 期款 18 萬 4,200 元、第 2 期款 29 萬 1,300 元，共計 57 萬 5,500 元。
- (三)依系爭買賣契約第 10 條開工及取得使用執照期限之約定：「一、本預售屋之建築工程已於民國 106 年 10 月 12 日開工，開工後 590 日內取得使用執照。但有下列情事之一者，得順延其期間：(一)因天災地變或天候等不可抗力之事由，致賣方不能施工者。(二)因政府法令變更或其他非可歸責於賣方之事由發生者。(三)依採購法辦理工程採購所產生之延後決標或完工日延後，確非可歸責於賣方者。二、賣方如逾

前款期限未取得使用執照者，每逾 1 日應按已繳房地價款依萬分之二單利計算遲延利息予買方。若逾期 3 個月仍未取得使用執照，視同賣方違約，雙方同意依本契約第 24 條違約之處罰規定處理。」；系爭買賣契約第 24 條違約之處罰之約定：「一、賣方違反「開工及取得使用執照期限」之規定者，買方得解除本契約。…三、買方依第 1 款或第 2 款解除本契約時，賣方除應將買方已繳之房地價款退還予買方，如有遲延利息應一併退還，並應同時賠償房地總價款百分之十之違約金。但該賠償之金額超過已繳價款者，則以已繳價款為限。」，惟契約並未載明履約期限究以工作天或日曆天為計算。

- (四) 兩造同意因天候因素、住戶觀摩參訪、農曆春節所致之無法施工日共計 67 日應予扣除。
- (五) 兩造同意第一期變更設計增加天數為 18 日、第二期加增天數為 109 日，共計 127 日。

四、本件之爭點：

- (一) 系爭買賣契約第 10 條第 1 項約定之履約期限，究係指工作天或日曆天？
- (二) 系爭集合住宅因變更設計致延後完工，是否可歸責於被告？
- (三) 被告就系爭集合住宅於 109 年 3 月 3 日取得使用執照，有無違反取得使用執照期限之約定？
- (四) 若是，原告依系爭買賣契約第 10 條第 2 項、第 24 條第 1 項之約定解除契約，並依系爭買賣契約第 24 條第 3 項約定，請求被告返還 57 萬 5,500 元及賠償 35 萬 7,000 元之違約金，有無理由？

五、本院之判斷：

(一) 系爭買賣契約第 10 條第 1 項約定之履約期限，係指日曆天：

1.按系爭買賣契約第 10 條之約定：一、本預售屋之建築工程已於民國 106 年 10 月 12 日開工，開工後 590 日內取得使用執照等語，業如上揭三、(三) 所述，可知系爭買賣契約並未就 590 日之工期計算係以日曆天或工作天計算為明文之約定，惟查，被告與訴外人明正營造有限公司間就系爭集合住宅建築工程之承攬契約已明文約定係 540 天「日曆天」計算，此為被告所不爭執（見本院卷第 205 至 206 頁），則就同一住宅之被告與承攬商間承攬契約及被告與原告間買賣契約之約定，日數分別約定為 540 日及 590 日之前提，依社會一般通念尚難認二者約定計算工期之標準不同，是系爭買賣契約雖未明文約定為日曆天計算，解釋上仍應以日曆天為工期之計算較符合當事人之真意。

2.被告雖辯稱：系爭買賣契約未載明以日曆天計算係有意排除等語，惟查，若採工作天計算工期，因星期例假日、國定假日或其他休息日，或者是不可歸責而無法工作之天數均不計算在工期之內，相較於日曆天僅依曆法連續計算，應為特別之約定，自須載明於契約中方有效力，系爭買賣契約既未載明以工作天為工期計算標準，仍以僅依曆法連續計算之日曆天計算較為公允。況依一般預售屋施工實務，施工期限應以日曆天計算，而非實際工作天，被告為專業機關，對此情應已於預先擬定定型化契約條

款時將此可能影響施工之變數列入考量，進而計算完工日數，是被告所辯尚屬無據。

(二) 系爭集合住宅因變更設計致延後完工，係可歸責於被告：

按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第 277 條前段定有明文。經查，被告固抗辯為安全考量變更設計，造成工期增加 127 日，不應計入等語，然此為原告否認，自應由被告就此負舉證之責。觀諸系爭工程之變更設計內容包含增設全區界內圍牆、增設支撐水塔鋼構工程、施工數量、尺寸調整、門框崁縫工程、窗框崁縫工程、修正水塔容量數量等，此有台東幸福住宅 Q&A 網頁內容為證（見本院卷第 27 頁），惟被告對此並無提出相關佐證資料以證明變更設計內容均係出於安全考量，本院自無從認定變更設計內容不可歸責於被告。又完工日期、交屋日期將影響原告之利益（原告可能在外租屋而受有額外租金支出），倘非原告自行提出之變更設計基於誠信原則而計入工期，因變更設計而潛在可能加計工期部分，實不得加以扣除遲延日數。是以，變更設計工期被告辯稱應扣除 127 日為無理由。

(三) 被告就系爭集合住宅於 109 年 3 月 3 日取得使用執照，違反取得使用執照期限之約定：

1.關於上揭三、不爭執事項（四）所述，原告已就「兩造同意因天候因素、住戶觀摩參訪、農曆春節所致之無法施工日共計 67 日應予扣除」一節於準備程序不爭執（見本院卷第 176 至 178 頁），則嗣後於言詞辯論期日始改稱僅同意扣除 23.5 天一情（

見本院卷第 202 頁），已違反民事訴訟法第 276 條之規定而不得主張之；況原告亦未同時為自認之撤銷並舉證證明與該自認事項不符之情，自應認原告已同意扣除無法施工日共計 67 日，是原告上開主張，應不足取。

2.依前揭（一）所述，系爭買賣契約既以日曆天計算工期，被告應於開工後 590 日內取得使用執照，然兩造同意因天候因素、住戶觀摩參訪所致之無法施工日共計 67 日應予扣除，業如前揭三、（四）所述，是扣除 67 日後，被告應於開工後 657 日（計算式： $590 + 67 = 657$ ）取得使用執照，而系爭工程係於 106 年 10 月 12 日開工，準此，被告應於 108 年 7 月 31 日前取得使用執照，然被告於 109 年 3 月 3 日方取得使用執照，遲延天數為 216 日，自己違反取得使用執到期限之約定。

（四）原告依系爭買賣契約第 10 條第 2 項、第 24 條第 1 項之約定解除契約，並依系爭買賣契約第 24 條第 3 項約定，請求被告返還 57 萬 5,500 元及賠償 35 萬 7,000 元之違約金，為有理由：

1.按系爭買賣契約第 10 條第 2 項、第 24 條第 1 項之約定：若逾期 3 個月仍未取得使用執照，視同賣方違約，買方得解除本契約，賣方除應將買方已繳之房地價款退還予買方，如有遲延利息應一併退還，並應同時賠償房地總價款百分之十之違約金。但該賠償之金額超過已繳價款者，則以已繳價款為限等語，業如上揭三、（三）所述。

2.經查，承上所述，被告遲延天數為 216 日，已達逾

期 3 個月未取得使用執照，業如上述，即視同被告違約，原告自得解除契約，而原告已繳價款為 57 萬 5,500 元，被告應將原告已繳之價款 57 萬 5,500 元返還予原告，又系爭買賣契約之總價款係 357 萬元，是原告另請求賠償總價款 10% 之違約金即 35 萬 7,000 元（計算式： $3,570,000 \times 10\% = 357,000$ ），亦屬有據。

- 3.至被告辯稱：原告未依民法第 254 條規定催告被告限期履行，其解除契約亦非合法等語，然按民法第 254 條之規定，應僅係法律所認解除權之一種。如契約當事人間，約定一方給付遲延時他方得不經催告逕行解除契約（約定解除權），或保留一方應於一定期間履行作為解除條件（附解除條件之買賣契約）者，基於私法自治原則，亦非法所不許（最高法院 86 年台上字第 3165 號判決意旨參照）。經查，系爭買賣契約第 10 條第 1 項約定：「本預售屋之建築工程已於民國 106 年 10 月 12 日開工，開工後 590 日內取得使用執照…」；第 10 條第 2 項約定：「…若逾期 3 個月仍未取得使用執照，視同賣方違約，雙方同意依本契約第 24 條違約之處罰規定處理…」；第 24 條約定：「賣方違反開工及取得使用執照期限之規定者，買方得解除本契約…」，系爭集合住宅於 109 年 3 月 3 日取得使用執照，已違反取得使用執照期限之約定，並已逾期 3 個月以上，應視同違約，故被告因違反第 10 條第 1 項、第 2 項之約定，原告主張依第 24 條約定已生約定解除契約之事由，應堪認定。又民法第 254 條固規定契

約當事人之一方遲延給付者，他方當事人得定相當期限催告其履行，如於期限內不履行時，得解除其契約。惟上開規定非不得由當事人以契約約款加以排除而另為約定，依據系爭買賣契約第 10 條第 2 項之約定，被告應於開工後 590 日內取得使用執照，逾期 3 個月則視同賣方即被告違約，雙方同意依違約之處罰規定處理；再依第 24 條約定：賣方違反開工及取得使用執照期限之規定者，買方得解除本契約。是兩造就逾期 3 個月取得使用執照之效果，已另為約定視為被告違約，並賦予原告契約解除權，至為甚明。從而，被告取得使用執照日期已逾約定期日 3 個月，原告依據兩造間之約款自己取得解除系爭買賣契約之權利。因此，被告抗辯系爭買賣契約解除應先為催告等語，尚非可採。

六、綜上所述，原告依系爭買賣契約之約定，請求被告返還 57 萬 5,500 元及賠償 35 萬 7,000 元之違約金，合計 93 萬 2,500 元（計算式： $575,500 + 357,000 = 932,500$ ），為有理由，應予准許。

七、兩造均陳明願供擔保，聲請宣告假執行及免為假執行，經核與規定相符，爰分別酌定相當擔保金額宣告之。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經審酌後認均與判決結果不生影響，爰不逐一論述。

九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。

中　華　民　國　109　年　9　月　26　日
民事第一庭　審判長法官　楊憶忠

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

法 官 李立青
法 官 施伊坪

以上正本證明與原本無異。

如對本判決不服，須於判決送達後 20 日之不變期間內，向本院提出上訴狀（須按對造當事人之人數檢附繕本）。

如委任律師提起上訴，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 109 年 9 月 26 日
書記官 張坤校

【摘要】

系爭合約第 5 條第 2 項約定：「有關買賣時發生之契稅、印花稅、登記規費、設定費、火險及地震險費、代辦費等費用，均由買方負擔。土地增值稅由賣方負擔，並同意按一般稅率辦理申報，如有遲延申報，而可歸責於買方之事由，其增加者該增加部分由買方負擔」。自文義觀之，該條款係針對「買賣時所發生費用」之負擔而為規範。瓦斯管線設備費用乃「房屋買賣前」即已發生之費用，並非買賣時所發生費用，故非系爭合約第 5 條第 2 項約定所要規範之對象。

成屋建造依規定有配置自來水、電力、天然瓦斯設備者，其興建過程中，當依該等設備圖說施工及埋設相關管線，俾取得建築使用執照，接通水、電、天然瓦斯。另成屋買賣定型化契約應記載事項第 9 點第 1 款規定，買賣標的物之水電費、瓦斯費等費用，在土地、建物交屋日前由賣方負責繳納，交屋後由買方繳納，此規範係以自來水、電力、瓦斯配管已接通可使用狀態為前提。故消費者於簽訂成屋買賣契約時，應已完成該等管線配置及接通，且交屋後即可供居住使用，因水、電力、瓦斯管線是為成屋之一部分，其總價款應已包含相關管線費用。如要令消費者負擔瓦斯管線設備費用，基於契約自由原則，固無不可，惟應在契約中就此明確記載。

上訴人（業者）復未指明系爭合約有何其他由被上訴人（消費者）負擔瓦斯管線設備費用之約定，則系爭合約並未約定由被上訴人（消費者）負擔瓦斯管線設備費用，當可認定。

【法院判決】

臺灣高等法院 109 年上易字第 839 號民事判決
上訴人 和光建設股份有限公司

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

法定代表人 吳和禧

訴訟代理人 高烊輝律師

被上訴人 李紹齊

潘安宸

謝芬

徐幼妹

李曉霞

張希宗

徐孝賢

陸永祥

蔣秉達

賴亭吟

楊素媛

楊汶道

陳麗茹

鄭文淋

駱涵盛

共 同

訴訟代理人 范碩峰

上列當事人間請求返還不當得利等事件，上訴人對於中華民國 108 年 12 月 31 日臺灣士林地方法院 108 年度訴字第 217 號第一審判決提起上訴，本院於 109 年 12 月 29 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、被上訴人主張：被上訴人分別與上訴人簽訂房屋土地買賣合約書（下稱系爭合約），向上訴人購買位於新北市O O區O O O路0段「O O O O O」建案（下稱系爭建案）之新成屋，合計13戶（下合稱系爭13戶房屋）。系爭13戶房屋購買時天然瓦斯管線設備已安裝完成，屬房屋配備，瓦斯管線設備費用應已包含於買賣價金內，無須另為給付，且系爭合約並未約定瓦斯管線設備費用由被上訴人負擔，上訴人亦未於被上訴人看屋、簽約時告知該費用由被上訴人負擔並經被上訴人同意，詎上訴人竟於被上訴人另外交付之預收款中，扣除每戶瓦斯管線設備費用新臺幣（下同）4萬9536元，乃無法律上原因獲取不當利益，應返還予被上訴人。另因前開情事，被上訴人歷經多次協商討論、洽詢機關、諮詢律師等，無端耗費時間精力，致人格權受有相當侵害，上訴人應負不完全給付之損害賠償責任，賠償如原判決附表所示每戶精神慰撫金1萬元。爰依民法第179條、第182條第2項、第227條第2項、第227條之1、第195條第1項規定，求為命：(1)上訴人應給付被上訴人如原判決附表所示之金額，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)上訴人應給付被上訴人李紹齊、潘安宸、謝芬、徐幼妹、李曉霞、張希宗、徐孝賢、陸永祥、楊素媛、楊汶道、駱涵盛各1萬元，給付被上訴人蔣秉達、賴亭吟、陳麗茹、鄭文

淋各 5000 元之判決。

二、上訴人則以：瓦斯管線設備費用屬於系爭合約第 5 條第 2 項：「有關買賣時發生之契稅、印花稅、登記規費、設定費、火險及地震險費、代辦費等費用，均由買方負擔」之「代辦費」或「規費」，自應由買方即被上訴人負擔。上訴人委託之代銷公司人員於銷售時均會口頭告知瓦斯管線設備費用由買方負擔，上訴人開立之預收款收據、發票、產權登記費用明細表亦有記載瓦斯管線設備費用為代收轉付，被上訴人於收受預收款收據、發票、產權登記費用明細表時均未表示不同意，且未為任何保留意思，堪認已默示同意負擔瓦斯管線設備費用，自不容事後再為爭執等語，資為抗辯。

三、本件經原審判決上訴人應給付被上訴人如原判決附表所示之金額，及自民國（下同）108 年 3 月 16 日起至清償日止，按年息 5% 計算之利息，並駁回被上訴人其餘之訴（原判決駁回被上訴人請求精神慰撫金部分，未據被上訴人聲明不服，已告確定，以下茲不贅述）。上訴人不服提起上訴，並上訴聲明：(1)原判決關於命上訴人給付如原判決附表所示金額計 64 萬 3968 元本息部分廢棄。(2)上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁回。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、兩造不爭執之事實：

(一) 欣芝實業股份有限公司（下稱欣芝公司）於 104 年 11 月 10 日為系爭建案完成瓦斯管線設備安裝（含公用天然氣事業用戶管線設備裝置計費準則第 4 條所定之表外管、表內管、本支管及附著於輸氣管線上之其他相關設備），上訴人並已付清費用總計 1600

萬元。

- (二) 上訴人於 105 年 4 月 1 日取得系爭建案使用執照，系爭 13 戶房屋於 105 年 5 月 4 日辦理第一次登記，上訴人登記為所有權人。於 105 年 9 月至 107 年 4 月間，上訴人分別與被上訴人就系爭 13 戶房屋簽訂系爭合約（為上訴人擬定之定型化契約），並於 105 年 10 月至 107 年 5 月間，完成所有權移轉登記予被上訴人，均係成屋買賣。
- (三) 上訴人將瓦斯管線設備費用 1600 萬元分攤予系爭建案共 323 戶負擔，每戶負擔 4 萬 9536 元，被上訴人支付瓦斯管線設備費用之金額與日期如原判決附表所示。上訴人係自被上訴人於簽約時依系爭合約第 13 條第 2 項繳納之預收款中扣抵該費用。
- (四) 上訴人於被上訴人簽約並繳納預收款時，有透過合作之地政士事務所簽發預收款收據（記載預收之土地登記費、設定費【加火險費】、印花稅、契稅、及代辦手續費用，並俟產權移轉登記完畢後多退少補等語）予被上訴人，嗣於交屋時，另提供被上訴人發票（記載代收轉付、瓦斯費、49,536 等語）及產權登記費用明細表（記載規費、天然瓦斯、49,536 等語）。

五、得心證之理由：

- (一) 系爭合約有無約定由被上訴人負擔瓦斯管線設備費用？
1. 按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 條第 2 項定有明文。查系爭合約為上訴人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，此為兩造所不爭

執（見原審卷第 485 頁），系爭合約條款如有疑義時，依上規定，其風險應由擬定契約之上訴人承擔，而為有利於消費者之解釋。

2. 上訴人辯稱：瓦斯管線設備費用應屬於系爭合約第 5 條第 2 項約定之代辦費或規費云云。查系爭合約第 5 條第 2 項約定：「有關買賣時發生之契稅、印花稅、登記規費、設定費、火險及地震險費、代辦費等費用，均由買方負擔。土地增值稅由賣方負擔，並同意按一般稅率辦理申報，如有遲延申報，而可歸責於買方之事由，其增加者該增加部分由買方負擔」（見原審卷第 36 頁）。自文義觀之，該條款係針對「買賣時所發生費用」之負擔而為規範，且由該條款所名列之契稅、印花稅、登記規費、設定費、火險及地震險費、代辦費、土地增值稅，均屬買賣房地時所會發生之費用，益可明證，另依消費者保護法第 11 條第 2 項「定型化契約條款如有疑義，應為有利於消費者解釋」之規範意旨，亦應採相同解釋。又瓦斯管線設備費用，欣芝公司於 104 年 11 月 10 日為系爭建案完成瓦斯管線設備安裝時即已發生，上訴人並已付清費用 1600 萬元，而上訴人於 105 年 4 月 1 日取得系爭建案使用執照，於 105 年 5 月 4 日登記為系爭 13 戶房屋之所有權人，於 105 年 9 月至 107 年 4 月間，上訴人與被上訴人就系爭 13 戶房屋簽訂系爭合約，於 105 年 10 月至 107 年 5 月間，完成所有權移轉登記，由上開時程可知，瓦斯管線設備費用乃 13 戶房屋買賣前即已發生之費用，並非買賣時所發生費用，故非系爭

合約第 5 條第 2 項約定所要規範之對象。況且，被上訴人未曾委託上訴人處理系爭 13 戶房屋之瓦斯管線設備事宜，自無所謂瓦斯管線設備事宜之代辦費用，另所謂規費，係指機關或學校依規費法或相關法令之規定，基於使用及受益者付費原則，予以徵收之費用，瓦斯管線設備費用顯與此有所不同。準此，瓦斯管線設備費用並不屬於系爭合約第 5 條第 2 項約定中之代辦費或規費，應為明確。

- 3.又依不動產經紀業管理條例第 4 條第 2 款規定，成屋係指領有使用執照，或於實施建築管理前建造完成之建築物。成屋建造依規定有配置自來水、電力、天然瓦斯設備者，其興建過程中，當依該等設備圖說施工及埋設相關管線，俾取得建築使用執照，接通水、電、天然瓦斯。另成屋買賣定型化契約應記載事項第 9 點第 1 款規定，買賣標的物之水電費、瓦斯費等費用，在土地、建物交屋日前由賣方負責繳納，交屋後由買方繳納，此規範係以自來水、電力、瓦斯配管已接通可使用狀態為前提。故消費者於簽訂成屋買賣契約時，應已完成該等管線配置及接通，且交屋後即可供居住使用，因水、電力、瓦斯管線是為成屋之一部分，其總價款應已包含相關管線費用（內政部 109 年 1 月 13 日台內地字第 1080266793 號函採相同見解，見本院卷第 177 頁），故如要令消費者負擔瓦斯管線設備費用，基於契約自由原則，固無不可，惟應在契約中就此明確記載。本件瓦斯管線設備費用並不屬於系爭合約第 5 條第 2 項約定中之代辦費或規費，已如前述，而

上訴人復未指明系爭合約有何其他由被上訴人負擔瓦斯管線設備費用之約定，則系爭合約並未約定由被上訴人負擔瓦斯管線設備費用，當可認定。

(二) 被上訴人是否已默示同意負擔瓦斯管線設備費用？

- 1.按所謂默示之意思表示，係指依表意人之舉動或其他情事，足以間接推知其效果意思者而言，若單純之沉默，則除有特別情事，依社會觀念可認為一定意思表示者外，不得謂為默示之意思表示（最高法院 109 年度台上字第 1439 號判決意旨採相同見解）。
- 2.上訴人復辯稱：上訴人委託之代銷公司人員於銷售時均會口頭告知瓦斯管線設備費用由買方負擔，上訴人開立之預收款收據、發票、產權登記費用明細表亦有記載瓦斯管線設備費用為代收轉付，被上訴人於收受預收款收據、發票、產權登記費用明細表時均未表示不同意，且未為任何保留意思，堪認已默示同意負擔瓦斯管線設備費用云云。
- 3.經查，證人王真卿（上訴人委託代銷之合盈廣告有限公司負責人）證稱：被上訴人謝芬、陸永祥、徐幼妹、李紹齊所購買房屋，係伊負責洽談銷售，李紹齊部分是和李啟銘洽談，伊會告知買方預收款包含瓦斯管線費，並出示產權登記費用明細表給買方過目，如買方有問到管線費用，伊會說若不付上訴人不會賣，買賣就不成立等語（見原審卷第 404、405 頁）。惟經證人李啟銘（被上訴人李紹齊父親）證稱：簽約及收預收款時，證人王真卿沒告知預收款包含瓦斯管線費，也沒說如不付瓦斯管線費買

賣就不成立，也沒有給其過目產權登記費用明細表等語（見原審卷第 409 頁），證人王真卿即改稱：伊就是給他們過目產權登記費用明細表，說預收款就是支付這些項目，證人李啟銘沒有問伊，伊就沒有特別說包含管線費用，被上訴人謝芬、陸永祥有無問不太記得了等語（見原審卷第 409 頁），嗣又改稱：伊口頭說明產權登記費用明細表時都會說有瓦斯管線費，因為這筆費用最高等語（見原審卷第 409 頁）。考諸證人王真卿對於有無口頭告知買方預收款包含瓦斯管線設備費用乙節，證詞反覆不一，且證人王真卿經營之合盈廣告有限公司與上訴人有合作關係，則前開證言是否屬實，實值存疑，自難憑證人王真卿之證詞即認代銷公司人員於銷售時均會口頭告知被上訴人瓦斯管線設備費用由買方負擔。

- 4.再者，被上訴人交付預收款時，上訴人固會交付預收款收據予被上訴人，惟預收款收據記載：「…預收之土地登記費、設定費（加火險費）、印花稅、契稅、及代辦手續費用，並俟產權移轉登記完畢後多退少補」等語（見原審卷第 85 頁），並無任何「瓦斯管線設備費用」之字樣，證人李啟銘就此亦證稱：瓦斯管線設備費用沒有明列在預收款收據中，伊不知要付這筆費用等語（見原審卷第 408 頁），實難認被上訴人由該等內容即得知悉預收款包含支付瓦斯管線設備費用。
- 5.而於交屋時，上訴人退還所餘預收款，另交付發票及產權登記費用明細表予被上訴人（見原審卷第

