臺灣桃園地方法院民事簡易判決

115年度壢簡字第585號

原　　告　李育哲

被　　告　台灣高速鐵路股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　史哲

訴訟代理人　許邦鈺律師

上列當事人間請求確認契約無效等事件，本院於民國115年9月17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

壹、程序方面

一、按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；消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄，消費者保護法第2條第1至5款、第47條分別定有明文。次按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25條亦有明文。經查，原告為接受高鐵運送服務之消費者，被告為提供高鐵運送服務之企業經營者，且原告自陳於桃園市平鎮區使用手機應用程式T-EX APP（下稱T-EX APP）進行訂票而主張桃園市平鎮區為消費關係發生地（見本院卷第57頁），被告於115年9月17日本院言詞辯論期日未抗辯管轄權而為本案言詞之辯論（見本院卷第85至86頁），揆諸前揭規定，本院自有管轄權，合先敘明。

二、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。但有下列各款情形之一者，不在此限：一、被告同意者；被告於訴之變更或追加無異議，而為本案之言詞辯論者，視為同意變更或追加，民事訴訟法第255條第1項第1款、第2項分別定有明文。查除訴訟費用之負擔為本院職權審酌之事項外，本件原告起訴時原聲明：「（一）確認被告於民國114年8月9日至8月10日（編按：同年）間對原告請款之5筆交易，均屬無效、未成立之交易。（二）被告應返還原告新臺幣（下同）5,950元，並自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按民法法定利率給付利息。（四）被告應賠償原告精神慰撫金5,000元。（五）被告應賠償原告申訴處理所生之必要費用2,500元（包含時間成本2,000元及通訊、列印、郵資、交通等費用500元）。（六）前數各項（第四、五項）自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按民法法定利率給付利息。」（見本院卷第3至4頁）；嗣更其聲明為：「（一）被告應給付原告5,950 元，及自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）被告應給付原告慰撫金5,000元。（三）被告應給付原告2,500元。」（見本院卷第85頁）；而被告於115年9月17日本院言詞辯論期日未表示異議而為本案言詞辯論（見本院卷第85至86頁），視為同意原告所為客觀訴之變更追加，揆諸首開規定，自應准許。

貳、實體方面

一、原告主張：伊於如附表編號1至5所示訂購時間，在桃園市平鎮區使用IPHONE手機上T-EX APP訂購如附表編號1至5所示車票，並於如附表編號1至5所示付款時間各支付票價金額1,190元，惟當日T-EX APP多次發生異常，伊未收到任何訂位成功或取票之通知，而認上開5筆交易未成立；伊亦同時於如附表編號6所示訂購時間，自台灣高鐵網路訂票系統（網頁）訂購如附表編號6所示車票，並於如附表編號6所示付款時間支付票價金額1,190元，於翌日即114年8月10日使用如附表編號6所示車票搭乘上午7時15分由桃園開往臺南之高鐵

列車。詎伊於114年8月底收到信用卡帳單，赫見於附表編號1至5所示車票均發生扣款，經伊於114年8月31日向被告顧客服務中心留言、114年9月10日向交通部鐵道局局長民意信箱反映，並於114年9月9日、同年9月13日、同年10月24日向台北富邦銀行提出持卡人爭議交易聲明書，另於114年10月21、31日向桃園市政府消費者服務中心進行申訴、同年11月25日召開消費爭議協商會議（114年度消保申字第1241號），均無法獲得解決。針對如附表編號1至5所示之交易，原告既未收到任何訂位成功或取票之通知，而無可資識別之訂位代碼或票號可供查詢，更自始未取票使用，足認兩造間並無運送契約存在，被告保有如附表編號1至5所示票價金額合計5,950元之利益，係無法律上之原因而受利益，致伊受有損害，自應負擔償還之責。次被告長期未妥善處理造成原告焦慮及困擾，已侵害伊之人格法益，且原告為此提出申訴而支出之時間成本2,000元、通訊、列印、郵資、交通等費用500元（下合稱系爭處理成本），被告均應賠償，是被告應再給付慰撫金5,000元、系爭處理成本2,500元。爰依不當得利及債務不履行法律關係提起本件訴訟等語，並聲明：（一）被告應給付原告5,950元，及自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）被告應給付原告慰撫金5,000元。（三）被告應給付原告2,500元。

