

臺灣新北地方法院民事判決

112年度簡上字第318號

上訴人 黃建諭

訴訟代理人 廖于清律師

李怡德律師

被上訴人 芸妮有限公司

法定代理人 蕭碧月

訴訟代理人 蕭明哲律師

吳孟勳律師

林延諭

複代理人 高永穎律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國112年5月3日本院112年度板簡字第239號第一審判決提起一部上訴，經本院於114年8月11日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序事項

查本件上訴人原上訴聲明為：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人新臺幣(下同)212,658元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。(三)被上訴人應給付上訴人6,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息(見本院卷一第31頁)。嗣上訴人最後確定變更其上訴聲明為：(一)原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分廢棄。(二)上開廢棄部分，被上訴人應給付上訴人178,842元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日

01 止，按年息5%計算之利息（見本院卷二第352頁），核上訴  
02 人前揭所為，乃係屬減縮上訴聲明之情形，於法並無不合，  
03 應予准許，合先敘明。

## 04 貳、實體事項

### 05 一、上訴人主張：

06 (一)緣上訴人黃建諭（下逕稱上訴人）於民國108年11月28日上  
07 班途中，經過南勢角捷運站遭被上訴人芸妮有限公司（下逕  
08 稱被上訴人）之員工攔下，再以免費體驗為餌，誘使上訴人  
09 接受服務，並以商品已遭拆封為由，稱須付費或購買套組  
10 後，方得離開。上訴人處於被上訴人控制下之店家環境，對  
11 於如何處理未經同意即拆封之商品並無經驗，令上訴人誤信  
12 為合理，因而以附表編號1所示之時間及金額與被上訴人簽  
13 訂訂購契約書（下稱編號1契約）購買本案產品。

14 (二)另被上訴人於美容保養服務進行中，利用上訴人係不具專業  
15 知識，向上訴人佯稱有必要使用某些產品以進行保養，且均  
16 以先拆封商品，造成商品已遭啟用而無法復原為由，抑制上  
17 訴人意思表示自由，另被上訴人多次以某商品已耗盡為由，  
18 需再補買產品才能繼續提供服務之銷售手法，對上訴人為不  
19 當銷售，上訴人為完成保養全程，始被迫於附表編號2至編  
20 號7所示之時間及金額再簽訂購契約書（下分別稱編號2契  
21 約至編號7契約，並與編號1契約合稱系爭契約）。

22 (三)上訴人購買上述產品後，被上訴人以產品種類繁多，一般消  
23 費者難以自行使用為由，誘使上訴人將產品存放於店內，惟  
24 因被上訴人並無將上訴人與其他消費者所寄存之商品分別存  
25 放，當上訴人要求檢查所購買寄存之產品時，被上訴人即以  
26 各種理由推託，甚至上訴人最終將購買產品取回後，發現同  
27 款產品卻有複數遭拆封使用之情形，因此認為被上訴人應係  
28 將各消費者寄存之商品混用，造成不當消耗其所購買之產  
29 品。

30 (四)被上訴人屬於企業經營者，且系爭契約又屬於定型化契約，  
31 被上訴人提供系爭契約予上訴人時，均未給予合理之契約審

01 閱期，且於每次簽完系爭契約後，被上訴人均將系爭契約之  
02 書面全數收回，應認系爭契約違反消費者保護法之規定而屬  
03 於無效。

04 (五)另系爭契約中，除各項產品之購買外，對於後續服務內容與  
05 頻率亦屬於必要之點，惟於108年1月17日後，即因被上訴人  
06 強硬限制提供服務之時段，使上訴人之美容保養頻率即從原  
07 先之2天至3天即進行保養，遽降為1週至2週一次，甚至更有  
08 1個月一次之情形，顯然與上訴人締約時所著重之必要之點  
09 有違，且因無法指定服務人員，造成每次美容保養之品質參  
10 差不齊，有違系爭契約應提供均一且相當之品質。上訴人時  
11 至109年8月後即無再受有美容服務，依據比例計算被上訴人  
12 至少有71次美容服務尚未提供。

