

臺灣嘉義地方法院民事判決

114年度嘉簡字第171號

原告 簡宏志

被告 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

上列當事人間回復原狀等事件，於民國114年7月3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、原告的主張和聲明：

(一)原告為被告「全家便利商店APP」(下稱系爭APP)會員，會員編號：0000000000號，並使用系爭APP提供之「隨買跨店取」服務(下稱系爭服務)。系爭服務的消費方式為：消費者可於系爭服務頁面挑選商品加入購物車，之後於全家便利商店任一門市結帳或線上結帳，商品將顯示於消費者於系爭服務「我的商品」中。兌換商品時，會員可於系爭APP點選系爭服務「我的商品」中欲兌換商品，並確認件數，點選兌換即產生條碼，或至門市操作FamiPort KIOSK機器(下稱FamiPort)，點選系爭服務「領取商品」，輸入會員帳號及密碼，並確認件數後，點選兌換即產生條碼，憑該條碼及欲兌換商品到結帳櫃檯，即可兌換。

(二)原告於民國113年9月間自會員編號：0000000000號之訴外人(下稱原購買人)受贈2支霜淇淋(下稱系爭商品)，系統顯示兌換期限至同年10月10日。而系爭商品是原購買人付費購買後，透過系爭服務中「轉贈功能」贈與原告。而依系爭服務

01 常見問答中「全家會員隨買跨店取/預約取、悠遊卡跨店取
02 服務消費者權益說明(2023/4)」中「三、轉贈權益說明」
03 第4點所載：「消費者購買商品後轉贈予他人時，贈送人視
04 同已兌換/領取該商品」，因被告視為原購買人已兌換商
05 品，因此原購買人已經沒有所有權，被告與原購買人之消費
06 關係已消滅，所以被告不可以將錢退還原購買人。但之後原
07 告未於同年10月10日兌換系爭商品，被告以逾期未兌換為
08 由，收回系爭商品，並將款項退回原購買人之會員錢包。

09 (三)系爭服務屬預先銷售商品後，供消費者兌換之銷售營運模
10 式，是一種販賣商品禮券之形式，應適用商品(服務)禮券
11 定型化契約應記載及不得記載事項之規定。原告所持系爭商
12 品，即為被告發行之商品禮券，而消費方式為憑系爭APP
13 中，系爭服務內「我的商品」之條碼，或以Famiport所產
14 生之條碼，向被告請求交付商品，應認為是一種提示禮券請
15 求兌換商品之行為。

16 (四)系爭商品記載兌換期限，即為在商品禮券上記載兌換期限，
17 違反商品(服務)禮券應記載及不得記載事項中，不得記載
18 使用期限之規定，其記載應依消費者保護法(下稱消保法)第
19 16條規定除去。又被告收回系爭商品，致使原告無法兌換，
20 造成原告受有商品兌換利益之損害，違反消保法第17條第1
21 項規定，構成民法第184條第2項所稱違反保護他人之法律規
22 定而致他人損害之情形，應負損害賠償責任。其賠償方式，
23 應依民法第213條回復原狀。另原告亦曾向被告客服中心及
24 嘉義縣政府提出申訴及調解，但被告接獲申訴後，未依嘉義
25 縣政府函文聯絡原告妥適處理，亦未出席調解，導致調解不
26 成立。被告延遲原告兌換商品，又使原告因此花費勞力、時
27 間及費用處理本件訴訟，戕害原告利益，故原告依消保法第
28 51條規定，請求5倍懲罰性賠償金，共計新臺幣(下同)330元
29 (計算式：原購買人購買3支霜淇淋共98元，單價約33元，
30 系爭商品共2支， $2 \times 33 \times 5 = 330$ 元)。

31 (五)聲明：被告應恢復原受領日為113年9月3日之2張「兌-N霜

01 淇淋49元系列」電子商品禮券至原告於系爭服務內之「我的
02 商品」系統內，並不得記載任何兌換期限；被告應給付原告
03 330元。

04 二、被告的答辯和聲明：

05 (一)按「企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明
06 示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經
07 消費者同意者，該條款即為契約之內容。」、「商品（服
08 務）禮券應記載下列事項：四、禮券應記載消費者要求退還
09 禮券之程序及返還金額。」，消保法第13條第1項及禮券定
10 型化契約規定定有明文。就系爭服務而言，消費者使用前均
11 須閱讀全家會員隨買跨店/預約取消費者權益說明，並勾選
12 同意後方得開始使用，故該消費者權益說明條款應構成消保
13 法定型化契約內容。消費者於系爭APP購買商品並結帳後，
14 可憑悠遊卡(限以悠遊卡購買者)、手機app兌換條碼，或至
15 FamiPort列印商品兌換券後到任一門市兌換商品，性質上屬
16 商品禮券。

