

臺灣高雄地方法院民事判決

113年度雄小字第217號

原告 黃于芳
被告 鴻泰開發有限公司

法定代理人 陳泰安

上列當事人間請求解除契約等事件，本院於民國113年5月1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、原告主張：原告於民國112年4月15日在訪問買賣的情況下，同意購買被告所提供之喬登數位教材（下稱系爭教材），訂單價格新臺幣（下同）7萬9,128元（分36期支付），及2,000元刷卡報名費（下稱系爭契約）。其後原告於112年4月17日與被告銷售人員陳泰安以LINE電話溝通時，表明不願接受該商品，並請求取消送貨，儘管原告在溝通過程中明確表示不願接收商品，但陳泰安仍以商品已出貨為由，並承諾在工程師到府安裝時，若不滿意仍可退貨，說服原告先收貨物，陳泰安一再承諾解決問題及提供退貨選項，在陳泰安堅持及說服下，原告相信陳泰安說法，即在工程師安裝後如有不適用仍可退貨。112年4月18日原告以LINE訊息與陳泰安溝通退貨事宜，並表示日後若有購買需求再找陳泰安服務等語，陳泰安仍回應先前承諾，即在工程師到府安裝時，若不滿意仍可辦理退貨，並請原告先開箱試用，同日原告在未收到貨品下班途中，再與陳泰安以LINE電話溝通，陳泰安提及將額外贈送原告自購之平板電腦一台，以解決原告使用上的困難，並表示原告購買該商品有助陳泰安業績，進而獲得旅遊獎勵，同日下午原告家人在不知情情況下，代為簽收該商品。

嗣於112年6月7日，原告在系爭教材全數未開箱，未開封完整情況下，將系爭教材寄回喬登多媒體科技股份有限公司（下稱喬登公司），要求退貨，但為該公司拒收，經洽詢客服，經客服人員表示：契約已載明退貨須於7日內辦理，而且工程師到府安裝為額外服務，亦可不到府安裝等語，原告始發現陳泰安之說法與上開公司說法不一致，在資訊隱匿情況下導致原告對退貨資訊誤導，延誤進行退貨時程。就本事件時序，原告雖簽約在前，但被告公司之銷售人員陳泰安在多次溝通中承諾並說服原告先接收商品開箱使用，且同意在工程師到府安裝看到全面行產品後，若覺不適用仍可退貨，此承諾已打破退貨需7日內完成之規定，因此系爭契約已經原告合法解除，被告應返還原告已給付之價金8萬1,128元及須給付仲信融資之遲延利息7,943元，共計89,071元等語。並聲明：被告應給付原告89,071元。

二、被告則以：我們當時有將訂購須知一聯交給原告，上面有寫7天的猶豫期間可以退貨，原告已經過了7天的猶豫期間，伊並未承諾原告於鑑賞期7日後還可以退貨等語資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本件原告主張系爭契約為其與被告所簽定，且已為解除契約之意思表示，系爭契約應已合法解除等語，為被告所否認，並以前詞置辯。是本院應審酌者厥為：系爭契約是否已生合法解除之效力？被告應否返還原告已給付之價金？經查：

(一)按郵購或訪問買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後7日內退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約，無須說明理由及負擔任何費用或價款；消費者於收受商品或接受服務前，亦得依消費者保護法第19條第1項規定，以書面通知企業經營者解除買賣契約，同法第19條第1項、消費者保護法施行細則第18條分別定有明文。復稱郵購買賣者，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，使消費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣，消費者保護

01 法第2 條第10款亦有規定。查本件原告接受被告公司人員陳
02 泰安之行銷，於112年4月15日與被告簽定系爭契約等情，有
03 訂購同意書、訂購須知在卷可參（新北院卷第19-20頁），
04 且為兩造所不爭執（本院卷第41頁），又觀之訂購須知第6
05 項「依消費者保護法規定，通訊交易或訪問交易之消費者享
06 有商品到貨起7日猶豫期之權益...再辦理退貨時收回商品須
07 須符合退貨辦法才可以辦理...申請退貨之商品必須為全新
08 狀態且包裝完整」等語（新北院卷第20頁），而原告自承於
09 112年6月7日將全數未開箱未開封之完整商品寄回喬登公司
10 （新北院卷第13頁），是原告為退貨之時間顯逾系爭契約訂
11 立後7日，則被告抗辯應屬有據。

