

臺灣宜蘭地方法院民事判決

113年度簡上字第71號

01
02
03
04
05
06
07
08
09
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

上訴人即附
帶被上訴人 游名鴻
訴訟代理人 陳慧珊
被上訴人即
附帶上訴人 網路家庭國際資訊股份有限公司

0000000000000000

法定代理人 詹宏志
訴訟代理人 甯智倫
蔡巧若
羅宇婷

被上訴人即
附帶上訴人 台灣宅配通股份有限公司

0000000000000000

法定代理人 邱純枝
訴訟代理人 謝子凡
尤馨慧

被上訴人 郭耀中即權亨企業社

0000000000000000

0000000000000000

0000000000000000

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國113年9月20日本院宜蘭簡易庭112年度宜簡字第187號第一審判決提起上訴，被上訴人即附帶上訴人提起附帶上訴，本院於114年8月13日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、上訴及附帶上訴均駁回。
- 二、第二審訴訟費用關於上訴部分，由上訴人負擔；關於附帶上訴部分，由附帶上訴人網路家庭國際資訊股份有限公司、台灣宅配通股份有限公司各自負擔。

01 事實及理由

02 一、被上訴人郭耀中即權亨企業社（下稱權亨企業社）經合法通
03 知，於言詞辯論期日未到場，核無民事訴訟法第386條所列
04 各款情形，爰依上訴人之聲請，由其一造辯論而為判決。

05 二、上訴人主張：上訴人於民國111年7月9日向被上訴人網路家
06 庭國際資訊股份有限公司（下稱網家公司）所經營之「PCho
07 meOnline線上購物」網站（下稱PChome網站）訂購「Panaso
08 nic國際牌《K系列R32》變頻冷暖分離式空調CS-K50FA2（室
09 內機）、國際冷氣K系列一對一變頻冷暖CU-K50FHA2（室外
10 機）」（訂單編號：00000000000000，下稱系爭冷氣），價
11 金總計新臺幣（下同）3萬4,883元，並由被上訴人台灣宅配
12 通股份有限公司（下稱宅配通公司）配送及安排權亨企業社
13 （以下與網家公司、宅配通公司合稱被上訴人）於同年月12
14 日派工至上訴人住處即宜蘭縣○○鄉○○路00巷0號房屋
15 （下稱系爭房屋）進行安裝，上訴人與被上訴人屬消費者保
16 護法（下稱消保法）所規定之消費者及企業經營經營者。詎
17 權亨企業社原本告知佈設冷媒管之鑽牆孔位置在樑柱下方之
18 牆面，但其施工人員卻在原本牆面上方之樑柱鑽孔，造成4
19 根支樑下層主筋被切斷，致系爭房屋主樑受損，影響結構安
20 全，使上訴人受有交易價值貶損之損害，上訴人係在PCHOME
21 網站消費，除由網家公司提供基本安裝服務外，於購買網頁
22 上亦顯示額外施工之項目及服務費用，宅配通公司則提供配
23 送及安排人員安裝之服務，並指示權亨企業社實際派工安
24 裝，是被上訴人提供之服務顯不符一般消費者合理期待之安
25 全性，致上訴人受有上述損害，且為被上訴人因重大過失所
26 致之損害。為此，爰依消保法第7條、第51條規定，求為判
27 決被上訴人應連帶賠償系爭房屋交易性價值貶損10萬9,756
28 元，及懲罰性賠償金39萬244元等語。

29 三、被上訴人方面：

30 (一)網家公司則以：上訴人於PChome網站線上訂購系爭冷氣，購
31 物須知已記載僅提供運送、舊機回收及基本安裝服務，不包

01 含鑽孔、切鑿牆溝、切割玻璃等額外施工項目，網家公司對
02 於本件損害發生毫無可預見性，自無需負擔監督管理責任。
03 故網家公司既非額外施工之企業經營者，亦非造成危險原因
04 之服務內容提供者，即無違反消保法第7條之可言。再者，
05 網家公司與宅配通公司、權亨企業社間無契約關係，網家公
06 司係委託東源公司進行本件配送及安裝，上訴人所受損害既
07 係因權亨企業社之施工人員以穿孔機破壞系爭房屋之樑柱鋼
08 筋，與網家公司出售系爭冷氣或提供基本安裝服務，均無因
09 果關係，網家公司亦不具備整合各階段為整體服務之權限，
10 自無須負擔連帶賠償責任，縱使網家公司應就本件額外施工
11 負責，因網家公司應屬無過失，自應減輕賠償責任。又網家
12 公司出售系爭冷氣本體與提供基本安裝，並未有重大過失，
13 更何況此部分請求亦經上訴人於111年12月13日消費爭議調
14 解時拋棄請求權利，是上訴人請求懲罰性賠償金，亦無理由
15 等語為辯。

