

上訴人 簡宏志

被上訴人 全家便利商店股份有限公司

法定代理人 葉榮廷

訴訟代理人 連璟欣

上列當事人間請求回復原狀等事件，上訴人對於民國114年7月24日本院嘉義簡易庭114年度嘉簡字第171號第一審判決提起上訴，本院於114年12月24日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用新臺幣2,250元由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人除援引原審之書狀及陳述外，並主張：

(一)訴外人(下稱原購買人)於民國113年9月3日，以新臺幣(下同)98元，經由被上訴人全家便利商店APP(下稱系爭APP)「隨買跨店取」服務(下稱系爭服務)，購買軍人節一日限定Fami霜淇淋3支。原購買人同日透過系爭APP之轉贈功能，將上開軍人節一日限定Fami霜淇淋之2支霜淇淋(下稱系爭商品)贈與上訴人。系爭商品之兌換方式為上訴人憑系爭APP中系爭服務內「我的商品」之條碼，或以FamiPort所產生之條碼(下稱系爭兌換券)，向被上訴人請求兌換系爭商品。

(二)因上訴人未於兌換期限113年10月10日前向被上訴人兌換系爭商品，被上訴人以逾期未兌換為由，收回系爭商品，並將98元退回原購買人之會員錢包。又依系爭服務「全家會員隨買跨店取/預約取、悠遊卡跨店取服務消費者權益說明(下稱消費者權益說明)」中「三、轉贈權益說明」第4點所載之內容，原購買人於轉贈系爭商品予上訴人時，即視同兌換或領取系爭商品，原購買人已無所有權，被上訴人與原購買

01 人之消費關係因而消滅。被上訴人不得逕將系爭商品款項退  
02 還原購買人，且系爭商品款項退還時，系爭兌換券隨同失其  
03 效力，致上訴人無從持之兌換系爭商品，而侵害上訴人之權  
04 利。

05 (三)原審既認定系爭兌換券為「商品(服務)禮券定型化契約應  
06 記載及不得記載事項(下稱系爭事項)」所稱之禮券，則其  
07 記載之事項，自應與系爭事項相符，且依系爭事項之規範，  
08 有償發售之兌換憑證，均屬系爭事項所稱之商品(服務)禮  
09 券，並未排除優惠禮券之適用，然原審復認系爭兌換券係屬  
10 優惠禮券而得記載使用期限，顯與系爭事項第參點第1款規  
11 定相違，原審判決違背法令。

12 (四)被上訴人於系爭兌換券記載「兌換期限至113年10月10  
13 日」，使系爭兌換券逾越上開期日後，即失其效力而無從兌  
14 換，實為系爭事項第參點第1款之「使用期限」，非第4款之  
15 「使用限制」；又被上訴人記載「兌換期限逾期後，退還費  
16 用給消費者」，而片面解除系爭商品之買賣契約、直接退款  
17 予原購買人，並收回系爭兌換券，使上訴人權利受有損害等  
18 行為，均與系爭事項第參點第1、3、5款之規定相違，依消  
19 費者保護法(下稱消保法)第17條第1項之規定應屬無效。  
20 爰依民法第184條第2項、第213條之規定，請求被上訴人將  
21 系爭兌換券回復原狀，並依消保法第51條之規定請求被上訴  
22 人給付5倍懲罰性賠償金，共計330元(計算式：原購買人購  
23 買3支霜淇淋共98元，單價約33元，系爭商品共2支， $2 \times 33 \times 5$   
24  $= 330$ 元)等語。

25 (五)並上訴聲明：

26 1.原判決廢棄。

27 2.被上訴人應恢復上訴人原受領日為113年9月3日之2張「兌-N  
28 霜淇淋49元系列」電子商品禮券至上訴人於被上訴人系爭AP  
29 P之「隨買跨店取」、「我的商品」系統內，並且不得記載  
30 任何兌換期限。