85、96 頁），其中就上訴人已扣除之瓦斯管線設備費用每戶 4 萬 9536 元，固有記載「代收轉付」、「瓦斯費」、「規費—天然瓦斯」等語，但依瓦斯費、天然瓦斯文義，一般係指使用瓦斯、天然瓦斯所生費用，實難讓人知悉係與瓦斯管線設備費用有關。證人李啟銘對此並證稱：交屋時，上訴人退還剩餘預收款，伊才看到天然瓦斯 49,536 元，當下沒有覺得有問題，因是寫天然瓦斯，不是寫管線費，交屋時要將所有手續辦完，伊就繼續辦理，是回去後核對契約、發票及明細表，才發現有問題，後來住戶間有討論，徐怡然（被上訴人陸永祥配偶）有再去找證人王真卿，證人王真卿才說是瓦斯管線設備費用等語（見原審卷第 408、409 頁），核與證人王真卿證稱：交屋時被上訴人謝芬等人都沒有問伊瓦斯管線設備費用問題，徐怡然是在交屋很久以後有在問，跟伊說政府表示現在不能收瓦斯管線設備費用等語（見原審卷第 405 頁）大致相符，堪認被上訴人係在系爭 13 戶房屋交屋後一段時間，經核對系爭合約與上訴人收取費用項目，及住戶間彼此討論後，方才發現可能遭上訴人不當收取瓦斯管線設備費用，並找證人王真卿詢問、爭執。

6.綜上，本件不能認定代銷公司人員於銷售時有口頭告知被上訴人瓦斯管線設備費用由買方負擔，而依上訴人開立之預收款收據、發票、產權登記費用明細表，亦難認有何記載瓦斯管線設備費用為代收轉付之旨，是本件難謂有何依被上訴人人之舉動或其他情事，足以間接推知被上訴人有默示同意負擔瓦

斯管線設備費用之效果意思，故被上訴人並未默示同意負擔瓦斯管線設備費用，應堪認定。

(三) 被上訴人依民法第 179 條規定，請求上訴人返還收取之瓦斯管線設備費用，有無理由？

按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益，民法第 179 條前段著有規定。本件系爭合約並未約定由被上訴人負擔瓦斯管線設備費用，亦不能認被上訴人有何默示同意負擔瓦斯管線設備費用之情事，則上訴人向被上訴人收取瓦斯管線設備費用，即無法律上之原因而受利益，並致被上訴人受有損害，是被上訴人依民法第 179 條規定，請求上訴人返還如原判決附表所示之金額，應屬有據。

六、綜上所述，被上訴人依民法第 179 條規定，請求上訴人應給付被上訴人如原判決附表所示之金額，及自起訴狀繕本送達翌日即 108 年 3 月 16 日起至清償日止，按年息 5 % 計算之法定遲延利息，為有理由，應予准許。原審為上訴人此部分敗訴之判決，並為准、免假執行之宣告，核無不合。上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及未經援用之證據，經核與判決之結果不生影響，爰不逐一論述，附此敘明。

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

中　　華　　民　　國　　110　年　1　月　19　日
　　　　　　　民事第十庭
　　　　　　　審判長法官　黃嘉烈

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

法官 邱 琦
法官 張文毓

正本係照原本作成。

不得上訴。

中 華 民 國 110 年 1 月 19 日
書記官 鄭兆璋

【摘要】

按消費者保護法第 2 條第 9 款規定：「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。」同法第 17 條第 4 項規定：「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。」國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 條第 1 項第 4 款、第 3 項規定：「旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：四、旅遊開始前第 2 日至第 20 日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之 30；旅行業如能證明其所受損害超過第 1 項之基準者，得就其實際損害請求賠償。」。

查系爭旅遊契約之附約（下簡稱系爭附約）第 15 條約定：「因配合挪威方作業方式，出發前甲方主動退團，出發日 90 日前通知者可含定金團費全額退款，出發日前第 61 日至第 90 日通知者，扣除定金後退回，出發日前第 60 日至第 31 日通知者，扣除團費百分之 25 後退回，出發日前第 30 日至第 15 日通知者，扣除團費百分之 50 後退回，出發日前第 1 日至第 14 日通知者，團費無法退回。與契約第 16 條不一致部份，以第 21 條其他協議事項為準。」，惟被告自陳系爭附約係經該旅行團之全體團員所簽署，足認系爭附約亦屬定型化契約，不得違反上述應記載及不得記載事項之規定。而系爭附約第 15 條之約定與上述國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 條第 1 項第 4 款規定相比，要求通知之時間較長、退款比率較低，顯然較不利於消費者，此部分約定即屬無效，是本件仍應適用系爭旅遊契約第 16 條第 1 項第 3 款及第 2 項之約定退款。

【法院判決】

臺灣桃園地方法院中壢簡易庭

110 年壢簡更一字第 2 號民事判決

原 告 許思萱

林郁蘋

麥惠明

兼 共 同

訴訟代理人 詹雅雯

被 告 德吉旅行社有限公司

法定代理人 李承臻

上列當事人間請求返還費用事件，本院於民國 110 年 3 月 15 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

- 一、被告應給付原告各新臺幣（下同）19,732 元，及自民國 110 年 4 月 1 日起至清償日止，按週年利率 0.925% 計算之利息。
- 二、原告其餘之訴駁回。
- 三、訴訟費用由被告負擔 36%，餘由原告負擔。
- 四、本判決原告勝訴部分得假執行。
- 五、原告其餘假執行之聲請駁回。

【事實及理由】

壹、程序事項

按消費者保護法第 47 規定：「消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄」，而消費關係發生地，解釋上應包括簽約地。且同一訴訟，數法院有管轄權者，原告得任向其中一法院起

訴，民事訴訟法第 22 條亦定有明文。查原告與被告簽訂旅遊契約，屬消費者保護法所稱之消費者，而兩造間所訂之旅遊契約未記載簽約地，應依旅遊契約約定以甲方（即原告）住所地為簽約地等情，有旅遊契約在卷可參（見壘簡卷第 10 頁 13 至 15 頁），而原告詹雅雯之住所地在桃園市中壢區，亦有民事起訴狀在卷可參（見壘簡卷第 3 頁），足見兩造間旅遊契約之簽約地在本院轄區內，是本院即有管轄權。

貳、實體事項

一、原告主張

原告前於 108 年間與被告簽定旅遊契約，約定由被告安排至挪威旅遊，旅遊期間為 109 年 3 月 8 日至 3 月 14 日，旅費每人 78,000 元（下稱系爭旅遊契約）。嗣於 109 年 3 月 2 日，原告向被告表示解除系爭旅遊契約；依系爭旅遊契約第 16 條規定，被告即應退還 70% 之旅費即 218,400 元；惟迭經原告催討，均未獲置理。爰依系爭旅遊契約第 16 條之規定提起本件訴訟等語，並聲明：(一) 被告應給付原告各 54,600 元，及自判決之日起，按郵政定期存款兩年期利率計算之利息。(二) 願供擔保請准宣告假執行。

二、被告答辯

依系爭旅遊契約之附約（下稱系爭附約）第 15 條約定，原告未於出發前 14 日通知，故無需退還旅費。又被告因原告解除系爭旅遊契約，受有 316,324 元之損害，應自退款金額中扣除等語。並聲明：原告之訴駁回。

三、兩造前曾簽定系爭旅遊契約，原告並已各給付被告 78,000 元之旅費，嗣原告於 109 年 3 月 2 日向被告為

解除系爭旅遊契約之意思表示等事實，業據原告提出系爭旅遊契約、繳費證明單、信用卡交易明細、電子郵件截圖等件為證（見逕簡卷第 8 至 25 頁），且為被告所不爭執，堪信為真實。

四、原告復主張被告應給付原告各 54,600 元及其利息，為被告所否認，並以前詞置辯，是本件爭點即為：

（一）系爭附約第 15 條之規定是否有違消費者保護法？（二）原告得請求被告返還之金額若干？

（一）系爭附約第 15 條之規定是否有違消費者保護法？

1.按消費者保護法第 2 條第 9 款規定：「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。」同法第 17 條第 4 項規定：「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。」國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 條第 1 項第 4 款、第 3 項規定：「旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：四、旅遊開始前第 2 日至第 20 日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之 30；旅行業如能證明其所受損害超過第 1 項之基準者，得就其實際損害請求賠償。」。

2.查系爭旅遊契約第 16 條第 1 項第 3 款、第 2 項約定：「甲方（即原告）於旅遊活動開始前得通知乙方（即被告）解除本契約，但乙方如

代理甲方辦理證照者，甲方應繳交證照費用，並依下列標準賠償乙方：三、通知於出發前第 4 日至第 10 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之 30；乙方如能證明其所受損害超過第 1 項各款標準者，得就其實際損害請求賠償。」（見壘簡卷第 9 頁）就第 4 至第 10 日前通知部分，與上述應記載及不得記載事項大致相符。

3.次查糾爭附約第 15 條約定：「因配合挪威方作業方式，若出發前甲方主動退團，出發日 90 日前通知者可含定金團費全額退款，出發日前第 61 日至第 90 日通知者，扣除定金後退回，出發日前第 60 日至第 31 日通知者，扣除團費百分之 25 後退回，出發日前第 30 日至第 15 日通知者，扣除團費百分之 50 後退回，出發日前第 1 日至第 14 日通知者，團費無法退回。與契約第 16 條不一致部份，以第 21 條其他協議事項為準。」（見壘簡卷第 10 頁）惟被告自陳糾爭附約係經該旅行團之全體團員所簽署（見本院卷第 94 頁反面第 7 至 10 行），是足認糾爭附約亦屬定型化契約，不得違反上述應記載及不得記載事項之規定。而糾爭附約第 15 條之約定與上述國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 13 條第 1 項第 4 款規定相比，要求通知之時間較長、退款比率較低，顯然較不利於消費者，是此部分約定即屬無效，是本件仍應適用糾爭旅遊契約第

16 條第 1 項第 3 款及第 2 項之約定退款。

(二) 原告得請求被告返還之金額若干？

1.按系爭旅遊契約第 16 條第 1 項第 3 款、第 2 項約定：「甲方（即原告）於旅遊活動開始前得通知乙方（即被告）解除本契約，但乙方如代理甲方辦理證照者，甲方應繳交證照費用，並依下列標準賠償乙方：三、通知於出發前第 4 日至第 10 日以內到達者，賠償旅遊費用百分之 30；乙方如能證明其所受損害超過第 1 項各款標準者，得就其實際損害請求賠償。」。

2.本件被告抗辯其受有銀行刷卡手續費、峽灣住宿費、峽灣服務套裝費、Tromso 旅館住宿費、交通服務套裝費、極地旅遊活動費、挪威工作人員費用、被告業務人員費用、被告公司費用共 316,324 元之損害，以下分述之：

(1)銀行刷卡手續費

被告固主張原告以信用卡支付旅遊費用，因而支出手續費共 5,460 元，並提出特店交易收據/發票金額查詢結果為其證據。惟依財團法人聯合信用卡處理中心之公告所示，特約商店不得將手續費轉嫁予消費者。可認在消費者請求退款時情形，如再將手續費自退款金額中扣除，不啻使消費者承擔手續費，應有違上開不得將手續費轉嫁予消費者之意旨，是被告抗辯應扣除手續費，尚不可採。

(2) 峽灣住宿費

①查被告安排原告 4 人於 109 年 3 月 8 日至 3 月 10 日，居住於 Lauklines Kystferie 之木屋，有行程表在卷可參（見本院卷第 80 頁）。被告並為此支付 9,603 挪威克朗之住宿費用，亦有交易明細在卷可參（見本院卷第 108 頁）。而依 Lauklines Kystferie 之預定規範第 7 條記載：「All cancellations must be in writing .Cancellations will be charged as follows : ... 14days and less :100% of the total amount , no refund.」（見本院卷第 99 頁）而原告係於 109 年 3 月 2 日向被告為解除系爭旅遊契約，已如前述，是應認此部分住宿費用已無法退款，而屬被告所受損失。

②又被告向 Lauklines Kystferie 付款當時，共支付 10,989 挪威克朗，並經台新銀行扣款新臺幣 39,261 元，有信用卡交易明細在卷可參（見本院卷第 121 頁）。可知於被告付款當時，挪威克朗與新臺幣之匯率為 1:3.5728【計算式： $39,261 / 10,989 = 3.5728$ ，四捨五入至小數點後第 4 位】。再以上述 9,603 挪威克朗及原告人數計算，被告就每位原告各損失 8,577 元【 $9,603 \times 3.5728 / 4 = 8,577$ ，四捨五入至整數，下同】。而被告僅主張扣除 8,573 元（

見本院卷第 56 頁），是被告此部分主張，應屬可採。

(3) 峽灣服務套裝費

查被告於原告住宿在 Lauklines Kystferie 期間，向 Lauklines Kystferie 預定 12 人份之餐飲、桑拿及雪具，並支付 21,600 挪威克朗，以此計算被告為原告每人支出 1,800 挪威克朗【計算式： $(21,600/12 = 1,800)$ 】。此部分費用亦無法退款，已如前述。是再以上述匯率及原告人數計算，被告就原告每人損失 6,431 元【 $1,800 \times 3.5728 = 6,431$ 】。而被告僅主張扣除 6,431 元（見本院卷第 56 頁），是被告此部分主張，應屬可採。

(4) Tromso 旅館住宿費

①查被告前為原告規劃 4 人於 109 年 3 月 11 日至 3 月 13 日，居住於 Scandic Grand Tromso，有行程表在卷可參（見本院卷第 80 頁）。被告並為此支付 9,000 挪威克朗之住宿費用，亦有交易明細在卷可參（見本院卷第 110 頁）。惟查 Scandic Grand Tromso 之預定規範記載：「An event may be cancelled up to 120 days before the date of arrival without any fees. A cancellation is defined as a total or partial cancellation, a reduction in the number of persons or length of stay, or similar changes to the program. All cancellation and

reduction must be made in writing. The different cancellation deadlines depends on original contracted number of delegates / rooms, and how much you wish to change the reservation. The reduction percentage stipulates the maximum reduction that is within eligibility for cost-free cancellations for given time intervals. If prior reductions exceeding this percentage have been made, then eligibility for additional cost-free reductions will be lost .For instance : An event is reduced by 26% 60 days prior the date of arrival. No further cost-free reductions can then be made prior to the date of arrival.」(見本院卷第 102 頁) 可知 Scandic Grand Tromso 之退費規定，係以變更預定之比例計算，變更幅度越大，則須越早告知始可享有免費退款；反之如變更幅度較小，則可較晚告知。

②而在本件情形，被告共向 Scandic Grand Tromso 預定 7 間房間，有行程表在卷可參(見本院卷第 80 頁)，是退款規定應適用上表第 2 欄之 1-10 delegates/rooms 。而依上述行程表，原告共占 2 間房間，是如取消原告之住房，則變更比例應為 $2/7$ 即 29% 。以上表所載，如原告於住宿 7 日前取消此部分預定，即可免費

退款。而原告係於 109 年 3 月 2 日向被告為解除系爭旅遊契約，已如前述，距離預定入住 Scan dic Grand Tromso 之 109 年 3 月 11 日已逾 7 日，依上述 Scandic Grand Tromso 之住宿規範，即可免費退款，是被告主張扣除此部分費用，即屬無據。

(5) 交通服務套裝費

查被告前向 Lauklines Kystferie 訂購挪威之交通服務，被告共支出 12 人份 33,600 挪威克朗，有交易明細表在卷可參（見本院卷第 111 頁）。原告雖稱交通方式記載為「Taxi Transfer」，與被告先前稱會搭巴士不符等語。惟被告答辯稱北極圈當地的交通之服務大部分都叫做 taxi，實際要看當時調到什麼車等語。被告所述尚與常情相符，且依上開交易明細，被告確實已支出此部分費用，復依前述 Lauklines Kystferie 之預定規範，應認此部分已無法退款，而屬被告所受損失。是以上述 33,600 挪威克朗及原告人數計算，被告就每位原告各損失 10,004 元【計算式： $33,600 \times 3.5728 / 12 = 10,004$ 】，此部分金額即得予扣除。

(6) 極地旅遊活動費

查被告為原告規劃 109 年 3 月 13 日進行極地活動，有行程表在卷可參（見本院卷第 82 頁）；次查被告並已預定當日之狗

拉雪橇行程，而支出每人 1,895 挪威克朗，並扣除被告取得之傭金每人 379 挪威克朗，有交易明細在卷可參（見本院卷第 114、115 頁），則被告應已為每位旅客支出 1,516 挪威克朗。惟被告僅提出已支付上開款項之證明，然並未提出證據證明此部分款項不得退款，是被告即不得扣除此部分金額。

(7) 挪威工作人員費用

①查被告前為系爭旅遊活動聘用導遊 2 位，並約定以團員人數計算薪資，2 位導遊薪資分別為 188,160 元及 210,960 元，有聘僱合約書在卷可參（見本院卷第 116、118 頁）。且被告已向導遊支付上述薪資，有存摺影本及薪資簽收單在卷可參（見本院卷第 129、131、137、139、140 頁）。復依被告上述聘僱合約書約定：「團員人數之計算以出發前 14 日乙方（即被告）確認之團員表為準，確認後團員人數不予變動」（見本院卷第 116、118 頁），而本件原告於 109 年 3 月 2 日向被告解除系爭旅遊契約，已如前述。則依上述聘僱合約書之約定，被告已不得向導遊要求降低薪資，是以被告支出之薪資計算，被告就每位原告即損失 33,260 元【計算式： $(188,160 + 210,960) / 12 = 33,260$ 】之導遊薪資。

②原告雖稱其沒有收到服務，不應扣除此部分金額等語；惟被告既已確實支出上述金額，且亦因與導遊之約定而無法退回此部分金額，均如上述，則無論原告是否有收到服務，均應認被告已受有損害，是此部分金額仍應予扣除。

(8)被告業務人員及公司

被告雖主張因原告解除系爭旅遊契約，而支出業務人員及公司之費用等語。惟被告僅提出各職位之薪資結構表（見本院卷第 120 頁），至於如何認定損失，被告僅稱：其是抓一個概數、其不知道如何提出等語（見本院卷第 95 頁第 28 行、反面第 8 至 11 行）。是尚難認被告已證明其確實受有損害，此部分金額自不得扣除。

(9)綜上所述，應認被告就每位原告所受損失金額為 58,268 元【計算式： $8,573 + 6,431 + 10,004 + 33,260 = 58,268$ 】，而原告各得請求被告退還之金額即為 19,732 元【計算式： $78,000 - 58,268 = 19,732$ 】。原告請求在此範圍內，為有理由；逾此部分之請求則屬無據。

五、末按民法第 233 條第 1 項規定：「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。」同法第 203 條規定：「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。」同法第 229 條第 2 項規定：「給付無確定期限者，債務人於債權人得

請求時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。」查本件請求返還費用債務，其給付並無確定期限，而本件起訴狀繕本係於 109 年 7 月 20 日送達被告，有本院送達證書附卷可證（見壘簡卷第 42 頁），是被告應於 109 年 7 月 21 日起負遲延責任。而原告僅請求自判決之日起算之利息，並僅請求按中華郵政 2 年期定存利率（於宣判當日為 0.925%）計算利息，未逾上述法律規定，屬原告基於處分權主義所為決定，其請求自屬可採。

- 六、綜上所述，原告依系爭旅遊契約第 16 條之法律關係，請求被告給付原告各 19,732 元，及自 110 年 4 月 1 日起至清償日止，按週年利率 0.925% 計算之利息，為有理由，應予准許；逾此部分之請求則屬無據，應予駁回。
- 七、本件原告勝訴部分，其訴訟標的之金額在 50 萬元以下，係屬依民事訴訟法第 427 條第 1 項規定適用簡易訴訟程序所為被告敗訴判決之案件，爰依同法第 389 條第 1 項第 3 款之規定，依職權宣告假執行。又法院應依職權宣告假執行者，本無庸原告為聲請，若原告仍聲請願供擔保宣告假執行者，該聲請僅在促使法院職權發動，法院仍係本於職權而宣告，自無庸對該聲請為准駁之裁判。至本件原告敗訴部分，其假執行之聲請已失其附麗，應予駁回。
- 八、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提之證據，經審酌均與本院前揭判斷無影響，毋庸一一論述，附此敘明。
- 九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 79 條。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　4　　月　　1　　日

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

中壢簡易庭 法官 周仕弘

上判決正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後 20 日內向本庭（臺灣桃園地方法院中壢簡易庭）提出上訴狀。（須附繕本）。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 110 年 4 月 6 日

書記官 巫嘉芸

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】

拍賣與通常之買賣契約僅是締約方式不同，拍賣是以競爭締約的方式締結買賣契約，除有例外之規定自得適用關於普通買賣之規定。所謂網路拍賣，就是透過國際網路作為一個交易媒介，就像是雙方為非對話之意思表示，買賣雙方藉由拍賣網站（平台提供業者）達成交易，引入傳統之交易方式，於網路拍賣交易平台上，所進行的線上競價交易模式。

本件被上訴人（消費者），經上訴人（業者）之拍賣網站拍定商品，因而成立買賣契約，故本件買賣關係屬消費者保護法所稱通訊交易。則被上訴人（消費者）於收受商品前不願買受時，自可以消費者保護法施行細則第 18 條規定「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。」，解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。

本件被上訴人得標後，於未收到商品前，於 7 日內親自前往上訴人門市表達棄標之意，當認於斯時此已解除。至被上訴人雖非以書面通知方式，但其非以電話或訊息通知，而係以親自前往上訴人門市表達棄標即解除契約之意，顯較書面知更為慎重，則依舉重明輕之法理，其親自前往為解除契約之表示，並無悖於規定。

復按消費者保護法第 19 條有關 7 日「猶豫期間」之立法理由，乃在於消費者因無檢視商品之機會，僅依企業經營者所提供之廣告或其他資訊，而在資訊不足或判斷不週延之情形下，倉促決定購買商品，而致消費者於收受商品後，才發覺所購商品不符實際需求，或購買價格過高等不公平情事發生，是以，為保護消費者權益，特設消費者無須說明理由及負擔任何費用或價款，得解除契約之權利。自不因為此種交易型態之消費者檢視商品之地點是在企業經營者使用之處所，或是在消費者使用之處所有所差異，故「通訊交易」不可能因為消費者在企業經營者之處所檢視商品，而變成「實體交易」。

【法院判決】

臺灣高等法院臺中分院 109 年上易字第 130 號民事判決
上訴人 香榭國際精品有限公司
法定代表人 呂世達
訴訟代理人 簡榮宗律師
複代理人 謝義豪律師
訴訟代理人 黃翊華律師

被上訴人 黃莉玲

訴訟代理人 黃靖閔律師

複代理人 李佳珣律師

訴訟代理人 郭欣妍律師

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 12 月 31 日臺灣臺中地方法院 108 年度消字第 58 號第一審判決提起上訴，本院於 109 年 11 月 4 日言詞辯論終結，茲判決如下：

【主文】

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

【事實及理由】

壹、程序方面：

一、按於二審訴訟程序為訴之變更或追加，非得他造之同意，不得為之。但請求基礎事實同一、擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，此觀民事訴訟法第 255 條第 1 項第 2 款、第 3 款、第 446 條第 1 項規定自明。

二、本件被上訴人於原審請求上訴人給付新臺幣（下同）81 萬 2,818 元本息（第一筆請求 4 萬 8,488 元、第二筆請求 10 元、第三筆請求 76 萬 4,320 元，合計 81 萬 2,818 元），經原審判決上訴人全部敗訴，上訴人提起上訴聲明：（一）原判決不利上訴人部分廢棄。（二）被上訴人於第一審之訴及假執行聲請均駁回。（見本院卷一第 5 頁，另關於聲明（四）如受不利之

判決，請准提供擔保免為假執行部分，已於民國 109 年 4 月 7 日當庭撤回此部分聲明）。嗣於 109 年 5 月 9 日具狀變更上訴聲明為：（一）原判決關於命上訴人給付超過 11 萬 5,098 元本息部分，及該部分假執行之宣告暨訴訟費用之裁判均廢棄。（二）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（本院卷一第 141 頁），即僅就原判決判命其給付金額中之 69 萬 7,720 元本息部分為上訴，核屬上訴聲明之減縮，依上開說明，應予准許。

