臺灣高雄地方法院民事判決

110年度簡上字第188號

上　　訴　　人
即附帶被上訴人　國寶服務股份有限公司
法 定 代 理 人　湯順甄
訴 訟 代 理 人　翁鵬倫律師
被　上　訴　人
即附帶上 訴 人　陳翊蓁
訴 訟 代 理 人　邱秀鳳

上列當事人間請求給付契約價金等事件，上訴人對於中華民國110年8月30日本院高雄簡易庭110年度雄簡字第507號第一審判決提起上訴，被上訴人為附帶上訴，本院於民國111年3月28日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原判決命上訴人給付金額超過新臺幣107,600元本息部分，及該部分假執行之宣告暨訴訟費用之裁判均廢棄。

前項廢棄部分，被上訴人在第一審之訴駁回。

其餘上訴駁回。

附帶上訴駁回。

第一、二審訴訟費用，關於上訴部分，由被上訴人負擔五分之四，餘由上訴人負擔。關於附帶上訴部分，由附帶上訴人負擔。

事實及理由

一、被上訴人即附帶上訴人（下稱被上訴人）起訴主張：

㈠、被上訴人之先父陳詩祥於民國91年8月間向上訴人購入國寶生前契約共4份，契約書編號分別為000000、000000、00000、00000號（以下分別稱甲契約、乙契約、丙契約、丁契約），契約價金均為新臺幣（下同）159,000元。陳詩祥前妻劉金珠於104年7月26日離世，為甲契約之使用人，上訴人於104年7月31日提供履約服務在大仁廳小木屋寄棺室設靈堂，供親友弔唁，告別式禮廳在甲級景福廳，均無另外收費，僅收取第13年尾款55,000元。然先父109年8月28日離

世，為乙契約使用人，被上訴人為繼承人，上訴人提供履約服務應比照甲契約，詎上訴人接遺體至高雄市殯儀館外大仁廳小木屋寄棺室門口後，竟趁家屬服喪悲痛之餘，引用話術由服務人員告知家屬因沒有位置，於大仁廳小木屋設置靈堂，需另外加費等語，致家屬措手不及。嗣於家屬質疑時，竟告知以往告別式禮廳在甲級景福廳、設靈堂僅為廣告，需要加錢，依乙契約僅得將遺體冰放在冰櫃，如要在大仁廳小木屋設置靈堂需另外收費2萬8,000元以上（一日4,000元，共7日，另加計每日500元冷氣使用費），被上訴人因困苦無法支付額外費用，僅得選擇將遺體移至冰櫃，上訴人公司人員並強向被上訴人索加告別式禮堂等其他費用1萬6,800元（甲級景德廳2,300元、水果塔2,000元、大仁廳1萬2,500元，下稱額外費用），顯受有不當得利，且構成侵權行為，又因上訴人故意不履約設置靈堂，無法供親友弔唁，家屬受此不法侵害，身心痛苦異常，被上訴人得請求慰撫金4萬元。上訴人履約服務前後不一致額外再收費，將大體移來移去，未尊重合約精神，未提供應有之服務，造成被上訴人受有上開額外費用損害，此為因企業經營者故意所致之損害，依消費者保護法（下稱消保法）第51條，得請求3倍之懲罰性賠償金5萬400元（16,800×3＝50,400）。

㈡、本件丙、丁契約係生前殯葬服務定型化契約，雙方之主要給付義務為買受人或其繼承人應依約繳納定金及使用尾款兩部分，由上訴人於契約目的發生時（買受人或其繼承人提出使用申請）提供約定之殯葬服務，故丙、丁契約之性質上應屬委任契約，依民法第549條第1項規定，當事人一方得隨時終止委任契約。被上訴人已於109年9月8日致電上訴人契約部、109年9月10日發函至高雄市消費者保護中心向上訴人為終止丙、丁契約之意思表示，再於109年12月11日以存證信函向上訴人為終止丙、丁契約之意思表示，是丙、丁契約業已於109年9月10日終止。又丙、丁契約終止時，並未發生使用喪葬禮儀之服務，則上訴人受有契約價金各159,000元並

無法律上原因，契約終止後應返還被上訴人31萬8,000元（159,000×2＝318,000）。

㈢、從而，爰依民法第179條、184條第1項前段、消保法第51條規定請求上訴人給付被上訴人42萬5,200元（16,800＋40,000＋50,400＋318,000＝425,200）。並於原審聲明：㈠、上訴人應給付被上訴人42萬5,200元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止按年息百分之5計算之利息。㈡、被上訴人願供擔保請准宣告假執行。