31 3.被上訴人應給付上訴人330元懲罰性賠償金。

01 4.第一、二審訴訟費用，由被上訴人負擔。

02 二、被上訴人除援引原審之書狀及陳述外，並答辯如下：

03 (一)系爭兌換券係被上訴人於軍人節當天針對特定季節性商品  
04 (霜淇淋)所推出之特殊優惠方案商品，有設定合理兌換期  
05 限之必要，故系爭兌換券所載「兌換期限至113年10月10  
06 日」為系爭事項第參點第4款所稱之「使用限制」，又被上  
07 訴人已在購買頁面、APP推播及消費者權益說明中明確告知  
08 兌換期限，足認已充分揭露消費資訊，使消費者清楚知悉，  
09 能做正確之判斷與選擇，核與經濟部105年及108年函釋意旨  
10 相符，是被上訴人記載前揭兌換期限之行為，與系爭事項及  
11 消保法之規定並不相違。

12 (二)因原購買人購買之3支霜淇淋均未於期限內兌換，系統已於1  
13 13年10月11日將98元退款至原購買人之會員錢包，被上訴人  
14 並無因此取得不當利益。又系爭兌換券逾期後，被上訴人依  
15 消費者權益條款約定退款至原購買人之會員錢包，該退費機  
16 制完全符合法規精神及商業實務慣例，且退還之款項並無使  
17 用期限，可用於購買全家便利商店之商品，或自會員錢包提  
18 領出現金使用，無損消費者之權益。再者，上訴人為系爭商  
19 品之受贈人，並非原始購買人，其與被上訴人之間並無直接  
20 的買賣契約關係，上訴人應循贈與關係向原購買人主張權  
21 利。且被上訴人已善盡提醒義務，上訴人逾期未兌換，係自  
22 身怠惰所致，上訴人應自負其責。原審判決之認定事實及適  
23 用法律均無違誤，且上訴人所提之上訴理由，實為原審已審  
24 酌並駁回之舊有主張，並無提出任何足以動搖原審判決之新  
25 事實或新證據等語，資為抗辯。

26 (三)並聲明：

27 1.上訴駁回。

28 2.上訴費用由上訴人負擔。

29 三、兩造不爭執事項：

30 (一)原購買人於113年9月3日向被上訴人以系爭APP購買軍人節一  
31 日限定Fami霜淇淋3支，購買頁面記載「一日限定優惠」、

01 「限店販售，不限口味」、「霜淇淋買2送1」、「每會員限  
02 購1組/兌換至113年10月10日」（見原審卷第184頁）。嗣原  
03 購買人透過系爭APP之轉贈功能將系爭商品贈與上訴人，然  
04 上訴人未於同年10月10日前兌換系爭商品，被上訴人以逾期  
05 未兌換為由，並將款項退回原購買人之Fami錢包（見本院卷  
06 第71頁）。

07 (二)系爭商品之兌換方式為上訴人憑系爭服務內之系爭兌換券，  
08 向被上訴人請求交付商品，而系爭兌換券為系爭事項所稱之  
09 禮券。

10 (三)原購買人之系爭APP購買頁面已記載：「優惠訊息：1. 會員  
11 限購1組，須於指定期限前兌換完畢，逾期將回收，如有退  
12 款金額兌換期限截止日之次月日前退至原購買者Fami錢包。  
13 2. 退款金額=付款金額-（已兌換數量x商品原價）。3. 購買  
14 視同同意隨買跨店取規範。」、「注意事項：1. 期間限定口  
15 味限量推出。2. 退款金額計算方式請參閱消費者權益說明。  
16 …4. 須於指定期限前兌換完畢。」等資訊（見原審卷第182  
17 頁）。

18 (四)消費者權益說明記載：「二、兌換/領取權益說明：6. 消費  
19 者於本服務購買有使用期限之商品，若逾期未兌換，系統將  
20 退款至會員之Fami錢包帳戶中，詳細規範可參考【退貨及退  
21 款說明】」；「三、轉贈權益說明：消費者購買商品後轉贈  
22 予他人時，贈送人視同已兌換/領取該商品；該商品之兌換  
23 期限不因轉贈而變更，受贈人請於原商品兌換/取貨期間內  
24 兌換/領取商品。」；「六、退貨及退款說明：商品逾兌換  
25 期限時：1. 逾兌換期限商品，本公司將用以下方式計算退款  
26 金額後，退至Fami錢包帳戶中，並於退款時扣回對應退款金  
27 額之會員點數…」（見本院卷第65-70頁）。