17 (二)又系爭服務之消費者權益說明及消費者常見問答皆有載明：
18 「消費者轉贈商品予他人時，該商品之兌換/預約期間不因
19 轉贈而變更，受贈人請於原商品兌換/預約期間內兌換/領取
20 商品。」、「受贈者如未於兌換/取貨期間內兌換/領取完
21 畢，商品到期時會返回給原購買者進行退款。」、「若購買
22 者未於期限內完成商品兌換，將以「付款金額－(原價×兌換
23 商品數)」計算退款金額，並將該金額退至原購買人之會員
24 錢包，就會員錢包中之金額，消費者仍得繼續使用，並無使
25 用期限，亦訂有會員錢包結清相關程序。據此，被告就系爭
26 服務之商品設定兌換期限，並於逾期未兌換商品後，退款至
27 原購買人錢包之經營模式，並未違反禮券定型化契約規定及
28 消保法相關規定，且係依循買賣雙方間之服務條款約定及商
29 業慣例，亦屬經濟部函示所允許之範疇。

30 (三)本案所採用之商業模式，係借鑒目前超商業界行之有年且廣
31 為消費者接受之咖啡寄杯服務，旨在提供消費者以優惠價格

01 一次性購買多組商品後，得以分批、跨店領取，兼具優惠與
02 便利性。針對此商業模式，經濟部早於105年11月1日以經商
03 字第10502095360號函釋指出：「二、…企業經營者以發行
04 禮券之方式促銷咖啡，應遵守禮券相關規範，除應提供履約
05 擔保外，若有優惠方案使用方式，應符合公平合理之原則並
06 充分揭露消費資訊，使消費者於交易時，能作正確之判斷與
07 選擇。…五、…為減少消費爭議，建議貴公司於所發行之商
08 品禮券明確記載消費者要求退還禮券之返還價金及程序，以
09 優惠措施購買之禮券須返還或折抵價金者，亦同」。嗣後，
10 被告亦以108年6月10日全管字第0868號函及108年6月17日全
11 管字第0917號函向經濟部詢問：「本公司欲創設商品預售服
12 務，係結合商品優惠與便利購物的消費方式，其主要目的係
13 提供消費者以優惠價格一次購買多組商品後再分批、跨店領
14 取商品」販賣各項優惠性商品禮券。經濟部於108年7月31日
15 以經商字第10802043480號函覆被告：「禮券，如因商品
16 內容（或供貨時段）具季節性或是廠商無法繼續供貨等相關
17 因素而設定兌換期限」。據此，自105年及108年起，被告正
18 式獲經濟部函覆確認該商業模式適法性後，已沿用至今。被
19 告就系爭商品設定兌換期限，並於逾期未兌換商品後，退款
20 至原購買人會員錢包之經營模式，並未違反消保法及商品
21 （服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項規定，且係依
22 循買賣雙方間之服務條款約定及商業慣例，亦屬經濟部函示
23 所允許之範疇。

24 (四)本件原購買人於113年9月3日以98元優惠價格購入「軍人節
25 一日限定優惠」之霜淇淋共3支，並於同日透過系爭服務將
26 其中2支霜淇淋(即系爭商品)轉贈與原告，系爭商品之兌換
27 期限至同年10月10日止。該項優惠於購買頁面下方注意事項
28 中，已載明「期間限定口味限量推出」，足資證明系爭霜淇
29 淋禮券屬優惠性質之商品。又系爭服務所提供之商品依其性
30 質區分為「有兌換期限」及「無兌換期限」兩類，針對優惠
31 性商品設定兌換期限，於購買頁面及消費者權益說明中，均

