

臺灣嘉義地方法院民事判決

110年度嘉小字第771號

原告 羅仕華

被告 德雅國際有限公司

法定代理人 張耀仁

上列當事人間解除契約事件，本院於民國110年10月12日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應至原告位於嘉義市○區○○路000巷00號處所取回商品Bosch洗碗機1台。

被告應給付原告新臺幣41,500元。

訴訟費用新臺幣1,000元由被告負擔。

本判決第2項得假執行，但被告如以新臺幣41,500元為原告預供擔保後，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

一、按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加。民事訴訟法第256條分別定有明文。查本件原告起訴時聲明為：被告應於期限內回收商品並全額退款，嗣於本院審理時，更正聲明為：被告應至嘉義市○區○○路000巷00號取回Bosch洗碗機1台。被告應給付原告新臺幣（下同）41,500元。原告上開更正，核屬更正事實或法律上之陳述，非屬訴之變更減縮，揆諸上開規定，應予准許。

二、被告經合法通知，未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條各款所列情形，爰依原告之聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體方面：

一、原告主張：原告於民國110年8月1日在露天拍賣網站上向賣家帳號deryishope（即得意家電，實際登記公司名稱為被告

德雅國際有限公司)購買商品Bosch型號SMS6HAW00X獨立式洗碗機1臺(下稱系爭商品),售價41,500元,該商品於110年8月6日送達原告處所,原告僅拆除商品外包裝之膠膜進行檢視並未使用,去電要求退貨,但遭被告以膠膜拆除為由拒絕退貨,此舉嚴重侵害消費者於通訊交易之合法權益,原告已依消費者保護法第19條第1項或第3項規定以書面通知解除契約,該通知已於同年8月11日送達被告,依同法第19條之2規定,企業經營者之被告應於通知送達次日起15日內到原交付處所取回商品,並全額退款41,500元予原告。爰依消費者保護法第19條之2之規定,提起本件訴訟。並聲明:如主文第1、2項所示。

二、被告經合法通知未於言詞辯論期日到場,提出書狀略以:

(一)系爭商品為國際知名德國原廠之Bosch獨立式洗碗機,為智慧型高價科技產品,機體規格非屬小樣,與一般郵購之廉價商品有異,除在各大通路或廣告行銷中大力宣傳其功用、效能,為一般消費者所認識之熱門大廠牌商品,且在被告網頁中亦將系爭商品型號、規格、機體尺寸(60公分寬x60公分深x84.5公分高,至少揭示於2處以上)等清楚資訊充分揭露,更提供專線、LINE聯繫方式、Bosch公司可提供免費專人到府評估服務等,並且清楚標註「購買前注意事項」,提醒消費者「(7天)鑑賞期並非適用期」、「退回商品必須是全新狀態且完整包裝(保持商品、附件、包裝、廠商紙箱及所有附隨文件或資料之完整性)」、「一經拆封使用,除產品本身瑕疵,恕無法辦理退貨」。被告在網路交易時,已盡以合理方式使消費者於適當時間內檢視系爭商品之機會,且已詳細揭露系爭商品型號、規格及機體尺寸,原告在充分審視考慮後購買,並於賣家聯繫是否須派員協助安裝時,原告明白表示商品符合需求且可自己安裝,無到府評估或協助安裝之必要,此已屬一般購物消費行為。原告在做出本件消費決定之前,當已詳細檢視系爭商品之規格,充分考慮符合需求,並選擇自行安裝後之購買行為,自無適用消費者保護

01 法第19條第1項、第19條之2規定。嗣於系爭商品到貨後，原
02 告亦可充分檢視膠膜包裝之系爭商品，確認實際到貨商品機
03 體規格大小，如規格未符合需求，即可立即通知被告退貨，
04 惟原告竟捨此通常退貨程序不為，忽視雙方交易之重要注意
05 事項「鑑賞期並非適用期」、「7天猶豫期，消費者如果要
06 退貨網購品，須將商品回復至商品到貨時之原始狀態，且保
07 持完整包裝」等節，肆意將系爭商品膠膜拆除實地安裝，再
08 以伊尺寸量錯了電告被告要求退貨。原告於110年8月6日消
09 費爭議申訴（調解）資料表亦自承：「因商品規格不符需
10 求，即去電業者要求退貨」，惟量錯尺寸乃可歸責於原告之
11 事由，且在收貨後未拆除膠膜前即可發現，系爭商品非原告
12 不合意或不需要所購買者，也非原告在購買前無法獲得資料
13 或時間加以選擇，自無消費者保護法第19條第1項、第19條
14 之2保護之必要。

15 (二)原告收受系爭商品，將商品外包裝膠膜拆除安裝使用後，才
16 發現自身「我量錯了」之可歸責錯誤，以「消費者最大」之
17 姿態，反悔要求退貨、退款之行為，已明顯違反誠信原則，
18 系爭商品既係德國原廠貨，有完整之塑膠封膜外包裝、保麗
19 龍、木條固定保護，為全新無瑕疵之商品，且被告過去與消
20 費者之各次交易，優良評價為70分，完全沒有任何負評，原
21 告既已拆膜安裝，無法回復德國原裝之狀態，被告無法再以
22 新品出貨給其他消費者，至多僅能以低於售價3折之展示品
23 或福利品出清，被告網站上已載明「（7天）鑑賞期並非適
24 用期」、「退回商品必須是全新狀態且完整包裝」，原告如
25 欲解除契約，雙方互負回復原狀責任。縱認原告得依消費者
26 保護法第19條第1項於收受系爭商品後7日退貨解除契約，但
27 原告仍應依民法第259條規定，負回復原狀之責任，原告既
28 已拆膜使用，即無法回復至拆封前狀態，無得解除契約。原
29 告欲解除契約之原因並非商品本身問題，而係自身量錯尺
30 寸，為可歸責原告之事由，其提起本件訴訟已為權利濫用，
31 損害被告權益，無權利保護必要，綜此，被告提供德國原裝