貳、實體方面

一、被上訴人主張：

（一）被上訴人於 107 年 11 月起自上訴人所經營之臉書香榭國際精品粉絲團拍賣直播網站（下稱香榭拍賣網站）購買商品，並陸續於 107 年 11 月底至 108 年 2 月間，委託上訴人拍賣，是被上訴人將其所有如附表委拍商品欄所示之商品委託上訴人進行拍賣，就兩造間委託拍賣之法律關係，係屬委任關係。爰依民法 541 條、第 179 條之法律關係，請求上訴人返還如附表所示委託拍賣商品所得價金，扣除上訴人之手續費後之價金 76 萬 4,320 元。

（二）又兩造間成立之買賣契約是透過網際網路平台成立，為消費者保護法（下稱消保法）第 2 條第 10 款規定之通訊交易，有同法第 19 條規定之適用，而上訴人未依消保法第 18 條第 1 項第 3 款規定向被上訴人提供解除契約之行使期限及方式，被上訴人自得無條件向上訴人表示解除

買賣契約。被上訴人雖曾於 108 年 1 月 28 -29 日，上訴人經營之網路直播平台下標購買如附表購買商品欄所示之 6 件商品，然被上訴人未給付價金，亦未曾收受該 6 件商品，且被上訴人已於 108 年 2 月 2 日向上訴人為棄標之意思表示，亦得依消保法第 19 條規定無須說明理由及負擔任何費用或對價解除買賣契約。

(二) 並聲明求為命上訴人應給付 81 萬 2,818 元，及自起訴狀繕本送達翌日起即 108 年 4 月 23 日起至清償日止，按週年利率百分之 5 加計利息之判決，並願供擔保聲請准宣告假執行（原審為被上訴人勝訴之判決，上訴人提起上訴並為前述上訴聲明之減縮，故僅就第三筆請求 76 萬 4,320 元部分為審理，其餘未繫屬部分不予贅述）。並答辯聲明：上訴駁回。

二、上訴人則以：

(一) 兩造間曾達成由被上訴人應付買賣價金與上訴人應付款項相互抵銷之協議，自應依約結算，蓋被上訴人固於 107 年底開始多次向上訴人購買商品，並先後委託上訴人出售商品；上訴人提出原證 6 所列委託拍賣商品表之 54 件商品中，有 33 件商品已由被上訴人應支付之買賣價金結算，互相抵銷並支付差額完畢。惟其餘 21 件商品，係被上訴人於 108 年 2 月 2 日偕同配偶至上訴人門市委託上訴人拍賣，並同時選購如附表購買商品欄所示之 6 件商品，兩造當場約定拍賣完畢後再行結算；嗣被上訴人委託上訴

人拍賣之 21 件商品售出金額合計 95 萬 5,400 元，扣除 20% 手續費後，上訴人應交付被上訴人 76 萬 4,320 元。經與被上訴人應付之前述 6 件商品價金 69 萬 7,200 元抵銷後，上訴人應給付被上訴人 6 萬 6,600 元。另被上訴人雖係透過香榭拍賣網站向上訴人下標前述 6 件商品，然被上訴人既曾於 108 年 2 月 2 日親至上訴人門市內，確認並檢視實體商品，核屬實體店面之買賣交易，與消保法所稱之通訊交易或訪問交易不合，被上訴人不得依消保法第 19 條規定解除買賣契約，是被上訴人請求逾 11 萬 5,098 元部分為無理由等語，資為抗辯。

(二) 並上訴聲明：(一) 原判決關於命上訴人給付超過 11 萬 5,098 元本息部分，及該部分假執行之宣告暨訴訟費用之裁判均廢棄。(二) 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。

三、兩造不爭執事項（見本院卷第 262-264 頁）：

- (一) 香榭拍賣網站係由上訴人經營。並有原審卷第 27-31 頁網頁資料可佐。
- (二) 消費者得將所購買之商品，再委託上訴人經營之香榭拍賣網站拍賣，但香榭拍賣網站並沒有提供解除契約之行使期限及方式。並有原審卷第 219 頁以下購買憑證所附之條款及細則可佐。
- (三) 被上訴人自 107 年 11 月 17 日至 108 年 2 月間，在上訴人香榭拍賣網站購買之商品，及委託

上訴人商品。並有原審卷第 209-403 頁之訊息紀錄、購買憑證、統一發票、銷貨單可佐。

- (四) 被上訴人於 108 年 2 月 2 日委託上訴人拍賣如附表委拍商品欄所示 21 件商品，售出金額合計 95 萬 5,400 元，扣除 20% 手續費後，上訴人應交付被上訴人 76 萬 4,320 元，但尚未交付。並有原審卷第 193、202-208 頁附表、第 70、86、98-102 頁委託寄賣單可佐。
- (五) 被上訴人於 108 年 1 月 28 日-29 日，經上訴人之拍賣網站拍定如附表購買商品欄所示之 6 件商品，而成立買賣契約，金額合計 69 萬 7,720 元。但被上訴人尚未支付該筆價金，上訴人亦尚未交付該 6 件商品。並有原審卷第 103 頁兩造間訊息紀錄、第 447-459 頁通知得標訊息可佐。
- (六) 被上訴人於 108 年 2 月 2 日下午 5 時許，曾與其配偶一同前往台北市○○○路○段 00 號 1 樓上訴人之門市時，有向店員周○○表示要棄標；當日並於該店購買被證七所示「AAPE 小福 MILO 娃娃公仔」、「法蘭克穆勒限量龍造型手錶」、「HERMES」³ 樣商品，總價額 25 萬 4,900 元。並有原審卷第 440 頁筆錄、第 475 頁購買憑證（註記已付清）可佐。

四、得心證之理由：

- (一) 按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。關於勞務給付之契約，不屬於法律所定其他契約之種類者，適用關於委任之規定。有承受委託處理一定事務之公然表示者，如對於該

事務之委託，不即為拒絕之通知時，視為允受委託。民法第 528 條至第 530 條分別定有明文。本件臉書香榭拍賣網站係由上訴人經營，其消費者得將所購買之商品，再委託上訴人經營香榭拍賣網站拍賣，被上訴人自 107 年 11 月 17 日至 108 年 2 月間在上訴人香榭拍賣網站購買之商品並委託上訴人拍賣等情，為兩造所不爭執，堪認上訴人就委託拍賣商品事項，與被上訴人間成立委任契約關係。又受任人因處理委任事務，所收取之金錢、物品及孳息，應交付於委任人。受任人以自己之名義，為委任人取得之權利，應移轉於委任人。民法第 541 條亦定有明文。本件被上訴人於 108 年 2 月 2 日委託上訴人拍賣如附表委拍商品欄所示 21 件商品，售出金額合計 95 萬 5,400 元，扣除 20% 手續費後，上訴人應交付被上訴人 76 萬 4,320 元，但尚未交付一節，亦為兩造所不爭執，故上訴人自應將其因處理受被上訴人委拍賣商品事務取得之 95 萬 5,400 元，扣除約定之 20% 手續費後，將所收取之金錢 76 萬 4,320 元交付被上訴人。

- (二) 被上訴人主張就附表購買商品欄所示 6 件商品係向上訴人以網路拍賣方式購買，惟已依消費者保護法第 19 條規定解除買賣契約，為上訴人所否認，並以前詞置辯。則兩造之爭點在於：(一) 系爭 6 件商品買賣契約是否已解除。(二) 上訴人得否以系爭 6 件商品價金，自應交付被上訴人之 76 萬 4320 元中抵銷。查：

1. 系爭 6 件商品買賣契約已解除：

(1) 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；又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，消保法第 2 條第 10 款、第 19 條第 1 項前段分別定有明文。

(2) 又拍賣與通常之買賣契約僅是締約方式不同，拍賣是以競爭締約的方式締結買賣契約，除有例外之規定自得適用關於普通買賣之規定。所謂網路拍賣，就是透過網際網路作為一個交易媒介，就像是雙方為非對話之意思表示，買賣雙方藉由拍賣網站（平台提供業者）達成交易，引入傳統之交易方式，於網路拍賣交易平台上，所進行的線上競價交易模式（參林○○「網路拍賣契約爭議問題之研究」，月旦法學雜誌 130 期，2006 年 3 月）。本件被上訴人於 108.1.28-29 日，經上訴人之拍賣網站拍定如附表購買商品欄所示之 6 件商品，因而成立買賣契約，金額合計 69 萬 7720 元。故本件買賣關係屬上開消費者保護法所稱通訊交易，自有上開規定之適用。則被上訴人於收受商品前不願買受時，自可以消費者保護法施行細則第 18 條規定「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。」，解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。本件被上訴人得標後，於未收到商品前，於以通訊交易購買系爭 6 件商品後 7 日內之 108 年 2 月 2 日，親自前往上訴人門市表達棄標之意，亦為兩造所不爭執；是兩造間前述買賣契約，當認為斯時此已解除，且被上訴人自無須負擔任何價款。至被上訴人雖非以書面通知方式，但其非以電話或訊息通知，而係以親自前往上訴人門市表達棄標即解除契約之意，顯較書面通知更為慎重，則依舉重明輕之法理，其親自前往為解除契約之表示，並無悖於規定。是被上訴人主張其已於 108 年 2 月 2 日向上訴人為解除買賣契約之意思表示，兩造間就系爭 6 件商品之買賣契約關係已解除，無須支付任何價款即屬有據。

(3) 上訴人雖抗辯：被上訴人 108 年 2 月 2 日親至上訴人門市，僅就 108 年 1 月 28-29 日網購之商品為部分棄標之表示，其餘系爭 6 件商品並未棄標，且經其當日店內檢視實體商品後，核屬實體店面之買賣交易，與消保法所稱之通訊交易或訪問交易不合，被上訴人不得依消保法第 19 條規定解除買賣契約云云。惟查：

①據證人即上訴人員工周○○於原審證述：被上訴人原本買至少 30 樣配件及包包，她通常是網路購買，當天是網路購買到門市取貨，我逐項給她看商品，後來她刪減了部分商品只留下 10 樣商品要買；當天她沒有帶現金結帳，表

示要用委託拍賣所得價錢抵扣他所購買的 10 樣商品價錢，但因為委託拍賣商品的價款只能抵扣 3 樣她購買的商品，被上訴人還補了 3000 元左右，當天結帳拿走 3 樣商品，其餘 7 樣商品尚未結帳取走，剩餘 7 樣商品何時付款取貨，我不清楚；（嗣改稱）被上訴人原本網路選購 30 樣，因為她要棄標，所以才會從 30 樣商品減少到 9 樣商品等情（原審卷第 480-484 頁）。惟證人周○○就被上訴人因表示部分棄標而挑剩之商品數量究為 9 件或 10 件，前後所述並不一致；且證人周○○復證稱：每天經手商品太多，可能因時間久了記憶錯誤等語（原審卷第 482 頁），則其何以能清楚陳述被上訴人所結帳之商品款式，是否包含系爭 6 件商品？況其既證述其僅負責接待門市客人，不清楚結帳部分，則其所稱確有將 30 樣商品逐項給被上訴人確認並告知價格一節是否可採，均非無疑。

②又據證人即上訴人之店長吳○○於本院審理證述：被上訴人一開始沒有說全部不要，當天我將商品從層架上拿下來，一一打開防塵套給被上訴人看。她是檢視後，才說除了挑剩下十幾樣的以外，其他的不要等語（本院卷一第 159 頁）。惟上開證人就被上訴人當日前往門市挑選 108 年 1 月 28-29 日網購之商品，究竟挑剩之商品數量為證人周○○或稱之 10 件或 9 件，抑或為證吳○○證述之 10 幾件，2 位證

人前後證述並不相同。再參以證人即被上訴人之配偶蔡易達於本院審理時證述曾與被上訴人於 108 年 2 月 2 日下午 5 時許，一同前往上訴人之門市地址台北市○○○路 0 段 00 號 1 樓，並幫忙自門市搬東西上車等情（見本院卷一第 266 頁）；並參以被上訴人當日於該店購買之「AAPE 小福 MILO 娃娃公仔」、「法蘭克穆勒限量龍造型手錶」、「HERMES」3 樣商品，總價額 25 萬 4,900 元之事實，亦為兩造所不爭執。然觀之被上訴人當日購買之該 3 件商品，與上訴人主張被上訴人於 108 年 1 月 28-29 日網購之商品，亦不相同；況且於購買憑證上註記已付清，若係被上訴人有意將系爭網購商品在實體店面逐一確認選購，實無一部不付款、一部結清之必要。參以 2 位證人均為上訴人之員工，與上訴人間關係緊密，渠等之證詞證據力已較一般證人證詞之證據力弱，復有前述不一致之瑕疵，則上訴人主張系爭 6 件商品係經被上訴人親自門市檢視後所保留之未解約商品，即難憑採。

③復按消費者保護法第 19 條有關 7 日「猶豫期間」之立法理由，乃在於消費者因無檢視商品之機會，僅依企業經營者所提供之廣告或其他資訊，而在資訊不足或判斷不週延之情形下，倉促決定購買商品，而致消費者於收受商品後，才發覺所購商品不符實際需求，或購買價格過高等不公平情事發生，是以，為保護消費者

權益，特設消費者無須說明理由及負擔任何費用或價款，得解除契約之權利。自不因為此種交易型態之消費者檢視商品之地點是在企業經營者使用之處所，或是在消費者使用之處所有所差異，故「通訊交易」不可能因為消費者在企業經營者之處所檢視商品，而變成「實體交易」，上訴人此部分之辯解，顯屬誤會，難認可採。至上訴人援引之臺灣基隆地方法院基隆簡易庭 104 年度基小字第 2540 號小額民事判決及臺灣臺北地方法院 108 年度北消小字第 23 號判決，據為主張本件為實體交易，並無通訊交易法令之適用云云；惟該等判決既非法規或最高法院之判例解釋或決議，並無法律上拘束力，本院自不受拘束。況且基隆地院 104 基小字第 2540 號判決係買受人於收受電腦商品後，發現電腦運行軟體頻當機，經向出賣人反應維修後仍無法排除問題，主張解除電腦商品買賣契約或減少價金；而臺北地院 108 北消小字第 23 號判決係買受人先行瀏覽出賣人網頁商品相關資訊後，主動以電話聯繫出賣人表示欲購買商品，該 2 判決之情形均與本案不同，法律上見解因個案具體情形不同，自難比附援引，上訴人執此抗辯即不可採。

2. 上訴人主張抵銷為不可採：

民法第 334 條規定「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。前項特約，不得對抗善意第三人。」。可知抵銷必須雙方互負債務為前提。又按物之出賣人，負交付其物於買受人，並使其取得該物所有權之義務。權利之出賣人，負使買受人取得其權利之義務，如因其權利而得占有一定之物者，並負交付其物之義務。民法第348條亦有明文。本件上訴人尚未支付系爭6件商品價金，上訴人亦尚未交付該6件商品一節，同為兩造所不爭執，則兩造買賣契約係已解除，被上訴人自無給付買賣價金之義務。從而本件上訴人雖對被上訴人負有前述債務，但被上訴人並未對上訴人負有債務，是上訴人主張抵銷自不可採。

(三) 綜上所述，被上訴人依委任之法律關係，請求上訴人給付受託處理拍賣事務收取之金錢76萬4,320元，及自起訴狀繕本翌日即108年4月23日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，為有理由，應予准許。從而原審判命上訴人如數給付，理由雖有不同，但結論並無二致，仍應予維持。上訴意旨指摘上訴部分原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回上訴。

五、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。

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

中 華 民 國 109 年 11 月 18 日
民事第六庭 審判長法官 楊熾光

法官 戴博誠
法官 莊宇馨

正本係照原本作成。

不得上訴。

書記官 黃粟儀

中 華 民 國 109 年 11 月 18 日

【摘要】

本件兩造就系爭車輛之買賣事宜，係於通訊軟體 LINE 上以網路對話方式完成之事實，已如前述，而原告係以中古車輛買賣為業，此有萊可汽車商行商業登記基本資料表可佐，可認原告應為企業經營者，被告則為消費者，兩造間就系爭車輛之買賣交易，應屬消保法所稱之通訊交易甚明。

所謂客製化商品，衡諸一般交易通念，應係指企業經營者根據不同消費者之獨特需求所進行之個人化製作，故該商品本質上應有為消費者專門量身打造之性質。而系爭車輛係於市面上流通之商品，縱有等級或配備高低之不同，仍非屬於被告之獨特需求所進行之個人化製作。

【法院判決】

臺灣桃園地方法院 109 年訴字第 1387 號民事判決

原 告 秦宇昊即萊可汽車商行

訴訟代理人 李健維

陳信全

被 告 李欣穎

訴訟代理人 許宏宇律師

上列當事人間請求履行契約事件，本院於民國 110 年 1 月 21 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

- 一、原告之訴駁回。
- 二、訴訟費用由原告負擔。

【事實及理由】

壹、程序部分

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第 255 條第 1 項第 2 款定有明文。本件原告原起訴依據兩造間買賣關係，請求被告給付車輛價金新臺幣（下同）137 萬元及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。嗣原告於本院審理時，撤回該買賣價金請求權，另追加依民法債務不履行相關規定，請求被告賠償損害，並減縮聲明如後述（見本院卷第 87、97 頁）。核其追加之訴與原訴均係本於兩造間買賣契約所生爭執之同一基礎事實，揆諸上開規定，無庸得被告之同意，即得為追加。

貳、實體部分

一、原告主張：

兩造於民國 109 年 6 月 7 日簽訂汽車買賣合約書，約定被告向原告購買 Audi A4 Avant 30TFSI 之車輛（下稱第 1 部車輛），並交付定金 5,000 元。簽約後被告以配件簡陋為由，向原告請求出售符合被告需求、性能配備較高級之同一型號 Audi A4 Av ant 40TFSI 車款，原告遂向彰化某車行尋得符合被告需求之車牌 AUS-7538 號車輛（下稱系爭車輛），原告並於 109 年 6 月 8 日於通訊軟體 LINE 上向被告再三確認購買意願、是否可前往彰化將車輛牽回，被告則表明同意以 137 萬元購買，並多次確認車輛後回覆「出發」，故兩造間就系爭車輛之買賣契約業已成立。詎被告竟於原告訴向他人購得系爭車輛後，拒不給付買賣價金，經原告於 109 年 6 月 11 日以律師函

催告履行仍未給付，再經原告以 109 年 10 月 5 日民事準備（一）狀繕本之送達作為對被告為解除系爭車輛買賣契約之意思表示。後原告顧及中古車價額會隨時間經過遞減，乃於 109 年 8 月 11 日以 119 萬 8,000 元之價格將系爭車輛出售他人，原告因此受有 17 萬 2,000 元之損失。爰依民法第 227 條第 1 項、第 226 條第 1 項、第 254 條、第 260 條規定提起本件訴訟等語，並聲明：被告應給付原告 17 萬 2,000 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。

二、被告則答辯如下：

- （一）被告購買之標的物為中古汽車，依買賣交易習慣，中古車之車況優劣，應屬買賣契約必要之點，而被告並未見到系爭車輛實體，無法判別車況、設備及是否符合需求，兩造就系爭車輛僅在交涉階段，難認成立契約關係。另依原告對於買賣契約不成立之退訂流程，原告既已交還雙證件且不歸還定金，可見兩造就系爭車輛買賣契約並不成立，原告卻反於自己訂立之流程，爭執契約未取消，顯然違反禁反言原則。
- （二）縱認系爭車輛買賣契約業已成立，被告及訴外人即被告之父親李宗憲已於 109 年 6 月 9 日於電話中向原告表示不予購買，欲收回雙證件，及依民間慣例由原告沒收 5,000 元之方式處理。嗣被告於 109 年 6 月 10 日委由其父李宗憲至原告車行取回雙證件，並由李宗憲書立記載買賣不成之字據交付原告，而原告亦於事後傳送該字據予被

告，可知兩造應已合意解除契約，並以沒收定金方式處理。

(三) 再者，兩造就系爭車輛係透過通訊軟體 LINE 上達成合意而成立契約，被告並未看過系爭車輛，此應屬通訊交易。而被告於收受系爭車輛以前即表明不予購買，依消費者保護法（下稱消保法）第 19 條第 1 項及消保法施行細則第 18 條規定，被告應已合法解約。另由兩造間通訊軟體 LINE 對話內容可知，被告僅依原告提供之既有 Audi A4 Avant 汽車款式、設備資訊，進行挑選，且既有配備為原告單方告知，被告並未提出特殊規格要求原告進行客製化，故系爭車輛並非客製化商品，不構成消保法第 19 條第 1 項但書之合理例外情形。況依經濟部公告之「中古汽車買賣定型化契約應記載事項」第 16 點第 1 項規定，被告亦得拋棄 5,000 元定金，向原告解除契約。

(四) 縱認被告解除契約並不合法，然被告尚未支付價金尾款，亦非負不完全給付責任，故原告依據民法第 227 條第 1 項、第 226 條第 1 項規定，向被告請求賠償，亦無理由。再者，原告請求契約解除後所生之損害部分，然原告係在 109 年 8 月 11 日始轉賣系爭車輛，已在被告於 109 年 6 月 9 日解除契約之後，依照司法實務見解，原告應不得請求轉賣產生價差之損害。

(五) 又依系爭車輛之車籍資料，顯示原告於 109 年 7 月 7 日始為過戶登記，係在本件 109 年 6 月 19 日起訴以後，與一般車輛買賣當日完成過戶有異

，且原告迄無法提出有於 109 年 6 月 8 日向訴外人黃雅雪給付價金之證明，可見原告當時僅係向彰化車商友人調車，該次並未購買，後因不甘本件交易不成，方於起訴後將系爭車輛買賣過戶，藉此向被告求償。另依登記資料所示，原告係將系爭車輛轉售訴外人翁君萍，亦非其所提出買賣契約所載之訴外人陳芃，故原告所提出轉售之買賣契約應係臨訟製作，且就陳芃所匯款項亦非買賣價金，此亦與原告所稱中古車行慣例為現金交易之情不符，故原告既無法證明系爭車輛之買入及售出價格，其主張受有損害，自無可採。

- (六) 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、本件兩造之爭點厥為：（一）系爭車輛之買賣契約是否成立？（二）系爭車輛買賣契約，經兩造之何方為合法解除？（三）原告請求轉賣車輛之損害 17 萬 2,000 元，有無理由？

四、茲說明本院判斷之理由如下：

- (一) 系爭車輛之買賣契約是否成立？

1.按當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立；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。當事人就標的物及其價金互相同意時，買賣契約即為成立，民法第 153 條第 1 項、第 345 條分別定有明文。

2.經查，兩造前於 109 年 6 月 7 日簽訂汽車買賣

合約，約定被告向原告購買第 1 部車輛（廠牌為 Audi，型號為 A4 Avant 30TFSI，排氣量 1,400cc），被告並交付 5,000 元定金予原告，嗣兩造合意解除第 1 部車輛買賣契約之事實，為兩造所不爭執（見本院卷第 53、105 頁），並有汽車買賣合約書可參（見本院卷第 9 頁），可信為真。另觀諸兩造就系爭車輛（廠牌 Audi，型號為 A4 Avant 40TFSI，排氣量 2,000cc）之締約過程，兩造於 109 年 6 月 8 日通訊軟體 LINE 對話中，原告有稱：「這車在彰化奧迪原廠」、「一樣是 16/17mo 白色，但是這是高階滿配的」、「2.0（亦即排氣量 2,000cc）」、「要到 140（亦即 140 萬元）」、「你如果可以，還這台也行，基本上就是加價買配備，2.0，馬力更大」、「如何，照舊還是換滿配」、「1.4（亦即排氣量 1,400cc）配備不夠滿」、「你如果要這台白色的就要快，在彰化奧迪原廠，我必須去攔截」、「1.4 升到 2.0」、「交朋友，這樣吧，137（亦即 137 萬元）」、「我去彰化牽車，你覺得可行？可以就直接處理」、「貸款不用重拉」、「你等交車，剩下我給你服貼完成所有」、「你放心，絕對沒有買貴，接近成本了，你要的全都有」、「我看車吧」等語，並有傳送系爭車輛之照片及車籍資料等予被告確認，被告則回覆：「那貸款有要重拉嗎」、「就 137 吧」、「出發」、「車牌有需要更換嗎」、「要包膜