28 四、本件爭點厥為系爭兌換券記載「兌換至113年10月10日」，  
29 係屬系爭事項第參點第1款之「使用期限」或第4款之「使用  
30 限制」？被上訴人於系爭兌換券記載「兌換至113年10月10  
31 日」、「兌換期限逾期後，退還費用給消費者」，是否違反

01 消保法第17條第1項而無效？上訴人依民法第184條第2項、  
02 第213條請求回復原狀及依消保法第51條請求賠償懲罰性違  
03 約金，有無理由？經查：

04 (一)系爭兌換券所載「兌換至113年10月10日」係「使用限制」  
05 之記載：

06 1.按本事項所稱商品（服務）禮券，指發行人發行一定金額之  
07 憑證、磁條卡、晶片卡或其他類似性質之證券，由持有人以  
08 提示、交付或其他方法，向發行人或其指定之人請求交付或  
09 提供等同於上開證券所載金額之商品或服務，又商品（服  
10 務）禮券不得記載使用期限、不合理之使用限制等事項，系  
11 爭事項前言、第參點第1、4款定有明文。

12 2.被上訴人曾以108年6月10日全管字第0868號函詢經濟部關於  
13 「消費者可否使用禮券購買商品預售或以商品預售服務條款  
14 明示揭露限制以禮券購買之條件」，及以108年6月17日全管  
15 字第0917號函詢經濟部關於「本公司創設商品預售服務，係  
16 結合『商品優惠』與『便利購物』的消費方式，其主要目的  
17 係提供消費者以優惠價格一次購買多組商品後再分批、跨店  
18 領取商品。本公司擬規劃新商品預售服務政策，針對商品兌  
19 領期限、退貨方式涉及法令適用疑義」（見原審卷第186-189  
20 頁）。經濟部嗣於108年7月31日以經商字第10802043480號函  
21 覆被上訴人：「依本部公告之『零售業等商品（服務）禮券  
22 定型化契約應記載及不得記載事項』（下稱本事項）之不得  
23 記載事項第1點規定；『不得記載使用期限。』是以，貴公  
24 司所詢禮券，如因商品內容（或供貨時段）具季節性、或是  
25 廠商無法繼續供貨等相關因素而設定兌領期限，倘上開兌領  
26 期限非屬本事項之使用期限，尚無不可。否則，則違反上開  
27 規定。」（見原審卷第95頁）。再經濟部商業發展署為實務上  
28 「使用期限」與「優惠期限/供應期限/兌換期限」易因混淆  
29 致產生消費爭議，為兼顧業者經營彈性與消費者權益保障，  
30 於114年9月2日訂定禮券期限爭議處理參考指引（下稱系爭指  
31 引）。系爭指引之背景說明載明「依「『商品（服務）禮券

