

臺灣新北地方法院民事判決

112年度簡上字第361號

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

被上訴人 蔡宸豪

上列當事人間請求返還價金事件，上訴人對於中華民國112年6月26日本院板橋簡易庭112年度板簡字第298號第一審判決提起上訴，本院於113年2月2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

一、被上訴人主張：

被上訴人於民國（下同）000年00月00日下午，於飯後準備回家休息時，在路上遭上訴人（即艾妮雅化妝品集團）的店員以填寫問卷為由攔下，被上訴人出於好意完成問卷，上訴人的店員卻將被上訴人帶到上訴人旗下的西湖店，由西湖店內4位店員輪番推銷，被上訴人遭受疲勞轟炸推銷後，在未能正常思考的情況下，向上訴人購買了新臺幣(下同)10萬元的美容保養品(包含後續之保養服務)及600元的絲瓜露（下稱系爭買賣契約），然被上訴人返家後，檢視契約發現該合約內容有眾多不公平之處，且上網查詢上訴人評價多係負評，上訴人顯然是趁被上訴人無法詳細判斷或思考的情形下，誘使被上訴人購買上開不需要、不必要的商品，爰依消費者保護法（下稱消保法）關於訪問買賣中無條件解除契約之規定，解除契約，並根據民法第259條規定，請求上訴人返還價金100,600元，及自112年2月4日起至清償日止，按週

01 年利率5%計算之利息。併為答辯聲明：上訴駁回。

02 二、上訴人則以：

03 依消費者保護法第2條第11款規定，訪問買賣的銷售地點必
04 須在「消費者的住居所、工作場所、公共場所或其他場
05 所」，至於業者之營業場所則非屬此處所稱之「其他場
06 所」，故被上訴人既然是在上訴人營業場所內為交易行為，
07 自非訪問買賣，應無消保法第19條之適用。何況，被上訴人
08 為具社會經驗之成年人，其依自由意志至上訴人營業處所參
09 加膚質測試活動，主觀上應有預期在該處所進行買賣交易之
10 行為，並非處於毫無心理準備，而無法詳細判斷或思考之情
11 況。又美容師僅提供免費膚質測試，不會對參與民眾進行推
12 銷，並無4位店員輪番推銷之情形。又因消費者有意願免費
13 試用產品及體驗護膚服務，上訴人店員才會對其半邊臉部進
14 行做臉服務及美容商品之介紹解講，此需一定時間，且上訴
15 人亦無限制被上訴人不得離去之情形，故被上訴人縱使停留
16 店內較長近3小時時間，也不能指上訴人意圖以長時間疲勞
17 轟炸之煩擾方式，使消費者為交易之決定。被上訴人於店內
18 進行產品體驗，且經上訴人介紹產品功能、效用，在經現場
19 由上訴人檢視產品後，被上訴人認為產品符合需求才決定購
20 買，並非處於資訊不足、判斷不周延之情況下而倉促決定購
21 買，故被上訴人主張解除契約並請求返還價金，實無理由。
22 又被上訴人於訂立契約後逾2年即111年10月20日才提起訴
23 訟。顯已逾消保法所規定之7日猶豫期間。縱認得解除買賣
24 契約，被上訴人已將所購買之產品開封使用，上訴人縱收回
25 商品已無法再行出售，應認其應返還之物有不能返還之情
26 形，而應償還其價額，上訴人並得就此主張與上訴人之買賣
27 價金為抵銷等語，資為抗辯。（原審為上訴人敗訴之判決，
28 上訴人不服提起上訴）。併為上訴聲明：(一)原判決廢棄；(二)
29 上開廢棄部分，被上訴人在第一審之訴及假執行之聲請均駁
30 回。

