

臺灣橋頭地方法院民事判決

114年度橋簡字第1137號

原告 羅雨涵  
被告 燦坤實業股份有限公司

法定代理人 林技典

訴訟代理人 郭奕辰

上列當事人間請求履行契約等事件，本院於民國115年1月21日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張略以：原告於民國114年5月2日1時許，在被告設立之燦坤線上購物網站(下稱系爭網站)下單購買SONY廠牌、型號HT-A9000號之家庭劇院(下稱系爭商品)，商品頁面明確標示為促銷價新臺幣(下同)5,990元，並屬於被告舉辦之夜間下殺活動內容。原告已透過線上刷卡完成付款，原告訂購後，當日即接獲被告以手機簡訊發出之訂單通知，表示商品集運工作天數，並載明指定門市聯絡電話，可見被告已進入備貨流程，足證兩造間就系爭商品之買賣契約已成立。嗣原告迄至同年月9日仍未接獲出貨進度，遂聯繫指定門市，該門市人員回覆該訂單因價格標示錯誤將不予出貨。原告登入系統後，始見系統內於114年5月2日17時許留有內容稱系統異常、訂單無效，請消費者自行取消之訊息。被告怠於履行消費者保護法所定資訊揭露義務，並對已成立契約內容片面變更及不當解除，顯失誠信，罔顧消費者信賴，依同法第22條第2項(原告誤載為第22條之2)規定，被告自應確實履行成立之契約。原告處理本案爭議期間，因被告消極回應與怠於履約之行為，長期處於精神緊張與不安中，身心飽受壓力，另受有精神慰撫金2,000元之損害。為此依消費者保護法第2

01 2條第2項、民法第153條、第226條、第227條規定提起本件  
02 訴訟。聲明：(一)被告應交付全新之系爭商品1台予原告。  
03 (二)被告應給付原告2,000元。

04 二、被告則略以：被告於114年5月2日夜間設定促銷活動時，因  
05 系統因素，誤將原價42,900元之系爭商品異常錯價為5,990  
06 元，因該夜間時間係員工下班時間，無法及時檢視正確價  
07 格，而被告員工出勤後發現錯誤，當日即確認本件係系統作  
08 業時發生庫存與價格異常而產生錯價疏失，被告發現價格異  
09 常後，立即於購買當日依燦坤會員條款第4條第1項說明，以  
10 電子郵件及客服系統寄送訂單無效通知予消費者。系爭商品  
11 於系爭網站標價出售僅為要約之引誘，原告表示欲訂購系爭  
12 商品，並付款之行為屬要約，但被告已以庫存與價格資訊異  
13 常，明示拒絕承諾，是系爭商品之買賣契約並未成立，原告  
14 自不得請求被告履行買賣契約。再原告明知系爭商品標價錯  
15 誤，仍執意下單，顯屬權利濫用，違反誠信原則，原告亦不  
16 得請求被告交付系爭商品。至原告請求之精神慰撫金部分，  
17 並未舉證證明其有何身體或健康法益等受有損害，其主張被  
18 告不法侵害其權利，自屬無據等語，資為抗辯。聲明：(一)  
19 原告之訴駁回。(二)如受不利判決，願供擔保請准宣告免為  
20 假執行。

21 三、得心證之理由：

22 (一)按當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契  
23 約即為成立。契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當  
24 時預先聲明不受拘束，或依其情形或事件之性質，可認當  
25 事人無受其拘束之意思者，不在此限，民法第153條第1  
26 項、第154條第1項分別定有明文。次按契約之成立，須有  
27 要約與承諾二者意思表示一致之事實始足當之，若無此事  
28 實，即契約尚未合法成立，自不發生契約之效力，最高法  
29 院102年度台上字第191號判決意旨可資參照。所謂要約，  
30 乃以締結契約為目的，而喚起相對人承諾之一種意思表  
31 示，而要約之引誘，僅在引發相對人為要約之意思通知，

01 並不發生法律上效果，表意人無意受其所表示內容之拘  
02 束，仍保留其締約與否之決定權。究為要約或要約之引  
03 誘，應視表意內容是否具體詳盡、是否注重相對人之個人  
04 性質、當事人之磋商過程、交易慣例等，解釋表意人之意  
05 思定之，最高法院109年度台上字第1792號、110年度台上  
06 字第1536號判決意旨可供參考。是表意人所為究為要約或  
07 要約之引誘，應以表意人有無受其意思表示拘束之主觀意  
08 思、或表現出受其意思表示拘束之客觀行為加以判斷。若  
09 屬要約，則相對人所為應允之意思表示即屬承諾，契約即  
10 因互相意思表示一致而成立。反之，若屬要約之引誘，因  
11 其並不具有拘束力，相對人對要約之引誘所為之表示，性  
12 質上應屬要約，須待原表意人就相對人之要約為承諾後，  
13 雙方意思表示始為一致，契約方屬成立。經查：

