

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3773號

原告 白芷瑄

被告 芸妮有限公司總公司

法定代理人 蕭碧月

訴訟代理人 林延諭

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肆萬元，及自民國一百一十四年十月四日起至清償日止，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，但被告以新臺幣肆萬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114年8月28日傍晚約17時45分，於臺北市士林夜市用餐後，準備前往北眼平台途中，遭被告推銷員從背後叫住，問原告是否為學生及打工情況、原告表明趕時間，被卻以「僅需幫忙回答簡單顏色問題」不會花太多時間為由，誘導原告至被告二樓公司內部。被告人員隨即以儀器測膚，指出原告膚況不佳，推銷價金新臺幣（下同）375元商品，並進一步以「學生優惠」、「原價12,000餘元、特價9,600

01 元」、「每月1~4次、可做6-8個月，平均每次僅需300餘
02 元」等話術，遊說原告購買方案，聲稱能調理膚質，要求當
03 場付款，原告遂於現場轉帳9,600元。此後另有兩名人員加
04 入，以多人輪番推銷方式，強調「僅買9,600元方案無法完
05 整改善」、「之後加購需重買」、「會錯過三個月黃金
06 期」、「首購優惠限當下，之後可能將負擔高昂成本」等，
07 並相繼推銷8萬元、4萬8千元方案。原告表明仍為學生、無
08 固定收入，惟被告仍持續施壓以「自己也曾是顧客，希望我
09 能相信她」。再度表示為難拒絕後，原先第一位推銷員以壓
10 低音量表示「店長不在欲將本月8,000元折扣額度全數給原
11 告」、「很希望我能及早開始調理好肌膚」，另一位則一再
12 強調「姐姐對妳很好，竟然給妳將近一萬元折扣」，藉此營
13 造被特別優惠的假象，反覆施加情緒及時間壓力。原告在一
14 搭一唱的推銷手法下難以招架，遂於當晚再次轉帳30,400
15 元。原告當場詢問產品資訊及明細，被告僅表示之後會提供
16 明細。被告隨即要求原告簽署契約。隨後，被告要求原告逐
17 一拆封多項商品（依明細所載為18項）並錄影存證，過程中
18 甚至臨時更換部分商品。錄影結束後，商品立即由被告收
19 走，並未交付原告。約於當日晚間8時許，原告始接受一小
20 時之臉部體驗。體驗結束後，被告方又出示商品明細供原告
21 簽名，前開簽署契約時提供為空白明細，嗣因被告自行記載
22 錯誤，遂再要求原告重新簽署，足見契約程序瑕疵重大。另
23 當日體驗結束後，被告提供小點心餅乾及泡澡球一顆。此等
24 贈品僅屬低價值之附帶行銷手段，與原告所支付之美容產品
25 及課程無涉，並非契約標的。至晚間9時20分許原告始得離
26 開。因被推銷過程幾乎無空檔思考，返家後核對明細，發現
27 商品總價40,350元，僅優惠350元，與被告先前所稱之「學
28 生優惠」、「大幅折扣」顯然不符。原告原係基於相信被告
29 所言「折扣優惠大、價格合理」之情境下勉強購買，嗣見實
30 際優惠金額與話術相差懸殊，已失去最後願意購買之動機。
31 即便被告事後主張另有額外商品或優惠，亦應載明於明細，

01 否則即屬資訊不透明，反顯程序瑕疵。原告進一步查詢相關
02 資訊，發現該公司負評甚多，遂於當晚即決定依消費者保護
03 法第19條解約，並於翌日（114年8月29日）以LINE訊息通知
04 解除契約，嗣於9月1日晚間再以存證信函正式行使解除權。

05 (二)按消費者保護法第18條第一項第三款規定：「企業經營者以
06 通訊交易或訪問交易方式訂立契約時，應將下列資訊以清楚
07 易懂之文句記載於書面，提供消費者：三、消費者依第十九
08 條規定解除契約之行使期限及方式。」然本件被告所提供契
09 約並未載明相關資訊，顯已違反前開規定。

10 (三)依同法第19條第3項規定：「企業經營者於消費者收受商品
11 或接受服務時，未依前條第一項第三款規定提供消費者解除
12 契約相關資訊者，第一項七日期間自提供之次日起算。但自
13 第一項七日期間起算，已逾四個月者，解除權消滅。」，本
14 案於114年8月28日原告與被告所簽系爭契約內容，並未記載
15 消費者依消費者保護法第19條規定解除契約之行使期限及方
16 式，致七日猶豫期從未起算。原告於114年8月29日即通知解
17 約，顯然仍在法定期間內，行使解除權合法有效。I原告並
18 多次於LINE對話中要求確認全額退費，惟被告僅以要求原告
19 親赴現場為由，遲未正面回應退款金額，顯屬拖延處理。

20 (四)114年8月28日原告與被告簽約當天，原告應被告人員指示拆
21 封多項「商品（依明細所載為18項）外包裝裝並錄影存證，
22 惟商品隨即被收走，原告並未實際開瓶或使用，更未將產品
23 帶回家。按消費者保護法施行細則第17條規定「消費者因檢
24 查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀
25 損、滅失或變更者，本法第十九條第「一項規定之解除權不
26 消滅。況依被告人員所言既然可以使用2-3年，則於簽約當天
27 的試用體驗僅1小時並無全數拆封包裝之必要，是依本案情
28 狀，被告上開規定，顯為規避消費者保護法第19條第1項之
29 規定，使原告受有重大不利益，屬契約自由之濫用，顯失公
30 平：自應認此部分之約定無效。