31 三、本院判斷如下：

01 (一)按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務
02 後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明
03 理由及負擔任何費用或對價，消保法第19條第1項前段定有
04 明文。所謂「訪問交易」，係指企業經營者未經邀約而在消
05 費者之住居所或其他場所從事銷售，所為之交易，同法第2
06 條第11款亦有明定。此種交易型態與企業經營者傳統上在店
07 鋪進行銷售行為之方式迥異，訪問交易之買受人在欠缺事前
08 準備之心理狀況下，囿於企業經營者之強力促銷手段，輒未
09 經深思熟慮即逕與企業經營者締結契約，為貫徹保護消費者
10 權益、促進國民消費生活安全、提昇國民消費生活品質之目
11 的，消保法乃就此種交易型態設有專節加以規範，因此種交
12 易型態所生之權利義務關係，應受該法之規制。惟現行實務
13 上常見之「誘導邀約」情況，即企業經營者往往藉由展覽、
14 贈送、填寫問卷、免費試用商品或其他活動方式，而取得與
15 消費者接觸之機會，以各式說法誘發消費者與之締約之動
16 機，使消費者「被動」同意前往企業經營者之營業所、辦公
17 處所或其他場所，洽談締約事宜，並於該次洽談中即與企業
18 經營者合意締約，消費者於此種「誘導邀約」下同樣具有欠
19 缺事前準備與未及深思熟慮之情，故應認於此種情狀下締結
20 之買賣契約，仍屬於消保法所規範之「訪問交易」，契約當
21 事人之權利義務仍應有該法相關規範之適用。

22 (二)本件中，

- 23 1. 查被上訴人任職於台北市政府環境保護局內湖區清潔隊，10
24 9年10月21日上班時間為下午17時30分至21時30分一節，有
25 該清潔隊109年10月份點名紀錄表可稽（見臺灣士林地方法
26 院111年度湖簡字第1750號卷第41頁，下稱士院簡字卷）。
- 27 2. 被上訴人主張於109年10月21日中午，於飯後下捷運準備回
28 家休息時，在路上遭上訴人的店員以填寫問卷為由攔下，並
29 將被上訴人帶到上訴人旗下的西湖店做問卷等情，核與本院
30 勘驗當時錄影光碟內容為：「000年00月00日下午2 時17分
31 被上訴人從捷運站出來，上訴人的員工上前招攬被上訴人，

01 上訴人公司員工與被上訴人講到2時23分才一起離開捷運
02 站」等情相符，有勘驗筆錄可稽（見本院卷第152頁），顯
03 見被上訴人係出於上訴人職員之誘導邀約，而非出於主動、
04 自願邀約至上訴人之商店消費，應可認定屬實。

- 05 3. 就本件交易過程，被上訴人主張「因為美容師說有一個問卷
06 請我幫忙做問卷，請我到店裡面做問卷，進去店裡面做問
07 卷，進去之後，聊天的過程中，她們用聊天的方式，問我臉
08 部的狀況，問我有沒有困擾，她們得知我對粉刺困擾，才會
09 有後面體驗買商品，我進去體驗之前，我要求要看商品的介
10 紹或什麼的，她們回答說沒有，並且因為免費體驗，加上說
11 不會佔用太多時間，實際上邊做臉邊講，前面說免費，但是
12 實際上就有做推銷的事實，有美容師跟店長跟我推銷，有三
13 階段產品，第一階段基礎三萬六，第二階段加強三萬六，最
14 後一個階段兩萬八，並且講這三個整組也不是每一瓶講解功
15 用如何，只有一兩個小時的時間，要做臉，還要每一瓶講
16 解，時間如何夠用？通常都是看產品沒有問題再簽約，本案
17 是先使用之後再簽約，簽約的時候，我有發現一個全產品的
18 明細表，我購買之前，我要求要看所有產品，她們說沒有，
19 我看到這份明細表的時候，她們也沒有告訴我有官網可以查
20 證產品資料，....，我有說我五點一定要去上班，從交易時
21 間可以看到是4 點43分才付款，這可以證明她們先做完才付
22 款，商品買賣契約書上有對消費者顯然不公平的條款，也沒
23 有給足契約審閱時間，我急著要去上班，她們利用匆促的時
24 間進行交易。」、「（現場30幾瓶產品）沒有全部拆封，都
25 還沒有簽約，每個品項的單價到底是多少，沒有單價，不是
26 正常的消費型態，契約書跟產品明細表都是最後付款，快五
27 點的時候才找我簽名，前面明明說三套產品，連詳細看契約
28 的時間都沒有....」、「四點左右的時候，我是已經想要離
29 開了，當時已做整臉了，我當時是要去加班，我跟她們講我
30 時間要到了，時間剩不多了，後來她們就把時間控制到剛好
31 到我簽契約，只能直接簽名，跑去領錢，再趕去上班。我也