01 有載明就優惠價格購買之禮券若逾期未使用，系統將自動註
02 銷該筆優惠性禮券，同時返還價金。因原購買人購買之3支
03 霜淇淋均未於期限內兌換，系統已於同年10月11日將98元退
04 款至原購買人之會員錢包，被告並無因此取得不當利益。另
05 外，被告已依約定及相關法令，透過APP推播等方式，多次
06 明確提醒兌換期限，已善盡告知義務，原告未於期限內兌
07 換，係其自身怠惰所致，應自負不利後果。原告就此主張被
08 告違反商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項
09 之規定，並據此請求懲罰性賠償，與誠實信用原則不符，亦
10 欠缺法律依據。再者，依契約相對性原則，原告係受贈人，
11 並非商品原始購買人，與被告間並無直接契約關係，原告若
12 主張權利，應向贈與人即原購買人主張。被告依與原購買人
13 間之契約約定，將款項退回原購買人會員錢包，已符合契約
14 約定及法令規定。因此，原告所為之請求，顯無理由，應予
15 駁回。

16 (五)聲明：原告之訴駁回。

17 三、得心證之理由

18 (一)本件不適用小額程序：

19 按「關於請求給付金錢或其他代替物或有價證券之訴訟，其
20 標的金額或價額在新臺幣十萬元以下者，適用本章所定之小
21 額程序。」民事訴訟法第436條之8第1項有明文規定。經
22 查 本件訴訟標的價額合計雖為396元，但原告聲明第1項是
23 請求回復原狀，而非請求給付金錢或其他替代物或有價證
24 券，本件訴訟即不得適用小額程序甚明。

25 (二)本院就本件訴訟有管轄權：

26 1.按消費訴訟得由消費關係發生地之法院管轄，消費者保護法
27 第47條定有明文。經查，原告主張系爭服務的消費方式為：
28 消費者可於系爭服務頁面挑選商品加入購物車，之後於全家
29 便利商店任一門市結帳或線上結帳，商品將顯示於消費者於
30 系爭服務「我的商品」中。兌換商品時，會員可於系爭APP
31 點選系爭服務「我的商品」中欲兌換商品，並確認件數，點

01 選兌換即產生條碼，或至門市操作FamiPort，點選系爭服
02 務「領取商品」，輸入會員帳號及密碼，並確認件數後，點
03 選兌換即產生條碼，憑該條碼及欲兌換商品到結帳櫃檯，即
04 可兌換等情，為被告所不爭執，應為可採。準此足認因系爭
05 服務所生之消費關係，非但得發生於消費者之住居所地，亦
06 可能發生於系爭服務所及之任何區域（例如：消費者於外地
07 旅遊時，於該地使用系爭服務等）。本院考量系爭服務之特
08 性、便利商店之消費金額往往甚小以及消費者與被告間之可
09 用資源、經濟能力等有重大差距等情事，認上開規定所謂
10 「消費關係發生地」如僅限於其文義所指，而不及於實際消
11 費爭議地，則消費者於消費爭議發生時，即不免要支出不相
12 當之勞費而遠赴該實際使用系爭服務地或被告營業所所在地
13 之法院提起訴訟，如此一來，顯與消費者保護法第1條所揭
14 櫟為保護消費者權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消
15 費生活品質，而制定該法之立法目的相違。是則，本院認本
16 件消費訴訟應得由消費爭議實際發生地之法院管轄。

17 2.原告主張其現於中正大學就讀中，有在學證明可按，應可認
18 定其所在係在本院之管轄區域；又其主張其就本件消費爭議
19 已自行洽詢被告，並經向嘉義縣政府申訴、聲請調解等情，
20 亦為被告所不爭執。準此足認原告雖未實際進行商品兌換，
21 但因系爭商品兌換券記載使用期限洽詢被告等而生之消費爭
22 議，係發生在本院之管轄區域。本院於本件應有管轄權。

23 (三)原告主張系爭服務商品兌換券（憑證）為「商品(服務)禮券
24 定型化契約應記載及不得記載事項」所稱之禮券乙節，為被
25 告自認，應為可採。

26 (四)系爭服務商品兌換券（憑證）得記載使用期限：

27 1.商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項第參點第
28 一項雖規定，商品(服務)禮券定型化契約不得記載使用期
29 限。然若發行人所發行之禮券係優惠方案之禮券，或其商品
30 內容（或供貨時段）具季節性，或是廠商無法繼續供貨等相
31 關因素而設定兌領期限，而其使用方式已符合公平合理之原

