

臺灣新北地方法院板橋簡易庭小額民事判決

112年度板小字第1536號

原告 劉又綾
被告 東森得易購股份有限公司

法定代理人 王令麟

訴訟代理人 黃建嵐
王家章

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國112年7月5日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事 實 及 理 由

一、原告起訴主張：緣原告於民國110年12月12日向被告購買易播5MAX機上盒，使用狀況產生硬體損壞問題，無法使用程式設定狀況下，易播主機會自動開關機，發生機率非常高，遙控器也很不好開，主機會自動當機，測試多次不行，被告說保固期限要一台換一台良品機，原告當初購買新機是新臺幣(下同)4180元(有用折價券折抵)，請求退款4180元，當初以為網速不夠才如此，怎會因為電源供應晶片過熱造成損壞，5MAX易播電視盒，原本就提供家庭觀看影片，應該做過測試才能夠長時間觀看影片的機上盒，怎麼晶片這麼容易過熱損壞，5MAX易播電視盒品質設計有不良，所以才要更換良品(福利機)給原告，這樣是無法解決問題的。被告不協助處理退貨款，確使用一台換一台欺騙消費者，如過了保固期，故障要重新花錢購買了。維修原廠廠商回覆，硬體損壞無法維修。機上盒和電視機一樣，都是需要長時間去觀看的商品，

不到一年時間就有這問題，代表品質品管沒把關好，請求：
(一)新機4180元 (二)無法收看大豐第四台損失觀看所產生地費用一年約6000元(13)精神補償20000元。爰依買賣關係提起本訴，並聲明：被告應返還原告30,000元。

二、被告則以：

(一)、原告並非訂購系爭商品之當事人，而逕以其名義提起訴訟，為當事人不適格，應依民事訴訟法第249條第2項規定予以駁回：

查系爭商品（詳細品項名稱為「吃爆米花追劇必備★【EVBOX易播盒子】5MAX業界最強機皇語音聲控電視盒8核+64G超大容量(機上盒智慧數位網路4k)-網」）係訴外人即被告會員劉○娟透過被告通路ETMall購物網站向被告之寄售廠商海豹國際電子商務有限公司（下稱海豹國際公司）訂購，實際付款金額為3,545元（不含以被告東森幣折抵之35元），另訴外人劉○娟於110年12月25日曾撥打客服專線向被告公司客服表示，原告是訴外人劉○娟之姐姐，然查被告「東森購物網會員權益條款」之「會員服務及權利義務」章節第7、3點有「於登錄會員資料為註冊時，可申請一組個人使用者帳號及專屬密碼，而使用會員服務的過程中，會員必須經由登入或提供該帳號（和密碼）進行購物。所有使用特定帳號和密碼之行為，均視為該特定帳號和密碼持有人之行為，會員應對該等行為負責。」、「東森購物提供之會員服務、功能以及其他一切因會員身分得享有之權益，均屬東森購物或其他合法權利人所有，會員除僅得於服務期間內依本條款之約定為使用外，均不得以任何方式將其轉讓、移轉、出租或出借予其他任何第三人…」，故顯然系爭商品之訂購人為訴外人劉○娟而非原告，原告應提出事證以證實確係系爭商品之訂單當事人，惟迄今未見原告提出相關事證，因此原告並無本件訴訟之訴訟實施權，應依民事訴訟法第249條第2項以當事人不適格為由逕以駁回。

(二)、被告為網路購物交易平台業者，由寄售廠商海豹國際公司將

01 系爭商品上架平台販售，被告並非實際系爭商品出賣人：
02 查被告與系爭商品寄售廠商海豹國際公司間有簽訂「商品寄
03 售契約書」，由被告提供網路購物交易平台，供海豹國際公
04 司將系爭商品置於被告網路購物平台販售，並自行委託物流
05 公司交付系爭商品予消費者。換言之，系爭商品買賣關係，
06 存在於出賣人海豹國際公司，與買受人劉苑娟間，且系爭商
07 品由海豹國際公司自行配送予消費者，從未由被告支配；而
08 商品寄售契約書亦明文約定，物之瑕疵擔保責任由出賣人負
09 完全責任，被告自始未取得系爭商品所有權，故被告並非系
10 爭商品實際出賣人。原告向被告請求退款及相關賠償當屬無
11 理由。

12 (三)、退萬步言，縱認原告、被告均為訂單交易當事人（假設語，
13 被告否認之），然原告主張解除買賣契約之期間已逾消費者
14 保護法規定之猶豫期間，亦逾被告提供消費者之商品鑑賞期
15 間，故原告自不得逾期主張解除契約並請求退款：