嗎」、「行照及保險卡到時候好了先傳給我」、「照會完了」、「車牌你確定再跟我說」等語（見本院卷第 157 至 179 頁）；再參以證人即被告父親李宗憲於本院證稱：我之前打電話問中租公司車貸代辦人員，車貸人員說撥款文件都交到原告手上等語（見本院卷第 229 頁），顯見兩造確有於 109 年 6 月 8 日談論由原告覓尋與第 1 部車輛相同廠牌、更高馬力及配備之系爭車輛，並約定買賣價金為 137 萬元及付款方式（貸款支付）後，由原告前往彰化車行處理拉車事宜，被告並已完成系爭車輛之貸款照會過程等情，應可認定。則兩造就買賣之標的即系爭車輛、買賣價金 137 萬元等買賣之必要之點已為合致，揆諸前揭說明，系爭車輛之買賣契約應已有效成立。至被告雖抗辯其未看過系爭車輛，中古車車況應屬買賣契約必要之點，兩造僅在交涉階段，尚未成立契約云云，然被告既已完成貸款之照會程序，顯係為履行買賣契約成立後之價金給付事宜，故其此部分所辯自不足採。

(二) 系爭車輛買賣契約，經兩造之何方為合法解除？

1. 本件原告主張其已於 109 年 10 月 5 日以準備（一）狀繕本對被告為解除契約等語，被告則抗辯其早於 109 年 6 月 9 日、10 日向原告表示解除契約等語。

2. 按通訊交易係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。另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，消保法第19條第1項亦有明文規定。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」，行政院所定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。此乃因通訊交易，一般消費者僅能根據企業經營者單方提供之有限資訊，於倉促時間及壓力下作成購買決定，鑑於時間倉促、資訊有限，或囿於壓力，消費者決策恐未盡周延，故立法上乃延後商品之猶豫期間，亦即消費者於收受商品後7日內猶豫期間，得以詳細考慮，並給予解約之機會。又因考量部分商品或服務，因為具有特殊性質（如依消費者要求所為之客製化給付），始規定排除不適用前揭任意解約之規定。

3.查本件兩造就系爭車輛之買賣事宜，係於通訊軟體LINE上以網路對話方式完成之事實，已如前述，而原告係以中古車輛買賣為業，此有萊可汽車商行商業登記基本資料表可佐（見本院卷第63頁），可認原告應為企業經

營者，被告則為消費者，兩造間就系爭車輛之買賣交易，應屬消保法所稱之通訊交易甚明。揆諸上開規定，消費者即被告自得於收受商品或接受服務後之 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，並無須說明理由及負擔任何費用或對價。

4. 觀之證人李宗憲證稱：我於 109 年 6 月 9 日去訪價系爭車輛之售價，當天下午 6 點半左右，我打電話給被告說他買的車價格過高，我們討論後決定不買，我和被告都有向原告打電話說不買了，要收回雙證件，翌日即 109 年 6 月 10 日中午，我有到原告車行向業務員說我們不買了，要把雙證件拿回來，該名業務員拿紙筆給我寫，我有寫買賣不成，定金同意由賣方沒收之內容，然後我將這張紙交給業務員，該業務員就把雙證件還我等語（見本院卷第 226 至 228 頁），並有對話紀錄翻拍照片可佐（見本院卷第 81 頁），可見被告及其父親李宗憲已於買賣契約成立（109 年 6 月 8 日）後之翌日即 109 年 6 月 9 日，旋以電話向原告表示不予購買之意，復於 109 年 6 月 10 日由其父親李宗憲親自至原告車行再次表達上情，並書立載有「買賣不成」之字據交由原告，以及向原告取回被告留存於車行之雙證件，前揭過程依一般社會交易觀念，被告自含有向原告表達解除契約之意，故依消保法第 19 條第 1 項規定，被告抗辯其

已合法解除契約，自屬有據。

5.原告雖主張系爭車輛係原告因被告客訂，始向他人購入之「客製化商品」，依消保法第19條第1項但書、第2項及行政院所定之通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第2款規定，應排除消保法第19條第1項之任意解除權云云。然所謂客製化商品，衡諸一般交易通念，應係指企業經營者根據不同消費者之獨特需求所進行之個人化製作，故該商品本質上應有為消費者專門量身打造之性質。而系爭車輛係於市面上流通之商品，縱有等級或配備高低之不同，仍非屬於被告之獨特需求所進行之個人化製作，故原告前述主張，自不足採。

6.從而，系爭車輛之買賣契約業經被告合法解除在先，則原告自無可能於109年10月5日再為解除契約之可能，併予敘明。

(三) 原告請求轉賣車輛之損害17萬2,000元，有無理由？

1.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；因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；契約當事人之一方遲延給付者，他方當事人得定相當期限催告其履行，如於期限內不履行時，得解除其契約；解除權之行使，不妨礙損害賠償之請求，民法第226條第1項、第227條第1

項、第 254 條、第 260 條固分別定有明文。

2.查原告雖依民法 254 條、第 260 條規定，主張解除契約後，被告應賠償系爭車輛轉售之損失 17 萬 2,000 元云云，然系爭車輛之買賣契約已經被告合法解除，已如前述，則兩造就系爭車輛既已無買賣關係存在，原告以給付遲延為由解約並請求損害賠償，自無理由。另原告依民法第 227 條第 1 項、第 226 條第 1 項規定，主張被告未給付價金，屬給付不能，故請求被告賠償前述 17 萬 2,000 元損害部分，然系爭契約之解除，並非可歸責於被告之事由所致，故原告依此規定請求被告負損害賠償責任，亦屬無據。

五、綜上所述，原告依民法第 226 條第 1 項、第 227 條第 1 項、第 254 條、第 260 條規定，請求被告給付 17 萬 2,000 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，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘陳述及所提證據，經審酌後認與判決結果不生影響，爰不予逐一論列。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　2　　月　　1　　日
　　　　　　　　民事第三庭　　法　官 彭怡蓁

正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後 20 日之不變期間內，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。

司法判決編

中 華 民 國 110 年 2 月 3 日
書記官 蕭竣升

臺灣高等法院暨所屬法院 108 年法律座談會民事類提案第 6 號

法律問題：甲透過網際網路向乙商家購買商品，乙商家未就解除契約之方式有所特別約定，嗣後甲認該商品不合用，於收受商品後 7 日內以電子方式向乙商家表明解除契約之旨，甲乙間買賣契約是否已合法解除？

討論意見：

甲說：否定說

消費者保護法（下稱消保法）第 19 條第 1 項規定：「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後 7 日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。……」關於以「書面」通知方式解除契約之規定，顯然係立法者有意限制解除契約方式之要式規定。蓋消保法第 19 條第 1 項賦予消費者之解除權乃不須任何理由之絕對權利，消費者對於商品或服務認識不足之缺口，因消保法賦予消費者此一解除權而獲得補正，另一方面亦應對於企業經營者權利保護予以利益平衡考量，即對於消費者行使解除權之方式有所限制，是消費者須以退回商品或書面通知方式解除契約，否則即不生解除契約之效力（朱柏松，消費者保護法論，93 年 9 月增訂版第 3 刷，第 353 頁）。故甲既未以書面通知方式向乙商家解除契約，甲乙間買賣契約自難認已合法解除。

乙說：肯定說

（一）應該依消保法第 18 條第 1 項規定，企業經營者以通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將企業經營者之名

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、商品或服務之內容、對價、付款期日及方式、交付期日及方式、消費者依第19條規定解除契約之行使期限及方式……等資訊以清楚易懂之文句記載於「書面」，提供消費者；同條第2項規定，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。足見經由網際網路所為之通訊交易，其成立係透過「電子方式」為之，而關於應記載於「書面」之消費者保護法第18條第1項各款所列資訊，企業經營者係以「電子方式」提供消費者，則基於網際網路通訊交易之特性，並本於消保法保障消費者之立法精神，消保法第19條第1項所稱之「書面」，於網際網路通訊交易之情形，亦應解釋得以「電子方式」為之。

- (二) 另觀諸消保法第19條第1項立法理由：「因郵購買賣與訪問買賣之交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，而使消費者購買不合意或不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後7日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，又為表示慎重及存證之必要，及衡平雙方權利義務，而採書面通知為解除權行使之方法。」可知消保法第19條第1項規定以書面通知方式解除契約，其立法目的乃基於表示慎重及保存證據，以確認有無該法律行為及其內容如何，並非強制消費者就解除契約方式有所限制，且於網際網路通訊交易情形，消費者以電子方式向企業經營者表明解除契約之旨，可於事後確認有無

該法律行為及其內容為何，難謂與消保法第 19 條第 1 項之立法目的相違，故本件甲乙間買賣契約應認已合法解除。

初步研討結果：採乙說。

審查意見：（一）採乙說。

（二）補充資料增列經濟部於民國 105 年 7 月 5 日經商字第 10502418810 號公告之「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」。

研討結果：照審查意見通過。

相關法條：消費者保護法第 19 條第 1 項。

參考資料：

資料 1

朱柏松，消費者保護法論，93 年 9 月增訂版第 3 刷，第 353 頁：

惟由於本法所賦予消費者之解除權是不附任何理由的絕對權利，基於對於企業經營者權利保護之利益平衡考量，吾人以為在消費者對於商品或服務缺乏認識的缺口，因消保法賦予消費者此一權利而獲得補正之後，另一方面亦應對消費者在行使此一權利的條件上亦有所限制，亦即，消費者行使契約解除權時，應以書面或以現物（第 19 條第 1 項中段），且其行使解除權原則上應於收受商品後之 7 日內的不變期間為之，否則均無從依本法規定行使契約解除權之餘地。

資料 2

消費者保護法第 19 條第 1 項立法理由：

因郵購買賣與訪問買賣之交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，而使消費者購買不合意或不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後 7 日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，又為表示慎重及存證之必要，及衡平雙方權利義務，而採書面通知為解除權行使之方法。

資料 3

零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項。

提案機關：臺灣臺北地方法院。

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】

按意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限，民法第 88 條第 1 項定有明文。而該規定中之「過失」，如解為抽象輕過失，則表意人幾無行使撤銷權之機會，未免過苛；如解為重大過失，則表意人恣意撤銷，有害交易安全，故應採取具體輕過失之判斷標準，較為合理且公平。

次按權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的；行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法，民法第 148 條定有明文。所謂誠實信用之原則，係在具體的權利義務之關係，依正義公平之方法，確定並實現權利之內容，避免當事人間犧牲他方利益以圖利自己，自應以權利人及義務人雙方利益為衡量依據，並應考察權利義務之社會上作用，於具體事實妥善運用之方法（最高法院 86 年度台再字第 64 號裁判要旨參照）。又權利濫用禁止原則不僅源自誠實信用原則，且亦須受誠實信用原則之支配，在衡量權利人是否濫用其權利時，仍不能不顧及誠信原則之精神，最高法院 100 年度台上字第 463 號判決要旨可資參照。

觀諸原告下標時之網頁內容，並無特別標示系爭商品為出售促銷或特價拍賣，復未限制購買數量，則一般正常、理性消費者對於系爭商品標價均可能產生懷疑，如欲購買者，應當先以訊息或電子郵件聯絡賣家確認售價，以免衍生交易糾紛，何況原告下單 5 支手機，且均為高單價手機，然原告均捨此不為，即逕自下標，顯已有利用被告標價錯誤之僥倖心態，顯屬惡意以圖利自己，而有違誠實及信用方法，是原告請求被告依約履行，不符交易之公平正義，應屬權利濫用而不得主張其權利，則原告訴請被告交付系爭手機 5 支及差價 43,809 元，要屬無據。

【法院判決】

臺灣新北地方法院板橋簡易庭

109 年板簡字第 121 號民事判決

原 告 陳銘文

被 告 吳盛嘉即震翰科技通信行

上列當事人 109 年度板簡字第 121 號履行契約事件於中華民國 109 年 3 月 17 日辯論終結，於中華民國 109 年 4 月 7 日下午 4 時 30 分整，在本院板橋簡易庭公開宣示判決，判決主文、所裁判之訴訟標的及其理由要領如下：

【主文】

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

【事實及理由】

一、原告訴之聲明原為：「被告應於原告給付新台幣 39,000 元予被告之同時，交付原告 APPLE iPhone XS Max6.5 256G 1 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 256G 2 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 2 支。」。嗣擴張訴之聲明為：「(1) 被告應於原告給付新台幣 39,000 元予被告之同時，交付原告 APPLE iPhone XS Max6 .5 256G 1 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 256G 2 支、SAMSUNG S10 + 6.4 吋 512G 2 支。(2) 被告應給付原告 43809 元。」，核屬民事訴訟法第二百五十五條第一項第三款之擴張應受判決事項之聲明，爰准變更前揭聲明，合先敘明。

二、原告主張：

(一) 緣原告於民國（下同）108 年 4 月 13 日在雅虎超級商城之震翰數位 3C 購買 APPLE iPhone XS Max 6.5 吋 265G 1 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 256G 2 支及 SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 2 支（下稱系爭手機），並付款成功，詎原告接到被告以標錯價為由，要求原告取消訂單之通知，此有被告片面取消訂單之通知可證，且拒不出貨，原告始不得不依法提起履行契約之訴。

(二) 按「因契約涉訟者，如經當事人定有債務履行地，得由該履行地之法院管轄。」民事訴訟法第 12 條定有明文，是以苟經定有債務履行地，無論明示或默示，該債務履行地即有管轄權。本件原告主張被告應負交付前揭所示數量之商品型號商品予原告，且交付之方式係應由被告將商品送達原告在被告刊登廣告之網站上指定之處所而為交付，即被告所負者為赴債債務，則有關本件網路購物契約，被告給付商品之債務履行地自係原告指定

之處所（即新北市○○區○○路 000 巷 0 弄 0 號），而原告等指定之處所均在新北市境內，鈞院自有管轄權。次按，消費者保護法第 47 條規定：「消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。」第 2 條第 3 款規定：「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。」本件被告係以在網站刊登有關其商品優惠、特價之訊息，並任由購買者在網站下單購買，此消費型態，與消費者保護法第 2 條第 10 款所指「郵購買賣」之定義相符，且本件被告係企業經營者，而兩造之紛爭在於有無標錯價格，被告拒絕履行是否符合公平交易之情況等等，屬消費訴訟，有消費者保護法之適用，原告既於新北市下單購買，新北市自係消費關係發生地，依該消費者保護法第 47 條之規定，鈞院亦有管轄權，合先敘明。

(三) 按「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」（民法第 153 條參照）、「企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。」（零售業等網路交易定型化契約應記載事項第 5 點參照）、「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 348 條參照），查原告既已就被告所提供之陳列於網路上型號、規格、價格均具體明確且依商城下標即成立契約之一般通常經驗之要約為下標之承諾，意思表示合致，契約成立，被告片面解除合約顯無理由，原告爰依兩造之網路訂單契約及民法第 348 條之規定請求被告履行契約。為此，爰依買賣契約之法律關係提起本訴，求為判決

：(1)被告應於原告給付新台幣 39,000 元與被告之同時，交付原告 APPLE IPhone XS Max6.5 吋 256G 1 支、SAMSUNG S10+6.4 吋 256G 2 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 2 支。(2)被告應給付原告 43,809 元等語。

三、被告則辯以：單純標錯價，與原本價格差太多各等語。

四、經查：

(一) 按意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限，民法第 88 條第 1 項定有明文。而該規定中之「過失」，如解為抽象輕過失，則表意人幾無行使撤銷權之機會，未免過苛；如解為重大過失，則表意人恣意撤銷，有害交易安全，故應採取具體輕過失之判斷標準，較為合理且公平。職是，表意人之錯誤，如係欠缺與處理自己事務同一之注意所致，即不得撤銷。查系爭商品於雅虎超級商城網站標價係因被告員工在網頁輸入錯誤欄位，導致系爭商品於該網站售價錯標為均各為 7800 元，而此種數字誤植之錯誤於日常中並非少見，惟被告既為系爭商品之出賣人，系爭商品定價高低，不僅影響消費者購買意願，同時亦為賣家商業經營獲利基礎，自屬買賣契約至為重要之內容，則出賣人就商品標價自應慎重為之，而被告就系爭商品標價錯誤已自承係因員工之過失造成錯誤標價所致（見 109 年 3 月 17 日言詞辯論筆錄），是被告顯已欠缺與處理自己事務同一之注意義務致系爭商品標價錯誤，就此錯誤具有過失甚明，依前揭規定，被告自不得撤銷其錯誤之意思表示。

(二) 次按權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人

為主要目的；行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法，民法第 148 條定有明文。所謂誠實信用之原則，係在具體的權利義務之關係，依正義公平之方法，確定並實現權利之內容，避免當事人間犧牲他方利益以圖利自己，自應以權利人及義務人雙方利益為衡量依據，並應考察權利義務之社會上作用，於具體事實妥善運用之方法（最高法院 86 年度台再字第 64 號裁判要旨參照）。又權利濫用禁止原則不僅源自誠實信用原則，且亦須受誠實信用原則之支配，在衡量權利人是否濫用其權利時，仍不能不顧及誠信原則之精神，最高法院 100 年度台上字第 463 號判決要旨可資參照。查系爭商品於 108 年 4 月正常售價 SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 為 38999 元、APPLE iPhone XS Max 6.5 吋 265G 為 43999 元，與原告下標時之價格均為 7800，每支手機價差約達 5 倍，顯已非一般合理商業促銷，縱認係商家特別優惠活動，亦多會採取限量、限時或每人限購數量等方式為之，然觀諸原告下標時之網頁內容，並無特別標示系爭商品為出清促銷或特價拍賣，復未限制購買數量，則一般正常、理性消費者對於系爭商品標價均可能產生懷疑，如欲購買者，應當先以訊息或電子郵件聯絡賣家確認售價，以免衍生交易糾紛，何況原告下單 5 支手機，且均為高單價手機，然原告均捨此不為，即逕自下標，顯已有利用被告標價錯誤之僥倖心態，顯屬惡意以圖利自己，而有違誠實及信用方法，是原告請求被告依約履行，不符交易之公平正義，應屬權利濫用而不得主張其權利，則原告訴請被告交付系爭手機 5 支及差價 43809 元，要屬無據。

（三）從而，原告依買賣契約之法律關係訴請①被告應於原告給付新台幣 39,000 元予被告之同時，交付原告 APPLE IPhone XS Max6.5 256G 1 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 256G 2 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 2 支。

②被告應給付原告 43809 元，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，經審酌結果，與本件判決結論均無影響，爰不一一論述，附此敘明。

中 華 民 國 109 年 4 月 7 日

臺灣新北地方法院板橋簡易庭 法官 李崇豪
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，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後 20 日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中 華 民 國 109 年 4 月 7 日

書記官 葉子榕

【摘要】

契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當時預先聲明不受拘束，或依其情形或事件之性質，可認當事人無受其拘束之意思者，不在此限。貨物標定賣價陳列者，視為要約。但價目表之寄送，不視為要約（同法第 154 條）。是以「要約」與「要約之引誘」為不同概念，前者須受其意思表示之拘束，如經相對人承諾，契約即成立，要約人須負契約上義務；至後者僅在喚起他人向自己要約為作用之意思通知，必須經自己承諾後，契約始能成立。

依 YAHOO 之回函內容，並無法證明其寄發制式之通知書即表示兩造契約已經成立，僅說明店家保留訂單接受與否權利…等語，且上訴人於訂購系爭商品時即知悉被上訴人於系爭網站上所標示之保有有權取消訂單等句。是以，被上訴人於系爭網站上張貼系爭商品，是喚起他人向自己要約為作用之意思通知，必須經被上訴人承諾後，契約始能成立，故被上訴人在 YAHOO 超級商城之張貼系爭商品性質為要約之引誘。

【法院判決】

臺灣新北地方法院 109 年簡上字第 213 號民事判決
上訴人 陳銘文
被上訴人 吳盛嘉即震翰科技通信行
上列當事人間請求履行契約事件，上訴人對於中華民國 109 年 4 月 7 日本院板橋簡易庭 109 年度板簡字第 121 號第一審判決提起上訴，本院於 109 年 11 月 17 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、上訴人主張：

- (一) 上訴人於民國 108 年 4 月 13 日在雅虎超級商城之震翰數位 3C(下稱系爭網站)購買 APPLE iPhone XS Max 6.5 吋 265G 1 支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 256G 2 支及 SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 2 支(下稱系爭商品)，並付款成功，詎上訴人接到被上訴人以標錯價為由，要求上訴人取消訂單之通知，此有被上訴人片面取消訂單之通知可證，且拒不出貨。上訴人既已就上訴人所提供之陳列於網路上型號、規格、價格均具體明確且依商城下標即成立契約之一般通常經驗之要約為下標之承諾，意思表示合致，契約成立，被上訴人片面解除合約顯無理由，為此，爰依買賣契約之法律關係提起訴訟。
- (二) 兩造已就系爭商品之型號、規格、數量及價格等重要內容，相互意思表示一致，故買賣契約實已成立，被上訴人應依買賣契約及民法第 348 條交付系爭商品，此部分並經原審所認，是兩造間已成立買賣契約(下稱系爭買賣契約)，應無疑義，且因被告過失而不得撤銷，先予敘明。
- (三) 現今網路交易經常以各種名目或自創節日、節慶(如雙 11、黑色星期五購物節等)舉行促銷、大特賣、一元起標、一折、二折起等大幅降價方式，其折扣

原因可能係清倉、宣傳、吸引人氣、商品稍有瑕疵或為與別間商家競爭等，銷售手法千變萬化、花樣百出，故實難苛求消費者能於網路上知悉賣家真意，或課予消費者訪價、查價、衡量是否合理價格之義務，是原審所述：「系爭商品於 108 年 4 月正常售價 SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 為新臺幣(下同)38,999 元、APPLE iPhoneXS Max6.5 吋 265G 為 43,999 元，與原告下標時之價格均為 7,800 元，每支手機價差約達 5 倍，顯已非一般合理商業促銷，縱認係商家特別優惠活動，亦多會採取限量、限時或每人限購數量等方式為之，然觀諸原告下標時之網頁內容，並無特別標示系爭商品為出清促銷或特價拍賣，復未限制購買數量，則一般正常、理性消費者對於系爭商品標價均可能產生懷疑…」云云，顯然與網路消費之實際型態不符，而有違社會常情。

(四) 上訴人於網拍中看到系爭商品優惠價格時，勢必得「快速下標」以確保不會被他人搶單或銷售完畢，是原審謂：「一般正常、理性消費者對於系爭商品標價均可能產生懷疑，如欲購買者，應當先以訊息或電子郵件聯絡賣家確認售價，以免衍生交易糾紛…」云云，亦已違反社會一般經驗法則，依原審邏輯，則豈不每位消費者均須於下單前向賣家聯繫詢問該價格是否為真實？是否標錯價？若業者未回覆則不該下標，因為下標後訂單可能亦不成立或被法院視為違反誠信原則而無須交付該貨物？此論理顯然將「網路購物」之風險均交由消費者承擔，嚴重違反我國特地制定消費者保護法第 22 條、零售業等網路交易定型化契

約應記載及不得記載事項第 5 點等「保障網購消費者」，規定「出賣人應確認商品種類、價格並確實履行契約」之美意。

(五) 而原審謂：「況原告下單 5 支手機，且均為高單價手機，然原告均捨此不為，即逕自下標，顯已有利用被告標價錯誤之僥倖心態，顯屬惡意以圖利自己，而有違誠實及信用方法，是原告請求被告依約履行，不符交易之公平正義，應屬權利濫用而不得主張其權利」云云，惟系爭買賣契約係成立於「兩造間」，故上訴人根本無民法第 148 條第 1 項規定之「違反公共利益」的情況；且上訴人亦無以損害被上訴人為主要目的，若上訴人真要損害被上訴人則早已下單「十支以上」之手機，而非僅「一或二支」，甚或呼朋引伴一同下標，故原審所述顯對上訴人有不公之嫌。

(六) 此外，權利濫用原則之權衡利益實應從「兩造及社會公益」間去比較、衡量，今被上訴人已於原審中自承：「係員工過失造成錯誤標價」，而網路購物乃係因無法見到實體商品，始課予賣家應更加明確標示商品名稱、規格及價格之義務，消費者僅須確認該商品後下單，即已送達承諾之意思表示，使買賣契約成立，若額外再課予消費者「須於下標前向賣家確認、詢問價格是否真實」，該論理顯然才是有違公益之推論，且將造成未來網路購物型態上，買賣雙方之契約處於極不確定是否成立，或即使成立，出賣人亦無須交付貨物之狀態，進而影響公共利益。且被上訴人亦得透過「保險」分散風險或對「錯誤標價之員工」進行

