

臺灣新北地方法院板橋簡易庭小額民事判決

114年度板小字第3711號

原告 何宜秀

被告 芸妮有限公司

法定代理人 蕭碧月

訴訟代理人 張唯宸

上列當事人間請求返還價金事件，於中華民國115年2月3日辯論終結，本院判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣捌萬柒仟零伍拾元，及自民國一百一十四年十月十七日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由被告負擔，及自本判決確定之翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

本判決得假執行，但被告以新臺幣捌萬柒仟零伍拾元為原告預供擔保後，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告於民國（下同）114年5月26日下班行經復興一路返家時，遭愛妮雅林口店店員以「免費填寫問卷與肌膚檢測」為由，誘導原告至其二樓辦公室，該店員於原告填寫問券期間，進行絲瓜精華露推銷，就算原告已明確表示不需要此商品，該員工仍不斷持續推銷。原告不堪其擾，因此直接拿出錢包表示身上並無現金可支付，然該店員仍不願放棄，轉以要求原告使用信用卡支付，為求盡快離開該辦公室返家，在店員堅持要求下不得已以國泰世華信用卡刷卡新臺幣（下同）750元購買絲瓜精華露，原告欲離開時，該店員嶺以

01 「免費體驗」服務為由，將原告留置於躺椅，趁施作期間不
02 便移動，由兩名店員輪番推銷產品組合，詳細詢問並記錄原
03 告每月收支。原告亦多次表示現階段確無此能力購買且精神
04 疲憊欲離開，惟兩名店員仍堅持勸誘、不予放行，造成原告
05 極大精神壓力，迫使原告在無周詳考慮機會下被迫同意購買
06 美容護膚產品，並再次以國泰世華信用卡刷卡80,000元。該
07 店員於原告刷卡支付後拿出商品契約，要求原告簽署，然未
08 給予原告合理審閱時間，店員催促原告儘速簽名，迫使原告
09 在未充分了解契約內容下匆促簽署。簽約後，隨即以檢查商
10 品為由，要求原告將購入之商品全數進行拆封，且同步錄影
11 要求原告表示「已同意購買」，並反覆聲明「售出後，不得
12 退款」。所購入之全數商品，除少數商品交付於原告外，其
13 餘商品皆由業者保管於該分店。因店員不斷強調商品拆封後
14 不得退貨和退款，原告擔心已支付高額費用卻無法取得任何
15 對價，為避免損失擴大，在極度焦慮下不得已前往該店三
16 次，期望透過使用部分服務減少既有損失。詎料，每次前往
17 皆再次遭受店員輪番高壓推銷更高額之產品組合，非但無法
18 正常接受服務、反而持續承受推銷壓力，使原告深陷困擾。
19 直至近期與友人提及此事後，友人告知此為常見不當推銷手
20 法，原告始驚覺受騙。遂於114年9月12日寄發存證信函解除
21 契約，並於114年9月13日與業者商談此事，然業者以已拆封
22 之商品無法復原，拒絕解除契約和退款。

23 (二)據調查，新北地方法院板橋簡易庭於111年度板小字第1356
24 號判決確認被告以「訪問交易」方式進行問卷誘導、高壓推
25 銷、拆封規避退貨等，違反消費者保護法第19條，該案原告
26 契約解除有效，另，公平交易委員會亦於111年7月11日以公
27 處字第111056號處分書，依公平交易法第25條規定，處以被
28 告最高額度2,500萬元之罰鍰。然至今114年6月，仍有相關
29 報導指出被告與消費者間之消費糾紛不斷，且被告對本案原
30 告所採用之手法與上開處分書記載情況如出一轍，難認屬單
31 一個別或非經常性交易，影響已及於不特定交易相對人，其

01 整體行銷手法對美容商品及月艮務相關市場交易秩序顯有負
02 面影響，該當足以影響市場交易秩序之欺罔及顯失公平行
03 為。

04 (三)被告於本案以「免費問卷」誘導原告至店內，趁施作期間不
05 便移動輪番推銷，於原告刷卡付款後方提供契約要求簽署，
06 亦未給予合理審閱時間即催促簽名，嗣後隨即要求拆封商品
07 並同步錄影要求原告表示「已同意購買」「反覆聲明」「售出
08 後，不得退款」，最後僅交付少數商品。被告此種「先付
09 款、後簽約、再拆封錄影、最後交付之異常程序，未依消費
10 者保護法第11.1條給予原告合理期間審閱契約條款，亦未依
11 「美容定型化契約應記載及不得記載事項」規定給予不少於
12 三日之契約審閱期間，更未依消費者保護法第18條第1項第3
13 款規定提供消費者解除契約之行使期限及方式等書面資訊，
14 反而以「拆封後不得退貨」等不實資訊誤導消費者，且明顯
15 係為規避消費者保護法第19條解除權而設計之陷阱。此舉違
16 反消費者保護法第11條、第11-1條、第12條第1項第1款至第
17 3款及第19條第5項之規定。依消費者保護法第16條及第19條
18 第5項，契約顯失公平且違反特種交易規定所為之約定均應
19 無效。