16 按消費者保護法第19條規定：「郵購或訪問買賣之消費者，
17 對所收受之商品不願買受時，得於收受商品後七日內，退回
18 商品或以書面通知企業經營者解除買賣契約」，另被告有優
19 於消費者保護法規定之七日猶豫期間，給予消費者額外三
20 日，合計十日之鑑賞期間。本件訴外人劉苑娟係於110年12
21 月14日收到系爭商品，故如欲依消費者保護法之七日猶豫期
22 間或被告給予消費者之十日鑑賞期間為主張解除契約、退貨
23 退款，最遲應於110年12月24日前向被告為意思表示，並將
24 系爭商品退回，惟原告卻遲至111年11月28日始為表示，故
25 顯逾上揭期間，自不得主張之。

26 (四)、原告主張系爭商品自始存有瑕疵，被告有不完全給付之情
27 事，然縱認原告、被告均為訂單交易當事人（假設語，被告
28 否認之），惟原告未盡充足舉證責任，以證明系爭商品為瑕
29 疵品，故其主張不足採信：

30 依訴外人劉苑娟之訂單成立時之系爭商品揭示資訊，就系爭
31 商品有提供消費者一年之商品保固期間；質言之，寄售廠商

海豹國際公司會於一年期間就系爭商品提供消費者保固服務。經查，訴外人劉苑娟及其指定聯繫對象即原告雖曾反映系爭商品有自動關機情形，然經海豹國際公司處理並無發現有硬體瑕疵問題，至於是否因消費者自行下載軟體APP程式而出現不相容情形，此非屬瑕疵擔保範圍。查原告主張系爭商品具有瑕疵，若其主張解除契約並請求返還價金，自應就系爭商品真實存有瑕疵，被告有不完全給付之事由，負充足之舉證責任。然，原告迄今未舉證系爭商品自始有何瑕疵，亦未提供任何原廠開立之檢修單，實難謂已盡舉證責任。況且，據悉因原告不斷煩擾廠商，佐以廠商本於服務客戶之精神，曾於保固期限一年內以善意而非履行義務地進行商品更換，惟原告收受後迄今未拆封使用，逕予主張更換商品有所瑕疵，更顯無據。綜上，原告並未舉證系爭商品具有瑕疵或其使用所遇問題係因系爭商品本身所致（具有因果關係之可歸責性），亦無舉證被告有何債務不履行、給付不完全之情事，僅空言指陳主張退款，洵非正當，應予駁回。

(五)、原告請求被告賠償其無法收視第四台一年所生費用約6,000元，並未舉證其確有受此損害，以及該損害與原告間之因果關係；另原告請求精神補償20,000元，亦未舉證以實其說，故原告請求顯屬無據：

原告稱因系爭商品無法正常使用，而應賠償無法收看第四台一年費用約6,000元，然原告無任何佐證資料顯示此與原告主張與被告給付不完全（僅假設語，被告否認。）間有相當因果關係存在，是原告之主張，非有理由。本案原告起訴狀內並未明確陳述請求精神補償之理由，亦未提出任何具體證據證明其身體、精神受有損害係被告導致，僅空口以所謂精神損害作為其請求之依據即要求被告應賠償20,000元之慰撫金，顯屬無據。再者，原告對於起訴事實、理由迄未提出明瞭完足之陳述，亦未表明其請求權基礎為何，在原告未完足陳述及確實舉證前，被告實無任何違誤，原告亦無從對被告主張損害賠償或其他請求等語置辯。並聲明：原告之訴駁

01 回，訴訟費用由原告負擔。

02 三、本院之判斷：

03 (一)、按郵購買賣係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型
04 錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，使消
05 費者未能檢視商品而與企業經營者所為之買賣。郵購或訪問
06 買賣之消費者，對所收受之商品不願買受時，得於收受商品
07 後7日內，退回商品或以書面通知企業經營者解除買賣契
08 約，無須說明理由及負擔任何費用或價款。郵購或訪問買賣
09 違反前項規定所為之約定無效。消費者於收受商品或接受服
10 務前，亦得依本法第19條第1項規定，以書面通知企業經營
11 者解除買賣契約，消費者保護法第2條第1項第10款、第19
12 條第1項、第2項、同法施行細則第18條分別定有明文。上
13 開規定係因郵購買賣與訪問買賣之交易通常是在消費者無法
14 詳細判斷或思考之情形下，致消費者購買不合意或不需要之
15 商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加
16 以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後
17 7日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，
18 係給予買方消費者訂約後得於一定期間不附理由解除契約之
19 權利，以保障消費者使其有充分瞭解產品內容之機會，以決
20 定是否購買。亦即依電視、網際網路等方式之訪問買賣消費
21 者，不論商品是否有瑕疵，均得於收到商品後7日內行使解
22 除權，消費者已收受商品但不退回而以意思表示解除契約
23 者，必須以書面為之。經查，本件原告於110年12月12日以
24 電視購物方式向被告購買系爭商品，並於110年12月14日收
25 到系爭商品，俟於111年11月28日方向被告反應系爭商品有
26 功能異常之瑕疵，此為兩造所不爭執，顯見原告向被告反應
27 系爭瑕疵時，已逾7日之鑑賞期，則原告並未於收到系爭商
28 品7日內退回商品或以書面通知被告解除買賣契約，堪認本
29 件買賣契約未經合法解除，原告仍應受其契約之拘束。

