臺灣宜蘭地方法院民事簡易判決

110年度宜簡字第89號

原　　告　蔣健全

被　　告　伊瑪格科技有限公司

000000000000000000

法定代理人　謝政宇

000000000000000000

訴訟代理人　張勝迪律師

上列當事人間買賣糾紛事件，本院於民國111年1月27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

一、程序事項：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。二、請求之基礎事實同一者。三、擴張或減縮應受判決事項之聲明者。四、因情事變更而以他項聲明代最初之聲明者。五、該訴訟標的對於數人必須合一確定時，追加其原非當事人之人為當事人者。六、訴訟進行中，於某法律關係之成立與否有爭執，而其裁判應以該法律關係為據，並求對於被告確定其法律關係之判決者。七、不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者。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；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255條、第256條定有明文。查本件原告蔣健全起訴時聲明請求被告謝政宇應給付新臺幣（下同）17,500元，嗣於民國110年5月13日言詞辯論期日時追加被告伊瑪格科技有限公司，並撤回對被告謝政宇之起訴，並於110年12月16日、111年1月27日言詞辯論期日變更聲明為「被告伊瑪格科技有限公司應給付原告79,996元，及自110年10月27日民事

起訴補正狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息」，核原告追加被告伊瑪格科技有限公司及變更訴之聲明，均本於被告維修原告所有之小米4S 65吋電視機（下稱系爭電視機）之同一基礎事實，無礙於被告防禦及本件訴訟終結者，依前述說明，於法並無不合，自應准許。

二、原告方面：

㈠原告於109年12月25日以通訊軟體Line告知被告客服，說明買便當回來短時間內系爭電視機就不能看了（確定為其產品瑕疵問題），並依被告指示操作系爭電視機及回復故障情形影片，被告承諾在保固內會負責維修系爭電視機，原告乃請專人專送系爭電視機至被告維修處，過程小心萬分並安全送達，自無人為損壞還自己花錢運送、送修的道理，原告已用原廠箱子上蓋部分，確實完整做好上方的固定，且上方保護蓋部分，早已超出整個系爭電視機的寬度，故可確定原告已做好適當的保護，在原告運送為空車下(為自費聘請專業運送），旁邊根本無其它物品，故完全是被告不願依自然損壞而拒絕維修的推託之辭，又原告交付時有錄音為證，告知被告員工務必小心，可證原告所送標的物是完好的，被告之客服已於通訊軟體Line中說明要修且叫料的事實，年前要原告等候到過年後再處理，表示其已要負責修理，竟在年後卻無故推責，致原告自過年前109年12月25日起全家無電視可看，期間還要繳交第四台費用每月759元，家中也因有中度身障兒，會看一些幼教節目，都常常問電視呢？我方權益受損甚大！若原告早知面板損壞，何必大費周章花市價數千元，包車請司機運送電視送修？用原告的轎車載不是更省？原告在告知被告之客服的通訊軟體Line說明故障時，更依被告指示多花1,000元購置電源轉接器（已告知被告，原告收貨時已依照建議插在牆上即可使用，懷疑再買只是浪費錢而已，但仍依所建議購置，卻未能解決問題，致原告又浪費1,000元），故被告惡意指控原告，在系爭電視機送去時即為