01 定型化契約應記載及不得記載事項』（下稱本事項）之不得  
02 記載事項第1點規定，禮券不得記載『使用期限』；然參酌  
03 本事項之應記載事項第1點第4款，以及不得記載事項第4點  
04 及各該規定之立法理由，業者如因時段性促鎖或因季節性商  
05 品等因素，於合理範圍內記載禮券之『優惠期限/供應期限/  
06 兌換期限』等使用方式或限制，仍為適法。」；系爭指引之  
07 認定原則載明「．．．（二）業者因時段性促銷或因季節性  
08 商品銷售而訂定優惠期限/供應期限/兌換期限，係屬本事項  
09 應記載事項第1點第4款「使用方式」之揭露，與「使用期  
10 限」不同。（三）優惠期限/供應期限/兌換期限應符合下列條  
11 件：1. 符合不得記載事項第4點（不得記載不合理之使用限  
12 制）及第8點（不得記載較現金消費不利之情形）的要求。  
13 2. 事前充分揭露資訊(1)明確揭示商品(服務)禮券具有時段  
14 性、季節性、區域性使用之差異。(2)明確且明顯揭示禮券  
15 具有優惠期限/供應期限/兌換期限。(3)明確揭示禮券未使  
16 用的退款及計算方式。3. 提供合理退款機制(1)業者不得拒  
17 絕消費者退還禮券，及不得拖延退款期間。(2)業者不得限  
18 制消費者申請退還禮券的期限。(3)退還禮券如屬可歸貴於  
19 消費者之事由，業者所收取手續費不得超過返還金額的3%。  
20 4. 未增加額外不合理費用(1)退款時除依約合理收取一定比  
21 例的手續費（3%以下）外，不得另以名目收取其他額外費用  
22 （如退貨處理費、系統作業費、客服服務費等）。(2)核算  
23 禮券未使用部分之退款金額，未偏離市場行情或明顯不利於  
24 消費者。」（見本院卷第147-148頁）。足認，系爭指引乃作  
25 為禮券記載期限所生消費爭議提供一般性判斷標準，供各禮  
26 券中央主管機關及地方政府辦理相關案件時參考。依系爭指  
27 引內容，業者所發行之禮券若為時段性促銷之優惠方案，或  
28 其商品內容、供貨時段具季節性，或是廠商無法繼續供貨等  
29 相關因素而設定兌領期限，又其使用限制已符合公平合理之  
30 原則並充分揭露消費資訊（含期限屆至後原禮券金額退還之  
31 程序等）使消費者於交易時，能做正確之判斷與選擇，並非

01 不得設定優惠期限、供應期限或兌領期限等使用限制，然應  
02 為合理之限制。

03 3.上訴人主張系爭兌換券所載「兌換至113年10月10日」事  
04 項，應屬系爭事項第參點第1款之「使用期限」云云，為被  
05 上訴人所否認，並以前詞置辯。查，依原購買人購買資訊及  
06 系爭兌換券優惠資訊頁面，記載「歡慶軍人節9月3日一日限  
07 定優惠」、「霜淇淋買2送1」、「單件原價49元」、「每會  
08 員限購1組/兌換期限至113年10月10日」；注意事項亦記載  
09 期間限定口味限量推出，退款金額計算方式請參閱「消費者  
10 權益說明」；另優惠資訊記載：須於指定期限前兌領完畢，  
11 逾期將回收，如有退款金額於兌領期限截止日之次月月底前  
12 退至原購買者Fami錢包，退款金額＝付款金額－（已兌領數  
13 量×商品原價）等內容（見原審卷第182-184頁）。揆之前揭  
14 說明，足證，系爭商品係被上訴人因應9月3日軍人節所推出  
15 之「一日限定優惠」，被上訴人已事前充分揭露資訊，明確  
16 揭示系爭兌換券具有優惠期限/兌換期限，核屬時段性促  
17 銷，又無論系爭商品係原價每支49元，買2送1或原價每支49  
18 元，3支98元，平均每支價額約33元，均符合系爭指引之時  
19 段性促銷之優惠方案，且其商品內容、供貨時段具季節性無  
20 誤。

21 4.被上訴人已透過購買資訊及系爭兌換券優惠資訊頁面，將消  
22 費者權益說明、注意事項及優惠資訊等方式詳加說明，系爭  
23 商品有兌換期限，非無限期提供兌換，逾期未兌換之退款等  
24 資訊，均已充分揭露給消費者。本件原購買人於113年9月3  
25 日向被上訴人以系爭APP購買軍人節一日限定Fami霜淇淋3  
26 支，均逾期未兌換，經被上訴人退回98元至原購買人Fami錢  
27 包內，不僅原購買人可於系爭APP內消費所用，尚得申請自  
28 系爭APP中領出現金使用，原購買人之權利並未歸於消滅。  
29 益證，被上訴人已事前明確揭示禮券未使用的退款及計算方  
30 式，提供合理退款機制，未增加額外不合理費用，且核算禮  
31 券未使用部分之退款金額，亦未偏離市場行情或明顯不利於