13 (六)且依照公處字第111056號公平交易委員會處分書以被上訴人  
14 實質控制愛妮雅集團各分店，於銷售美容商品過程中隱匿關  
15 於商品及做臉服務之重要交易資訊，並誤導銷售標的包括做  
16 臉服務及謊稱以優惠價格銷售商品，又於民眾接受做臉服務  
17 之際，以急迫或煩擾方式迫使其作成交易決定；並對於續行  
18 做臉之民眾以補充「耗材」為名不當推銷，使其加購商品；  
19 甚而採取不當措施，妨礙民眾行使退費權利，其整體行銷手  
20 法為足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，從而認定被  
21 上訴人存有違反公平交易法之情形。

22 (七)上訴人因系爭契約總消費價金為123,500元，依行政院衛福  
23 部瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項第11條第2項  
24 規定，應認本件美容服務費為總價金之一半，即61,750元，  
25 依據系爭契約被上訴人本應提供上訴人104次肌膚護理服  
26 務，而僅提供33次之肌膚護理服務即19,594元(計算式：61,  
27 750元÷104次×33次=19,594元)。另上開價金之另一半即應視  
28 為產品價值，而所購買產品中已遭拆封使用之產品價金為7  
29 5,075元，佔總價金之61%，從而，應認為總價金半數61,75  
30 0元之產品價值中，61%已遭拆封使用即37,668元(計算式：  
31 61,750元×61%=37,668元)。末另依系爭契約第7條第2項終

01 止契約手續費之約定，本件終止契約手續費應為6,624元  
02 【計算式： $(123,500\text{元}-19,594\text{元}-37,668\text{元})\times 10\%=6,624$   
03 元】。據此，上訴人所受損害之金額應為59,614元(計算  
04 式： $123,500\text{元}-19,594\text{元}-37,668\text{元}-6,624\text{元}=59,614\text{元}$ )，  
05 且依據公平交易法第31條之規定，得請求法院酌定損害額3  
06 倍之損害賠償，因此請求被上訴人應給付上開金額之3倍即1  
07 78,842元(計算式： $59,614\text{元}\times 3=178,842\text{元}$ )。

08 (八)綜上所述，上訴人依侵權行為法律關係、公平交易法第31  
09 條、民法第227條第1項、第226條、消費者保護法第22條、  
10 第51條規定，請求被上訴人應給付上訴人178,842元及自起  
11 訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息  
12 (上訴人逾上開部分之請求，經原審判決上訴人敗訴，未據  
13 其聲明不服，業已確定，非本院審理範圍，不予贅述)。

## 14 二、被上訴人則以：

15 (一)查上訴人分別於附表編號1至5所示之時間及金額向被上訴人  
16 簽訂契約，嗣因產生消費糾紛，因此兩造於109年1月17日簽  
17 訂和解協議書(下稱系爭和解契約)，被上訴人接受上訴人  
18 部分退貨之請求，上訴人則同意就兩造成立之所有商品訂購  
19 契約，拋棄對被上訴人之民事請求權利，不得再藉題對被上  
20 訴人提出任何索求，是故兩造就上開交易業已成立合解，上  
21 訴人自應受該和解內容拘束，除依和解契約請求履行外，不  
22 得再依其他法律關係請求給付，上訴人就上開交易復再提起  
23 本件訴訟，難謂合法有理由。

24 (二)被上訴人不存有強迫推銷、未經同意使用上訴人所購買並寄  
25 存在被上訴人商店內物品且亦無拒不配合上訴人所提出之服  
26 務時間之情形，上訴人應就上情負舉證責任。

27 (三)另依行政院衛生福利部所公告之「瘦身美容定型化契約應記  
28 載事項及不得記載事項」於110年7月11日始生效，而本件交  
29 易均係發生於上開「瘦身美容定型化契約應記載事項及不得  
30 記載事項」109年11月9日公告修正之前，且依109年11月9日  
31 公告修正「瘦身美容定型化契約應記載事項及不得記載事