20 (四)被告於簽約當日即要求原告拆封30種商品，且均為高價商
21 品。依一般美容保養常理，消費者不可能於單次使用即需開
22 封如此大量且多樣之產品。被告此舉顯係為製造「商品已開
23 封使用」之既成事實，規避消費者保護法第19條解除權之適
24 用。依鈞院111年度板小字第1356號民事判決意旨略謂：
25 「殊難想像於一次保養流程即須全部開封使用之情形及必
26 要，是依本案情狀，被告公司上開行為，顯為規避消保法第
27 19條第1項之規定，使原告受有重大不利益，有違民法誠實
28 及信用原則。被告縱認為收回之商品無法再行出售，其應
29 返還之物有不能返還之情形，亦不應據此要求原告償還其價
30 額。

31 (五)被告提供之商品契約條款：「第6條：乙方於本契約外另有

01 提供免費肌膚護理服務，甲方得持向乙方購買之美容商品於
02 乙方之分支機構接受此服務。免費肌膚護理服務為乙方於本
03 契約以外提供之服務，不構成乙方之給付義務，乙方有權決
04 定服務之內容、次數、地點及指派之服務人員等相關事項，
05 並保有隨時修改、終止之權利，甲方不得以不/未使用或不
06 滿意免費肌膚護理月艮務為由，主張商品退費或減少價金。
07 若甲方將商品寄放於乙方營業所，乙方應善盡保管之責，惟
08 甲方寄放之商品超過使用期或未超過使用期限但經乙方通知
09 取回時，甲方應自行取回或任由乙方代為銷毀；第7條：甲
10 方由乙方詳細解說商品及提供現場商品體驗月艮務，已充分
11 了解商品之功能，甲方詳閱本契約條款約定後親自簽署本契
12 約；免費護膚的時間、次數、費用與使用期間等使用事項如
13 下：（一）服務時間：至商品購買日起至商品使用完畢為
14 止，（二）服務次數：不限次數，限於商品使用完畢為
15 止。」上開條款未載明服務價值及使用期間之合理標準，且
16 技巧性剝奪消費者之修改、終止及退費權利，條款內容模糊
17 致契約目的難以達成。此等條款違反「美容定型化契約應記
18 載及不得記載事項」第11條規定，並構成消費者保護法第12
19 條第1項各款之顯失公平情形，依消費者保護法第16條規
20 定，應全約無效。

21 (六)為此，原告爰依下列請求權基礎提起本訴：

22 1.依消費者保護法第11-1條（未提供審閱期）、第12條（定
23 型化契約條款顯失公平）、第16條（顯失公平條款無
24 效）、第19條第5項（違反特種交易規定約定無效）等規
25 定，系爭契約應屬無效；或依《消費者保護法》第18條第
26 1項第3款（未告知解除權行使期限及方式）、第19條第1
27 項及第3項（訪問交易解除權）等規定，因被告未提供解
28 除契約相關資訊，解除權期間得以延長，原告已於114年9
29 月12日寄發存證信函解除契約，係於法定期間內行使，契
30 約已合法解除。契約因無效或經解除，雙方應回復原狀。
31 求為判決：被告應給付原告80,750元，及自起訴狀繕本送

01 達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息等語。

02 2.若鈞院認定系爭契約有效且不得解除，被告契約違反「美
03 容定型化契約應記載及不得記載事項」第11條規定，未載
04 明服務時間、次數、費用且條款內容模糊不清，致消費者
05 無從知悉真實服務價值，違反資訊透明原則，無法按第14
06 條或第15條規定計算退費。原告因被告條款瑕疵而受損，
07 應由被告承擔不利益。查原告因擔憂損失擴大，曾被迫前
08 往該店欲減少損失，然每次前往皆遭持續推銷騷擾，實難
09 認係正常之服務提供。縱認原告受有部分服務利益，考量
10 服務品質不佳且伴隨強制推銷，以每次800元計算已屬寬
11 估，扣除服務費用共2,400元後，被告仍應返還餘額。求
12 為判決：被告應給付原告78,350元，及自起訴狀繕本送達
13 翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