二、被告則以：如附表編號1至5所示之交易皆完成訂票、付款程序，且經被告提供訂位代號，旅客可自台灣高鐵網路訂票系統（網頁）「管理訂位」功能中查詢訂位紀錄（含訂位代號）及確認交易狀態，是兩造間針對上開5筆交易即已成立旅客運送契約。另依台灣高速鐵路股份有限公司旅客運送契約（下稱高鐵旅客運送契約）第15條第1項前段之約定，旅行開始前，除回數票、定期票及特定專案旅客分別依其使用須知之規定外，旅客得申請變更乙次或退票，說明如下：（一）對號座車票之變更或退票最遲應於指定乘車日期及車次之列車開車前 30 分鐘辦理，自由座車票最遲應於指定乘

車日期之營業時間結束前辦理，逾時不予受理；而本件原告亦未於指定乘車日期及車次之列車開車前30分鐘辦理退票，是被告受領如附表編號1至5所示票價金額共計5,950元，自係基於兩造間旅客運送契約而具備法律上原因等語，資為抗辯，並聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執之事項

原告主張伊於如附表編號1至5所示訂購時間，在桃園市平鎮區使用手機T-EX APP訂購如附表編號1至5所示車票，此5張車票伊均未取票、亦未實際使用座位；伊同時於如附表編號6所示訂購時間，自台灣高鐵網路訂票系統（網頁）訂購如附表編號6所示車票，並於如附表編號6所示付款時間支付票價金額1,190元，於翌日即114年8月10日使用如附表編號6所示車票搭乘上午7時15分由桃園開往臺南之高鐵列車；如附表編號1至6所示車票價款均經台北富邦銀行列為原告114年8月信用卡帳單支出；伊於114年8月31日向被告顧客服務中心留言、114年9月10日向交通部鐵道局局長民意信箱反映，並於114年9月9日、同年9月13日、同年10月24日向台北富邦銀行提出持卡人爭議交易聲明書，另於114年10月21、31日向桃園市政府消費者服務中心進行申訴、同年11月25日召開消費爭議協商會議（114年度消保申字第1241號）均未果等情，業據其提出高鐵T-EX APP Crash/Analytics資料、桃園市政府消費爭議申訴協商不成立通知書（114年度消保申字第1241號）、原告台北富邦銀行114年8月信用卡消費明細及帳單、持卡人爭議交易聲明書、被告114年10月29日函文（台高公發字第1140002387號）、交通部鐵道局局長信箱回覆內容、被告顧客服務中心回覆內容、桃園市政府消費者服務中心回覆內容、桃園市政府114年10月23日函文（府法消字第1140307175號）、桃園市政府114年11月3日開會通知單（府法消字第1140318174號）、附表編號6所示交易歷史紀錄擷圖為證（見本院卷第16至17、18、19至21、22至24、25

至27、30、31、32至33、34、35、39至42頁），並有高鐵旅客運送契約在卷可稽（見本院卷第71至78頁），且為被告所不爭執（見本院卷第67、70頁），堪信為真實。

四、法院之判斷

原告主張如附表編號1至5所示之交易並未成功，兩造間並無運送契約存在；被告長期未妥善處理致伊焦慮及困擾並支出系爭處理成本，被告應再給付慰撫金5,000元、系爭處理成本2,500元等節，為被告所否認，並以前詞置辯。是本院應審酌者厥為：（一）兩造間針對如附表編號1至5所示交易是否成立旅客運送契約？被告是否得受領票價金額合計5,950元？（二）原告請求被告給付慰撫金5,000元，有無理由？（三）原告請求被告給付系爭處理成本2,500元，有無理由？茲分述如下：

㈠兩造間針對如附表編號1至5所示交易成立旅客運送契約，被告得依前開契約受領票價金額合計5,950元

1.按旅客運送契約，於旅客提出訂位、購票需求後，經本公司提供訂位代號、交付車票或相關憑單等而承諾運送時成立；旅行開始前，除回數票、定期票及特定專案旅客分別依其使用須知之規定外，旅客得申請變更乙次或退票，說明如下：（一）對號座車票之變更或退票最遲應於指定乘車日期及車次之列車開車前30分鐘辦理，自由座車票最遲應於指定乘車日期之營業時間結束前辦理，逾時不予受理；而本件原告亦未於指定乘車日期及車次之列車開車前30分鐘辦理退票，高鐵旅客運送契約第10條、第15條第1項約定有明文。次按旅客或物品運送契約，因鐵路機構承諾運送而成立。前項所定承諾運送，包括鐵路機構接受訂票、交付車票或開立相關憑單等情事，鐵路運送規則第5條亦定有明文。經查，如附表編號1至5所示之交易皆經原告使用T-EX APP進行訂票、付款程序（至當日T-EX APP多次發生異常部份詳後述），為兩造所不爭執，業如前述；又自被告提出之購票紀錄以觀，如附表編號1至5所示之交易皆經被告提供訂位代號，且原告亦未