01 項」前言規定：「本契約所稱瘦身美容，指為體型、重量之  
02 控制或調整之目的，藉手藝、機器、用具、用材、化粧品、  
03 食品等方式，為保持、改善身體感觀之健美，所實施之綜合  
04 指導、措施之非醫療行為。」，「瘦身美容定型化契約應記  
05 載事項及不得記載事項」有關「前言」修正說明第二項：

06 「本契約瘦身美容之定義，係參酌經濟部公司行號及有限合  
07 夥營業項目代碼JZ99110（瘦身美容業）之定義內容。至於臉  
08 部美容及理髮美髮等事項，依商品(服務)禮券定型化契約應  
09 記載及不得記載事項(核定本)之附表「商品(服務)禮券定型  
10 化契約應記載及不得記載事項之主管機關及適用範圍」規  
11 範，應另屬「美容美髮服務業」之範疇。為維持行業定義及  
12 範圍之一致性，並明確揭示「體型、重量之控制或調整」為  
13 瘦身美容之必要項目，爰酌修定義文字，以資明確。」之規  
14 定，「瘦身美容定型化契約應記載事項及不得記載事項」並  
15 未將臉部美容、美髮美容納入規範。是故上訴人主張按109  
16 年11月9日公告，並於000年0月00日生效之「瘦身美容定型  
17 化契約應記載事項及不得記載事項」第11條規定，推定上訴  
18 人購買之保養品中，其中有百分之50為美容服務費用云云，  
19 自屬於法無據。另本件上訴人所購買寄放之產品，業已全數  
20 取回，則上訴人主張「已經開封使用產品」及「尚未使用產  
21 品」之數量、金額為何，只有上訴人知悉，故應由上訴人實  
22 際提示其尚未開封使用之產品數量以舉證證明之；至於其向  
23 被上訴人購買之美容產品可供上訴人提供肌膚護理服務之次  
24 數，因每次肌膚護理服務之內容不同，使用之產品亦不同，  
25 並無法依上訴人所購買之產品估算肌膚護理服務之次數，自  
26 不得依上訴人之主張為計算其已接受之肌膚護理服務費用。

27 (四)末以上訴人主張各次消費當下均係遭被上訴人強迫推銷或詐  
28 騙，則自各次購買時間起算至上訴人提起本件訴訟之時間，  
29 均已逾上開規定得行使請求權之二年期間，被上訴人亦得拒  
30 絕給付，上訴人所求實無理由等語資為抗辯。

31 三、原審為上訴人全部敗訴之判決，上訴人不服，提起一部上

01 訴，並聲明：(一)原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分  
02 廢棄。(二)上開廢棄部分，被上訴人應給付上訴人178,842  
03 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計  
04 算之利息。被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。

05 四、兩造不爭執事項：（見本院卷二第155頁，並略作文字修  
06 正）

07 (一)兩造分別於附表所示之時間及金額成立系爭契約。

08 (二)原審卷第243頁所示之和解協議書（即系爭和解契約）之形  
09 式上為真正，該協議之日期為109年1月17日，並記載「甲  
10 方與乙方成立之所有的商品訂購契約之請求權均拋棄」

11 (三)被上訴人提供肌膚護理服務共33次。

12 五、得心證理由：

13 上訴人主張受有上開損害，經被上訴人所否認並以前詞置  
14 辯。是本院應審酌者厥為：(一)系爭和解契約之範圍？上訴人  
15 主張撤銷是否有理由？(二)系爭契約是否無效？(三)被上訴人之  
16 銷售方式是否構成民法第184條第1項前段、後段、第2  
17 項、公平交易法第31條，上訴人請求損害是否有理由？(四)上  
18 訴人主張依據民法第227條第1項、第226條、消費者保護法  
19 第22條、第51條請求損害賠償，是否有理由？