16 (二) 宅配通公司則以：宅配通公司與網家公司間無任何契約或法
17 律關係，宅配通公司係受東源公司指示為上訴人提供系爭冷
18 氣之運送、安裝服務，再委託訴外人郭耀仁即創耀企業社
19 (下稱創耀企業社)運送、安裝，而委託安裝之範圍，僅包
20 含基本安裝，並不包含牆壁鑽孔、冷氣架高等周邊工事之額
21 外安裝。且宅配通公司宜蘭物流中心現場負責之訴外人江艷
22 英經理僅電話通知上訴人系爭冷氣到貨，至於是否需為牆壁
23 鑽孔、冷氣架高之特殊安裝，則由創耀企業社委派之師傅現
24 場依專業判斷，且相關之額外安裝費用亦係由創耀企業社自
25 行收取，宅配通公司事後始知安裝系爭冷氣需穿孔及切鑿，
26 是上訴人所受損害與宅配通公司間無因果關係。況上訴人請
27 求之交易價值減損為純粹經濟上損失，不得依消保法第7條
28 規定請求賠償。且上訴人並未能舉證證明系爭房屋有交易性
29 貶損，原審鑑定報告所計算減損之價格，亦有不當。另上訴
30 人所述僅為抽象輕過失之範圍，宅配通公司並無重大過失，
31 更何況此部分請求亦經上訴人於111年12月13日消費爭議調

01 解時拋棄請求權利，是上訴人請求懲罰性賠償金亦無理由等
02 語資為抗辯。

03 (三) 權亨企業社未於言詞辯論期日到場，亦未提出書狀作何聲明
04 或陳述。

05 四、原審判命被上訴人應連帶給付上訴人10萬9,756元，及自起
06 訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利
07 息，並駁回上訴人其餘請求。上訴人、網家公司、宅配通公
08 司各自就原審敗訴判決部分提起上訴、附帶上訴。上訴人於
09 本院上訴聲明：(一)原判決不利於上訴人部分廢棄。(二)上開廢
10 棄部分，被上訴人應再給付上訴人39萬244元。網家公司、
11 宅配通公司均於為附帶上訴聲明：(一)原判決關於不利附帶上
12 訴人部分廢棄。(二)上訴人在第一審關於對網家公司、宅配通
13 公司之訴駁回。上訴人、網家公司、宅配通公司均於本院答
14 辯聲明：上訴或附帶上訴駁回。

15 五、不爭執事項（權亨企業社對於下述事實，已於相當時期受合
16 法之通知，而於言詞辯論期日不到場，亦未提出準備書狀為
17 爭執，依民事訴訟法第280條第2項準用同條第1項之規定，
18 視同自認）：

19 (一)上訴人於111年7月9日向網家公司經營之PChome網站訂購系
20 爭冷氣，價金總計3萬4,883元，不含基本安裝以外，如鑽牆
21 孔之額外施工費用，如需額外施工，需告知運送之物流業者
22 或現場施工師傅。

23 (二)宅配通公司於111年7月12日接獲東源公司指示，為上訴人運
24 送、安裝系爭冷氣，宅配通公司再委派指定師傅運送至現場
25 安裝，宅配通公司位於宜蘭物流中心之江艷英經理於安裝系
26 爭冷氣前有聯絡上訴人配偶陳慧珊，告知系爭冷氣已到貨，
27 並安排運送到府時間。

28 (三)權亨企業社依宅配通公司江艷英經理指示，於111年7月13日
29 前往系爭房屋安裝系爭冷氣。

30 (四)權亨企業社於111年7月13日在系爭房屋裝設系爭冷氣，需佈
31 置冷媒管，而以鑽牆孔之特別安裝方式鑿穿系爭房屋主樑，

01 影響結構安全，於物理上修復完成（即填補技術性價值減
02 損）後，經社團法人新北市不動產估價師公會鑑定認為仍有
03 交易性價值減損10萬9,756元。

04 六、上訴人進而主張，被上訴人提供之服務顯不符一般消費者合
05 理期待之安全性，致上訴人受有上述損害，而應負連帶損害
06 賠償責任，並給付懲罰性賠償金等情，網家公司、宅配通公
07 司則否認之，並以前詞為辯。茲就上訴人主張有無理由分述
08 如下：