求償，實無須將該風險變相轉嫁由上訴人承擔，故上訴人依系爭買賣契約及民法第 348 條請求被上訴人交付系爭商品，實有理由。又因系爭商品上訴人 108 年 4 月 13 日下標後迄 109 年間，因跌價而有價差計 43,809 元，故一併請求被上訴人給付等語。

二、被上訴人則以：

- (一) 被上訴人於系爭網站標價出售商品之網頁內容均有記載：「若您下單後商品持續缺貨，我們聯繫您後做換色或直接做取消訂單的動作，請您知悉並諒解，謝謝！」「建議您先聯繫客服人員詢問是否有無現貨！」「作業難免疏忽，如商品價格有標錯，低於市價太多，標錯價低於市價 1,000 元以上，以 YAHOO 購物中心售價為依據，本公司保有取消訂單的權利」及「後台系統難免訂價錯誤，若對價格有疑問請先聯繫客服，若價格錯誤而仍下單，我們將直接取消訂單！」等字句，已明白告知消費者賣方可拒絕接受訂單（保留取消訂單之權利），消費大眾由此亦可知悉被上訴人並無受拘束之意。有此附記時，被上訴人就能針對市場狀況、自己履約的能力，決定是否成立契約，維護自己利益，而上訴人既然知悉被上訴人有不受約拘束的意思，不會發生意思表示有效存在的信賴，亦能避免相對人因信賴意思表示而受不測的損害。
- (二) 此外依雅虎超級商城之商品交易過程，當上訴人於網路下單訂購系爭商品後，雅虎超級商城之網路系統即會自動回覆一封「訂購通知」之電子郵件予上訴人，該郵件內容並會載明：「注意事項：店家保留訂單接受與否權利，若因交易條件有誤或有其他情形導致

商店無法接受您的訂單，將以 email 發送無法出貨通知給您，造成您的不便，敬請見諒。當店家確認接受此筆訂單後，一般商品將於三～十個工作天左右送達您指定門市（預購或特殊商品則依網頁說明時間出貨）。商品寄出時我們會寄一封出貨通知信給您，請您放心。」等語，此為雅虎超級商城對所有訂單均會制式通知之電子郵件內容，則依上述被上訴人商品網頁所登載之內容、交易過程及雅虎超級商城之網路系統所設定之電子郵件通知內容等情節觀之，被上訴人雖於網頁標價出售商品，惟並無以之為要約而受其拘束之意思表示，即於消費者透過雅虎超級商城購物平台網頁之指示操作後，被上訴人仍就是否接受此訂單及產品之價格等契約成立之要件，有自由決定之權，故被上訴人於系爭網站標價出售商品之性質應僅屬要約之引誘無疑。

- (三) 又被上訴人於網路上展示商品圖片及標價，乃係對不特定多數人為意思表示之行為，性質上與「價目表之寄送」相近，而網路交易上之出賣人，自身並無須備有存貨，甚可於接單後再轉交實際擁有存貨之其他業者或製造商出貨，因此出買人提供商品資訊網頁供消費者參考，即難認有受該等商品網頁展示行為之拘束，而係企圖與所有看見該圖面而欲訂購商品之消費者成立契約之意思，故被上訴人於系爭網路上標價展售商品之行為即難認係屬要約，應屬要約之引誘，否則將使表意人可能因此意外締結超過其履約能力之契約，而需負擔債務不履行之責任。

- (四) 綜觀系爭商品整體交易過程，以及參酌網路買賣之

交易型態，堪認被上訴人於雅虎超級商城網站張貼商品之相關訊息僅屬要約之引誘，上訴人依該商品網頁所張貼之訊息下單表示欲訂購系爭商品，始屬要約。而被上訴人嗣後向上訴人表示因系爭購物平台網站之標價錯誤而取消訂單，可知被上訴人並未對本件錯誤價格之訂單表示接受，且被上訴人亦未收取上訴人購買系爭商品之款項，則被上訴人既已明示拒絕承諾之意，顯見兩造之意思表示既並未一致，則上訴人主張兩造間買賣契約業已成立云云，自屬無據。

(五) 依原審判決所認定：「系爭商品於 108 年 4 月正常售價 SAMSUNG S10+6.4 吋 512G 為 38,999 元、APPLE iPhone XSMax 6.5 吋 265G 為 43,999 元，與原告下標時之價格均為 7,800 元，每支手機價差約達 5 倍，顯已非一般合理商業促銷，縱認係商家特別優惠活動，亦多會採取限量、限時或每人限購數量等方式為之，然觀諸原告下標時之網頁內容，並無特別標示系爭商品為出清促銷或特價拍賣，復未限制購買數量，則一般正常、理性消費者對於系爭商品標價均可能產生懷疑…」，可知上訴人所下單之手機均為當時最新款式市售價達近 4 萬元或 4 萬元以上之頂級旗艦手機，並非出清過季款式或有瑕疵、二手手機之特別狀況，無限制購買人次、數量之方式拋售，是一般網路消費者對系爭商品卻均一標價為 7,800 元，僅為市售價之五、六分之一之離譜偏離市場行情之低價，應均明知顯係誤植錯標價格，或至少會察覺與常情有異而加以詢問釐清，以免反遭不肖詐騙集團所訛詐，俾為形成購買之決意，此亦可從系爭商品網頁內容均

有加註記載：「建議您先聯繫客服人員詢問是否有無現貨！」「作業難免疏忽，如商品價格有標錯，低於市價太多，標錯價低於市價 1,000 元以上，以 YAHOO 購物中心售價為依據，本公司保有取消訂單的權利」及「後台系統難免訂價錯誤，若對價格有疑、問請先聯繫客服，若價格錯誤而仍下單，我們將直接取消訂單！」等字句，獲致佐證。是上訴人明知系爭商品之標價應屬誤植，或至少可認知與常情有異，卻未依網頁內容指示向賣家詢問確認，而仍逕行於系爭網站上對前開三款市售價格最高之手機進行下單，而雅虎超級商城之購物平台系統於此情形下亦無從拒絕上訴人之下單行為，雖上訴人希冀藉此取得該誤植價格與正常銷價差額之錯價利益，然該利益顯係利用被上訴人員工之意思表示錯誤所強行取得，並非正當。

(六) 退步言之，縱認系爭網站上之商品網頁內容屬於要約之意思表示，然因屬內容錯誤，依民法第 88 條第 1 項規定，被上訴人亦得主張撤銷，參以民法第 220 條第 2 項規定，是否允許表意人撤銷錯誤之意思表示，應就表意人及相對人於為意思表示時之整體情況為一綜合評估，以調和表意人與相對人之利益。是判斷應否允許表意人撤銷其錯誤之意思表示時，相對人是否有值得保護之信賴存在、允許表意人撤銷是否會害及一般交易安全，以及相對人之主觀心態等，亦應一併審酌。上訴人尚且知悉市價之差價 43,809 元，就已高過系爭商品錯誤標價合計之 39,000 元甚多，可見上訴人對系爭商品售價表示錯誤應有認識之可能性，且網頁上既已加註警語，則上訴人應無信賴利益

可言，即無保護之必要，對表意人即被上訴人注意義務之要求程度亦應大幅降低，方能合乎誠信原則，故此時縱認上開網頁內容係要約，亦應認被上訴人已盡其注意義務，且已預先保留撤銷權，自應准許被上訴人撤銷錯誤之表示行為。再退步言，縱認被上訴人不得撤銷錯誤之意思表示，然上訴人利用被上訴人標價錯誤之機會，一次下單 5 支旗艦級之高價手機，顯非一般消費者網路購物常態，而有僥倖心態及惡意圖利自己之目的，實有違誠實及信用方法，其請求被上訴人依約履行，不符交易之公平正義，自屬權利濫用而不得主張其權利。

- (七) 至上訴人不服原審判決，雖以：原審判決課以上訴人須於下標前自行向賣家尋訪價之義務，有違網路購物需「快速下單」之消費型態及社會一般經驗法則；上訴人並無民法第 148 條第 1 項規定之違反公共利益之情況；原審判決論理將網路購物之風險均交由消費者承擔，違反消保法第 22 條及零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項第 5 點等規定之美意云云，然其片面捏造所謂『網路購物需「快速下單」之，消費型態及社會一般經驗法則』云云者，亦提不出任何理論基礎與根據，自均無可採，又上訴人一次即下單高達 5 隻手機，且皆為系爭網站上，甚至市面上之前三名高價旗艦手機，亦為與市售價格差價最大之三款手機，顯見上訴人並非單純自用之消費者，而係利用在網路上尋找錯標價之機會而亦欲轉賣賺取差價圖利之投機者，自無主張消費者保護之餘地。
- (八) 上訴人雖另請求商品差價損失 43,809 元云云，然上

訴人並未舉證證明其如何因被上訴人取消訂單之行為，受有何損害或失去何預期之利益，其空言請求差價損失云云，已屬無據，又系爭商品買賣均為種類之債，僅在新舊品之間才會有差價問題，至於新品手機因市場行情而漲跌起伏，則與兩造間之債權債務關係無涉，蓋上訴人既自居為消費者，則於手機僅供自用而非轉售圖利之情況下，更無所謂跌價損失可言等語置辯。

三、原審對於上訴人之請求，判決駁回上訴人之訴，上訴人不服提起上訴，並聲明：（一）原判決廢棄；（二）被上訴人應於上訴人給付 39,000 元予被上訴人之同時，交付上訴人 APPLE iPhone XS Max6.5 256G—支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 256G 二支、SAMSUNG S10+ 6.4 吋 512G 二支；（三）被上訴人應給付上訴人 43,809 元。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

四、本院之判斷：

上訴人主張其於 108 年 4 月 13 日在系爭網站，下單購買系爭商品，並付款成功，然嗣後上訴人接到被上訴人以標錯價格為由，取消上訴人訂單之通知，並退款及拒絕出貨，有系爭商品訂單資料、問答記錄在卷可稽（見原審卷第 19 頁至第 25 頁），且為被上訴人所不爭執，堪信為真。惟上訴人請求被上訴人履行契約交付系爭商品及給付 43,809 元予上訴人等節，則為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯，經查：

（一）被上訴人在 YAHOO 超級商城之張貼系爭商品性質為要約之引誘：

1. 按物之出賣人應負交付其物於買受人並使其取得

該物所有權之義務，固為民法第 348 條第 1 項所明定。惟物之出賣人對於買受人負有上開義務，要以買賣契約成立為前提，依同法第 345 條規定可明。次按當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立，同法第 153 條第 1 項有所規定。又契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當時預先聲明不受拘束，或依其情形或事件之性質，可認當事人無受其拘束之意思者，不在此限。貨物標定賣價陳列者，視為要約。但價目表之寄送，不視為要約（同法第 154 條）。是以「要約」與「要約之引誘」為不同概念，前者須受其意思表示之拘束，如經相對人承諾，契約即成立，要約人須負契約上義務；至後者僅在喚起他人向自己要約為作用之意思通知，必須經自己承諾後，契約始能成立。

2. 被上訴人主張於系爭網站標價出售商品之網頁內容均有記載：「若您下單後商品持續缺貨，我們聯繫您後做換色或直接做取消訂單的動作，請您知悉並諒解，謝謝！」「建議您先聯繫客服人員詢問是否有無現貨！」「作業難免疏忽，如商品價格有標錯，低於市價太多，標錯價低於市價 1,000 元以上，以 YAHOO 購物中心售價為依據，本公司保有取消訂單的權利」，及「後台系統難免訂價錯誤，若對價格有疑問請先聯繫客服，若價格錯誤而仍下單，我們將直接取消訂單！」等字句，且系爭網站於消費者下單後之回覆通知有「注意事項：店家保留訂單接受與否權利，若因交易條件有誤或有其他情形導致商店無法接受您的訂單，將以 email 發送無

法出貨通知給您，造成您的不便，敬請見諒。當店家確認接受此筆訂單後，一般商品將於三～十個工作天左右送達您指定門市（預購或特殊商品則依網頁說明時間出貨）。商品寄出時我們會寄一封出貨通知信給您，請您放心。」等字，有被上訴人提出系爭網站之商品網頁畫面截圖影本、雅虎超級商城之制式訂購通知電子郵件截圖影本在卷可考（見本院卷第 57 頁至第 127 頁），上訴人雖稱未留存當初的網頁資料，且當初根本不會去看系爭網站之商品畫面有無前開字句，另可能沒有保留系爭網站所寄訂購通知的電子郵件，不清楚每筆訂單後是否有收到前揭被上訴人所稱之系爭網站所寄送之電子郵件，一般來說，下標後都是叫老婆去付款，會再陳報等語（見本院卷第 140 頁至第 141 頁），惟上訴人嗣後並未陳報下單後是否收到系爭網站之訂購通知，亦未陳報所收受訂購通知電子郵件之內容。而依香港商雅虎資訊股份有限公司台灣分公司 109 年 8 月 28 日雅虎資訊（一〇九）字第 00790 號函所示，YAHOO 奇摩超級商城平台均會以電子郵件寄送制式訂購通知信予買家，108 年 4 月間 YAHOO 奇摩超級商城平台之制式訂購通知信內容與前揭字句相同，即通知事項包括「注意事項：店家保留訂單接受與否權利，若因交易條件有誤或有其他情形導致商店無法接受您的訂單，將以 email 發送無法出貨通知給您，造成您的不便，敬請見諒。」等語（見本院卷第 153 頁），則被上訴人主張上訴人下單系爭商品後，系爭網站所寄送之

訂購通知有「注意事項：店家保留訂單接受與否權利，若因交易條件有誤或有其他情形導致商店無法接受您的訂單，將以 email 發送無法出貨通知給您，造成您的不便，敬請見諒。」等字句，應可採信。

3.依上開所述，被上訴人雖於網頁標價出售商品，並無以之為要約而受其拘束之意思表示，即於上訴人透過雅虎超級商城購物平台網頁之指示操作後，被上訴人仍就是否接受此訂單及產品之價格等契約成立之要件，有自由決定之權，上訴人雖辯稱依零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項第 5 點，應該是上訴人和被上訴人的契約成立後，YAHOO 才會發出訂購通知書，YAHOO 寄出的通知，只是在證明兩造的契約已經成立云云，惟依 YAHOO 之回函內容，並無法證明其寄發制式之通知書即表示兩造契約已經成立，僅說明店家保留訂單接受與否權利…等語，且上訴人於訂購糾爭商品時即知悉被上訴人於糾爭網站上所標示之保有有權取消訂單等句。是以，被上訴人於糾爭網站上張貼糾爭商品，是喚起他人向自己要約為作用之意思通知，必須經被上訴人承諾後，契約始能成立，故被上訴人在 YAHOO 超級商城之張貼糾爭商品性質為要約之引誘。

(二) 再按買賣雙方必須在契約成立且生效力後，買受人始有請求交付買賣標的物之權利，而出賣者始有請求交付價金之權利。本件依前開所述，被上訴人在糾爭網站上之刊登內容僅屬要約之引誘，而上訴人在其糾

爭網站下單購買係屬要約，被上訴人並未承諾，此時兩造尚未成立買賣契約，則上訴人請求被上訴人履行契約並賠償價差，均無可採。

五、綜前所述，上訴人依系爭買賣契約及民法第 348 條請求被上訴人交付系爭商品及賠償價差，均無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，理由雖有不同，但結論並無二致，上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決結果不生影響，爰不逐一論列，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 2 項、第 78 條，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 12 月 22 日
民事第七庭 審判長法官 陳映如
法官 蔡惠琪
法官 謝宜雯

以上正本證明與原本無異。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 109 年 12 月 23 日
書記官 劉德玉

第五章 消費爭議之處理

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。

【摘要】

民事訴訟法第 24 條之合意管轄，如當事人之一造為法人或商人，依其預定用於同類契約之條款而成立，按其情形顯失公平者，他造於為本案之言詞辯論前，得聲請移送於其管轄法院，民事訴訟法第 28 條第 2 項定有明文。

當事人之一造如為法人或商人，他造恆居於經濟弱者之地位，訂立契約時往往被迫接受以合意定第一審管轄法院之不平等條款，一旦因該契約涉訟，必須遠赴法人或商人以定型化契約預定之法院應訴，有失公平。故應准許因合意管轄而受有不利之消費者，得不受合意管轄之限制，而依消保法第 47 條規定，聲請將案件移送於消費關係發生地之法院管轄。

【法院判決】

臺灣高等法院高雄分院 109 年抗字第 237 號民事裁定

抗告人 賴美華

相對人 藏真建設股份有限公司

法定代表人 徐開民

上列當事人間請求損害賠償等（移轉管轄）事件，抗告人對於中華民國 109 年 9 月 1 日臺灣橋頭地方法院 109 年度訴字第 476 號所為裁定提起抗告，本院裁定如下：

【主文】

原裁定廢棄，發回臺灣橋頭地方法院。

【事實及理由】

- 一、抗告意旨略以：伊於民國 105 年 4 月 3 日與相對人簽訂房屋及土地買賣契約（下稱系爭契約），向相對人購買門牌號碼高雄市○○區○○路 000 號 8 樓房屋（下稱系爭房屋）及坐落土地，並於 106 年 7 月 16 日交屋。嗣系爭房屋有主臥室牆面、廁所嚴重漏水等問題，相對人有不完全給付之債務不履行情事，伊遂訴請相對人修補瑕疵或給付修補瑕疵所需費用，並賠償因遲延給付及交易性貶損之損害。又系爭契約第 33 條固約定應以臺灣臺北地方法院（下稱臺北地院）為第一審管轄法院，然相對人為法人，上開合意管轄約款為定型契約條款，顯失公平，依民事訴訟法第 28 條第 2 項規定，伊得不受拘束，而本件訴訟係屬消費訴訟，依消費者保護法（下稱消保法）第 47 條規定，得由消費關係發生地之原法院管轄，原法院並非無管轄權，原裁定所為移送管轄，尚有違誤等語。
- 二、按民事訴訟法第 24 條之合意管轄，如當事人之一造為法人或商人，依其預定用於同類契約之條款而成立，按其情形顯失公平者，他造於為本案之言詞辯論前，得聲請移送於其管轄法院，民事訴訟法第 28 條第 2 項定有明文。上開規定之立法意旨，係以當事人之一造如為法人或商人，他造恆居於經濟弱者之地位，訂立契約時往往被迫接受以合意定第一審管轄法院之不平等條款，一旦因該契約涉訟，必須遠赴法人或商人以定型化契約預定之法院應訴，有失公平，因而規定兩造雖以合意定第一審管轄法院，他造

仍得聲請法院將該訴訟移送於管轄法院，以保護其利益。至於條文雖僅係就一造向合意管轄之法院起訴時，他造得為聲請移轉管轄之情形為規定，但其立法意旨既在保障因合意管轄而受有不利之他造，自應准許受不利約束之他造得不受合意管轄之限制，逕向具有法定管轄權之法院起訴。次按因消費關係而向法院提起之訴訟為消費訴訟；消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄，消保法第 2 條第 5 款、第 47 條亦定有明文。

四、經查：

(一) 系爭契約第 33 條固約定：因本契約涉訟時，雙方合意以臺北地院為第一審管轄法院等語，有系爭契約可稽（見原審審訴卷第 63 頁）。然相對人係依公司法設立登記之法人，以經營住宅及大樓開發租售等為業等情，有相對人之變更登記表可參（原審審訴卷第 305 至 307 頁），堪認相對人為銷售系爭房屋之法人及商人甚明。又抗告人主張系爭契約第 33 條之合意管轄約款，為相對人預先擬定之定型化契約條款（見原審審訴卷第 255 頁），為相對人所不爭執，足認系爭契約之合意管轄條款，應具有預定用於同類契約條款之性質，為定型化契約約款。再參酌抗告人為一般消費者，相對人為法人及商人，簽約時系爭契約上相對人之公司地址記載為高雄市鼓山區（見原審審訴卷第 67 頁），且相對人亦具狀明確陳明不爭執原法院就本件訴訟有管轄權（見同上卷第 309 頁），及系爭房屋位於高雄市楠梓區，由原法院調查有無漏水情事，應較臺北地院更為便利等情，足認抗告人如受此合意管轄約款之拘束，顯失公平，揆諸前揭規定及說明

，抗告人主張其不受該合意管轄約定之拘束，得向具有法定管轄權之原法院起訴，即屬有據。

(二) 又系爭契約係抗告人向相對人購買系爭房屋所簽署，兩造間存有消費關係，而抗告人基於系爭契約，請求相對人修補瑕疵或給付修補瑕疵所需費用，並賠償因遲延給付及交易性貶損之損害，有起訴狀附於原審卷可參（原審審訴卷第 9 至 15 頁），堪認本件訴訟係因消費關係涉訟，是依消保法第 47 條規定，得由消費關係發生地之法院管轄。經查，抗告人主張兩造係在相對人位於高雄市○○區○○路 000 號之銷售中心，簽訂系爭契約乙節，為相對人所不爭執（見本院卷第 15 頁、第 77 頁），則兩造之消費關係發生地，即為高雄市楠梓區，依上開規定，原法院就本件消費訴訟有管轄權，原裁定認原法院無管轄權，尚有未洽。

四、綜上所述，原審法院對本件訴訟並非無管轄權，抗告人向原審法院提起本件訴訟，於法並無不合。原審未見及此，依民事訴訟法第 28 條第 1 項規定，依職權將本件訴訟裁定移送臺北地院，核有違誤。抗告意旨指摘原裁定不當，聲明廢棄，為有理由，爰由本院將原裁定廢棄，發回原法院更為適法之處理。

五、據上論結，本件抗告為有理由，依民事訴訟法第 492 條裁定如主文。

中　華　民　國　109　年　12　月　23　日
民事第六庭

審判長法官　魏式璧
法官　洪培睿

法 官 李育信

以上正本證明與原本無異。

不得再抗告。

中 華 民 國 109 年 12 月 23 日

書記官 賴梅琴

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】

本院認系爭瑕疵在兩造簽訂系爭仲介契約後，被上訴人可輕易經由鑑界及查訪鄰地所有權人而得知，被上訴人為專業之不動產經紀業者，就訂約事項有調查及告知義務，且鑑界及查訪鄰地所有權人並非屬須花費高額成本或調查後無結果之事項。復審酌 88 年制定公布之不動產經紀業管理條例係以建立不動產交易秩序，保障交易者權益，促進不動產交易市場健全發展為目的。故本院認被上訴人依內政部所頒布之「不動產說明書應記載及不得記載事項」據以製作本件不動產說明書應記載事項，僅是經紀業者最低限度之告知義務範圍，亦即被上訴人應本於誠信原則及參酌契約重要項及可期待性，為積極調查義務。

本件被上訴人為提供不動產仲介服務之企業經營者，而上訴人為消費者，兩造間並簽訂有系爭仲介契約。被上訴人違反其基於系爭仲介契約所應負之調查告知義務，已由本院認定如前所述。而消保法第 51 條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。本院審酌被上訴人之過失情節、系爭瑕疵之情形，認為上訴人請求被上訴人負賠償損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金 6 萬元，核屬有據。

【法院判決】

臺灣高等法院花蓮分院 109 年消上易字第 2 號民事判決

上訴人 林衢甫

訴訟代理人 林佳陞

被上訴人 張櫻馨即台東市利佳不動產企業社

訴訟代理人 湯文章律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國 109 年 5 月 29 日臺灣臺東地方法院 108 年度消字第 1 號第一審判決提起一部上訴，本院於 109 年 11 月 26 日言詞辯論終結，判決如下：

【主文】

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨除確定部分外訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴新臺幣肆拾壹萬元，及自民國一〇八年九月十日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

其餘上訴駁回。

第一審訴訟費用除確定部分外及第二審訴訟費用，由被上訴人負擔百分之四十三，餘由上訴人負擔。

【事實及理由】

一、上訴人起訴主張：

(一) 他於民國（下同）106 年 4 月 12 日委由訴外人林佳陞（下稱林佳陞）與被上訴人簽訂買賣議價委託書（下稱系爭仲介契約）委託被上訴人仲介他向訴外人高輝孝（下稱高輝孝）購買臺東縣○○鄉○○段 000 地號土地（下稱系爭土地）及其地上未完成建物（下稱系爭建物，