01 消費者。是以，系爭兌換券所載「兌換至113年10月10  
02 日」，並非系爭事項第參點第1款之「使用期限」，而應屬  
03 第參點第4款之「使用限制」甚明。

04 (二)被上訴人於系爭兌換券記載「兌換至113年10月10日」、  
05 「兌換期限逾期後，退還費用給消費者」，未違反消保法第  
06 17條第1項之規定：

07 1.次按中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進  
08 定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約  
09 應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。違反第  
10 一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化  
11 契約之效力，依前條規定定之，消保法第17條第1項、第4項  
12 定有明文。

13 2.系爭事項係經濟部基於消保法第17條第1項之授權而訂立，  
14 又系爭兌換券既屬系爭事項所稱之禮券，其記載事項自應與  
15 系爭事項相符，倘有違反之情節，則依消保法第17條第4項  
16 之規定，該定型化契約條款無效。然查，被上訴人於系爭兌  
17 換券記載「兌換至113年10月10日」之性質為使用限制，又  
18 依系爭事項第參點第4款之規定，禮券於符合前揭情況下，  
19 非不得記載合理之使用限制，已如前述。又依系爭商品購買  
20 頁面，每位會員僅得購買1組共3支霜淇淋，又自販售日即11  
21 3年9月3日起至兌換期限即同年10月10日止，期間共計47  
22 日，並未造成消費者須於短期間內兌換大量商品之情形。再  
23 者，被上訴人已於消費者權益說明中載明若逾期未兌換，系  
24 統將退款至會員之Fami之錢包帳戶中，並明確記載退款金額  
25 記算方式，退款金額與系爭兌換券之權利等值，系爭兌換券  
26 之價值未因上訴人及原購買人未兌換系爭商品而歸於消滅，  
27 堪認符合公平合理之原則，並未造成消費者權益受損。被上  
28 訴人透過系爭商品購買頁面、消費者權益說明及系爭APP推  
29 播通知等方式，已充分揭露系爭商品之兌換時間、兌換方  
30 式、退款方式及退款對象等消費資訊，可謂已於交易之前中  
31 後階段，均設有資訊揭露及提醒機制，並未造成消費者於資

01 訊欠缺或不對等之情形下進行交易，消費者可於交易時作出  
02 正確之判斷與選擇，難認被上訴人有何違反消保法第17條第  
03 1項之情形，上訴人之主張，委不足取。

04 3.又契約未約明者，依法律，法律未規定者，依習慣，無習慣  
05 者，依法理，此觀民法第1條規定自明。是於民事紛爭，應  
06 先適用當事人間之契約條款，契約未約定者，始按法律規  
07 定、習慣、法理之順序。上訴人主張被上訴人記載「兌換期  
08 限逾期後，退還費用給消費者」之條款，與系爭事項第參點  
09 第5款不得記載發行人得片面解約條款之規定相違，被上訴  
10 人收回系爭商品之行為，使其無從使用系爭兌換券而造成其  
11 權利受損云云，為被上訴人所否認，辯稱與被上訴人建立買  
12 賣關係者為原購買人，故系爭兌換券逾期未使用，被上訴人  
13 依系爭服務條款之約定，將剩餘價金退還予原購買人，符合  
14 交易憑證與退款對象一致之商業慣例等語，並提出與系爭服  
15 務同種類服務之購買頁面為證。查，消保法之立法理由，無  
16 非係為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提升國民  
17 消費生活品質之立法目的（消保法第1條參照）。本件系爭  
18 兌換券於兌換期限屆至後，雖不得兌換系爭商品，然被上訴  
19 人將依消費者權益說明之約定，將等值價金退回原購買人之  
20 Fami錢包中，消費者權益並未受損，難認有何顯失公平或剝  
21 奪消費者權益之情。再核現今商場關於提供與系爭服務同種  
22 類服務之購買頁面，其中COLDSTONE好禮即享券及CREMIA冰  
23 淇淋，均載明「本券之兌換期為購買當日起算之50天，如未  
24 於時間內兌換，費用將全額退款給原購買者」、NIJIYA雪派  
25 系列指定商品任10件599元，亦載明「本商品若選擇到店支  
26 付，票券逾兌換期限的退款，將於兌換期限截止日之次月月  
27 月底前自動退至原購買者的零錢包」，亦有被上訴人所提出其  
28 他零售業者之購買頁面（見原審卷第105-112頁），為上訴人  
29 所不爭執。可認，消費者向業者購買商品兌換券後，無論  
30 是否將商品轉贈他人，於兌換期限屆至未兌換商品者，業者均  
31 將未兌換商品轉換為購買價金，退款給原購買人，此乃目前