09 七、被上訴人均屬消保法所規定之企業經營者，因有違反消保法
10 第7條第1項規定情事，應依同法第3項規定，負連帶賠償責
11 任：

12 (一)按消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務
13 者。企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品
14 或提供服務為營業者。消費關係，則指消費者與企業經營者
15 間就商品或服務所發生之法律關係，消保法第2條第1、2、3
16 款定有明文。次按從事設計、生產、製造商品或提供服務之
17 企業經營者，於提供商品流通入市場，或提供服務時，應確
18 保該商品服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全
19 性。企業經營者違反前開規定，致生損害於消費者或第三人
20 時，應負連帶賠償責任。消保法第7條第1項、第3項亦有明
21 文。

22 (二)經查，上訴人於111年7月9日向網家公司經營之PChome網站
23 訂購系爭冷氣，價金總計3萬4,883元，費用包含基本安裝及
24 配送服務，並由網家公司委託東源公司進行配送及安裝，嗣
25 宅配通公司於111年7月12日接獲東源公司指示，為原告運
26 送、安裝系爭冷氣，乃由權亨企業社依宅配通公司江艷英經
27 理指示，於111年7月13日前往系爭房屋安裝，權亨企業社到
28 府後以鑽牆孔之特別安裝方式鑿穿系爭房屋主樑，影響結構
29 安全，經物理上修復完成後，仍有交易性價值減損10萬9,75
30 6元等情，為兩造所不爭執，並有宜蘭縣建築師公會111年7
31 月26日111宜縣建師鑑（11120）字第0170號函暨檢附之宜蘭

01 縣建築師公會鑑定案件初勘記錄表、現場照片、東源公司一
02 般宅配單、社團法人新北市不動產估價師公會估價報告書、
03 補充鑑定估價報告書（原審卷第25頁至第29頁、第443頁；
04 外放卷）在卷足憑。堪認上訴人係基於購物之消費目的，而
05 為系爭冷氣之交易並接受服務，分由被上訴人提供系爭冷氣
06 之出貨、配送及安裝服務。且觀諸上訴人訂購系爭冷氣之PC
07 HOME網站頁面（見原審卷第137頁至第142頁、第183頁至第1
08 87頁、第385頁至第387頁），就安裝部分均顯示額外施工費
09 用之價目表，客觀上足以使一般消費者認為與網家公司配合
10 之物流業者或現場施工師傅有提供特別安裝服務，得以滿足
11 新機安裝之需求，只是需另付費用而已，符合一般消費者購
12 買冷氣時有包含運送、裝機完成至可使用狀態之期待相符。
13 更何況，一般消費者就所購買之冷氣究竟是否有額外安裝之
14 需求，在廠商實際到府安裝前，亦未能查知。是以上訴人向
15 網家公司購買系爭冷氣之消費目的與流程整體觀之，被上訴
16 人均是上訴人購買系爭冷氣之交易與服務提供者，無從切
17 割，而皆屬消保法第2條第2款所規定之企業經營者，如有違
18 反消保法第7條第1項規定情事，應依同法條第3項規定，負
19 連帶賠償責任。是網家公司、宅配通公司上述辯稱權亨企業
20 社進行鑽孔之額外安裝與上述系爭冷氣買賣交易無涉云云，
21 並無理由。

22 (三)又如前述，本件既係網家公司委託東源公司進行系爭冷氣之
23 配送及安裝，再由東源公司指示宅配通公司與上訴人連繫
24 後，始由宅配通公司江艷英經理指示權亨企業社執行到府配
25 送及安裝等情，足見宅配通公司及權亨企業社均為東源公司
26 履行系爭冷氣配送及安裝服務之履行輔助人，彼此相互結
27 合，缺一不可，縱宅配通公司與網家公司間無契約關係，然
28 此非消費者所能認識或預見，亦不影響其等對上訴人共同構
29 成完整之配送及安裝服務，且網家公司既提供系爭冷氣之基
30 本安裝服務，並由網家公司委派之東源公司，其履行輔助人
31 即宅配通公司指派權亨企業社到府為鑽牆孔之特別安裝，依