如與系爭土地則合稱系爭房地)事宜，並由張櫻馨承辦系爭房地買賣之仲介業務。經被上訴人仲介後，他於106年4月17日委由林佳陞與高輝孝簽訂系爭房地買賣契約(下稱系爭買賣契約)，約定以新臺幣(下同)230萬元購買系爭房地，並於系爭買賣契約第8條約明瑕疵擔保責任，他已給付全部價金完畢，並取得系爭土地所有權移轉登記及系爭建物之交付。

(二) 惟系爭土地經臺東縣地政事務所(下稱臺東地政所)於106年5月9日鑑界後，他經鑑界之地政人員告知，始知系爭土地北側遭同段000地號土地(下稱000地號土地)所有權人占用，及系爭建物越界占用南側同段000地號土地(下稱000地號土地)情事(下稱系爭瑕疵)。他本以為上情係測量圖根點走位致依序相疊所致，或屬97年間該地區由利家段改成○○段之重測後精準校正結果，遂依臺東地政所意見申請協調辦理，惟他與000、000地號土地所有權人協調時，經000地號土地所有權人聲稱以「高輝孝於84年間建築系爭建物時，即有越界占用000地號土地之糾紛，且該地區於97年間土地重測時，高輝孝亦明知有越界建築情事，000地號土地所有人不願配合辦理土地權利分割合併作業」等語，他始確知系爭房地後續無法進行補辦建築執照程序，且須面臨拆屋還地訴訟。

(三) 被上訴人為專業仲介，應查知系爭瑕疵，惟被上訴人並未依不動產經紀業管理條例第24-2條第4款規定，告知他系爭瑕疵，使他須將占用000地號土地之系爭建物一部拆除並返還，致他受有75萬元損害(即包含系爭建物價值減損30萬元、拆除費用35萬元、與鄰地所

有權人爭訟風險費用《上訴人於本院具體表明為地政更改費用》10 萬元之損害）。

- (四) 被上訴人過失未查證及告知系爭瑕疵，即屬有違當時科技或專業水準可合理期待之安全性，依消費者保護法（下稱消保法）第 51 條規定得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金 40 萬元。
- (五) 他依不動產經紀業管理條例第 26 條第 1、2 項、民法債務不履行、民法侵權行為及消費者保護法第 7 條、第 51 條之規定，請求被上訴人賠償 75 萬元及懲罰性賠償金 40 萬元等語。起訴聲明請求法院判決：1.被上訴人應給付上訴人 115 萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起（即 108 年 9 月 10 日，見原審卷第 57 頁）至清償日止，按週年利率 5% 計算利息。2.願供擔保請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：

- (一) 系爭仲介契約委託標的及系爭買賣契約之買賣標的，僅有系爭土地，不包含系爭建物；她否認其有承諾僅須與鄰地所有權人互相找補為由，說服林佳陞在不動產說明書上簽名，上訴人主張點交時，她有承諾協助協調，上訴人應舉證以實其說。
- (二) 上訴人與高輝孝簽訂系爭買賣契約時，她並不知悉有系爭瑕疵。且上訴人要利用系爭建物，她亦不知悉，在仲介實務上，除非有特別約定，仲介才會去調查。其就系爭仲介契約之契約責任是以鑑界為準之現況點交，上訴人亦同意，則鑑界結果有系爭瑕疵存在，並以此點交完成，其契約責任即完成。又不動產經紀業管理條例第 24-2 條規定非強制規定，上訴人在不動產說明書上簽

名表示於 5 月 10 日依現況點交無誤後，即排除其系爭瑕疵責任，其並未違反調查告知義務等語，資為抗辯。

三、原審判決駁回上訴人之訴及其假執行聲請，上訴人不服，提起一部上訴（即就損害賠償 75 萬元及懲罰性賠償金 20 萬元上訴）聲明：（一）原判決關於駁回上訴人下開第二項之訴部分廢棄。（二）被上訴人應給付上訴人 95 萬元，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。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回（按上訴人未上訴之懲罰性賠償金 20 萬元已確定，非本院審理範圍）。

四、不爭執事項：

（一）上訴人訴訟代理人於 106 年 4 月 12 日與利佳不動產企業社（當時負責人為吳宗校）簽訂系爭仲介契約，委託利佳不動產企業社仲介購買高輝孝所有之系爭房地，張櫻馨時任利佳不動產企業社營業員，負責此不動產買賣之仲介業務。嗣上訴人訴訟代理人代理上訴人於 106 年 4 月 17 日與高輝孝簽訂不動產買賣契約書（即系爭買賣契約）及不動產說明書，約定總價款 230 萬元，分 3 次付款，第 1 次款 80 萬元，簽約同時，買方應支付此款予賣方（含斡旋金 10 萬元），由高輝孝於 106 年 4 月 18 日簽收；第 2 次款 80 萬元，土增稅單核發 3 日內，買方應支付此款予賣方，同時買方應開立尾款本票乙張予代書收執，俟尾款付清無條件歸還，由陳美玉於 106 年 4 月 24 日簽收；第 3 次款 70 萬元，產權過戶完成，買方應支付此款予賣方，此款付清同時交付土地及產權資料，由陳美玉於 106 年 5 月 2 日簽收；上訴人於 106 年 5 月 1 日登記為系爭土地所有權人，並於 106

年 5 月 10 日依現況點交系爭房地，有系爭仲介契約、系爭買賣契約、不動產說明書及系爭土地登記謄本附卷（原審卷第 12-13、15-19、20、21 頁；另案原審卷第 43、89-90 頁）。

- (二) 系爭仲介契約第 9 條「特別約定事項」第 1 點載有「鑑界.本宗土地有未完成建照逾期之結構物. 依目前現況買賣。」之內容，係由林佳陞擬具內容後由張櫻馨抄寫（原審卷第 13、107 頁）。而系爭建物有臺東縣政府建設局核發之 83 年 5 月 6 日東建管字第 540 號建造執照，已逾期，有前開建造執照附卷（原審卷第 14 頁）。
- (三) 系爭買賣契約第 1 條「買賣標的」之土地標示欄位有系爭土地之記載，建物標示欄位則未記載任何內容，建物欄位下方則載有「本不動產買賣係屬土地買賣，其範圍包括地上物全部在內。現況：依不動產現況說明書內容點交。」之內容；不動產說明書在「土地現況是否有他人占用情形」欄，填寫「不明」，並勾選「依現況點交」，及填寫「依鑑界為準」、在「本宗買賣是否包含地上物」欄，勾選「是」，並填寫「未完成之建築改良物」（原審卷第 15、20 頁）。
- (四) 106 年 5 月 10 日當天由張櫻馨在不動產說明書上「其他重要事項」欄記載「5/10 依現況點交無誤」，並由上訴人訴訟代理人於該內容旁親簽「林佳陞」（另案原審卷第 90 頁）。
- (五) 利佳不動產企業社被上訴人為獨資商號，上訴人於 108 年 8 月 5 日起訴時，負責人已登記為張櫻馨，有經濟部商工登記公示資料查詢服務附卷（原審卷第 55 頁）。
- (六) 106 年 5 月 9 日複丈結果，系爭土地北側遭同段 000 地

號土地所有權人占用；系爭建物有越界占用南側同段 000 地號土地之情形，有臺東地政所土地複丈成果圖附卷（原審卷第 22 頁）。

(七) 臺東地政所以 106 年 6 月 23 日東地所測量字第 10600 04372 號函覆上訴人，略以：系爭土地、000 及 000 地號土地為鄉村區乙種建築用地，有建照逾期補照之情形，且 000 地號土地有 97 建號建物 1 棟，因建築用地受建築基地法定空地分割辦理第 5 條之規定「申請建築基地法定空地分割，應檢附直轄市、縣市主管建築機關准予分割之證明文件，故請至轄區鄉公所調解委員會申請協助辦理，有前開臺東地政所函附卷（原審卷第 23 頁）。

(八) 上訴人在另案以高輝孝（已於 107 年 3 月 5 日死亡）之繼承人高玉春、高惠文、高惠儀為被告，主張依系爭買賣契約第 8 條約定及民法買賣瑕疵擔保規定，請求減少價金，而依買賣及繼承關係請求高輝孝之繼承人應給付上訴人 75 萬元之本息，經臺灣高雄地方法院（下稱高雄地院）以 107 年 11 月 14 日 107 年度原訴字第 7 號判決駁回上訴人之訴，上訴人不服提起上訴，並追加備位依系爭買賣契約第 9 條約定解除契約請求回復原狀返還價金 2,645,000 元本息及被告應全額負擔解約程序之移轉登記及所有權返還登記之一切稅捐及代辦費用之支出，經臺灣高等法院高雄分院以 108 年 4 月 24 日 108 年度原上易字第 1 號駁回上訴人之上訴及追加之訴，上訴人不服提起第三審上訴，經最高法院以 109 年 10 月 21 日 109 年度台上字第 1836 號裁定以難認上訴人已表明上訴理由，上訴不合法以裁定駁回上訴，故另

案已確定，有原審調取另案卷宗影印外放，及本院職權調取前開最高法院駁回裁定附卷（本院卷第 187-188 頁）。張櫻馨於另案以證人身分證述上訴人訴訟代理人有向其表示要再利用系爭建物，所以才會在系爭買賣契約中寫明土地上含有未完成之建物（另案原審卷第 124 頁）。

五、爭執事項：

- (一) 系爭仲介契約及系爭買賣契約之標的，除系爭土地外，是否包含系爭建物？
- (二) 上訴人代理人於 106 年 5 月 9 日鑑界時，得知系爭房地南北兩側有大面積占用情形時，張櫻馨有無以該地域常有地界偏移情形，只需與鄰地所有人互相找補為由，說服上訴人代理人於不動產說明書「其他重要事項」欄載有「5/10 依現況點交無誤」旁親簽姓名而完成點交？
- (三) 被上訴人依系爭仲介契約是否負有調查系爭建物有無越界建築，及系爭土地有無遭他人占用，而有依民法第 567 條、不動產經紀業管理條例第 24-2 條、消費者保護法第 7 條之規定，向上訴人報告之義務？
- (四) 被上訴人如有上開調查報告義務而未履行，上訴人依本院卷第 79 頁附件一的請求權基礎，請求損害賠償 75 萬元，有無理由？
- (五) 被上訴人如有上開調查報告義務而未履行，是否違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」，上訴人依消費者保護法第 51 條規定，請求懲罰性賠償金 20 萬元，有無理由？

六、本院之判斷：

(一) 本件上訴人之代理人林佳陞於 106 年 4 月 12 日與台東市利佳不動產企業社（時任負責人為吳宗校）簽訂系爭仲介契約，委託台東市利佳不動產企業社仲介購買高輝孝所有系爭土地現況（即土地上有未完成系爭建物），張櫻馨時任台東市利佳不動產企業社營業員，負責前開不動產買賣之仲介業務。嗣林佳陞代理上訴人於 106 年 4 月 17 日與高輝孝簽訂系爭買賣契約及不動產說明書等情，如不爭執事項（一）所示，可知系爭房地之買賣相關事宜均係由林佳陞代理上訴人所為之。又於本件上訴人起訴時，張櫻馨已登記為獨資商號台東市利佳不動產企業社之負責人，如不爭執事項（五）所示，是本件被上訴人有無履行系爭仲介契約所生之調查、告知義務，應以被上訴人與上訴人之代理人林佳陞間就系爭房地仲介事宜之交涉聯繫情形而定。

(二) 系爭仲介契約及系爭買賣契約之標的，包含系爭土地及系爭建物：

上訴人主張系爭仲介契約明載上訴人依現況購買系爭土地含地上未完成系爭建物，並附有逾期建造執照等語。被上訴人以系爭仲介契約委託標的及系爭買賣契約之買賣標的，僅有系爭土地，不包含系爭建物等語。查依系爭仲介契約第 1 條「買賣標的」所載，雖僅以系爭土地為買賣標的，惟於第 9 條「特別約定事項」載有「1.鑑界，本宗土地有未完成建照逾期之結構物，依目前現況買賣。」（原審卷第 13 頁），如不爭執事項（二）所示。復依系爭買賣契約第 1 條「買賣標的」所載雖僅記載系爭土地，惟於該條亦載有「本不動產買賣係屬土地買賣，其範圍包括地上物全部在內。現況：依不

動產現況說明書內容點交。」（原審卷第 15 頁）。再依不動產說明書在「本宗買賣是否包含地上物」欄，勾選「是」，並填寫「未完成之建築改良物」（原審卷第 20 頁），如不爭執事項（三）所示。被上訴人雖抗辯糾爭建物有逾期之建造執照，現況為未完成之未保存建物，買賣雙方恐糾爭建物未與糾爭土地一併點交，會滋生糾爭建物仍為原始起造人高輝孝所有之疑義，故買賣雙方約定點交範圍包括糾爭土地上之地上物全部即包含糾爭建物，故糾爭建物並非買賣標的云云，惟本院徵諸前開糾爭仲介契約第 9 條、糾爭買賣契約第 1 條及不動產說明書之文義，應認糾爭仲介契約及糾爭買賣契約之買賣標的，均包含糾爭土地及糾爭建物在內之事實，足堪認定。是被上訴人此部分所辯，顯無理由。

(三) 上訴人代理人林佳陞於 106 年 5 月 9 日鑑界時，得知糾爭房地南北兩側均有占用情形時，張櫻馨以該地域常有地界偏移情形，承諾協助協調與鄰地所有人之互相找補為由，說服上訴人代理人林佳陞於不動產說明書「其他重要事項」欄載有「5/10 依現況點交無誤」旁親簽姓名而完成點交：

1. 上訴人主張臺東地政所於 106 年 5 月 9 日鑑界後，其代理人林佳陞經鑑界之地政人員告知後，始知糾爭土地北側遭 000 地號土地所有權人占用，及糾爭建物越界占用南側稱 000 地號土地之糾爭瑕疪。同年月 10 日因信賴被上訴人所說占用問題很好解決，只需與鄰地所有人協調互相找補，買下所占用的土地，賣出被占用的土地，並承諾協助協調等語，始由被上訴人在不動產說明書上「其他重要事項」欄所寫「5/10

依現況點交無誤」旁邊簽名等語。被上訴人則否認其有承諾僅須與鄰地所有權人互相找補為由，說服林佳陞在不動產書說明書上簽名，上訴人主張點交時，被上訴人有承諾協助協調，上訴人應舉證以實其說等語。

2.查不動產說明書上「其他重要事項」欄所載「5/10 依現況點交無誤」等字係於 106 年 5 月 9 日鑑界後，翌日即同年月 10 日由張櫻馨所寫，並由上訴人之代理人於該內容旁親簽「林佳陞」（另案原審卷第 90 頁），如不爭執事項（四）所示。本院徵諸林佳陞與被上訴人間之 LINE 對話紀錄其上所載「（林佳陞：請問如何了呢？）2018 年 2 月 3 日（張櫻馨：星期四晚上才跟張家 2 兄弟碰面他們會跟張媽媽討論……下禮拜回我消息）（林佳陞：好）」、「2018 年 2 月 9 日（林佳陞：問說選擇了什麼嗎）（張櫻馨：張家大哥文銘說還沒討論好再請我們等一下，可能他弟弟文增跑車。還沒討論）」等語。堪認系爭房地於 106 年 5 月 10 日點交予上訴人後，迄至 107 年 2 月間，被上訴人確有出面與系爭建物越界占用之 000 地號土地所有權人協調，有上訴人於原審提出前開 LINE 對話紀錄（原審卷第 116 頁）可佐。且被上訴人訴訟代理人於本院亦表示既現況如此，被上訴人基於仲介立場以協商解決占用或被占用問題（本院卷第 95 頁）。從而，堪認被上訴人於系爭房地點交後，確有協助上訴人出面與鄰地所有權人協調系爭房屋越界占用問題之事實，堪以認定，是上訴人此部分主張應為可採。

(四) 被上訴人依系爭仲介契約負有調查系爭建物有無越界建築，及系爭土地有無遭他人占用，而有依民法第 567 條、不動產經紀業管理條例第 24-2 條、消費者保護法第 7 條之規定，向上訴人報告之義務：

- 1.按「居間人關於訂約事項，應就其所知，據實報告於各當事人。對於顯無履行能力之人，或知其無訂立該約能力之人，不得為其媒介。以居間為營業者，關於訂約事項及當事人之履行能力或訂立該約之能力，有調查之義務。」、「經營仲介業務者經買賣或租賃雙方當事人之書面同意，得同時接受雙方之委託，並依下列規定辦理：四、告知買受人或承租人依仲介專業應查知之不動產之瑕疵。」、「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。」，民法第 567 條、不動產經紀業管理條例第 24-2 條第 4 款、消費者保護法第 7 條定有明文。
- 2.上訴人主張被上訴人為不動產仲介經紀業者，未依不動產經紀業管理條例第 24-2 條第 4 款規定查知系爭瑕疵，被上訴人未盡調查義務，顯見被上訴人未提供合理安全性服務，亦未為民法第 567 條規定之就訂約事項有調查義務等語。被上訴人抗辯上訴人與高輝孝簽訂系爭買賣契約時，其並不知悉有系爭瑕疵。且上訴人要利用系爭建物，其亦不知悉，在仲介實務上，除非有特別約定，仲介才會去調查。其就系爭仲介契約之契約責任是以鑑界為準之現況點交，上訴人亦同意，則鑑界結果有系爭瑕疵存在，並以此點交完成，

其契約責任即完成。又不動產經紀業管理條例第 24-2 條規定非強制規定，上訴人在不動產說明書上簽名表示 5 月 10 日依現況點交無誤後，即排除被上訴人系爭瑕疵責任，依契約自由原則為有效，其並未違反不動產經紀業管理條例第 24-2 條第 4 款規定之調查或告知義務等語。查：

- ①被上訴人為不動產經紀業者，依前開民法第 567 條、不動產經紀業管理條例第 24-2 條第 4 款之規定，可知其基於系爭仲介契約在執行仲介業務過程中，負有資訊提供義務包含資訊揭露（告知）、調查及說明義務。而一般消費者通常不具有房地買賣之專業知識，委由經紀業者處理買賣事宜，實際上即是信賴經紀業者之專業知識，且經紀業者亦向消費者收取高額之報酬，自應就所從事業務負善盡預見危險及調查之義務（最高法院 84 年台上字第 1064 號判決可資參照）。查本件上訴人與被上訴人間簽訂系爭仲介契約，為有償仲介契約，上訴人有給付仲介報酬予被上訴人，有上訴人於本院提出支付仲介費 46,000 元之發票證明（本院卷第 123 頁）可稽，此為被上訴人所不爭（本院卷第 108 頁）。是經紀業者即被上訴人基於有償之仲介契約，在具體交易中，理應本於其專業，就客觀上可期待其就交易標的可得注意者，向委託人即上訴人告知及說明。
- ②上訴人主張其要利用系爭建物一節，為被上訴人所知悉等語。被上訴人則抗辯並不知悉上訴人要利用系爭建物等語。惟被上訴人於另案以證人身分證述上訴人之代理人林佳陞有向其表示要再利用系爭

建物，所以才會在糾爭買賣契約中寫明土地上含有未完成之建物（另案原審卷第 124 頁），如不爭執事項（八）後段所示，足認被上訴人知悉上訴人要利用糾爭建物。雖被上訴人辯以糾爭建物非交易重點，再利用不等於繼續完成云云，惟糾爭買賣標的除糾爭土地外，亦包含糾爭建物，業經本院認定如前，況吾人斥資購買房地意在利用或居住，此為當然之理，是糾爭建物自屬本件交易重點並無疑問。

- ③糾爭房地於 106 年 5 月 9 日鑑界時有糾爭瑕疵，如不爭執事項（六）所示，被上訴人以上訴人於同年月 10 日在不動產說明書上簽名同意依現況點交，其糾爭仲介契約責任即完成，已排除被上訴人對糾爭瑕疵責任，不動產經紀業管理條例第 24-2 條規定非強制規定云云，本院審酌糾爭仲介契約第 9 條「特別約定事項」載有「1. 鑑界，本宗土地有未完成建照逾期之結構物，依目前現況買賣。」其內容係由林佳陞擬具內容後由張櫻馨抄寫，如不爭執事項（二）所示。及林佳陞於鑑界翌日即 106 年 5 月 10 日於張櫻馨在不動產說明書上「其他重要事項」欄所寫之「5/10 依現況點交無誤」旁簽名，如不爭執事項（四）所示。惟本院認糾爭瑕疵在兩造簽訂糾爭仲介契約後，被上訴人可輕易經由鑑界及查訪鄰地所有權人而得知，被上訴人為專業之不動產經紀業者，就訂約事項有調查及告知義務，且鑑界及查訪鄰地所有權人並非屬須花費高額成本或調查後無結果之事項。復審酌 88 年制定公布之不動產經紀業管理條例係以建立不動產交易秩序，保障交

易者權益，促進不動產交易市場健全發展為目的。故本院認被上訴人依內政部所頒布之「不動產說明書應記載及不得記載事項」據以製作本件不動產說明書應記載事項，僅是經紀業者最低限度之告知義務範圍，亦即被上訴人應本於誠信原則及參酌契約重要事項及可期待性，為積極調查義務。且被上訴人依高輝孝之陳述而於不動產說明書上就「土地現況是否有他人占用情形」既已載明「不明」，復於「本宗買賣是否包含地上物」在「是」之欄位勾選，而系爭瑕疵之存在經由被上訴人以鑑界或查訪鄰地所有權人之方式即可知悉，堪認被上訴人並未盡其調查、告知之糾爭仲介契約義務。又上訴人之代理人即本件之訴訟代理人於 106 年 5 月 9 日鑑界後知有糾爭瑕疵存在時，翌日於不動產說明書「5/10 依現況點交無誤」旁簽名，係因被上訴人表明會協助處理占用問題之故，業如上述，自不能僅憑其於不動產說明書「5/10 依現況點交無誤」旁簽名，逕認其已同意依現況點交，並以此為仲介慣例，而排除被上訴人就糾爭仲介契約之調查告知義務，否則將有違不動產經紀業管理條例制定目的。

④依上，上訴人主張被上訴人違反糾爭仲介契約之調查告知義務為可採。被上訴人抗辯其未違反調查告知義務，顯不可憑採。

（五）被上訴人如有上開調查報告義務而未履行，上訴人依本院卷第 79 頁附件一的請求權基礎，請求損害賠償 75 萬元，有無理由？

1. 按因可歸責於經紀業之事由不能履行委託契約，致委

託人受損害時，由該經紀業負賠償責任，不動產經紀業管理條例第 26 條第 1 項定有明文。

2. 本件被上訴人未盡其基於系爭仲介契約所負之調查報告義務，已由本院認定如前。上訴人主張因被上訴人過失未查證及告知系爭瑕疵，致其須拆屋還地，受有拆除費 23 萬元、拆除執照申報費 10 萬元、空污管制行政費 2 萬元、地政更改作業費 10 萬元，及所失利益 30 萬元等語，被上訴人則辯以上訴人未提出單據部分未盡舉證責任，依上訴人訴訟代理人所述內容，30 萬元並非所失利益，其餘部分所述不實，被上訴人已善盡合理之服務，無支付懲罰性違約金問題等語。查：

① 拆除費 23 萬元、拆除執照申報費 10 萬元及空污費 2 萬元部分，上訴人於原審提出拆除報價單及收費標準參考表（原審卷第 38、40 頁），雖上訴人就空污管制行政費並未提出單據，惟空污管制行政費（空氣污染防治法第 17 條規定參照）及拆除執照申報費均屬申請拆除所需繳納之政府規費，本院審酌上開拆除報價單及收費標準參考表，認上訴人前開請求金額為合理，是上訴人因被上訴人未盡其調查告知義務，致受有此部分損失，上訴人請求為有理由，應予准許。

② 地政更改作業費 10 萬元部分，上訴人主張因系爭土地北側遭 000 地號土地所有權人所有之 97 建號建物占用，只能將被占用之系爭土地北側出賣，因係山坡地（見另案原審卷第 52 頁及反面），倘變動割地範圍會影響水土保持，故須新設相鄰排水工

程云云（本院卷第 172、177 頁）。查系爭土地及其北側 000 地號土地均為鄉村區乙種建築用地，而 000 地號土地其上有 97 建號建物 1 棟，因建築用地受建築基地法定空地分割辦理第 5 條之規定「申請建築基地法定空地分割，應檢附直轄市、縣市主管建築機關准予分割之證明文件之情，可參不爭執事項（七），雖系爭土地北側遭占用，惟上訴人就新設排水工程與被上訴人違反調查告知義務之關連性，並未舉證以實其說，復未提出相關單據，是上訴人此部分之請求顯無理由，不應准許。