20 (一)系爭和解契約之範圍？上訴人主張撤銷是否有理由？

21 1. 按稱和解者，謂當事人約定，互相讓步，以終止爭執或防止  
22 爭執發生之契約；和解有使當事人所拋棄之權利消滅及使當  
23 事人取得和解契約所訂明權利之效力，民法第736條、第737  
24 條定有明文。職是，和解成立以後，其發生之法律上效力，  
25 在消極方面，使當事人所拋棄之權利消滅，在積極方面，則  
26 使當事人取得和解契約所訂明之權利（最高法院87年度台上  
27 字第312號判決意旨參照）。

28 2. 經查，上訴人雖主張系爭和解契約之和解範圍僅為附表編號  
29 5所示之交易，並無及於兩造間其他日期所為之交易。惟細  
30 繹系爭和解契約第3點「甲方與乙方成立之所有商品訂購契  
31 約之請求權均拋棄，不得再藉題對乙方提出任何索求。」，

01 依據文義解釋，該和解效力之涵攝範圍應為兩造間所有「已  
02 成立」之商品訂購契約，則系爭和解契約之簽訂時間為109  
03 年1月17日，而附表編號1至編號5均屬於當時兩造間已成立  
04 之商品訂購契約，兩造均應受系爭和解契約之拘束，不得就  
05 和解前之法律關係再行任何主張。上訴人空言以系爭和解契  
06 約之範圍應限於附表編號5當日所為之訂購契約，並未提出  
07 證據以實其說，顯難可採。

08 3. 按和解不得以錯誤為理由撤銷之。但有左列事項之一者，不  
09 在此限：三、當事人之一方，對於他方當事人之資格或對於  
10 重要之爭點有錯誤，而為和解者，民法第738條第3款定有明  
11 文。所謂對於重要之爭點有錯誤，係指當事人對於作為和解  
12 前提之基礎事實有所誤認之情形。又前二條之撤銷權，自意  
13 思表示後，經過一年而消滅，民法第90條定有明文。此種撤  
14 銷權之行使，既係以錯誤為原因，則民法第90條關於以錯誤  
15 為原因，行使撤銷權除斥期間之規定，於此當有其適用。查  
16 錯誤之意思表示，在未撤銷前仍為有效，且其撤銷權須自意  
17 思表示一年內行使之，逾期即行消滅（最高法院83年度台上  
18 字第2383號、89年度台上字第700號裁判意旨參照）。經  
19 查，上訴人主張系爭解契約存有意思表示錯誤，而於原審中  
20 以112年4月12日民事陳報狀為撤銷系爭和解契約意思表示  
21 （見原審卷第349-355頁）；惟查，系爭和解契約於109年1  
22 月17日即已簽訂，上訴人遲至112年4月12日始以書狀為撤銷  
23 意思表示，顯已逾民法第90條規定1年之除斥期間，且上訴  
24 人亦對於該撤銷意思表示已罹於除斥期間並不爭執（見本院  
25 卷二第149頁），依前揭說明，其撤銷權業已消滅，自不生  
26 撤銷之效力。

27 (二)系爭契約是否無效？

28 1. 按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之  
29 合理期間，供消費者審閱全部條款內容；企業經營者以定型  
30 化契約條款使消費者拋棄前項權利者，無效；違反第1項規  
31 定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍

01 構成契約之內容。消費者保護法第11條之1第1項、第2項及  
02 第3項定有明文。惟揆其立法意旨，乃為保護消費者審閱契  
03 約，了解全部契約條款內容的權利，使其於訂立定型化契約  
04 前，有充分了解定型化契約條款之機會，避免消費者於匆忙  
05 間不及了解其依契約內容所得主張之權利及應負之義務，致  
06 訂立顯失公平之契約而受有損害。且為確保消費者之契約審  
07 閱權，明定企業經營者未提供合理「審閱期間」之法律效  
08 果。然如將消保法第11條之1第1項、第2項規定解釋為強制  
09 規定，違反即為無效，有時未必符合個別消費者希望快速訂  
10 約之需求及利益。為兼顧消費者了解契約條款內容資訊權之  
11 保護及個別消費者希望快速訂約之需求及利益；且為避免有  
12 個別消費者希望快速訂約，但事後任意反悔而以企業經營者  
13 未提供合理審閱期間為由，主張企業經營者以定型化契約條  
14 款使其拋棄審閱期間之約定無效之弊端，自宜解釋為倘消費  
15 者於訂約當時對契約條款內容業已明瞭知悉，縱企業經營者  
16 未給予合理之審閱期間，甚至以定型化契約條款使消費者拋  
17 棄審閱期間之權利，對該定型化契約之效力亦不生影響，消  
18 費者不得事後再任意爭執企業經營者未提供合理審閱期間，  
19 企業經營者以定型化契約條款使其拋棄審閱期間之約定無  
20 效，始能維護商業交易之秩序，對企業經營者亦較為公允。

- 21 2. 上訴人雖主張於簽訂系爭契約之後，並未將契約交由上訴人  
22 帶回審閱，而係留存在被上訴人處，因此主張違反前揭規  
23 定，而屬於無效等語。惟查，細繹系爭契約均有記載「本契  
24 約甲方（即上訴人有七日審閱期間）」，另系爭契約第6條  
25 亦記載「甲方在七日契約審閱期間內因甲方任意解除本契  
26 約.....」，此有系爭契約影本在卷可證（見本院卷二第16  
27 7-174頁），另依據兩造間之商品存放契約書，其上亦有記  
28 載「本人經由貴公司美容師之熱誠詳細解說及商品體驗服務  
29 後，已充分理解商品之功能、性質.....」（見本院卷二第1  
30 75-180頁）則被上訴人並無藉由定型化契約條款使上訴人拋  
31 棄其審閱期間，且上訴人亦已於上開商品存放契約書中親自

01 簽名確認，足認上訴人對於上開商品購買及服務內容均已明  
02 確知悉，則難認系爭契約有何因違反審閱期間之規定而應屬  
03 無效可言。況上訴人已依據系爭契約而前往肌膚護理共計33  
04 次，從未要求審閱系爭契約或加以爭執，自不得事後任意指  
05 摘被上訴人未提供合理審閱期間。另縱認被上訴人未給予合  
06 理之審閱期間，惟依消保法第11條之1第3項規定，亦僅生由  
07 被上訴人單方所擬定之定型化契約條款，不構成系爭契約之  
08 內容，非謂兩造間之系爭契約不成立或無效，附此敘明。

09 (三)被上訴人之銷售方式是否構成民法第184條第1項前段、後  
10 段、第2項、公平交易法第31條，上訴人請求損害是否有理  
11 由？

- 12 1. 按依事業違反本法之規定，致侵害他人權益者，應負損害賠  
13 償責任；法院因前條被害人之請求，如為事業之故意行為，  
14 得依侵害情節，酌定損害額以上之賠償。但不得超過已證明  
15 損害額之三倍。侵害人如因侵害行為受有利益者，被害人得  
16 請求專依該項利益計算損害額，公平交易法第30條、第31條  
17 分別定有明文。
- 18 2. 兩造間既就附表編號1至5所示之消費爭議，以系爭和解契約  
19 達成和解，業經認定如前，則上訴人主張此部分構成侵權行  
20 為而請求損害賠償，顯屬無據；至附表編號6至7所示之消費  
21 爭議，上訴人雖提出公平交易委員會對被上訴人所為之處分  
22 書欲證明被上訴人確實有侵權行為之事實，惟上開行政處分  
23 所認定之事實本不具拘束本院之效力，且上訴人自108年11  
24 月28日起，即持續向被上訴人購買商品7次，並取得肌膚護  
25 理共計33次，則如有上訴人所稱受強迫推銷等情，何以上訴  
26 人仍持續購買並前往服務，是上訴人所稱顯與常情不符，上  
27 訴人復未提出其他證據以實其說，本院尚難對其為有利之認  
28 定。
- 29 3. 至上訴人稱所購買並寄存於被上訴人商店之商品，因與其他  
30 消費者寄存之商品混用，造成不當消耗其所購買之產品，而  
31 受有損害等情，為被上訴人所否認，並提出產品使用書證明