於指定乘車日期及車次之列車開車前30分鐘辦理退票，是如附表編號1至5所示交易於被告提供訂位代號而承諾運送時，兩造間旅客運送契約即告成立等節，堪予認定。

2.原告固主張：針對如附表編號1至5所示之交易，原告既未在T-EX APP內頁、手機簡訊、EMAIL收到任何訂位成功或取票之通知，而無可資識別之訂位代碼或票號可供查詢，更自始未取票使用，足認兩造間並無運送契約存在；被告未證明原告IPHONE手機系統使用iOS Beta測試版本與重複請款間之直接因果關係，被告伺服器端應具備防錯機制避免重複請款，更不得以原告訂位時未於T-EX APP填寫EMAIL而推認被告得免除主動通知原告交易狀態之義務等語（見本院卷第5至6頁）。惟查：

⑴參見APPLE官方網頁針對該版本及上開計畫之說明可知，所謂iOS Beta測試版本係APPLE公司依據「APPLE Beta版軟體計畫」所推出可讓參與該計畫之使用者試用預先發佈之軟體，iOS Beta測試版本未經APPLE進行商業發佈，可能包含錯誤或不準確而在運作上不如經過商業發佈之正式軟體良好，並強烈建議參與該計畫之使用者僅在次要系統或裝置上安裝（見本院卷第81頁）；又欲參與該計畫之使用者，須擁有有效之「Apple 帳號」，並前往beta.apple.com網頁登入並在註冊過程中接受「Apple Beta 版軟體計畫協議」，如欲退出該計畫，亦須參看「取消註冊」網頁內容，按裝置類型手動操作（見本院卷第81、87、83、88頁）。綜上所述，iOS Beta測試版本並非經商業發佈之正式軟體，APPLE Beta版軟體計畫亦非所有IPHONE使用者均須參與之計畫，IPHONE使用者如欲參與或退出APPLE Beta版軟體計畫而使用iOS Beta測試版本，均須額外操作同意上開協議始得註冊或退出。足認原告應知悉自身手機有參與APPLE Beta版軟體計畫且有使用iOS Beta測試版本，亦可預見iOS Beta測試版本可能肇致手機功能發生錯誤或不準確之情形。從而，原告應可預見因自身使用iOS Beta測試版本，導致使用T-EX APP訂位時發

生異常，進而未收到任何訂位成功、訂位代碼或取票之通知。

⑵又被告針對部分旅客提出反映後業於114年6月19日在官方網頁發佈公告，提醒使用APPLE Beta版軟體計畫、iOS Beta測試版本可能導致T-EX APP發生閃退或無法正常使用之情形，並建議旅客透過台灣高鐵網路訂票系統（網頁）之「管理訂位」功能查詢訂位紀錄、確認交易狀態，或進行相關操作後至便利商店或車站之自動販售機取票等節，有該網頁公告擷圖在卷可稽（見本院卷第68頁），被告另抗辯其在T-EX APP亦有發佈公告，但因檔案已過保存期限而無法提出（見本院卷第85頁反面）。然查原告於如附表編號1至5之交易發生異常時，旋至台灣高鐵網路訂票系統（網頁）操作如附表編號6所示交易等節，同為兩造所不爭執，業如前述。顯見原告對於操作台灣高鐵網路訂票系統（網頁）進行訂票並不陌生，亦具備查詢如附表編號1至5所示交易狀態之能力，尚難將自身選擇使用iOS Beta測試版本所生之風險悉數轉嫁被告，否則無異於將被告原提供訂位代號之義務，提升至必須透過T-EX APP內頁、手機簡訊、EMAIL等一切被告可得使用之方式告知交易狀態之義務。況原告提出之T-EX APP交易注意事項擷圖，其中第14點載明被告以EMAIL寄發確認信函（包含訂位、付款、退票、辦理變更）係以原告於訂位時有輸入電子郵件（下稱EMAIL）為前提（見本院卷第12頁），原告亦不否認於如附表編號1至5所示交易使用T-EX APP訂票當下並未輸入EMAIL（見本院卷第6頁），更足見原告主張被告未以EMAIL告知交易狀態等語（見本院卷第4頁），礙難採憑。