人為損壞（與原告當時傳給被告的通訊軟體Line錄影損壞狀況完全不同），實在不能接受！被告在收貨時第1天不驗貨，應自負重大瑕疵之肇責，被告收貨19天後才說原告運送撞壞商品，被告也承認疏失沒拍照，不確定誰弄壞的，竟就要原告負責修理費12,500元及送回運費，這金額都可以買1台全新的電視機了，原告確定送去的時候東西是好的且為自然損壞，被告所提供照片明顯跟原告電視故障的狀況不同，送交時被告說不用驗貨給他們就可以了，只來兩個小姐推著小推車（只有電視的4分之1大）就要推進去細小的辦公室走道，原告擔心弄壞要幫忙搬進去其也說不用，可見被告當天就撞壞了，被告是否為節省修理費，將問題丟給消費者，那麼還有何公理可言，原告於收貨當天未檢查該標的物，明顯疏失，不該歸責於消者。於110年1月26日被告收貨第16天說進入維修程序，再隔3天才說系爭電視機是人為損壞，這16天被告都沒發現問題，再來怪罪客戶，於110年2月17日被告確定不負責維修，依「電器買賣定型化契約應記載事項」第5點規定，商品於保固期間內有故障的情形，如果不是因為可歸責於消費者的事由所致，消費者可以請求業者更換同一種類的商品，業者不得拒絕，被告早知這麼重要的東西，卻失職無馬上做確認(屬重大缺失），在送達後期間更屢次欺騙消費者，說物品已進入維修階段、沒零件要原告等過年後，最後卻於19天後才說物品壞了（這期間物品發生什麼事沒人知道），事後卻惡意怪罪於消費者（應屬故意），原告當時在不放心下有做錄音的動作，要求被告再三小心，被告也無任何證據證明是原告弄壞商品，故可證系爭電視機非被告所述是人為撞壞，如果因企業經營者故意所致之損害，消費者可請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金，原告依民法195條、第216條及消費者保護法第51條等規定，按目前同型電視售價19,999元請求被告給付3倍懲罰性賠償金（計算式：19,999×3=79,996元）。

㈡聲明：被告應給付原告79,996元，及自民事起訴（補正）狀

繕本送達被告翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

三、被告方面：

㈠原告於109年間向被告購買系爭電視機，並於同年12月25日向被告提出維修申請，被告同意於保固期內提供檢測服務，鑒於系爭電視機為電子產品，內含精密易碎之電子零件設備，故被告於收到原告提出之維修申請單後，即以訊息告知原告運送系爭電視機之重要注意事項，並強調「若原包裝或紙箱已遺失，煩請自備堅固的盒子來裝箱，以免運送過程中受損」等字樣，足證被告已盡其告知之義務，而原告未按指示包裝系爭電視機，致系爭電視機送達被告處所後，經維修部門進行檢測發現有損壞之痕跡，且該痕跡於送達被告處所前即已存在，應係原告於運送過程未安裝適當保護裝置而發生碰撞所致，而非由被告或其員工行為所致，被告於商品保固期內皆會協助顧客檢測其購買之商品，若檢測結果顯示係非人為因素導致故障，被告即會進一步協助維修，而被告於110年1月11日收受原告自行運送至被告處所之系爭電視機，發現原告並未遵照被告指示將系爭電視機完整包裝，而僅以厚紙板包覆系爭電視機之上半部邊緣，其餘部分（包含受到碰撞故障之左下角）完全裸露，致系爭電視機以無保護效果之包裝方式運送至被告，並暴露在高機率發生碰撞損毀之危險下，被告維修單位據以推測系爭電視機應係於運送過程中因碰撞而致生損壞，嗣經被告維修單位對系爭電視機進行檢測，發現其左下角螢幕確實存在裂痕，並將檢測結果如實告知原告，詎原告竟將該損毀情形歸責於被告，辯稱係被告之員工所撞壞，然被告就顧客送回之商品，從收受、存放到維修檢測，皆有固定之標準流程，並秉持專業能力及謹慎態度處理相關作業，原則上必不致送至被告處所之商品發生任何毀損之情事，若因被告之員工疏失而造成商品有損壞情形，被告必會告知顧客實際情形，並負擔修繕或賠償之責任，絕無惡意隱瞞或推諉責任之理，然系爭電視機送至被告處所經