12 (二)原告主張伊於接受商品前之112年4月17日及同日18日，均向
13 陳泰安表示欲解除契約，系爭契約於該時業經合法解除等
14 語，並提出LINE對話紀錄（新北院卷第21-29頁）。惟查，
15 原告雖曾於112年4月17日向被告表示：「關於週六的訂單，
16 我是否可以到貴公司對產品有更多的認識再送貨」之解除系
17 爭買賣契約之話語，卻於後續對話中表示：「本來很擔心大
18 寶沒體驗過就買了，但如您所說約工程師來時看到全面性產
19 品會更好，那就放心了」等語。又原告於112年4月18日向被
20 告表示：「陳先生，您好，我後來跟家人討論，再仔細想一
21 想我的小孩還太小，真的不適合藉由平板的學習來引起動
22 機，身心科的醫生兩週前也才建議我切勿用數位工具讓孩子
23 學習，加上我最近才買了二手迪士尼課程，也花了我不少
24 錢，所以我想喬登的就先不要寄送好了，如果我日後有需
25 求，我一定找你購買好嗎」等語，稽以原告於112年4月17、
26 18日雖為前開欲解除契約之意思表示，原告仍於同年月18日
27 收受系爭教材，並於112年6月6日向被告表示：「陳先生你
28 好，不好意思，因為家人跟我因為教材的問題有很大的爭
29 執，當初有談到商品寄來後還可決定是否要安裝，我最後想
30 一想還是決定不要過來安裝把教材退掉好了，是否可以請教
31 你我如何把教材寄回去，不好意思我用訊息的方式傳給你，

01 因為我太容易被說服了」等語，顯見原告於112年4月17、18
02 日解除契約之意思表示後，仍表示接受系爭契約之意，因此
03 方於112年6月6日向被告再度表示解除系爭契約之意思，堪
04 認兩造間就系爭契約於112年4月18日應有繼續履約之意思合
05 致，是原告僅執雙方對話之一部，主張系爭契約已於其收受
06 商品前合法解除云云，洵不足採。

07 (三)原告又主張陳泰安已承諾工程師安裝後如有不適用仍可退
08 貨，退貨期間已經被告允諾延後云云，然為被告所否認。經
09 本院當庭勘驗兩造於112年5月26日之通話錄音，原告於電話
10 中表示：「那個我只想問一下，如果我回去再跟家人討論一
11 下，如果我還是不要這套教材...」，被告回復：「不是，
12 媽媽那時已經有，那時候第一次通話的時候已經有跟你fina
13 l過了耶，對啊，我電腦都另外再去，因為你那時候答應，
14 我還記得清清楚楚，你說老師你很會講又把我說服了。」，
15 原告表示：「對啊每次我講的我都覺得我快被你說服了」等
16 語有勘驗筆錄在卷為證（本院卷第50-89頁），益徵原告於
17 系爭契約訂立後，幾次於解除契約之意思表示後，仍又表示
18 接受系爭契約之意，且綜觀原告所提之LINE對話內容（新北
19 院卷第21-29頁）及被告提出完整電話錄音（本院卷第50-89
20 頁），均未查得被告曾向原告表示：工程師到府安裝時，若
21 不滿意仍可辦理退貨等語，則原告主張於112年6月7日將系
22 爭教材退回系爭公司，亦在被告允諾延長退貨期限內，自屬
23 無據。

24 (四)從而，系爭契約既未經原告合法解除，則原告主張系爭契約
25 不存在，被告應返還其所繳之價金價金8萬1,128元及須給付
26 仲信融資之遲延利息7,943元，共計89,071元，應無理由。

27 四、綜上所述，系爭契約既未經原告合法解除，則原告請求被告
28 給付89,071元，為無理由，應予駁回。

29 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判
30 決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

31 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

01 中 華 民 國 113 年 5 月 29 日
02 高雄簡易庭 法 官 鄧怡君

03 以上正本係照原本作成。

04 民事訴訟法第436條之24第2項：對於本判決之上訴，非以違背法
05 令為理由，不得為之。

06 如不服本判決，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀，並須
07 表明原判決所違背之法令及其具體內容與依訴訟資料可認為原判
08 決有違背法令之具體事實之上訴理由（均須按他造當事人之人數
09 附繕本）。

10 中 華 民 國 113 年 5 月 29 日
11 書 記 官 林家瑜