01 上訴人所購買之產品均有符合契約為使用，此有產品使用書  
02 在卷可參（見本院卷一第227頁），上訴人對於上開文書並  
03 不爭執形式上真正，則上訴人所稱是否屬實已非無疑；況上  
04 訴人於109年12月18日取回所寄存於被上訴人處之商品時，  
05 亦未就上情加以爭執，並於取回同意書上簽名，此有產品取  
06 回同意書在卷可佐（見本院卷一第229頁），如有短少或認  
07 有使用不當之情形，衡情應會拒絕於其上簽名及拒絕取回產  
08 品以釐清爭議，益徵上訴人前開主張確屬有疑。此外，上訴  
09 人復未提出其他足以認定上開事實之證據，是本院尚難對上  
10 訴人為有利之認定。

11 (四)上訴人主張依據民法第227條第1項、第226條、消費者保護  
12 法第22條、第51條請求損害賠償，是否有理由？

13 1. 次按企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之  
14 義務不得低於廣告之內容；依本法所提之訴訟，因企業經營  
15 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  
16 性賠償金，消保法第22條第1項、第51條前段分別定有明  
17 文。復所謂依本法所提之訴訟，係指消費者保護法所定消費  
18 者與企業經營者間就商品或服務所生爭議之法律關係，而向  
19 法院提起之訴訟。

20 2. 上訴人稱於108年1月17日後，因上訴人強硬限制提供服務之  
21 時段，使上訴人之美容保養頻率即從原先之2天至3天即進行  
22 保養，遽降為1週至2週一次，甚至更有1個月一次之情形，  
23 因而依據前揭規定，請求損害賠償等情，惟細繹兩造間之顧  
24 客做臉時間表，其中108年1月17日之後，上訴人仍有接受22  
25 次之肌膚護理服務，此有顧客做臉時間表在卷可證（見本院  
26 卷一第225頁），足認被上訴人仍有持續提供肌膚護理服務  
27 予上訴人，另上開做臉時間表記載「12/6 有約今中午12：0  
28 0客人不能前來有電話通知與客人在約18日中午12：00」等  
29 情，可認當上訴人無法配合被上訴人之服務時段時，被上訴  
30 人會與上訴人溝通並另提供可服務之時段，難認有上訴人所  
31 指之上情，上訴人復未提出其他確切證明以實其說，本院尚

01 難對其為有利之認定。

02 六、綜上所述，上訴人固依侵權行為法律關係、公平交易法第31  
03 條、民法227條第1項、第226項、消費者保護法第22條、第5  
04 1條規定，請求被上訴人應給付上訴人178,842元及自起訴狀  
05 繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，惟其  
06 所為主張均屬於法無據，應予駁回等節，業如上述。則原審  
07 就此部分為上訴人敗訴之判決，自無違誤，上訴意旨仍指摘  
08 原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上  
09 訴。

10 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經  
11 核與判決結果均無影響，爰不一一論列，併此敘明。

12 八、訴訟費用負擔依據：民事訴訟法第78條

13 中 華 民 國 114 年 8 月 25 日

14 民事第二庭 審判長法官 黃若美

15 法官 張惠閔

16 法官 蘇子陽

17 以上正本係照原本作成。

18 本判決不得上訴。

19 中 華 民 國 114 年 8 月 25 日

20 書記官 余佳蓉

21 附表：

22

編號	購買時間	購買金額
1	108年11月28日	9,600元
2	109年1月2日	3,000元
3	109年1月3日	19,450元
4	109年1月4日	50,000元
5	109年1月17日	4,450元
6	109年3月11日	2,000元

(續上頁)

01

7	109年6月4日	35,000元
	合計	123,500元