檢測後即發現有上述裂痕，被告維修部門依檢測結果判定該裂痕屬人為毀損，且確係送至被告處所前即存在，原告對此亦無法提出系爭電視機於送至被告處所前係屬完好之證明，足見其為漫事指摘，顯不足採，被告營業規模具一定程度，顧客數量眾多，收受顧客寄回之商品後，皆按固定之標準流程排定檢測順序，而非當下立刻予以檢測，且負責收受商品之員工並非維修人員，不具備維修檢測之技術，即使當下粗略檢視也無法精確判定有無故障情形，是原告再三強調被告未於交貨時主動驗貨而有疏失云云，顯不足採。又原告所謂「承認疏失沒拍照」，僅係被告之員工透過LINE客服回應陳述當下沒有拍照之事實，非謂被告承認就系爭電視機之毀損有任何過失。又按民事訴訟法第277條本文規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。」是以，原告就系爭電視機交付前之狀態應自行存證，若謂被告於交貨時未協助原告保存系爭電視機當下狀態之證據，即有過失而需負賠償責任，顯與民事訴訟法規定舉證責任分配之制度有違。按消費者保護法規範目的在保護消費者因企業經營者之侵權行為所致生固有利益之損害，惟本案所涉法律問題僅為契約履行之爭議，原告引用消費者保護法第51條規定請求被告給付3倍賠償金，顯無理由，按設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，依消費者保護法第7條規定應負之損害賠償責任，應以商品或服務在性質上有發生安全或衛生上之危險性，始足當之。亦即消費者因使用商品或接受服務而致生固有利益之損害，且此損害係商品或服務之缺陷所致者，若單純係商品或服務本身有瑕疵者，而商品或服務並無安全或衛生上之危險，應回歸適用民法規定，否則消費者保護法豈非可取代一切與交易有關之民事損害賠償法律規定，此顯非立法之目的。另消費者保護法第51條適用前提，係以企業經營者應依本法規定負損害賠償責任為前提，故僅於企業經營者應依該法第7條至第9條負商品責任或服務責任者，始另負懲罰性賠償金責任問題（臺灣高等法院花蓮分院

106年度重上字第15號民事判決參照）。是以，原告起訴主張被告在維修過程致系爭電視機損壞，其所言已非事實，然退步言之，原告爭執事項應定性為契約履行爭議，與固有利益完全無涉，故原告主張被告應依消保法第51條規定給付賠償金云云，顯無理由。綜上所述，被告就系爭電視機之毀損情形並無任何過失，原告運送系爭電視機至被告處所之過程未以適當保護方式包裝，致系爭電視機暴露在高機率發生碰撞之危險下，又未能舉出系爭電視機於送達被告處所前係完好之證明，即漫事指摘被告收貨流程有瑕疵致系爭電視機損壞云云，原告之主張顯無理由，不足為採。

㈡聲明：原告之訴駁回。

四、本院之判斷：

㈠按「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任」、「從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負賠償責任。但其對於損害之防免已盡相當之注意，或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，不在此限。前項之企業經營者，改裝、分裝商品或變更服務內容者，視為第七條之企業經營者」、「輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第七條之製造者責任」，消費者保護法第7條、第8條、第9條定有明文。又按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償

金，消費者保護法第51條亦有明定。而消費者保護法第51條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。本條所謂「依本法所提之訴訟」，此種消費訴訟，固無論係由消費者團體提起抑或由消費者個人提起，均有第51條懲罰性賠償金之適用，然仍須就提起訴訟之屬性觀察，所提起訴訟之法律關係應係消費者保護法所定消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律關係，而依消費者保護法之規定起訴者方屬之。又從事提供服務之企業經營者依消費者保護法所應負之賠償責任，應以企業經營者違反同法第7條第1項、第2項規定之要件，即提供服務之企業經營者，於提供服務時，違反應確保所提供之服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，而致生損害於消費者或第三人者，該企業經營者始有依同法負賠償責任之義務，而消費者保護法第7條所規定商品製造人責任本旨在強調安全、衛生上之危險，從事提供服務之企業經營者依本法應負賠償責任之所謂服務，亦應指本質上有安全衛生上危險之服務，且係因安全衛生上危險致生損害於第三人或消費者時，企業經營者始應依消費者保護法負賠償責任，並因此有懲罰性賠償金規定之適用。

㈡原告主張於109年間向被告購買系爭電視機，於109年12月25日向被告提出維修申請，並於110年1月11日將系爭電視機自行運送至被告處所等情，業據原告提出LINE對話紀錄為證，復為被告所不爭執，此部分事實堪信為真。