二、上訴人即附帶被上訴人（下稱上訴人）則以：

㈠、上訴人於109年9月4日向被上訴人收取大仁廳及景德廳費用、水果塔費用，均係乙契約約定上訴人給付義務外，因被上訴人要求增加服務而額外更添之項目，被上訴人亦親自簽名確認，上訴人並無強索服務費之侵權行為或不當得利。

㈡、國寶生前契約為上訴人提供殯葬禮儀服務，性質應為承攬契約，故丙、丁契約應無以民法第549條任意終止契約之適用，且依「國寶生前契約使用服務辦法」第13條規定，買受人自契約簽訂日起14日（含國定假例日）內得辦理解除本契約，逾14日買受人或其繼承人不得主張終止或解除契約。又本件生前契約係陳詩祥於91年8月間，向聖恩開發股份有限公司（下稱聖恩公司）購得，且上訴人已給付聖恩公司佣金33,000元，被上訴人如欲終止合約，應向聖恩公司為之；若認被上訴人得向上訴人終止丙、丁契約，惟陳詩祥實際僅各給付7萬5,000元，共15萬元，被上訴人至多僅得請求扣除上訴人因此支出之行銷成本、人事成本31,800元後之餘額等語置辯。並於原審答辯聲明：被上訴人之訴駁回。

三、原審判決上訴人應給付被上訴人31萬8,000元（即丙、丁契約價金）及自110年1月9日至清償日止，按年息百分之5計算之利息，並依職權宣告假執行，駁回被上訴人其餘之訴。上訴人就其敗訴部分不服，提起上訴，被上訴人則為附帶上訴。上訴人聲明：㈠、原判決不利於上訴人部分廢棄。㈡、上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴駁回。㈢、附帶上訴

駁回。被上訴人聲明：㈠、原判決關於駁回被上訴人後開請求部分廢棄。㈡、上開廢棄部分，上訴人應再給付被上訴人107,200元（即額外費用1萬6,800元、懲罰性賠償金5萬400元、精神慰撫金4萬元）及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

四、不爭執事項

㈠、被上訴人之先父陳詩祥於91年8月間購入國寶生前契約書共4份，即甲契約、乙契約、丙契約、丁契約，契約售價均為159,000 元。上開丙、丁契約，售價依據契約條款第3條，為：本出售標的售價係分「定金」及「使用尾款」兩部份。定金於簽訂本契約時，可選擇一次繳納或分期繳納；使用尾款則於發生欲使用標的時，依下列所示使用時間之價金繳納。第4 條定金：分期繳納，於甲方（陳詩祥）簽訂本契約之同時，並繳納定金頭款42,000元整。其餘款項計33,000元整，另行區分12期，每期新臺幣2,750 元整。其款繳納日期按定金頭款繳納後之次月起按月繳納。定金各為75,000元，均已繳納完畢。

㈡、陳詩祥之治喪費用如國寶服務有限公司明細表（被證2，橋院卷第182頁），上訴人向被上訴人收取乙契約尾款31,000元及更添項目大仁廳費用12,500元、水果塔2,000 元、景德廳租借2,300 元、回禮毛巾4,000 元、入殮室800 元。

㈢、陳詩祥之繼承人為被上訴人。

五、得心證之理由

㈠、乙契約約定服務內容是否包含使用大仁廳12,500元、景德廳2,300 元及水果塔2,000 元之費用？如有，上訴人收取前開費用是否構成侵權行為，或不當得利，或違反消費者保護法第7 條而被上訴人得請求懲罰性賠償金及精神慰撫金？

１、被上訴人主張甲契約履行時，使用人劉金珠乃使用大仁廳，有獨立靈堂，並於景福廳辦理告別式，均未另外收費，乙契約使用時，遺體接運、服務內容應以同等方式履約云云。經查：

⑴、依乙契約所約定之服務範圍為臺灣本島之公有殯儀館或申請人自行提供場地；火葬服務服務內容分別有「豎靈」：1、靈位牌、招魂幡、竹1式。2、環香、環香架、香、金童玉女、葫蘆鐲、大銀、小銀、往生錢、陀螺經被。3、安靈法事。4、貢飯。「奠禮禮堂」：1、禮堂租用及整體設計布置（不含甲級以上）…。「奠禮禮品」：1、三牲。2、四果。3、十二菜碗、飯。4、酒。此有國寶生前契約第13條、火葬服務內容表（中式、館內）、生前契約使用服務辦法第7條在卷可考（橋院卷第37、41頁）。