01 一般消費者之觀點，均為購買系爭冷氣後必要連貫之安裝服
02 務，應能合理期待網家公司於符合當時科技或專業水準範圍
03 內，得對東源公司及其履行輔助人為必要之查核及人員訓
04 練，避免提供之安裝服務（含基本安裝及特別安裝）發生超
05 出安全期待之異常危險，尚無從將特別安裝與基本安裝服務
06 割裂觀之，遽認網家公司僅就基本安裝項目負責，是縱權亨
07 企業社為鑽牆孔之特別安裝方式施工不當為上訴人損害發生
08 之原因，惟權亨企業社既係宅配通公司依東源公司指示所指
09 派，共同構成網家公司為販售系爭冷氣所提供配送及安裝服
10 務之必要環節，網家公司、宅配通公司所提供之前開服務，
11 自與上訴人所受房屋損害具有相當因果關係。是網家公司、
12 宅配通公司以系爭冷氣安裝時所為之額外安裝或鑽孔並不包
13 含上訴人購買冷氣之消費關係中或謂上訴人所受損害與網家
14 公司、宅配通公司無因果關係云云，並非可採。

15 (四)如前所述，上訴人於購買系爭冷氣後，權亨企業社於提供安
16 裝服務時，本應確保該服務，符合當時科技或專業水準可合
17 理期待之安全性，惟卻造成上述房屋之損壞，且被上訴人亦
18 未能舉證證明權亨企業社於施工時無過失，是上訴人依消保
19 法第7條第1項、第3項規定，請求被上訴人連帶負損害賠償
20 責任，即屬有據。

21 八、上訴人請求被上訴人連帶賠償系爭房屋交易價值貶損之損害
22 10萬9,756元，為有理由：

23 (一)按損害賠償之目的在於填補所生之損害，其應回復者，並非
24 「原有狀態」，而係損害事故發生前之「應有狀態」，自應
25 將事故發生後之變動狀況悉數考慮在內。故於物被毀損時，
26 被害人除得請求修補或賠償修復費用，以填補技術性貶值之
27 損失而回復物之物理性原狀外，就其物因毀損所減少之交易
28 價值，亦得請求賠償，以填補交易性貶值之損失而回復物之
29 價值性原狀（最高法院110年度台上字第2857號判決意旨參
30 照）。是物之毀損在技術上雖經修復，但交易相對人往往因
31 對於其是否仍存在瑕疵或使用期限因而減少，存有疑慮，導

01 致交易價格降低，此即所謂交易上貶值，被害人若能證明此
02 貶損之存在，參照前揭判決意旨，應認其貶損之價額亦為物
03 因毀損所減少之價額。

04 (二)如前所述，系爭房屋係主要結構大樑受損，應盡快實施補救
05 措施。而補強方法有鋼板補強、高張力纖維網圍束補強等方
06 法。並經上訴人與宅配通公司合意委請廣修企業有限公司以
07 樑鋼板補強工程進行估價等情，此有宜蘭縣建築師公會上述
08 函文及初勘紀錄表、消費爭議調解委員會調解筆錄、廣修企
09 業有限公司估價單（見原審卷第21頁、第95頁）可憑，可見
10 系爭房屋大樑受損，最多僅能進行補強，並無法完全修復。
11 衡情，此當會使市場交易者因擔憂受損問題未能完全消除或
12 恐因時間而導致損害復發或使結構不穩定等風險或不確定
13 性，而使系爭房屋價值受到價值減損，且該損害係因系爭房
14 屋之所有權受侵害附隨而生之經濟上損失，並非純粹經濟上
15 損失，是上訴人請求賠償系爭房屋交易價值貶損，係屬有
16 理。且系爭房屋經社團法人新北市不動產估價師公會以上述
17 估價單之修復方式為修復後可能所產生交易價值減損為評
18 估，認有交易性貶值之損失10萬9,756元，自屬可採。且土
19 地與房屋雖屬獨立之不動產，但常理而言，房屋並不能脫離
20 所坐落之土地，故一般交易市場所謂房屋價值，通常均與土
21 地合併計價，且上述房屋交易價值減損之鑑定亦未有提及關
22 於土地減損之因素，是縱上開鑑定報告係綜合土地價格為評
23 估，亦不致對系爭房屋價值貶損之評估產生誤差，故宅配通
24 公司以系爭房屋所坐落之土地並無貶損可能而認為前述鑑定
25 報告所計算減損之價格不當云云，亦無理由。

26 九、上訴人依消保法第51條規定，請求被上訴人連帶給付懲罰性
27 賠償金乙節，則無理由：

28 (一)再按稱和解者，謂當事人約定，互相讓步，以終止爭執或防
29 止爭執發生之契約。和解有使當事人所拋棄之權利消滅及使
30 當事人取得和解契約所訂明權利之效力，民法第736條、第7
31 37條分別定有明文。故依當事人之真意，已就某特定債權債