㈢原告主張於維修過程中，被告疑故意或過失毀損系爭電視機之螢幕，原告自得依消費者保護法第51條之規定，請求被告賠償79,996元云云，惟為被告所否認，並以前揭情詞置辯。經查：

1.被告雖抗辯系爭電視機係原告運送過程中導致螢幕受損云云，並提出照片3張為證（見本院卷第70頁至第72頁），然被告並不爭執與原告間就系爭電視機之保固維修存在契

約關係，亦未爭執系爭電視機係由原告交付被告進行保固維修，是被告就系爭電視機進行保固維修自有其注意義務存在。被告雖以訊息告知原告運送系爭電視機之重要注意事項，並強調「若原包裝或紙箱已遺失，煩請自備堅固的盒子來裝箱，以免運送過程中受損」等字樣（見本院卷第69頁），原告將系爭電視機運送至被告處所時，並未以盒子裝箱，然原告於110年1月11日已將系爭電視機自行運送至被告處所，時至110年1月26日原告追問被告修繕進度時，被告之客服人員回應「您好，不好意思讓您久等了，目前處理您的維修商品已進入維修程序，若有任何維修進度即會與您聯繫，還請您耐心等候，謝謝」，至110年1月29日被告才向原告表示「先生不好意思維修單位有發現到左下角螢幕有稍微的裂痕而導致螢幕左邊有1條由於當時你搬運過來時我們也沒有先拍照你所包裝的狀態，目前不確定是你運送途中撞到的還是我們工程單位搬運途中擦撞到的」、「再來是先生你所包裝的方式其實就不夠有包護的作用」，此有對話紀錄附卷可參（見本院卷第56頁），觀諸系爭電視機之外表裂痕明顯，被告於110年1月11日收受系爭電視機，負責收受之員工本應與原告確認交付之系爭電視機外觀有無受損及欲修繕之項目，以確認彼此之責任歸屬，然被告之員工不僅未與原告確認所收受之系爭電視機外觀，檢修部門亦未儘速先就收受之系爭電視機進行初步檢測，於原告交付系爭電視機予被告已超過半個月，始告知原告系爭電視機之螢幕有損傷，自無從確認該螢幕損傷係原告所造成或被告於該段時間內所造成，被告自有違保固維修契約之注意義務，而應負契約不完全履行責任。

2.原告雖據此主張被告應依消費者保護法第51條之規定，賠償3倍即79,996元之懲罰性賠償金云云。惟按「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之

損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」消費者保護法第51條，定有明文。而本條立法意旨略以：本條之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而為惡意侵害，本條文為模仿美國法制之懲罰性賠償制度，規定企業如故意或過失造成消費者損害，消費者得要求超過所受損害額之賠償，試圖藉由跨越民法損害賠償以填補損害為原則之法理，來提供消費者更優惠的賠償並試圖以此規定嚇阻不肖企業等語，由此可見，本條乃是侵權行為之特別規定，所指之損害乃是指固有利益之損害，而非指履行利益或信賴利益之損害。經查，原告因系爭電視機之產品瑕疵所受之損害僅有履行利益之損害（無法享受系爭電視機），並未受有其他固有利益之損害，即原告固有之人身、財產等利益，並未因而受到任何侵害，原告並未具體指出其因被告對系爭電視機之保固瑕疵而生有何損害，亦未提出證據證明確有損害，而買賣價金因解除契約而返還，係解除契約後之回復原狀，並非損害，是原告依消費者保護法第51條請求被告賠償損害額3倍之懲罰性違約金，自無依據。

五、綜上所述，原告主張依消費者保護法第51條請求被告給付懲罰性賠償金，為無理由，應予駁回。

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審酌後，於判決結果不生影響，爰不另一一論駁，附此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　2　　月　　17　　日

宜蘭簡易庭　法　官　張淑華

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後二十日內向本院提出上訴狀，同時表明上訴理由；如已於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後十日內補具上訴理由（均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　　111　　年　　2　　月　　17　　日

書記官　謝佩欣