進口、包裝完整、全新無瑕疵之商品且已盡合理方式使原告知悉系爭商品之規格、尺寸等資訊，原告以量錯了為由，錯引消費者保護法規定，違反誠信原則且拒絕回復原狀，如司法仍容忍原告權利濫用，將造成善良業者之重大損害，影響交易秩序，亦與消費者保護法之業者與消費者平等互惠之立法意旨有悖，原告提起本件訴訟，已欠缺權利保護之要件，請依法駁回原告之訴等語，資為抗辯。並答辯聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

(一)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；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；消費者於第1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。消費者依第19條第1項或第3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15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，消費者保護法第2條第10項、第19條第1項本文、第4項、第5項、第19條之2第1項、第2項分別定有明文。上開規定係因通訊交易，消費者於此類買賣中，在訂立買賣契約之前無法獲得實際檢視商品機會，通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，致消費者購買不合意或不需之商品，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，係給予買方消費者訂約後得於一定期間不附理由解除契約之權利，以保障消費者使其有充分瞭

01 解產品內容之機會，以決定締約與否。

02 (二)經查，原告主張於110年8月1日在露天拍賣網路向被告公司
03 購買系爭商品，於同年8月6日收到系爭商品，同年8月9日以
04 存證信函通知被告解除系爭商品買賣契約，至原交付處所回
05 收系爭商品等情，業據其提出嘉義玉山郵局第235號存證信
06 函、郵件回執、網頁訂購單、系爭商品現況照片、拆除膠膜
07 照片可參，為被告所不爭執，堪信為真實。是系爭商品買賣
08 符合消費者保護法之通訊交易定義，且系爭商品非通訊交易
09 解除權例外情事適用準則之例外情事，原告於收受系爭商品
10 後7日內，均得主張解除契約而無須說明理由，原告既已於
11 收受商品7日內通知被告公司為解除契約之意思表示並要求
12 退貨，則應認系爭商品之買賣契約業已解除，則原告請求被
13 告至原交付處所即原告住處取回系爭商品，並請求返還買賣
14 價金，自屬有據，應予准許。

15 (三)至被告雖辯稱網站上已充分揭露相關尺寸資訊，原告無需拆
16 開膠膜即可確認尺寸，原告僅以尺寸錯誤要求退貨無保護必
17 要云云，惟雙方藉由網際網路方式進行交易，致原告無法於
18 訂立買賣契約前獲得實際檢視商品之機會，消費者保護法第
19 19條明文賦予消費者7日猶豫期間內不附理由解除契約之權
20 利，原告於收受系爭商品7日內主張通知被告解除契約，自
21 無需說明任何理由，縱認解除原因係因尺寸不合而不符需
22 求，亦無礙於原告法定解除契約權之行使。被告又辯稱網頁
23 上已註明鑑賞期並非試用期，退回商品必須是全新狀態且完
24 整包裝，原告已拆除膠膜無法回復原狀，故無法解除契約云
25 云，惟按「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事
26 由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第19條第
27 1項規定之解除權不消滅」，消費者保護法施行細則第17條
28 定有明文，消費者於收受商品時，本當拆開運送包裝以確認
29 是否為訂購之商品，且始能確認有無商品瑕疵，被告所銷售
30 之系爭商品價格達41,500元，並非廉價商品，並經層層包
31 覆，消費者購買前非但無法瞭解商品性能、清洗方式及操作

01 便利性，甚至連外觀亦無法檢視，若謂消費者收受商品後僅
02 能從事原裝外觀檢查有無瑕疵，尚難謂公平。再者，膠膜拆
03 除並未損及系爭商品之效能，被告辯稱因原告拆開系爭商品
04 膠膜之行為，導致解除權消滅云云，實難採取。被告雖辯稱
05 原告違反誠信原則，構成權利濫用云云，惟原告本諸法律規
06 定主張權利，難認有何違反誠信原則及權利濫用之情形，被
07 告此部分辯解，亦無可取。

08 四、綜上所述，原告主張向被告購買系爭商品，於收受商品後 7
09 日內已通知被告解除契約等語，洵屬有據。從而，原告依消
10 費者保護法及解除契約回復原狀之法律關係，請求被告至交
11 付處所取回系爭商品及返還已支付之買賣價金41,500元，均
12 有理由，應予准許。

13 五、本件係適用小額程序所為被告敗訴之判決，本判決第2項依
14 民事訴訟法第436條之20規定，應依職權宣告假執行。並依
15 同法第392條第2項規定，依職權宣告被告於預供擔保後，得
16 免為假執行。本判決第1項其性質非命被告為財產上給付，
17 不適宜宣告假執行，爰不予宣告假執行，附此敘明。

18 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
19 本院審酌後，認均於判決結果不生影響，爰不逐一論敘。

20 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。並依職權確認訴
21 訟費用額為1,000元（第一審裁判費），應由被告負擔。

22 中 華 民 國 110 年 10 月 21 日
23 臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭
24 法 官 羅紫庭

25 以上正本係照原本作成。

26 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本庭（嘉義市文化路
27 308之1號）提出上訴狀（均須按他造當事人之人數附繕本）。如
28 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

29 民事訴訟法第436條之24第2項規定：對小額程序之第一審裁判之
30 上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

31 中 華 民 國 110 年 10 月 21 日