01 務糾葛為解決之意思，且明白表示拋棄其餘民事請求權，應
02 認其權利已因和解讓步拋棄而消滅，不得再就和解前之法律
03 關係仍行主張。

04 (二)經查，兩造就系爭冷氣所生消費爭議，業曾於111年12月13
05 日成立調解，原告同意拋棄除系爭房屋價值減損之損失請求
06 權外其餘民事法上請求權，有前述調解筆錄在卷可稽，是上
07 述調解筆錄既經參與調解之被上訴人及上訴人共同簽具，依
08 前述說明，即具和解契約之效力，上訴人自應受上開內容之
09 拘束。至於上訴人主張只是因為相信對方在電話中之說詞，
10 以及因有參與調解所以才簽名等情，均無礙上訴人係於上述
11 消費爭議調解程序中出於自己自由意思下所為之意思表示並
12 與被上訴人達成意思合致，且此意思表示合致所生效果係具
13 上述和解契約之性質，依前述說明，上訴人自不得再行主張
14 除系爭房屋價值減損之損失請求權外其餘民事法上請求權，
15 是是上訴人執此為請求，仍無可採。

16 (三)至於上訴人復再主張上訴人本意係就交易價值減損為請求，
17 但在開庭緊張氛圍下，而應允原審法官曉諭內容，將原本訴
18 訟標的價額50萬元扣除價值減損為懲罰性賠償金，以致追加
19 懲罰性賠償金39萬244元之請求，並因原審此部分敗訴結
20 果，而需負擔78%之訴訟費用，而有失公平云云。然按，審
21 判長應注意令當事人就訴訟關係之事實及法律為適當完全之
22 辯論。審判長應向當事人發問或曉諭，令其為事實上及法律
23 上陳述、聲明證據或為其他必要之聲明及陳述；其所聲明或
24 陳述有不明瞭或不完足者，應令其敘明或補充之。民事訴訟
25 法第199條第1、2項有明文規定。查上訴人於原審起訴時，
26 即主張暫時請求對造應連帶賠償50萬元，之後按不動產估價
27 師之鑑價報告再行擴張聲明（見原審卷第12頁），然因上述
28 價定報告有關係爭房屋交易價值減損之金額僅為10萬9,756
29 元，而與起訴聲明有明顯差異，縱使原審法官依上述條文規
30 定，曉諭上訴人為補充或敘明，此亦係經上訴人於自由意思
31 之下向法院陳稱「依據消費者保護法第51條規定請求懲罰性

01 賠償金新台幣390244元」，並經上訴人與其訴訟代理人親自
02 簽名在卷（見原審卷第523頁）。故上訴人於原審並非追加
03 請求金額，而僅是就原起訴金額補充敘明請求權基礎與金額
04 而已，係屬民事訴訟法第256條規定之補充或更正事實上或
05 法律上之陳述。且訴訟費用之裁判，本即法院職權事項，在
06 上訴人未變更起訴金額情形下，原審以兩造各自勝敗之比例
07 命訴訟費用之負擔，於法亦無不合，是上訴人指稱原審法官
08 闡明義務有缺失而導致上訴人認知錯誤，並追加訴訟標的39
09 萬244元，且原審訴訟費用負擔亦失公平云云，係屬有誤，
10 而無理由。

11 十、綜上所述，上訴人依消保法第7條規定，請求被上訴人連帶
12 給付10萬9,756元，及網家公司自112年5月4日起至清償日
13 止；宅配通公司、權亨企業社均自112年5月5日起至清償日
14 止，皆按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許，逾
15 此部分之請求，則無理由，不應准許。原審就上開應准許部
16 分為上訴人勝訴之判決，並為准免假執行之宣告，並無不
17 合。上訴人、網家公司、宅配通公司就其敗訴部分分別提起
18 上訴及附帶上訴，均指摘原判決不利己之部分不當，求予廢
19 棄改判，為無理由，兩造之上訴及附帶上訴均應駁回。

20 十一、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所用之證
21 據，經本院斟酌後，認均不足影響本判決結果，爰不逐一
22 論列，附此敘明。

23 十二、據上論結，本件上訴及附帶上訴均為無理由，爰判決如主
24 文。

25 中 華 民 國 114 年 8 月 20 日
26 民事庭 審判長法官 伍偉華
27 法官 黃千瑀
28 法官 蔡仁昭

29 以上正本係照原本作成。

30 本判決不得上訴。

31 中 華 民 國 114 年 8 月 20 日