③所失利益 30 萬元部分，上訴人主張系爭建物建築成本 30 萬元（上訴人係依逾期建築執照所示面積 79.95 平方公尺乘以每平方公尺建造成本為 39,000 至 46,000 元，粗估而得，原審卷第 14 頁），倘未拆除其預期系爭建物蓋好有利用價值，且當初購買總價評估時包含要利用系爭建物殘值 30 萬元（原審卷第 9 頁），當初買價後來加 20 萬元，未就此部分特別註明，是因張櫻馨說系爭建物沒有建號，無法給獨立之建物契約書，今須拆除系爭建物，致其無法利用系爭建物，所失利益 30 萬元等語（本院卷第 151、172 頁）。按民法第 216 條第 2 項規之所失利益，即新財產之取得，因損害事實之發生而受妨害，屬於消極的損害（最高法院 48 年台上字第 1934 號民事判決參照）。又依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視為所失利益。該條所稱之「所失利益」，固非以現實有此具體利益為限，惟該可得預期之利益亦非指僅有取得利益之希望或可能為已足，尚須

依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，有客觀之確定性始得稱之（最高法院 93 年度台上字第 1225 號民事判決參照）。揆諸前開說明，上訴人前開主張顯非所失利益，應屬積極損害，而非消極損害，況且上訴人就系爭建物之殘值其以 30 萬元估價，而受有積極損害乙事，亦未舉證以實其說。是上訴人請求所失利益 30 萬元並無理由，不應准許。

3.本院既認上訴人依不動產經紀業管理條例第 26 條第 1 項規定請求為有理由，本院即毋庸再論究上訴人之其餘請求（本院卷第 79 頁附件一所示），附此敘明。

(六) 被上訴人有上開調查報告義務而未履行，已違反消費者保護法第 7 條第 1 項規定「符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性」，上訴人依消保法第 51 條規定，請求懲罰性賠償金 6 萬元，為有理由：

1.上訴人主張被上訴人過失未查證及告知系爭瑕疵，有違消保法第 7 條第 1 項規定之符合當時或專業水準可合理期待之安全性，使其曝露於交易訟爭風險，依消保法第 51 條規定請求損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金等語。被上訴人則抗辯其已盡說明義務，並不違反當時科技或專業水準可合理期待之安全性等語。

2.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。」、次按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額 5 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得

請求 3 倍以下之懲罰性賠償金，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，消保法第 7 條第 1 項、第 51 條定有明文。又所謂企業經營者，依同法第 2 條第 2 款規定係指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。

3.查本件被上訴人為提供不動產仲介服務之企業經營者，而上訴人為消費者，兩造間並簽訂有系爭仲介契約。被上訴人違反其基於系爭仲介契約所應負之調查告知義務，已由本院認定如前所述。而消保法第 51 條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。本院審酌被上訴人之過失情節、系爭瑕疵之情形，認為上訴人請求被上訴人負賠償損害額 1 倍以下之懲罰性賠償金 6 萬元，核屬有據。逾此部分之請求，則無理由。

4.依上，上訴人主張依消保法第 7 條、第 51 條規定請求被上訴人賠償懲罰性賠償金 6 萬元為有理由。

七、未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。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。本件為損害賠償之債，並無約定給付期限及遲延利息之利率，揆諸前述法條規定，上訴人就前開請求有理由部分，主張加計自起訴狀繕本送達被上訴人翌日即 108 年 9 月 10 日（原審

卷第 57 頁)起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息，亦屬有據。

八、綜上所述，除確定部分外，上訴人依不動產經紀業管理條例第 26 條第 1 項、消保法第 7 條、第 51 條規定，請求被上訴人給付 41 萬元 (=23 萬元+10 萬元+2 萬元+6 萬元)，及自 108 年 9 月 10 日起至清償日止，按週年利率 5% 計算之利息部分，為有理由，應予准許。逾此部分之請求，為無理由，應予駁回。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴意旨求予廢棄改判，為有理由，爰由本院予以廢棄改判如主文第 2 項所示。至於上訴人之請求不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，並駁回其假執行之聲請，經核於法並無不合，上訴意旨求予廢棄改判，為無理由，應駁回此部分上訴。

九、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及未經援用之證據，經斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，自無逐一論駁之必要，併此敘明。

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、第 463 條，判決如主文

中　華　民　國　109　年　12　月　30　日
民事庭審判長法　官　張健河
法　官　李水源
法　官　林慧英

以上正本係照原本作成。

本件不得上訴。

中　華　民　國　109　年　12　月　30　日
書記官　郭怡君

【摘要】

企業經營者所提供之服務，違反消費者保護法第 7 條第 1 項、第 2 項規定，致生損害於消費者之身體、健康，消費者依民國 104 年 6 月 17 日修正公布前同法第 51 條規定請求懲罰性賠償金時，該法條所稱損害額，包括非財產上損害之賠償金額。

【法院判決】

最高法院 108 年台上大字第 2680 號民事裁定

上訴人 賴雅薰
陳美杏
黃英琪
黃麗真
劉丹榕
許珮樺
楊玉涵
林佩洵
陳元棠
劉慧瑜

共同

訴訟代理人 謝文明律師

複代理人 紀育泓律師

被上訴人 黃垣榕即皇家產後護理之家

訴訟代理人 陳佳俊律師

對於本院民事第二庭中華民國 109 年 8 月 19 日 108 年度台上字第 2680 號提案裁定，本大法庭裁定如下：

【主文】

企業經營者所提供之服務，違反消費者保護法第七條第一項、第二項規定，致生損害於消費者之身體、健康，消費者依民國一〇四年六月十七日修正公布前同法第五十一條規定請求懲罰性賠償金時，該法條所稱損害額，包括非財產上損害之賠償金額。

【事實及理由】

一、本案基礎事實

原告甲、乙、丙、丁、戊、己、庚、辛、壬、癸（下合稱甲等 10 人）為於產後做月子，由渠等本人或配偶於民國 101 年 10 月至 102 年 3 月間，分別與被告 A 訂立皇家產後護理機構及坐月子中心定型化契約，約定由甲等 10 人本人或配偶付費，A 提供甲等 10 人及渠等之嬰兒即子等 10 人休養、照護、哺乳指導等之服務。甲、乙、丙、丁、戊及子等 10 人於臺灣高等法院臺中分院 105 年度重上字第 258 號判決附表二所示期間，因接受 A 提供之服務而感染疥瘡，精神上受有痛苦。甲等 10 人乃依消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 3 項、第 1 項、104 年 6 月 17 日修正公布前同法（下稱修正前消保法）第 51 條，民法第 195 條第 1 項、第 3 項規定，請求 A 賠償慰撫金各新臺幣（下同）15 萬元，及按該金額 1 倍計算之懲罰性賠償金。

二、本案法律爭議

企業經營者所提供之服務，違反消保法第 7 條第 1 項、第 2 項規定，致生損害於消費者之身體、健康，消費者依修正前同法第 51 條規定請求懲罰性賠償金時，該法條

所稱損害額，是否包括非財產上損害之賠償金額？

三、本大法庭之理由

(一) 民法之損害賠償制度，承襲大陸法制，以損害填補為基本原則，應填補之損害，包括財產上損害及非財產上損害，並禁止被害人於損害填補外，更有獲利。修正前消保法參考美國懲罰性賠償法制，於第 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」（下稱糾爭規定），明定消費者因企業經營者之故意或過失致生損害，得另請求按損害額一定倍數計算之懲罰性賠償。因消保法並無消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當金額之直接明文，另非財產上損害賠償，除填補損害外，是否亦具懲罰性質，歷來論者見解不一，致其與懲罰性賠償於我國賠償制度之功能如何分配，得否同時請求，即生疑義。本院就本案法律爭議，乃有「按懲罰性賠償金與傳統損害賠償之目的在填補被害人之損害，概念上或有不同，惟修正前消保法第 51 條規定並未就『損害額』為定義性規定，依該法第 1 條第 2 項所稱之『損害額』，應依民法之規定認為包括財產上與非財產上之損害」（106 年度台上字第 1827 號、86 年度台上字第 1445 號判決），及「按修正前消保法第 51 條規定，係以企業經營者提供之商品或服務，與消費者之損害之間，具有相當因果關係為要件，且其損害係屬財產上之損害，並不包含非財產上之損害。是倘上訴人所受之損害係非財產上之損害，自不得適用該

條規定請求被上訴人賠償懲罰性賠償金」（91 年度台上字第 1495 號、97 年度台上字第 2443 號、98 年度台上字第 2352 號判決）之歧異見解。

- (二) 我國關於損害賠償之規範，就其責任成立要件，分別規定於民法及其他法律，至責任內容，則於民法第 213 條至第 218 條設一般規定，並就侵權行為於同法第 192 條至第 195 條設特別規定。故關於損害賠償責任之內容，除法律有特別規定外，均得依民法一般規定及侵權行為特別規定定之。於消費者因與企業經營者間就商品或服務所生之爭議，依消保法第 7 條第 3 項等規定請求賠償之範圍，應依民法之規定，得受填補之損害，包括財產上損害及非財產上損害。又依系爭規定之文義，消費者須於「依本法所提之訴訟」，始得請求懲罰性賠償。所謂「依本法所提之訴訟」，於消費者與企業經營者間就商品或服務所生之爭議，依消保法之規定（如第 7 條第 3 項等），提起損害賠償之訴訟者，即屬之。準此，該懲罰性賠償，係以依消保法規定所生之填補性損害賠償請求權存在為要件，則其計算基礎之「損害額」，應指填補性損害賠償之數額。再結合消保法第 7 條第 2 項規定：「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」、第 50 條第 3 項明定消費者讓與消費者保護團體之損害賠償請求權，包括民法第 195 條第 1 項非財產上之損害，明揭消費者之生命、身體、健康等為其保護之權利，消費者與企業經營者間就商品或服務所生爭議而得請求填補之損害，包括民法第 195 條第 1

項之非財產上損害而為體系解釋，系爭規定所稱「損害額」，除財產上損害額外，當亦包括非財產上損害之數額。

(三) 又立法者為促進並提昇全體國民生活之安全與品質，以維護國民之人格尊嚴與人身安全，權衡消費者與企業經營者之權益保護與衝突，基於保護消費者不受企業經營者為獲利而為侵害之立法目的，乃使企業於填補性損害賠償外，另為以該損害額為基礎之懲罰性賠償，以收嚇阻或制裁不肖企業之效果，形成以系爭規定訂定懲罰性賠償制度之立法政策，並無將同具損害填補性質之財產上與非財產上之損害賠償為差別處理之計劃。且系爭規定就消費者請求懲罰性賠償之適用範圍與賠償金額，設有 1.依本法所提之訴訟； 2.企業經營者有故意或過失； 3.僅得按損害額之一定倍數計算之三層控制要件，並非毫無限制地加重企業經營者之經營風險與責任，而企業既藉由其商品或服務獲取利益，復具分散風險之能力，將非財產上損害賠償額亦納為懲罰性賠償之計算基礎，有助於該立法目的之達成，應具正當性基礎。此觀諸 103 年 12 月 10 日修正公布之食品安全衛生管理法（下稱食安法），於第 56 條第 2 項增訂：「消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，並得準用消費者保護法第四十七條至第五十五條之規定提出消費訴訟」，明定消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，並得準用系爭規定，於所提消費訴訟中請求懲罰性賠償，益徵非財產上損害額為計算懲罰性賠償之基礎。

(四) 至消保法雖無如食安法第 56 條第 2 項明定消費者雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，然消費者因與企業經營者間就商品或服務所生之爭議，依消保法（如第 7 條第 3 項等）規定，提起損害賠償之訴訟，即屬系爭規定所稱「依本法所提之訴訟」，同法第 7 條第 3 項等規定，屬填補性損害賠償責任成立規定之性質，其責任範圍，除財產上損害外，亦包括民法第 195 條第 1 項之非財產上損害，有如前述。則消費者因企業經營者所提供之服務受有身體、健康等損害，結合消保法第 7 條及民法第 195 條第 1 項規定，提起損害賠償訴訟，即已該當系爭規定所稱「依本法所提之訴訟」，自不得逕將依民法第 195 條第 1 項規定請求非財產上損害賠償部分切割，忽略該規定所具損害賠償責任內容之規範功能，遽謂其非屬「依本法所提之訴訟」。

(五) 另關於非財產上之損害賠償是否具懲罰之性質，雖論者見解不一，然民法之損害賠償制度，係以填補損害為目的，所為財產上或非財產上之損害賠償，均係損害填補性質之賠償，非屬制裁或懲罰，故而有無損害，即無賠償原則之適用。此揆諸：

1. 民法第 18 條第 2 項規定人格權受侵害時，以法律有特別規定者為限，得請求損害賠償或慰撫金；第 195 條第 1 項規定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。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分之文義，及其立法理由明

揭：「凡人格權受侵害者，使得向加害人請求屏除其侵害，及損害之賠償，以保全其人格」、「查民律草案第九百六十條理由謂身體、健康、名譽、自由之被害人，雖非財產上之損害，亦得請求相當賠償之金額，（慰藉費）以保全其利益。…」，均認「相當之金額」或慰藉金，係為賠償被害人非財產上之損害，而為填補性賠償。

2.另慰藉金或相當金額之賠償，係供賠償人格權遭受侵害之非財產上損害，且以被害人精神受有痛苦為必要，亦為本院向來所持之見解（本院 19 年上字第 1613 號、47 年台上字第 1221 號、51 年台上字第 223 號、66 年台上字第 3484 號、92 年台上字第 164 號等先前裁判參照）。雖本院另有少數裁判於酌定慰藉金時並斟酌加害人之故意或過失，然僅為使金錢賠償與所欲填補之非財產上損害間得具相當性所為之斟酌，當不使之成為具懲罰性質之賠償。是消費者同時請求慰藉金及以之為計算基礎之懲罰性賠償，應不生重複處罰之問題。

(六) 綜上，企業經營者所提供之服務，違反消保法第 7 條第 1 項、第 2 項規定，致生損害於消費者之身體、健康，消費者依修正前同法第 51 條規定請求懲罰性賠償金時，該法條所稱損害額，應包括非財產上損害之賠償金額。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　2　　月　　26　　日

最高法院民事大法庭

審判長法官 陳國禎

法官 陳重瑜

法官 高孟煮
法官 沈方維
法官 鄭傑夫
法官 魏大嘵
法官 林恩山
法官 陳玉完
法官 林金吾
法官 鄭純惠
法官 陳麗玲

本件正本證明與原本無異

書記官 ○○○

中 華 民 國 110 年 2 月 26 日

臺灣高等法院暨所屬法院 109 年法律座談會民事類提案第 12 號

法律問題：甲、乙、丙為上、中、下游供應鏈之企業經營者，其等所提供之商品（或服務）違反消費者保護法（下稱消保法）第 7 條第 1、2 項規定，實際違反之程度為甲係故意、乙乃重大過失、丙有過失，致生損害於消費者丁，丁所受之實際損害數額計為新臺幣（下同）50 萬元。丁援引消保法第 7 條第 3 項、第 51 條規定，除請求甲、乙、丙應連帶賠償其所受實際損害 50 萬元以外，另應連帶給付懲罰性賠償金，則甲、乙、丙就該懲罰性賠償金是否應負連帶責任？

討論意見：甲說：肯定說。

消保法第 7 條、第 8 條第 1 項之立法目的在要求前開企業經營者，所提供之商品或服務於流通進入市場時或服務於提供時，須符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，否則如致消費者受損害者，有設計、生產、製造及經銷之企業經營者均應負連帶賠償責任，以保護消費者之消費安全。又上開企業經營者既係就其所提供之商品是否欠缺安全性負連帶責任，故企業經營者對其提供商品自設計、生產、製造至經銷過程，是否有故意或過失，即應為整體觀察，並非以各個企業經營者有無故意或過失而為各別判斷。故企業經營者所提供之商品，於生產製造過程中，部分原料提供者係基於故意而提供可能對消費者造成危害之原料，其餘參與商品生產製造過程之企業雖未有惡性

，惟以其整體行為一體觀察，即應認該商品之提供係出於企業經營者故意為之，始足貫徹該條之立法意旨以保護消費者。至於該欠缺惡性之企業經營者於賠償後如何分配內部分擔額，係屬另事；否則，若認須全部參與生產製造過程之企業經營者均須具相等可責性，消費者始得依消保法第 51 條規定請求懲罰性賠償金，則於商品生產製造過程，縱大部分企業經營者均有故意或過失，而只要有一企業經營者無故意或過失，消費者即不得依本條規定請求懲罰性賠償金，該規定將成為贅文，顯不符該條立法之規範目的。故本件丁應得在其損害賠償額 5 倍以下之範圍內，請求甲、乙、丙連帶給付懲罰性賠償金。

乙說：否定說。

- (一) 保法屬民法之特別法，並以民法為補充法，而民法第 272 條明定，連帶債務之成立，以法律有規定或當事人明示為限。消保法第 51 條之法文內容並無「連帶」之規定，應無從請求甲、乙、丙就懲罰性賠償金負連帶責任。
- (二) 消保法第 51 條所規範之懲罰性賠償金，係針對侵害行為本身的特殊危險性或侵害行為人的特殊可歸責性，為懲罰制裁侵害行為，嚇阻同類行為再發生，而由法院於被害人所受實際損害之外，判令賠償義務人應額外支付的一筆賠償金額。其雖名為「賠償」，

實質上乃是一種處罰。該規定本身為獨立個別責任，與消保法第 7 條規定無關，即消保法第 51 條、第 7 條規定乃不同之責任基礎，消保法第 7 條第 3 項連帶責任之範圍並不當然包括同法第 51 條懲罰性賠償金。企業經營者是否須負消保法第 51 條之責，應視其等是否符合故意、重大過失或過失之要件而分別審酌。

(三) 消保法第 51 條於 104 年間進行修訂，其立法理由明文揭露該條之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而為惡意侵害，乃模仿美國法制之懲罰性賠償制度，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，為達充分制裁或發揮嚇阻之功效，乃將企業經營者因故意所致之損害賠償額提高至 5 倍以下，並增訂因重大過失所致之損害賠償額為 3 倍以下，明確區分故意、重大過失、過失之責任。是以，立法者已就企業經營者所應負之懲罰性賠償金給付責任，明確區分為故意、重大過失、過失，倘依肯定說之見解，將企業經營者對其提供商品自設計、生產、製造至經銷過程，是否有故意或過失為整體觀察，恐無法客觀明確、充分評價各該企業經營者之惡性程度，對於違反情節較輕之企業經營者，若須與違反較重者負連帶責任，亦恐失之過苛。

(四) 自消費者之角度而言，消保法第 51 條並未限制消費者按違反情節程度之不同，而向各該企業經營者為懲罰性賠償金之請求，是消費者丁如分別依甲、乙、丙之實際違反情節，各向甲、乙、丙分別請求 5 倍以下、3 倍以下、1 倍以下之懲罰性賠償金（即丁請求之懲罰性賠償金數額合計最高可達 9 倍），似無不可。惟若認甲、乙、丙應連帶負責，反而可能不當限制丁所得請求之懲罰性賠償金數額（即合計最高僅為 5 倍），反而有違反前揭保護消費者、嚇阻不肖企業之立法目的之虞。

(五) 從而，本件甲、乙、丙就丁所請求之懲罰性賠償金，並不負連帶責任。

初步研討結果：採乙說。

審查意見：乙說理由（四）刪除，採修正後之乙說。

研討結果：照審查意見通過。

相關法條：消費者保護法第 7 條、第 51 條，民法第 272 條。

參考資料：

資料 1（甲說）

臺灣高等法院 103 年度消上字第 1 號判決要旨（最高法院 106 年度台上字第 1827 號判決維持）：

另消保法第 7 條及第 8 條第 1 項規定之立法目的在要求前開企業經營者，所提供之商品或服務於流通進入市場時或服務於提供時，須符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，

否則如致消費者受損害者，有設計、生產、製造及經銷之企業經營者均應負連帶賠償責任，以保護消費者之消費安全。又上開企業經營者既係就其所提供之商品是否欠缺安全性負連帶責任，故企業經營者對其提供商品自設計、生產、製造至經銷過程，是否有故意或過失，即應為整體觀察，並非以各個企業經營者有無故意或過失而為各別判斷。

故企業經營者所提供之商品，於生產製造過程中，部分原料提供者係基於故意而提供可能對消費者造成危害之原料，其餘參與商品生產製造過程之企業雖未有惡性，惟以其整體行為一體觀察，即應認該商品之提供係出於企業經營者故意為之，始足貫徹該條之立法意旨以保護消費者。

至於該欠缺惡性之企業經營者於賠償後如何分配內部分擔額，係屬另事；否則，若認須全部參與生產製造過程之企業經營者均須具相等可責性，消費者始得依修正前消保法第 51 條規定請求懲罰性賠償金，則於商品生產製造過程，縱大部分企業經營者均有故意或過失，而只要有一企業經營者無故意或過失，消費者即不得依本條規定請求懲罰性賠償金，該規定將成為贅文，顯不符該條立法之規範目的。(3)經查：系爭○○○事件，係因昱○公司、賓○公司於原料○○劑中，故意添加○○劑，並將之銷售予下游生產製造之企業經營者，而前開生產製造之企業經營者未詳細確認有無摻入不得添加之添加物，即予以生產製造成品對外販售，致食用之消費者造成損害，消費者自得依修正前消保法第 51 條規定，請求損害額 3 倍以下之懲罰性賠償金。……基上，消基會就此部分得請求通○公司、昱○公司連帶賠償 3 萬 8,000 元，賴○傑等 2 人應就 3 萬 5,000 元部分（不含懲罰性賠償）與昱○公司負連帶給付責任。

資料 2（甲說）

臺灣高等法院臺中分院 91 年度重上字第 53 號判決要旨：

按消費者保護法第 51 條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額 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。」其立法目的在於懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者從事相同之不法行為。

本件系爭大樓於鋼筋綁紮施作時違反規範或設計圖說之鋼筋施工錯誤，此在一般普通人倘配合設計圖說觀察，亦得發現錯誤，尤其樑、柱鋼筋之配置及搭接，為建築物之結構基礎，稍有疏失即可影響建物整體安全，應屬一般人之識見，如發現即無法忽視，必要求改善，本件監造建築師及現場工地主任、監工，竟疏於注意未盡監造、監工之責，是以上訴人主張依消保法第 51 條規定，對崑○公司、正○公司請求之懲罰性賠償金，並無不合。……其等既有過失肇致上訴人損害，依同條但書，亦應付 1 倍以下之懲罰性賠償金。本院斟酌企業經營者之性質、企業經營者之過失程度，及所為危害之性質及程度、企業經營者之財力，以及企業經營者過失行為所得之利益額等標準。並以懲罰性賠償金之立法目的在於使企業經營者受到適當之制裁，及必要程度之嚇阻，並非藉此制度增加消費者之受償金額等情，認以損害額 0.5 倍計算，較為適當。據此計算出崑○公司、正○公司應負懲罰性賠償金如附表二准許懲罰性金額欄所示之金額。

資料 3（乙說）

臺灣臺北地方法院 96 年度消字第 8 號判決要旨：

被告大○○流通事業股份有限公司、潤○創新國際股份有限公司既違反食品衛生管理法第 17 條之規定，販賣未正確標示之食品予原告，致原告慮及自身健康無法食用，付出之價金未能取得相當品質之商品，自對原告造成損害。原告依消費者保護法第 51 條之規定請求被告賠償商品售價 1 倍，尚非無據（原告請求被告 3 人共同賠償購物價金 98 元，平均每名被告負擔約 32.67 元）。

但群○食品企業有限公司業依規定完整標示本件商品糯米腸之品名、內容物名稱及重量、廠商名稱、電話號碼及地址、有效日期及保存條件，前業提及，錯誤標示之標籤為被告大○○流通事業股份有限公司、潤○創新國際股份有限公司之員工所黏貼，被告群○食品企業有限公司將商品運送至商場後，已無法管控商場嗣後黏貼之標籤，故本件製造、加工、包裝本件商品糯米腸之被告群○食品企業有限公司並無過失，爰依消費者保護法第 7 條第 3 項後段之規定，減輕其賠償責任為 20 元。故原告依消費者保護法第 51 條之規定請求被告大○○流通事業股份有限公司、潤○創新國際股份有限公司賠償 65 元【小數點以下四捨五入】，請求被告群○食品企業有限公司賠償 20 元，洵屬有據，應予准許，逾此範圍之請求，則無理由，爰予駁回。