14 二、被告則辯以：被告沒有辦法全額付款，因為原告已有使用大
15 部分了。被告願意退原告7萬元各等語。

16 三、本院之判斷：

17 (一)按「訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居
18 所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。」、
19 「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務
20 後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明
21 理由及負擔任何費用或對價。」、「通訊交易或訪問交易違
22 反本條規定所為之約定，其約定無效。」，消費者保護法第
23 2條第11款、第19條第1項前段、第5項分別定有明文。訪問
24 買賣之交易型態與一般傳統店鋪之銷售方式有別，訪問交易
25 之消費者在欠缺事前準備之心理狀況下，囿於企業經營者之
26 強力促銷手段，未經深思熟慮即逕與企業經營者訂立契約，
27 為貫徹保護消費者權益、促進國民消費生活安全、提昇國民
28 消費生活品質之目的，消費者保護法乃就此種交易型態設有
29 專節加以明文規範，則因此種交易型態所生之權利義務關
30 係，即有消費者保護法第18條、第19條、第19條之2規定之
31 適用。又現行實務常見誘導邀約之情況，即企業經營者往往

01 藉由展覽、贈送或其他活動方式，使消費者前往企業經營者
02 之營業所、辦公處所或其他場所，取得與消費者接觸之機
03 會，企業經營者以各式說法誘發消費者與其締約之動機，並
04 於該次洽談中即與企業經營者合意締約，消費者於此種誘導
05 邀約之情況下，通常亦欠缺事前準備且未深思熟慮即與企業
06 經營者訂約，故應認於此種情狀下締結之買賣契約，仍屬於
07 消費者保護法所規範之訪問交易。是消費者保護法第2條第1
08 1款所謂其他場所，係指凡消費者無法做正常考慮締約與否
09 機會之任何場所，而非以須經消費者邀約始能訪問進入之場
10 所為限，俾與立法旨意相符，如消費者在企業經營者之營業
11 所或其他任何場所無正常考慮締約與否之機會者，亦屬訪問
12 買賣，契約當事人之權利義務仍應有消費者保護法相關規範
13 之適用。次按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品
14 或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契
15 約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；契約解除時，由
16 他方所受領之給付物，應返還之；消費者保護法第19條第1
17 項及民法第259條第1款分別定有明文。經查，本件原告主張
18 係於下班行經復興一路返家時，遭愛妮雅林口店店員以「免
19 費填寫問卷與肌膚檢測」為由，誘導原告至其二樓辦公室購
20 買商品，原告已於114年9月12日寄發存證信函解除契約之意
21 思表示，此為兩造所不爭執，應堪認為真實，揆諸前開說
22 明，原告係因被告公司員工之推銷始至被告公司購買商品，
23 自有上開消費者保護法之適用，原告既於合乎消費者保護法
24 之商品猶豫期間內向被告為解除契約之意思表示，則應認自
25 斯時起兩造間就系爭商品之買賣契約即已發生解除之效果，
26 是以原告就其權利發生要件即解除契約之要件已盡適法之舉
27 證責任，原告上開主張與消費者保護法第19條第1項及民法
28 第259條第1款之規定核無不合，應予准許；至被告雖主張原
29 告所購買之產品已開封使用，被告縱收回商品亦已無法再行
30 出售，應認為其應返還之物有不能返還之情形，原告應償還
31 其價額云云。惟查原告所購買之美容商品諸如玉潔面膜、柔

01 敏霜等品項計有30種類之多，殊難想像於一次保養流程即須
02 全部開封使用之情形及必要，是依本案情狀，被告公司上開
03 行為，顯為規避消保法第19條第1項之規定，使被告受有重
04 大不利益，有違民法誠實及信用原則，是被告所辯，並無理
05 由。

06 (二)從而，原告依消費者保護法第19條第1項及民法第259條第1款
07 等規定訴請被告給付原告80,750元，及自起訴狀繕本送達翌
08 日即114年10月17日起至清償日止，按年息百分之五計算之
09 利息，為有理由，應予准許。

10 四、本件係民事訴訟法第436條之8所定之小額訴訟事件，而為被
11 告敗訴之判決，應依同法第436條之20之規定，依職權宣告
12 假執行。

13 五、本件判決基礎俱已臻明確，兩造其餘攻防方法及訴訟資料經
14 本院審酌後，核與判決不生影響，無逐一論駁之必要，併此
15 敘明。

16 中 華 民 國 115 年 3 月 26 日
17 臺灣新北地方法院板橋簡易庭
18 法 官 李 崇 豪

19 上列為正本係照原本作成。

20 如不服本判決，應於收受送達後20日內以違背法令為理由向本院
21 提出上訴狀（上訴理由依法應表明一、原判決所違背之法令及其
22 具體內容。二、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事
23 實。）如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20
24 日內補提上訴理由書（須附繕本），如未於上訴後20日內補提合
25 法上訴理由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

26 中 華 民 國 115 年 3 月 26 日
27 書 記 官 陳 又 琳