01 市場上提供此類服務之零售業，通常採取之簡化退款流程之  
02 方式，應符合現今商業模式及慣例。上訴人為系爭商品之受  
03 贈人，本應遵守消費者權益之轉贈權益說明，於商品兌換期  
04 間內兌換商品，卻逾期未兌換，被上訴人依消費者權益說  
05 明，由系統將退款至原購買人之Fami錢包帳戶，並無不合，  
06 上訴人之主張，難以採信。

07 (三)上訴人請求回復原狀及賠償懲罰性違約金，均無理由：

08 上訴人雖主張被上訴人設定兌換期限，並於期限屆至後收回  
09 系爭商品，造成上訴人無持系爭兌換券兌換系爭商品，致其  
10 權利受損云云。然系爭兌換券所載之兌換期限為合理使用限  
11 制，被上訴人業於消費者權益說明中載明，消費者購買商品  
12 後轉贈他人時，該商品之兌換期限不因轉贈而變更，受贈人  
13 仍應於原兌換期限內兌換商品。若原購買人或受贈人逾期未  
14 兌換，系統將退款至會員之Fami之錢包帳戶中，已如前述。  
15 則上訴人既為系爭APP之會員、系爭商品之受贈人，就上開  
16 消費者權益說明之規定，自難推諉不知。上訴人明知上開消  
17 費者權益說明，仍逾期未兌換，系爭兌換券無從使用為上訴  
18 人怠於使用限制之期間內行使權利，實難將此歸責於被上訴  
19 人，核與民法第184條第2項、第213條及消保法第16條、第5  
20 1條之規定不符，上訴人之主張為無理由，應予駁回。

21 五、綜上，上訴人以被上訴人於系爭商品兌換券記載兌換期限，  
22 違反系爭事項中不得記載使用期限之規定，應依消保法第16  
23 條規定請求除去；另以被上訴人收回系爭商品，致使上訴人  
24 無法兌換，違反消保法第17條第1項規定，而依民法第184條  
25 第2項、第213條規定請求回復原狀，並依消保法第51條規  
26 定，請求5倍之懲罰性賠償金，均為無理由，應予駁回。原  
27 審認定上訴人之主張無理由，駁回上訴人之訴，理由雖有不  
28 同，但結論並無二致，仍應予維持。上訴意旨指摘原判決不  
29 當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回，爰判決如主文第  
30 一項所示。

31 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及論述，對判決

01 之結果不生影響，爰不逐一審酌，附此敘明。

02 七、末按法院為終局判決時，應依職權為訴訟費用之裁判，民事  
03 訴訟法第87條第1項定有明文。本件第二審裁判費新臺幣2,2  
04 50元，應由敗訴之上訴人負擔，爰判決如主文第二項所示。

05 八、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第  
06 3項、第449條第1項、第78條、第87條第1項，判決如主文。

07 中 華 民 國 115 年 1 月 28 日

08 民事第三庭 審判長法官 陳寶貴

09 法官 葉南君

10 法官 柯月美

11 以上正本係照原本作成。

12 本判決不得上訴。

13 中 華 民 國 115 年 1 月 28 日

14 書記官 楊雅雯