⑵、所謂豎靈即為死者設立靈位，作為往生者有形與無形之象徵供其靈魂停泊，而依高雄市立殯儀館特有設立豎靈區，即供人將靈位設置祭拜，若獨立靈堂乃則屬停柩室，數量極少，此由高雄市立殯儀館網站上即可查詢得知，並經證人即禮儀師梁培純證述明確（本院卷第143、117頁），是依乙契約內容，上訴人所應提供之豎靈，應僅為於市立殯儀館之豎靈區為死者設立牌位，並不包含獨立之靈堂。又大仁廳均為獨立之寄棺室（停柩室）僅有2種規格（一般寄棺室、VIP1，共18間），即為大仁廳小木屋，此為兩造所不爭執（本院卷第99、116頁），並有大仁禮儀公司回函在卷可佐（本院卷第183頁），則使用大仁廳小木屋設置靈堂，為依乙契約使用服務辦法第12條之增加服務項目，應另行自費支出。被上訴人雖主張因為上訴人告知沒有位置，自行把遺體放置在大仁廳告知要增加費用，被上訴人因為難過迫於無奈方為接受云云，然依被上訴人歷來陳述「市殯外面的位置上訴人服務人員說沒有空間可以讓我們設置靈堂，我們只能用大仁廳設置靈堂，但是這個要另外付費用...」（原審卷第24頁）、「上訴人履行甲契約給我們用大仁廳，乙契約也應該給我們用大仁廳」（原審卷第83頁）、「（問：上訴人提出因為宗教信仰的關係，所以有表示需要獨立靈堂？）不是我們要求獨立靈堂，是所購買之生前契約本來就附獨立靈堂」（本院卷第116頁），及證人梁培純證稱：被上訴人當初要求要使

用大仁廳，我們有告知大仁廳要額外加價等語（本院卷第117頁），可見陳詩祥至大仁廳小木屋停柩，乃因被上訴人要求獨立靈堂，上訴人受其指示將遺體移入大仁廳，至為明確，被上訴人此部分主張，難以採認。

⑶、又查，市立殯儀館之禮廳分為特種（景行）、甲種（景行醫廳、景行二廳、景福廳、景德廳）、乙種（永思堂、永懷堂、永寧堂、永安堂）、丙種（福德堂、福寧堂、福安堂），此有高雄市立殯儀館網路查詢附卷足稽，乙契約約定上訴人所應提供之靈堂不包含甲級以上，即特種、甲種靈堂不與焉，是被上訴人使用甲種之景德廳辦理告別式，亦屬乙契約使用服務辦法第12條之增加服務項目，應自費支出。

⑷、復乙契約「奠禮禮品」約定應提供四果，所謂四果為祭祀之四季應時水果（任選四樣水果），故僅需4種水果且符合民情之基本數量已足，毋需數量多至可堆疊成塔，參之上訴人所提出水果塔、四果照片（本院卷第175頁），可見水果塔之水果排成數層，高高疊起，數量較四果多出數倍，外觀、價值均差異甚大，顯非同一種產品，被上訴人要求置放水果塔，自應就所增加服務之差額予以補足。

⑸、另被上訴人主張甲契約履行時有提供大仁廳小木屋、景德廳，以及水果塔等服務，亦無另行收費，故乙契約亦應同等比照云云，惟縱上訴人於履行甲契約時曾免費提供超過約定範圍以外之服務，僅屬上訴人額外贈與之優惠，兩造既未更添乙契約服務內容，要難以上訴人履行乙契約應具有免費提供約定範圍以外服務之義務。末被上訴人主張定型化契約條款如有疑義時，應為有利消費者之解釋，當時購買乙契約時未載明高雄市殯葬管理處各廳之級別、豎靈（靈堂）指明不清，故應以甲契約履行時之狀況認定為乙契約之應履行之內容云云。然各地區公有殯儀館之設施、項目、收費均為公開、明確可供民眾查詢；各項治喪之名詞，有固定且相對應之定義，均無不明確且有疑義之情形，被上訴人此部分主張亦屬無據，不足採認。

２、基此，上訴人履行乙契約時，就被上訴人使用大仁廳小木屋、景福廳、水果塔額外收取費用16,800元，係得被上訴人同意，有所憑據，並非無法律上原因受有利益，或侵害被上訴人權利，或提供服務造成被上訴人損害，是被上訴人依侵權行為、不當得利、消費者保護法請求上訴人返還並給付懲罰性賠償金、精神慰撫金，並無理由，不應准許。

㈡、被上訴人得否終止丙、丁契約？若可終止契約，被上訴人所得請求返還金額為若干？

１、按所謂生前殯葬服務契約，係指當事人約定於一方或其約定之人死亡後，由他方提供殯葬服務之契約。此契約之性質應為承攬契約，此參諸修正前殯葬管理條例施行細則第23條及殯葬管理條例第2條第15條明定「殯葬禮儀服務業：承攬處理殯葬事宜為業者」至明。