01 則並充分揭露消費資訊（包含期限屆至後原禮券金額退還之
02 程序等）消費者於交易時，能做正確之判斷與選擇，並非不
03 得設定兌領之期限。

04 2.被告辯稱系爭商品兌換券係該公司於113年9月3日所推出1日
05 限定優惠，霜淇淋（限店販售，不限口味）買2送1，單件原
06 價49元，每會員限購1組，兌換期限至113年10月10日；其注
07 意事項記載略以：期間限定口味限量推出，退款金額計算方
08 式請參閱「消費者權益說明」；另優惠資訊記載略以：須於
09 指定期限前兌領完畢，逾期將回收，如有退款金額於兌領期
10 限截止日之次月月底前退至原購買者Fami錢包，退款金額＝
11 付款金額－（已兌領數量×商品原價）等情，業據提出系爭
12 原購買者購買資訊及系爭商品兌換券優惠資訊附卷可按，應
13 為可採。經查：系爭原購買人係以98元購買系爭商品3支等
14 情，有交易明細可按。是不論系爭方案是，原價每支49元，
15 買2送1，或者原價每支49元，3支98元，平均每支價額約33
16 元，自屬優惠方案；又系爭方案已經揭露活動期間及兌換期
17 限，足認被告已經充分揭露系爭方案係屬於一定期間內之優
18 惠方案且非無限期提供該商品兌換之資訊，本院斟酌(一)被告
19 就系爭商品兌換，已充分揭露上開消費資訊，(二)系爭商品每
20 支價差約為16元，約為原價之3分之1，相當於打66折，折扣
21 不可謂不大，(三)系爭方案限購1組即3支，並非允許大量購
22 買，而兌換期間自113年9月4日起至同年10月10日止，有47
23 日，可謂有充足兌換時間，並未造成消費者必須在短期間內
24 兌換大量商品之不公平情形，(四)已於消費者權益說明（兌
25 換/領取權益說明部分）內載明消費者購買有使用期限之商
26 品，若逾期未兌換，系統將退款至會員之Fami之錢包帳戶
27 中，亦即，消費者如未於期限內兌換商品，僅不能要求兌
28 換，原付款項仍將返還於消費者，不致造成兌換券變成無用
29 壁紙之不公平情況等情事，認系爭商品兌換券雖定有兌換期
30 限，但其服務符合公平合理之原則並已充分揭露消費資訊，
31 而使消費者於交易時，能作正確之判斷與選擇，亦明確記載

01 未於期限內兌換時，將退還價金及其程序，而未造成兌換券
02 變成無用壁紙之不公平情況，尚難謂與商品（服務）禮券定
03 型化契約應記載及不得記載事項關於不得記載使用期限之規
04 定有違。原告主張被告於系爭商品兌換券記載兌換期限違反
05 上開規定等語，為不可採。

06 3.系爭服務消費者權益說明（轉贈權益說明部分）內載明，消
07 費者購買商品後轉贈他人時，該商品之兌換期限不因轉贈而
08 變更，受贈人仍應於原兌換期限內兌換商品。又消費者購買
09 有使用期限之商品，若原購買人或受贈人逾期未兌換，系統
10 將退款至會員之Fami之錢包帳戶中，已如前述。原告亦為被
11 告之會員，就上開規定，自難謂為不知。是被告於系爭兌換
12 期限經過後，將原購買人購買時所支付之價金退還至該會員
13 之Fami之錢包帳戶，係依上開說明（約定）所為，其行為尚
14 難為侵害原告之權益。

15 (五)從而，原告以被告於系爭商品兌換券記載兌換期限，違反商
16 品（服務）禮券應記載及不得記載事項中不得記載使用期限
17 之規定，而應依消保法第16條規定請求除去，另以被告收回
18 系爭商品，致使原告無法兌換，違反消保法第17條第1項規
19 定，而依民法第184條第2項、第213條規定請求回復原狀，
20 並依消保法第51條規定，請求5倍之懲罰性賠償金，而請求
21 判命如其聲明所示，均為無理由，應予駁回。

22 四、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

23 中 華 民 國 114 年 7 月 24 日

24 臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭

25 法 官 林望民

26 以上正本係照原本作成。

27 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
28 308之1號）提出上訴狀（均須按他造當事人之人數附繕本）。如
29 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

30 中 華 民 國 114 年 7 月 24 日

31 書記官 賴琪玲