⑶綜上所述，本件原告固主張被告未提供訂位代號，惟被告實際上已提供訂位代號承諾運送，而原告係因自身IPHONE手機使用iOS Beta測試版本之緣故未能收受訂位代號，原告自難據此主張兩造間如附表編號1至5所示交易之旅客運送契約均未成立。另按給付型不當得利法律關係係以受益人受利益、

給付關係、欠缺給付目的等為要件，是原告於本件中主張被告應舉證iOS Beta測試版本與重複扣款之直接因果關係、建立伺服器防錯機制等，均與不當得利法律關係之構成要件無關，附此敘明。

3.從而，原告主張兩造間針對如附表編號1至5所示交易之旅客運送契約均未成立，被告應依不當得利法律關係償還5,950元，要非可採。

㈡原告不得請求被告給付慰撫金5,000元

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定有明文。查原告自始主張兩造間並未成立旅客運送契約而請求償還不當得利，雖經本院認定兩造就如附表編號1至5之交易已成立旅客運送契約，然原告亦未舉證有何人格權或人格法益遭受侵害，自不得透過前揭債務不履行之規定而為請求。

㈢原告不得請求系爭處理成本2,500元

復原告主張支出時間成本2,000元、通訊、列印、郵資、交通等費用500元，合計支出系爭處理成本2,500元等語（見本院卷第5至6頁）；惟此等費用係原告為行使程序上權利、利用行政及司法制度解決紛爭所支出之成本，非可請求之損害，自不得向被告請求賠償。

五、綜上所述，原告依不當得利及債務不履行法律關係請求：（一）被告應給付原告5,950元，及自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）被告應給付原告慰撫金5,000元；（三）被告應給付原告2,500元，為無理由，應予駁回。

六、原告聲請調查命被告提出：（一）於114年8月9日下午11時20分起至8月10日止，與原告交易相關之「訂位／付款／票夾／通知到達」伺服器紀錄（含API Log、系統時間、伺服器時區）；（二）同時段與前述交易有關之Firebase／Crashlytics／Analytics事件紀錄與匯出檔（含事件名稱、裝置資

訊、App版本）；（三）T-EX APP版本v7.12至v7.15之版本異動與修正說明、當日23:51:52更新流程證明；（四）與金流收單／付款閘道之請款、沖正／取消、去重（idempotency）紀錄（含request id、idempotency key、回應碼與時間戳）；（五）原告會員帳號之聯絡資料（Email／手機）及是否曾發送「訂位成功／取票通知」之到達紀錄（含訊息內容與送達狀態）；（六）與原告PNR 00000000相關之「queryPnrByPid／updateTicket」等操作明細及人員操作痕跡（如屬系統自動處理者，請復流程說明），以資證明原告未曾收受訂位代號、釐清服務是否存在錯誤、請款是否去重（見本院卷第37至38頁）。惟原告是否曾收受訂位代號部分，係可歸責於原告自身使用iOS Beta測試版本所致，且無礙於旅客運送契約之成立，業經本院認定如前；又釐清服務是否存在錯誤與請款是否去重，要與本件不當得利法律關係之構成要件無關，亦如前述，上開聲請核無調查之必要，爰不予調查，附此敘明。

七、本件事證已臻明確，其餘攻防方法及所提證據，經本院斟酌後，核與判決結果不生影響，爰不逐一論駁，併此指明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　8　　日

中壢簡易庭　法　官　陳羿諠

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（桃園市○○區○○路0段000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　　115　　年　　10　　月　　8　　日

書記官　黃敏翠

附表：（日期年份為民國；金額幣別為新臺幣）

編號	訂購時間	付款時間	訂票方式	票價金額	訂位代號暨取票情況
1	114年8月9日下午11時27分	114年8月9日下午11時29分	T-EX APP	1,190元	訂位代號00000000，未取票。

2	同日 下午11時31分	同日 下午11時32分	T-EX APP	1,190元	訂位代號00000000，未取票。
3	同日 下午11時35分	同日 下午11時37分	T-EX APP	1,190元	訂位代號00000000，未取票。
4	同日 下午11時37分	同日 下午11時39分	T-EX APP	1,190元	訂位代號00000000，未取票。
5	同日 下午11時41分	同日 下午11時42分	T-EX APP	1,190元	訂位代號00000000，未取票。
6	同日 下午11時45分	同日 下午11時47分	台灣高鐵網路訂票系統（網頁）	1,190元	訂位代號00000000，原告於114年8月9日下午11時51分透過手機T-EX APP載入訂位，同日下午11時52分取票（票號0000000000000），已於114年8月10日使用完畢。