資料 4（乙說）

許政賢，侵權行為責任中精神損害賠償與懲罰性賠償金，政大法學評論 105 年 9 月，頁 354-357；懲罰性賠償金之連帶責任，台灣法學雜誌第 248 期，第 186-188 頁：

依民法第 272 條規定，連帶債務之成立，限於債務人明示約定或法律規定兩種情形。……共同被告基於消保法第 7 條第

3 項，應負連帶賠償責任，固屬正確，但該條所指法定連帶賠償責任，應係企業經營者因違反同條第 1、2 項規定，致生損害於消費者或第三人之賠償責任；至同法第 51 條所指懲罰性賠償，並無須負連帶責任之規定。

資料 5（乙說）

許政賢，消費者保護法第 51 條懲罰性賠償金實務問題之解析，民法研討會第 71 次研討會會議紀錄，法學叢刊 104 年 7 月，第 160-162 頁：

消保法第 51 條懲罰性賠償金本身應該是獨立責任，跟第 7 條連帶責任無關……第 7 條連帶責任是指損害賠償責任，第 51 條則分別就個別企業經營者有沒有故意過失去審酌……懲罰性賠償金並不負連帶責任。

資料 6

民國 104 年 06 月 17 日第 51 條立法理由：

(一) 本條之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而為惡意侵害，本條文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，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，惟我國法院近年來解釋適用本條規定，態度過於謹慎保守，以至於懲罰性賠償金之請求不易成立，或是酌定數額普遍偏低，不足以充分制裁或發揮嚇阻之功效，據臺北地方法院 101 年度消字第 16 號民事判決：「我國消保法第 51 條所謂過失，應為目的性限縮而限於重大過失，亦即當企業經營者顯然欠缺注意，如稍加注意，即得避免損害，有明顯應究責

之行為時，法院始課以懲罰性賠償金。雖有注意義務之違反，然尚非達到重大過失之程度，自無消保法第 51 條之適用」類似見解亦見於高等法院 101 年度消上字第 8 號民事判決。從法院判決中不難發現，實務運作上往往將本條之過失限縮解釋為重大過失，使現行條文之立意大打折扣。

- (二) 如企業經營者所提供之商品或服務因故意或過失致消費者有損害，而法院於裁量時將過失限縮解釋為重大過失，導致消費者縱使透過司法途徑，亦不能獲得合理之結果，乃援引我國民事法之責任體系，建立層級化之歸責要件，將本條對於故意、重大過失及過失之規定明文化，避免司法裁量空間過於模糊，修改懲罰性賠償金之懲罰範圍，將企業經營者因故意所致之損害賠償額由 3 倍以下提高至 5 倍以下，增訂因重大過失所致之損害賠償額為 3 倍以下，明確區分故意、重大過失及過失之責任。

資料 7（乙說）

劉姿汝，論食品安全事件之消費者損害賠償，月旦裁判時報 2017 年 5 月第 59 期，第 52 頁：

- (一) 消保法第 51 條之懲罰性賠償責任的部分，並不適合與消保法第 7 條之商品製造人責任（經銷商責任、輸入業者亦同）等同視之。因為商品製造人等之損害賠償責任是為填補受害消費者之損害，而消保法第 51 條參考美國法所定之懲罰性賠償的部分應是為懲罰企業經營者之惡性行為，兩者目的應不相同。但不可否認就本條規定及修正理由觀之，似乎亦著重於消費者利益之保護，而非以懲罰企業經營者之惡性為主。

(二) 消保法第 51 條的規定中並未如第 7 條及第 8 條第 1 項明文提及應負「連帶賠償責任」，而根據民法第 272 條之規定連帶債務之成立限於明示約定或法律規定，所以逕自認為不同產銷階段之企業經營者須連帶負懲罰性賠償責任，似乎存在疑義。本文認為可以針對故意與過失（或重大過失）之企業經營者各自認定其輕重不等之懲罰性賠償責任，無須為了要讓與商品有關之所有企業經營者負連帶責任，將不知情僅屬輕過失之業者也視同故意。

提案機關：臺灣彰化地方法院。

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

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、

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

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】

企業經營者以型錄、網際網路或其他類似方法，使消費者於未能檢視商品之情形下而訂立契約，從整體交易過程觀察，考量消費者於交易時資訊不足，復以契約成立時未能檢視商品，難而為周延判斷，容易發生訂購與實際取得商品落差等問題，參照通訊交易之定義及立法說明，即有保護消費者權益之必要。

行政院消費者保護處 函

中華民國 110 年 6 月 29 日
院臺消保字第 1100020390 號

【主旨】

臺端函詢「實體店預購是否屬通訊交易範圍」一案，復如說明，請參考。

【說明】

一、依經濟部 110 年 6 月 24 日經商字第 11002417860 號函轉

台端電子郵件辦理。

- 二、「通訊交易」依消費者保護法（以下簡稱消保法）第 2 條第 10 款規定，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」。通訊交易之消費者，依消保法第 19 條第 1 項規定，原則上享有 7 日之猶豫期，其立法目的在於平衡消費者於購買前無法獲得足夠之資訊，以及未能檢視商品或服務，特別採取將判斷時間延後之猶豫期制，以供消費者仔細考慮，合先說明。
- 三、來函詢問「若以型錄或通訊軟體（如 LINE 等）刊登商品資訊、價格，但消費者如欲購買，須到實體店面填寫預購單並當面付款（因屬預購，門市現場無實際商品），無法直接以型錄或 LINE 進行匯款或線上刷卡。貨品到貨後則以宅配或消費者自行到門市領取。此交易模式是否會屬於通訊交易範圍」一節，倘實際交易係企業經營者以型錄、網際網路或其他類似方法，使消費者於未能檢視商品之情形下而訂立契約，從整體交易過程觀察，考量消費者於交易時資訊不足，復以契約成立時未能檢視商品，難而為周延判斷，容易發生訂購與實際取得商品落差等問題，參照上開通訊交易之定義及立法說明，即有保護消費者權益之必要。
- 四、有關消費者至店面選購商品，而銷售人員僅提出「型錄」供觀覽，消費者當場「未能檢視商品」，經法院判斷適用通訊交易之案例，可參考臺灣新竹地方法院 103 年度竹北小字第 202 號民事判決，該案判決理由指出：「商品行銷多有美化或誇大之情，再以出賣人熟知商品資訊，消費者

未能當場檢視商品，即處於資訊劣勢地位，是彼此意思表示合致之必要之點容有不同認知，為平衡消費者不利益，更為免買賣雙方對產品、契約內容發生重大歧異」，而判決消費者享有 7 日猶豫期，錄供參考。

- 五、至來函所述「貨品到貨後則以宅配或消費者自行到門市領取」之約定，其純屬買賣商品之交付方式，若企業經營者與消費者間所成立之契約為通訊交易之性質，並不因商品交付處所而受影響。相關司法實務見解，可參考臺灣台北地方法院 107 年度消小上字第 7 號民事判決，該案判決理由指出：「被上訴人(消費者)取貨係基於兩造間於當日所訂之通訊交易，並不因其係至上訴人(企業經營者)營業處所因上訴人交付系爭商品而履行契約義務，而變易其契約性質，自不影響其仍屬通訊交易之事實」，併予敘明。

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審核）

中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。

前項應記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、契約之重要權利義務事項。
- 二、違反契約之法律效果。
- 三、預付型交易之履約擔保。
- 四、契約之解除權、終止權及其法律效果。
- 五、其他與契約履行有關之事項。

第一項不得記載事項，依契約之性質及目的，其內容得包括：

- 一、企業經營者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。
- 二、限制或免除企業經營者之義務或責任。
- 三、限制或剝奪消費者行使權利，加重消費者之義務或責任。
- 四、其他對消費者顯失公平事項。

違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。

中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。

企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。

【函釋要旨】

有關旅宿業者於新舊制時期，分別發行之禮券，其得否收取「退券手續費」之判斷原則。

行政院消費者保護處 函

中華民國 109 年 12 月 17 日
院臺消保字第 1090042006 號

【主旨】

有關貴局所詢「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」相關疑義，復如說明，請查照。

【說明】

- 一、復貴局 109 年 12 月 14 日觀宿字第 1090607686 號函。
- 二、「商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」業經經濟部等 9 個部會於本（109）年 4 月 10 日會銜公告「自 110 年 1 月 1 日生效，但業者得自願自公告日起適用。」合先敘明。
- 三、貴局所詢事項，回復如下，惠請酌參

(一) 旨揭應記載事項第二點第四項規定「發行人應提供第一項履約保障機制之佐證方式，以利消費者查詢。」衡諸本項之立法目的在於「提供消費者查詢管道，以資確認履約保障機制之真實性」，是以，發行人以履約保障契約影像檔、金融機構出具之證明文件或其他足資證明發行人已確實落實履約保障機制之方式(例如：標示特定網址，而該網址所連結之網站，確有本件禮券之履約保障資訊可供查詢)，均可視為符合

應記載事項之規定。

(二) 有關旅宿業者於新舊制時期，分別發行之禮券，其得否收取「退券手續費」適用疑義，惠請依下列原則判斷妥處：

- 1.消費者的於 109 年 4 月 10 日前購買之禮券，應適用法不溯及既往原則。
- 2.消費者於 109 年 4 月 10 日至 109 年 12 月 31 日間購買之禮券，倘業者有公告自願自公告日(即 109 年 4 月 10 日)起適用新規定者，應適用新規定。惟，餐飲業禮券及第三方發行零售業禮券，依現行規定，業者不得收取退券手續費，因該規定仍具效力且對消費者較為有利，故業者即使有自願提前適用之公告，仍不得收取退券手續費。
- 3.消費者於 109 年 4 月 10 日至 109 年 12 月 31 日間購買之禮券，倘業者未為自願提前適用新規定之公告者，應適用法不溯及既往原則。
- 4.消費者於 110 年 1 月 1 日起購買之禮券，應適用新規定。

(三) 承上，倘消費者於 110 年 1 月 1 日前所購買之禮券，依前揭判斷原則應適用新制者，對於券面記載與新制規定不符之部分，業者仍負有改正之義務，對於流通在外之禮券，業者得以更換新券或其他適當方式，進行改正。

四、「商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」將於 110 年 1 月 1 日生效，惠請貴局積極輔導業者改正券面記載內容，以符合新法規定。

【函釋要旨】

個別建案是否得順延工期及其所得順延之日數，應以該建案是否因工程人員確診、隔離等因素而被要求強制停工之事實進行判斷。建商尚不得僅以疫情警戒期間為由，主張順延開工及取得使用執照期限；反之，即使疫情趨緩而解除疫情警戒，倘個別建案有因工程人員有確診、隔離等事實而強制停工者，亦應依個案事實酌予順延開工及取得使用執照期限。

行政院消費者保護處 函

中華民國 110 年 7 月 21 日
院臺消保字第 1100180616 號

【主旨】

有關「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情警戒」與「預售屋順延開工及取得使用執照期限」關聯性之妥適性，惠請貴部再行研處，請查照。

【說明】

- 一、復貴部 110 年 7 月 16 日台內地字第 1100263471 號函。
- 二、按「本預售屋之建築工程應在民國__年__月__日之前開工，民國__年__月__日之前完成主建物、附屬建物及使用執照所定之必要設施，並取得使用執照。但有下列情事之一者，得順延其期間：1.因天災地變等不可抗力之事由，致賣方不能施工者，其停工期間。2.因政府法令變更或其他非可歸責於賣方之事由發生時，其影響期間。」預售屋買賣定型化契約應記載事項第 12 點定有明文，合先敘明。

- 三、本處認為，疫情三級警戒期間並無強制預售屋建案停工之規定，故「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情警戒(四級警戒除外)」與「預售屋順延開工及取得使用執照期限」間並無直接關聯性。個別建案是否得順延工期及其所得順延之日數，應以該建案是否因工程人員確診、隔離等因素而被要求強制停工之事實進行判斷。是以，建商尚不得僅以疫情警戒期間為由，主張順延開工及取得使用執照期限；反之，即使疫情趨緩而解除疫情警戒，倘個別建案有因工程人員有確診、隔離等事實而強制停工作者，亦應依個案事實酌予順延開工及取得使用執照期限。
- 四、然，依貴部前揭函說明三意旨，似仍著重於「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情警戒」與「預售屋順延開工及取得使用執照期限」關聯性，並未就疫情警戒解除後應如何認定及適用加以著墨。另，衡酌預售屋銷售係一(建商)對多(消費者)之態樣，遲延開工及取得使用執照事涉多數消費者請求遲延利息及解除契約之權利，是以，個別建案是否確有受疫情影響而強制停工之事實及所得順延工期之日數，宜由主管機關進行確認。倘任由買賣雙方自行協商，恐造成購買同一建案之消費者因談判協商能力不同，而有權益保障差異之不公平現象發生，易衍生更多消費糾紛。

第三節 特種交易

第十九條（通訊或訪問交易消費者之解除權）

通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。

前項但書合理例外情事，由行政院定之。

企業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。

消費者於第一項及第三項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除。

通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。

【函釋要旨】

消費者以電子方式向企業經營者表明解除契約之旨，並可於事後確認有無該法律行為及其內容為何，即符合消費者保護法第 19 條第 1 項「以書面通知方式解除契約」之立法目的。

行政院消費者保護處 函

中華民國 110 年 2 月 5 日
院臺消保字第 1100164099 號

【主旨】

有關貴委員國會辦公室函詢消費者保護法第 19 條相關問題一

案，復請參考。

【說明】

一、復貴委員國會辦公室本(110)年1月6日簡便書函。
二、有關來函所詢旨揭問題，業經本處於本年1月22日召開「消費者保護法第19條之解除契約適用疑義諮詢會議」，會議結論如下：

- (一) 本案學者專家意見略以：依消費者保護法（以下簡稱消保法）第18條第2項規定，經由網際網路所為之通訊交易，企業經營者應提供消費者之資訊應以可供消費者完整查閱、儲存之「電子方式」為之。同法第19條第1項規定，通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後7日內，以退回商品或「書面」通知方式解除契約，隨著消保法之修正、科技之發展、產業之交易習慣及消費環境之變遷，上開書面之形式宜以「功能等同」為廣義之看待。
- (二) 另觀察近年來實務見解之發展，參考臺灣高等法院暨所屬法院108年法律座談會民事類提案第6號討論結果，意見略以：消保法第19條第1項規定以書面通知方式解除契約，其立法目的乃基於表示慎重及保存證據，以確認有無該法律行為及其內容如何，並非強制消費者就解除契約方式有所限制，且於網際網路通訊交易情形，消費者以電子方式向企業經營者表明解除契約之旨，可於事後確認有無該法律行為及其內容為何，難謂與消保法第19條第1項之立法目的相違。
- (三) 有關貴委員辦公室110年1月6日函詢：「消保法

第 19 條第 1 項要求『以退回商品或書面通知方式解除契約』，其中書面通知方式是否包含電子文件(如 e-mail、通訊軟體對話紀錄、賣場傳訊賣家)」一節，參考上述學者專家意見及實務見解，倘消費者透過電子方式以文字表達，製成足以表示其用意之紀錄者，即符合書面效果及存證功能。

第六章 罰則

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。

【函釋要旨】

建商所使用之預售屋買賣契約書內容不符「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定者，經直轄市、縣（市）主管機關援引平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定加以處罰後，倘再行援用消保法 56 條之 1 規定命限期改正或裁處罰鍰，法制上有欠妥。

行政院消費者保護處函

中華民國 110 年 6 月 2 日
院臺消保字第 1100176359 號

【主旨】

有關「平均地權條例」與「消費者保護法」交互適用疑義一案，復如說明，請查照。

【說明】

一、復貴部 110 年 4 月 30 日台內地字第 1100262403 號函。
二、有關「平均地權條例」與「消費者保護法」（以下簡稱消

保法)交互適用疑義，事涉預售屋買賣契約書「備查」及「查核」實務運作，影響層面廣泛，為避免後續執行發生爭議，經徵詢本院法規會，謹提供意見如下：

- (一)「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」消保法第 56 條之 1 訂有明文。是以，倘其他法律另訂有處罰規定者，即應優先於消保法前揭規定適用。
- (二)「銷售預售屋者，使用之契約不符合中央主管機關公告之預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項，由直轄市、縣（市）主管機關按戶（棟）處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰。」本（110）年 1 月 27 日修正公布之平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項亦訂有明文。是以，前揭平均地權條例規定應屬消保法第 56 條之 1 所定之「法律另有處罰規定」之情形，故應優先於消保法第 56 條之 1 適用。
- (三)建商所使用之預售屋買賣契約書內容不符「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」規定者，經直轄市、縣（市）主管機關援引平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定加以處罰後，倘再行援用消保法 56 條之 1 規定命限期改正或裁處罰鍰，法制上有欠妥。
- (四)直轄市、縣（市）主管機關依平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項按戶（棟）進行裁罰後，倘有限期改正之

必要，允宜參酌法務部 110 年 4 月 26 日法律字第 11003504850 號函說明三（二）「如法律僅規定有『處罰』之種類及罰則，未同時定有『限期改善（正）』之規定者，行政機關於裁處時，應善用行政指導方式（行政程序法第 165 條），告知當事人可改善（正）之內容，以引導當事人為改善（正）之行為，促其遵守法律規定。」意旨辦理。又裁處後經命限期改善，仍未改善，後續違法行為係另一行為，仍應依特別法規定處罰之。

（五）故經直轄市、縣（市）主管機關裁處及命限期改善（正），而屆期仍未改善（正），仍以不符合「預售屋買賣定型化契約應記載及不得記載事項」之契約書從事銷售行為者係另一行為，仍應依平均地權條例第 81 條之 2 第 5 項規定處罰之。

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

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 號令制定全文 64 條。

中華民國九十二年一月二十二日總統華總一義字第 09200007610 號令修正公布第 2、6、7、13~17、35、38、39、41、42、49、50、57、58、62 條條文；並增訂第 7-1、10-1、11-1、19-1、44-1、45-1 ~45-5 條條文。

中華民國九十二年五月二十六日行政院院臺聞字第 0920020214 號令發布第 45-4 條第四項之小額消費爭議額度定為新臺幣十萬元。

中華民國九十四年二月五日總統華總一義字第 09400017751 號令增訂第 22-1 條條文。

中華民國一百年十二月十六日行政院院臺規字第 1000109431 號公告第 39 條、第 40 條第 1 項、第 41 條第 1、2 項、第 44-1 條、第 49 條第 1、4 項所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起改由「行政院」管轄；第 40 條第 2 項所列「行政院消費者保護委員會」，自一百零一年一月一日起改為諮詢審議性質之任務編組「行政院消費者保護會」，並以設置要點定之；第 60 條所列屬「行政院消費者保護委員會」之權責事項，自一百零一年一月一日起停止辦理。

中華民國一百零四年六月十七日總統華總一義字第 10400070691 號令修正公布第 2、8、11-1、13、17、18、19、22、29、39~41、44-1、45、45-4、46、49、51、57、58、60、62、64 條條文及第三節節名；增訂第 17-1、19-2、56-1 條條文；刪除第 19-1 條條文；並自公布日施行，但第 2 條第 10、11 款及第 18~19-2 條條文之施行日期，由行政院定之。

中華民國一百零四年十二月三十一日行政院院臺消保字第 1040155873 號令發布第 2 條第 10、11 款及第 18~19-2 條，定自一百零五年一月一日施行。

第一章 總則

第一 條 （立法目的及適用準則）

為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。有關消費者之保護，依本法之規定，本法未規定者，適用其他法律。

第　二　條　（名詞定義）

本法所用名詞定義如下：

- 一、消費者：指以消費為目的而為交易、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。

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

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））

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

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 |
|-------------------|-------------|----------|-----|
| 臺灣臺北地方法院 臺北簡易庭 | 109 北小 2757 | 消保法 1 | 2 |
| 最高法院 | 110 台上 359 | 消保法 2 | 13 |
| 臺灣臺北地方法院 | 107 消 21 | 消保法 7 | 21 |
| 臺灣高等法院 | 108 消上易 18 | 消保法 7 | 55 |
| 臺灣高等法院高雄分院 | 109 消上易 1 | 消保法 8 | 80 |
| 臺灣新竹地方法院 | 109 簡上 83 | 消保法 11 | 93 |
| 臺灣花蓮地方法院 花蓮簡易庭 | 110 花消小 1 | 消保法 11 | 109 |
| 臺灣高等法院 | 109 上 80 | 消保法 11-1 | 128 |
| 臺灣嘉義地方法院 嘉義簡易庭 | 109 嘉簡 435 | 消保法 11-1 | 141 |
| 臺灣彰化地方法院 北斗簡易庭 | 109 斗小 346 | 消保法 11-1 | 155 |
| 臺灣新北地方法院 | 108 簡上 365 | 消保法 12 | 162 |
| 臺灣臺北地方法院 臺北簡易庭 | 109 北小 2261 | 消保法 12 | 170 |
| 臺灣臺北地方法院 | 107 消小上 12 | 消保法 12 | 176 |
| 臺灣高等法院高雄分院 | 109 上易 346 | 消保法 12 | 184 |
| 臺灣臺北地方法院 臺北簡易庭 | 109 北消小 20 | 消保法 15 | 206 |
| 臺灣臺東地方法院 | 109 訴 73 | 消保法 17 | 216 |

消費者保護法判決函釋彙編（廿一）

| | | | |
|-------------------|-------------------------------|--------|-----|
| 臺灣高等法院 | 109 上易 839 | 消保法 17 | 227 |
| 臺灣桃園地方法院 中壢簡易庭 | 110 壘簡更一字 2 | 消保法 17 | 240 |
| 臺灣高等法院臺中分院 | 109 上易 130 | 消保法 19 | 254 |
| 臺灣桃園地方法院 | 109 訴 1387 | 消保法 19 | 268 |
| 臺灣高等法院暨所屬 法院 | 108 年法律座 談會民事類提 案第 6 號 | 消保法 19 | 280 |
| 臺灣新北地方法院 板橋簡易庭 | 109 板簡 121 | 消保法 22 | 285 |
| 臺灣新北地方法院 | 109 簡上 213 | 消保法 22 | 291 |
| 臺灣高等法院高雄分院 | 109 抗 237 | 消保法 47 | 305 |
| 臺灣高等法院花蓮分院 | 109 消上易 2 | 消保法 51 | 311 |
| 最高法院 | 108 台上大 2680 | 消保法 51 | 330 |
| 臺灣高等法院暨所屬 法院 | 109 年法律座 談會民事類提 案第 12 號 | 消保法 51 | 338 |

(二)行政函釋部分

| 發文日期 | 字 | 號 | 相關條文 | 頁數 |
|-----------------|------|------------|----------|-----|
| 110 年 06 月 29 日 | 院臺消保 | 1100020390 | 消保法 2 | 350 |
| 109 年 12 月 17 日 | 院臺消保 | 1090042006 | 消保法 17 | 354 |
| 110 年 07 月 21 日 | 院臺消保 | 1100180616 | 消保法 17 | 356 |
| 110 年 02 月 05 日 | 院臺消保 | 1100164099 | 消保法 19 | 358 |
| 110 年 06 月 02 日 | 院臺消保 | 1100176359 | 消保法 56-1 | 361 |

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. 第廿一輯 / 行政院
消費者保護處編. -- 一版. - 臺北市：行政院，
民 110.11

面； 公分

ISBN 978-986-5467-54-8 (精裝)

1. 消費者保護法規 2. 判例彙編

548.39023

110018688

消費者保護法判決函釋彙編第廿一輯

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.ey.gov.tw>

電 話：(02)3356-6500

版 次：一版

本書同時登載於行政院網站，網址為 <http://www.ey.gov.tw>/資訊與服務／消費者保護／出版品

定 價：新臺幣 280 元

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：403 臺中市西區臺灣大道 2 段 85 號

電 話：(04)2226-0330 (代表號)

網 址：<http://www.wunanbooks.com.tw/>

中華民國 110 年 11 月

GPN : 1011001830 ISBN : 978-986-5467-54-8 (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。