- 14 1. 系爭網站會員條款第4條第1項載明：「當您預約或下單  
15 (要約)後，燦坤線上購物網站系統會自動通知本站及經由  
16 電子郵件或其他方式通知您，但該項通知只是通知您燦坤  
17 線上購物網站已經收到您的預約/訂購訊息，不代表預約/  
18 訂購已經成立或完成，燦坤線上購物網站於收到系統通知  
19 後將進行審查確認是否有商品無存貨、服務無法提供或有  
20 其他本站無法接受或排除之交易障礙等異常情形。如燦坤  
21 線上購物確認您所預約/訂購之商品仍有存貨或服務仍可  
22 提供、且無其他燦坤線上購物網站無法接受預約/訂單之  
23 情形，燦坤線上購物網站會直接通之門市/合作廠商或其  
24 他商品供應廠商，不另行通知您，但是您可以在網站上查  
25 詢預約/訂單狀況；如商品無存貨、服務無法提供、或有  
26 其他本站無法接受或排除之交易障礙等異常情形，應視為  
27 預約/訂單全部自始不成立或失效，燦坤線上購物網站得  
28 於合理期間內通知說明拒絕預約/訂單(不成立或取消)，  
29 您可再依需求重新下單」等語(見本院卷第79頁)。足見被  
30 告於系爭網站上已明確預先聲明不受拘束，一般消費大眾  
31 亦可藉此清楚知悉被告並無受消費者意思表示拘束之意，

01 是被告於系爭網站上刊登關於系爭商品之訊息，並非要  
02 約，僅屬要約之引誘，應可認定。

03 2. 原告雖主張其訂購後，當日即接獲被告以手機簡訊發出之  
04 訂單通知，表示商品集運工作天數，並載明指定門市聯絡  
05 電話，可見被告已進入備貨流程，兩造買賣契約已經成立  
06 等情，並提出線上購物訂單明細、明細內容、簡訊通知等  
07 件為證(見本院卷第21頁至第25頁)。然被告於原告訂購系  
08 爭商品當日17時52分43秒許，即寄發表明因系統發生庫存  
09 與價格資訊異常，將視為無效訂單等語之通知予原告。而  
10 被告於系爭網站上刊登關於系爭商品之訊息，並非要約，  
11 僅屬要約之引誘，原告所為訂購之行為，依前開說明，則  
12 屬要約，被告既已寄發前揭通知拒絕承諾，兩造間就系爭  
13 商品之買賣契約即無從成立。

14 3. 原告雖主張：系爭網站會員條款第4條第1項實質上讓企業  
15 可以在消費者完成付款後，只要主張系統異常或無法接受  
16 訂單就可以片面否認交易，等於保留企業單方面解釋權與  
17 解除權，將風險轉嫁給消費者，明顯對消費者顯失公平等  
18 情。然該條款僅係被告預先聲明不受拘束之意思表示，本  
19 非法律所不許，當難認被告保留締約與否之決定權有何顯失  
20 公平情事，原告此部分主張，難認有據。

21 (二) 次按企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，  
22 應確實履行，消費者保護法第22條第2項固有明文。惟原  
23 告之訂購行為係屬要約，被告既未為承諾，兩造並未成立  
24 買賣契約關係，業如前述，被告當無依此規定履約之義  
25 務。原告主張被告有違消費者保護法第22條第2項規定，  
26 及應負民法第226條、第227條之債務不履行損害賠償責任  
27 等情，因契約始終未成立，被告自亦無負擔契約債務不履  
28 行責任之問題，併此說明。

29 (三) 另按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱  
30 私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害  
31 人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第

01 195條第1項前段定有明文。另債務人因債務不履行，致債  
02 權人之人格權受侵害者，準用第192條至第195條及第197  
03 條之規定，負損害賠償責任，民法第227條之1亦有明定。  
04 查原告雖主張被告對其造成精神壓力、生活困擾，請求被  
05 告賠償精神慰撫金2,000元，然兩造間買賣契約既未成  
06 立，原告自無從對被告主張債務不履行責任。此外，原告  
07 並未舉證證明被告有何侵害其身體、健康、名譽、自由、  
08 信用、隱私或不法侵害其人格法益情事，則原告據此請求  
09 被告賠償精神慰撫金，亦無理由。

10 四、綜上所述，原告提起本件訴訟，請求判令如其聲明，為無理  
11 由，應予駁回。

12 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經核與  
13 判決結果不生影響，爰不一一論述，附此敘明。

14 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

15 中 華 民 國 115 年 2 月 4 日  
16 橋頭簡易庭 法 官 薛博仁

17 以上正本係照原本作成。

18 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  
19 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後  
20 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

21 中 華 民 國 115 年 2 月 4 日  
22 書 記 官 曾小玲