２、次查丙、丁契約僅約定契約解除需在簽訂日起14日內為之，此有丙、丁契約第13條及國寶生前契約使用服務辦法第13條在卷可佐（橋院卷第58、63、76、83頁），並未就終止契約情形加以約定，是此部分未約定之事項，除因承攬契約性質而有民法關於承攬之規定適用外，並因丙、丁契約本即上訴人為與不特定多數人訂立契約之用而單方預先擬定之契約條款，為定型化契約，依消保法第17條規定，以被上訴人行使終止權時，已經中央主管機關公告應記載或不得記載事項補充之，並為有利消費者之解釋，應符公允。按承攬契約，在工作未完成前，定作人得隨時終止契約。但應賠償承攬人因契約終止而生之損害，民法第511條定有明文。本件丙、丁契約所提供之殯葬服務尚未履行完成，陳詩祥死亡後，其繼承人即被上訴人自得隨時終止丙、丁契約。被上訴人於109年12月11日以存證信函向上訴人為終止丙、丁契約之意思表示，並於109年12月14日送達上訴人，此有存證信函在卷可佐（橋院卷第137-143 頁），則丙、丁契約於109年12月14日業經被上訴人終止，洵堪認定。至上訴人抗辯丙、丁契約向聖恩公司購買，應僅得向聖恩公司終止，惟依丙、丁契約

所載，丙、丁契約之當事人為陳詩祥與上訴人，縱上訴人委託聖恩公司銷售，亦僅為上訴人與聖恩公司間之關係，不影響丙、丁契約效力乃存在兩造之間，被上訴人自得向上訴人為終止契約之意思表示，上訴人所辯，洵屬無據。

3、丙、丁契約並未約定終止、解除後已繳納金額如何返還，已前所述，又因生前契約爭議頗大，於95年6月29日由內政部即依消費者保護法第17條公布生前殯葬服務定型化契約（自用型）應記載及不得記載事項（下稱定型化契約應記載事項）第18條「契約簽訂逾十四日，消費者要求終止契約時，殯葬服務業者應於契約終止日起日（最長不得逾三十日）內退還該消費者全部價款之百分之（不得低於百分之八十）；消費者選擇分期繳付者，退還該消費者已繳付價款扣除契約總價百分之（不得高於百分之二十）後之餘額。但殯葬服務業已開始提供服務者，其費用應予扣除。」。本件丙、丁契約與定型化契約應記載事項設定之契約有所差異，其給付並非一次給付或按固定時間分期給付契約總價，而固定分作定金、尾款方式給付，繳納完定金後，尾款會視使用時間長短而改變應給付之價額，甚至使用時間20年以上即無庸給付尾款，是採有利於消費者之解釋，將丙、丁契約認定為分期給付，並以契約終止時之定金加計尾款作為契約總價；另考量被上訴人乃因個人因素終止丙、丁契約，上訴人於就該等契約之簽立、處理亦支出人力及行銷成本，認被上訴人應得請求返還共107,600元〔計算式：（75,000＋31,000即第19年尾款）＝106,000元；75,000－（106,000×20％）＝53,800；53,800×2＝107,600）。是丙、丁契約終止後，上訴人持有陳詩祥所給付之107,600元即無法律上原因而受有利益，被上訴人依不當得利之法律關係請求返還，應予准許。上訴人抗辯因被上訴人終止丙、丁契約得請求損害賠償之金額，與前述定型化契約應記載事項之扣除額應為一致之認定，爰不重覆扣抵。

六、綜上所述，被上訴人依民法第179條之法律關係，請求上訴

人給付於107,600元，及自起訴狀繕本送達翌日即110年1月9日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息範圍內，為有理由，應予准許，逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。原審就超過上開應准許部分，判命上訴人給付，並職權宣告假執行，尚有未洽。上訴意旨就此部分指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由，應由本院廢棄改判如主文第2 項所示。原審就上開應予准許之部分，為上訴人敗訴之判決，並職權宣告假執行，另就上述不應准許部分，判決被上訴人敗訴，並無不合，上訴及附帶上訴意旨指摘原判決不當，此部分求予廢棄改判，均無理由，應駁回此部分上訴及附帶上訴。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提證據方法，經本院斟酌後認均不足以影響判決結果，自無逐一詳予論駁之必要。

八、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由，附帶上訴為無理由，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　4　　月　　25　　日

民事第二庭　審判長法　官　陳宛榆

法　官　林婕妤

法　官　鄭　瑋

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　5　　月　　2　　日

書記官　李佩穎