怕我沒有簽約，到時候有刑事問題」、「除了做臉以外，她們沒有給我時間反應，也沒有給我時間去審閱契約及查核公司及公司的產品，我就是相信她們美容師的專業，美容師講出我期待的功效，如果沒有功效，我為何要這麼趕，如同很多案例說的，說那天是促銷的最後一天，用這樣的手法去吸引客人，一般人都會貨比三家，消費者聽到有優惠僅剩一天，當然會增加消費，這件事情之後，我做了許多功課，保養品一次堆疊這麼多瓶是否恰當，不得而知，後面的功課也證實，沒有任何產品可以達到我前面想要的功效，就是粉刺徹底解決，以後輕鬆處理即可，沒有這些口頭說明，我如何答應這個契約，如果沒有告訴我三階段的產品做完，就可以達到我想要的功效，我也不會購買，當初告訴我只要一週過來做一次臉，大概可以做十個月，這也是我詢問後她們才說的」等情（見本院卷第65至68頁）；而證人即上訴人西湖店督導徐以穎也證稱：「當天有四位美容師，那天美容師請他進來，我們介紹有做深層皮膚清潔跟皮膚測試，可以請他了解聽聽看，被上訴人進來我們詢問他的年齡及平常如何清潔及平常買什麼保養品，應該是美容師跟他介紹，但是我有在旁邊，美容師跟他講說可以用我們公司的絲瓜露洗臉，被上訴人有購買絲瓜露，美容師問他要不要做臉，就跟他分析說公司販賣產品，有售後服務，如果有買產品可以有免費售後服務，我們可以先做一半的臉檢測效果給他看，做給他看，看到效果，我們問他，要做多少的配套，我們再把配套的產品拿過來給他看，在做一半臉之前，就已經告訴他大概要七萬元到十幾萬元的配套商品，他測試完之後，再決定他要配哪一套，西湖店有三張美容床，讓客人躺上去來做臉，做臉也是美容師做，配套的產品也是美容師講，.....」、「因為被上訴人有說他時間很趕，所以後面才會讓他寫客戶資料卡，而且一般客人要先刷卡才幫他做臉，當天先跟被上訴人確認好，才先幫他做臉，之後才刷卡」等情（見本院卷第63、67頁）。

- 01 4. 由上述證詞對照可知，被上訴人於上訴人西湖店停留約兩個
02 多小時，當時店內確實有4名美容師及證人徐以穎在場，美
03 容師以免費體驗做臉為名義，實際上行推銷商品之實，而被
04 上訴人為解決粉刺困擾，相信美容師所說的效果，只要一週
05 過來做一次臉，大概可以做十個月，就可以達到被上訴人想
06 要的「粉刺徹底解決，以後輕鬆處理」之效果，也誤信當天
07 為促銷最後一天優惠，而一次購買價位高達10萬元之商品，
08 包括瓶罐多達30幾瓶及四盒人工皮等商品。
- 09 5. 依照一般常情，在商家告知為最後一天優惠條件（如高額折
10 扣、附送贈品等）行銷商品時，消費者往往會在時間倉促、
11 資訊有限或囿於壓力等因素下，欠缺正常考慮是否與被上訴
12 人簽約，或欠缺與其他企業經營者所銷售相同性質商品進行
13 比較之機會，而倉促訂約。本件被上訴人一再強調「我購買
14 之前，我要求要看所有產品，她們說沒有，我看到這份明細
15 表的時候，她們也沒有告訴我有官網可以查證產品資料」、
16 「商品買賣契約書上有對消費者顯然不公平的條款，也沒有
17 給足契約審閱時間」、「每個品項的單價到底是多少，沒有
18 單價，不是正常的消費型態」、「契約書跟產品明細表都是
19 最後付款，快五點的時候才找我簽名，前面明明說三套產
20 品，連詳細看契約的時間都沒有」、「保養品一次堆疊這麼
21 多瓶是否恰當，不得而知，後面的功課也證實，沒有任何產
22 品可以達到我前面想要的功效」、「沒有這些口頭說明，我
23 如何答應這個契約，如果沒有告訴我三階段的產品做完，就
24 可以達到我想要的功效，我也不會購買」等情，而系爭買賣
25 契約書第6條卻約定：「乙方（即上訴人）於本契約外另有
26 提供免費肌膚護理服務，甲方（即被上訴人）得持向乙方購
27 買之美容商品於乙方之分支機構接受此服務。免費肌膚護理
28 服務為乙方於本契約以外提供之服務，不構成乙方之給付義
29 務，乙方有權決定訂服務之內容、次數、地點及指派之服務
30 人員等相關事項，並保有隨時修改、終止的權利，甲方不得
31 以不/未使用或不滿意免費肌膚護理服務為由，主張商品退