30 (二)、本件仍應適用民法一般債務不履行之規定：

31 1.按消費者保護法關於商品企業經營者（包括製造者及經銷營

業人等)責任之歸責原則雖採無過失責任，惟係指企業經營者不得以其主觀上並無過失而免責，亦即為被害人之消費者毋須舉證證明該企業經營者有過失，仍非謂企業經營者對一切因商品所致損害皆須負責之結果責任，而應以客觀之商品未具安全性而有瑕疵，該瑕疵並與消費者所受損害間有因果關係，作為企業經營者應否負損害賠償責任之判斷基準，以取代主觀之過失有無，且參諸消費者保護法第7條第2、3項規定，係以商品有安全或衛生上之危險為責任要件，並致生損害於消費者或第三人之生命、身體、健康、或財產之結果，亦即，消費者因使用商品或接受服務而受有進一步固有利益之損害部分，方屬消費者保護法第7條規範之內容，若單純係商品或服務本身有瑕疵者，所導致價值或效用減損之經濟利益受損，商品或服務並無安全或衛生上危險之情形，自應適用民法一般債務不履行或瑕疵擔保責任規定即已足（參見最高法院93年度台上字第989號民事判決意旨）。準此，原告主張系爭商品有系爭瑕疵，係針對商品本身有瑕疵，是仍應適用民法一般債務不履行之規定。

2.按物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。民法第354條第1項前段定有明文。依民法第354條所規範物之瑕疵擔保責任，出賣人對於買受人應擔保買賣之標的物，無滅失或減少其價值、通常效用，或契約預定效用之瑕疵。否則買受人可以依照民法第359、360及364條規定，請求解除契約、減少價金、另行交付無瑕疵之物亦即換貨，或請求債務不履行之損害賠償；又因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償，民法第227條亦有明文。再當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文；又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證

01 之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，
02 則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵
03 累，亦應駁回原告之請求（最高法院分別著有17年上字第91
04 7號判例意旨參照）。經查，原告主張系爭商品存在系爭瑕
05 疵，既為被告所否認，揆諸上開法條，原告自仍應就其主張
06 負舉證之責。而我國民法本於公平合理原則，在民法第356
07 條亦課予買受人依通常程序，儘速檢查之義務，並要求買受
08 人於發現後應即通知出賣人，請其負擔物之瑕疵擔保責任。
09 又原告固主張系爭商品功能異常等語，惟系爭商品瑕疵是否
10 為被告交付系爭商品時即已存在，或是原告自身使用不當造
11 成，尚有疑義。原告亦未能對被告有故意不告知系爭瑕疵、
12 或系爭瑕疵可歸責予被告乙情舉證以實其說，自無從據以請
13 求損害賠償，是原告請求被告給付購買系爭商品之價金4,18
14 0元、無法收視第四台一年所生費用約6,000元，以及精神補
15 償20,000元，洵屬無據，不應准許。

16 四、從而，原告已逾7天鑑賞期之解除契約期間，且尚難認定系
17 爭商品之系爭瑕疵係可歸責於被告，故原告依消費者保護法
18 及不完全給付之規定，主張被告給付系爭商品價金4,180
19 元、無法收視第四台一年所生費用約6,000元，以及精神補
20 償20,000元，即乏所據，應予駁回。

21 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，
22 核與判決結果無影響，毋庸再予一一論述，附此敘明。

23 六、本件係小額訴訟事件，應依民事訴訟法第436條之19第1項規
24 定，確定本件訴訟費用為1,000元，並由敗訴之原告負擔。

25 七、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第436條第2
26 項、第436條之19第1項、第78條，判決如主文。

27 中 華 民 國 112 年 7 月 26 日

28 臺灣新北地方法院板橋簡易庭

29 法 官 呂安樂

30 以上為正本係照原本作成。

31 如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上

01 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後
02 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

03 中 華 民 國 112 年 7 月 26 日

04 書 記 官 魏賜琪