費或減少價金」（見士院簡字卷第23頁），顯與上訴人美容師所稱「只要一週過來做一次臉，大概可以做十個月，就可以達到效果」等語不符；又依系爭買賣商品清單所載（見士院簡字卷第25頁），僅有商品「名稱」、「數量」及記載「購買產品總數量35瓶、購買產品總金額100000」而已，並未記載各商品單價及介紹。由此足認被上訴人於本件交易過程確實對於購買之各商品價格及效果均缺乏認識，上訴人也未提供充分資訊，而在時間倉促因素下，被上訴人對於買賣契約條款不公平之處也欠缺正常考慮，即倉促與上訴人簽訂系爭買賣契約。

6. 本院審酌上開被上訴人因受招攬而進入上訴人西湖店、上訴人銷售模式、兩造締約過程、洽談久暫等一切情形，並參酌行政院公平交易委員會111年7月11日公處字第111056號處分書認定上訴人「實質控制艾妮雅集團各分店，於銷售美容商品過程中隱匿關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之際以急迫或煩擾方式迫使其作成交易決定；並對於續行做臉之民眾以補充『耗材』為名不當推銷，使其加購商品，甚而採取不當措施妨礙民眾行使退費權利，其整體行銷手法為足以影響交易秩序之欺罔及顯失公平行為，違反公平交易法第25條規定。處新台幣2,500萬元罰鍰。」等情（見士院簡字卷第43頁），足證被上訴人主張其當時係在上訴人店員不斷以推銷催促作成交易決定之情形下，未及深思熟慮，始與上訴人締結系爭買賣契約一節，應堪採信。經核系爭買賣契約具備消保法第2項第11款所稱「訪問交易」性質，而有消保法第19條第1項規定之適用。

- (三)被上訴人於109年10月21日訂立系爭買賣契約後，業於109年10月23日以存證信函向上訴人為解約通知，有存證信函及回執可稽（見士院簡字卷第37至39頁、本院卷第189頁），足認上訴人所為解約通知未逾消保法第19條第1項規定之7日法定期間，係屬合法。再按契約解除時，當事人雙方回復原狀

01 之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，由他方所受領
02 之給付物，應返還之（民法第259條第1款規定參照），系爭
03 買賣契約既已解除，雙方即應負回復原狀之義務，被上訴人
04 主張上訴人應返還買賣價金100,600元，核屬有據。

05 (四)上訴人雖又主張被上訴人已將所購買之產品開封使用，應認
06 解約後其應返還之物有不能返還之情形，而應償還其價額，
07 上訴人並為抵銷抗辯云云。惟本件業經本院認定屬於訪問交
08 易，則依消保法第19條第1項規定，消費者得於收受商品或
09 接受服務後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，
10 無須說明理由及負擔任何費用或對價，即屬於無條件解約型
11 態。換言之，被上訴人既已於7日內合法通知上訴人解除系
12 爭買賣契約，依法自無須負擔任何費用或對價，即無上訴人
13 所稱「解約後應返還之物有不能返還，而應償還其價額」之
14 情形，故上訴人所為抵銷抗辯，顯然無法採信。

15 四、綜上所述，被上訴人依消保法第19條第1項及民法第259條解
16 除契約後回復原狀之法律關係，請求上訴人給付100,600
17 元，及自起訴狀繕本送達翌日即112年2月4日起至清償日
18 止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許。原審
19 為上訴人敗訴之判決，並依職權為假執行之宣告，核無違
20 誤。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，
21 應予駁回。

22 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦及舉證，經本院審
23 酌後，認與判決結論均無影響，爰不一一論列，附此敘明。

24 六、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第
25 3項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

26 中 華 民 國 113 年 2 月 23 日
27 民事第三庭 審判長法官 賴彥魁
28 法官 王士珮
29 法官 劉以全

30 以上正本證明與原本無異

31 本判決不得上訴

01 中 華 民 國 113 年 2 月 26 日
02 書記官 許慧禎