31 (五)原告於簽約當日僅接受一次約一小時之體驗，後續課程尚未

01 實施。」依消費者保護法第17條規定及中央主管機關公告之
02 「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」雖未記載於
03 定型化契約仍構成契約之內容，該定型化契約應記載及不得
04 記載事項第十三條復規定：「實施前，消費者任意解除契約
05 之退費規定：消費者於繼續性瘦身美容服務實施前或簽約當
06 日即有償接受服務，因消費者任意解除本契約者，企業經營
07 者應於解約日後日內（不得逾十五日）將已收取之費用扣除
08 解約手續費後退還於消費者。前項所稱解約手續費，指本契
09 約總費用百分之（但其最高金額不得逾本契約總費用百分之
10 五）。若未約定解約手續費之金額時，企業經營者不得扣除
11 解約手續費，」本件契約並未約定退費或手續費，被告遂不
12 得扣除任何費用，應全額返還原告已付價金。

13 (六)本件原告既已依消費者保護法第19條第3項規定解除契約
14 後，依民法第259條第2款規定：「契約解除時，當事人雙方
15 回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，受領
16 之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。」爰
17 此，原告請求被告返還價金40,000元及利息。求為判決：被
18 告應給付原告40,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償
19 日止，按年息百分之5計算之利息等語。

20 二、被告則辯以：

21 (一)原告主張兩造間之交易屬訪問買賣性質，是依消費者保護法
22 相關規定解約云云。並無理由：

23 (1)按「訪問買賣：指企業經營者未經邀約而在消費者之住居
24 所或其他場所從事銷售，而發生之買賣行為。」消保法第
25 2條第9款定有明文，此種新興交易型態與一般傳統店舖之
26 銷售方式有別。因現代大眾傳播媒體日新月異促銷方式多
27 樣化，訪問買賣中消費者通常欠缺事前準成及心理狀況
28 下，囿於企業經營者之促銷手段，在未深思熟慮情況下逕
29 與企業經營者訂立契約，為貫徹保護消費者之權益、促進
30 國民消費生活之安全，消保法乃特就此種交易型態加以明
31 文規範。又上開消保法規定所謂其他場所，係指凡消費者

01 無法作正常考慮締約與否機會之任何場所。如消費者於該
02 企業經營者之住居所或營業所無正常考慮是否確欲締約之
03 機會者，亦屬之；但如消費者在該處所有考慮締約與否之
04 機會者，自非屬訪問買賣（臺灣高等法院99年度上字第10
05 04號民事判決意旨參照）。

06 (2)經查，原告於114年8月28日向被告公司購買美容保養商
07 品，係因該時被告公司有在實體店面外詢問消費者有無意
08 願接受飢膚免費檢測，嗣原告了解檢測流程後，原告乃應
09 允入店接受肌膚檢測。又被告公司美容師在檢測期間另有
10 針對原告膚質狀況提供改善建議，並有提供裨益改善原告
11 膚質之美容保養品予原告試用體驗。最終，經被告公司美
12 容師詳細解說商品效用後，原告方決意購買商品。甚且，
13 被告公司為免日後爭議，更有簽訂書面買賣契約書，並在
14 買賣契約書上註明「甲方由乙方詳細解說商品及提供現場
15 商品體驗服務，已充分了解商品之功能，甲方詳閱本契約
16 條款約定後親自簽署本合約」之條款，並經原告簽名確
17 認。

18 (3)承上，既原告於該次購買商品前係歷經皮膚檢測、解說膚
19 質狀況並提供改善建議，提供試用品體驗並經美容師解說
20 商品效用等歷程，可知原告該時確有充足時間考慮是否購
21 買商品，甚原告亦有知悉並同意係在被告公司實體商店購
22 買商品且拆封後不能退貨之規定，凡此均足認原告向被告
23 公司購買美容保養商品，實無法適用銷保法訪問買賣之規
24 定並據以解約，其理至明。

25 (4)末查，被告公司於原告購買系爭商品後，為免日後爭議及
26 保障顧客權益，於系爭商品使用前亦有錄影存證，而觀之
27 該錄影內容可知：

- 28 1.原告確實了解並同意該次購買產品之品項及價格。
- 29 2.原告該次購買產品後會進行第一次使用，且會使用該次
30 購買之全部產品。
- 31 3.該次拆封使用之產品，係經原告同意。

01 4.原告同意拆封使用後之產品，無法再行主張退、換貨。
02 (二)原告主張依瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項之相
03 關規定，亦得主張解約云云。亦無理由：

04 (1)觀之「瘦身美容定型化契約應記載及不得記載事項」前
05 言：「本契約所稱瘦身美容，指為體型、重量之控制或調
06 整之目的，藉手藝、機器、用具、用材、化粧品、食品等
07 方式，為保持、改善身體感觀之健美，所實施之綜合指
08 導、措施之非醫療行為」。據此可知，「瘦身美容定型化
09 契約應記載及不得記載事項」所規範者，乃係針對「行
10 為」（即服務）；至於「美容房品」則非在適用範圍內至
11 明。

12 (2)經查，被告公司販售者係美容保養商品本身，而消費者購
13 得美容保養商品後，可自行攜帶回家使用、另委請其他美
14 容保養機構代為施用，或由被告公司提供「免費肌膚護理
15 服務」。此觀之兩造所簽訂之契約書為「商品買賣契約
16 書」，而非「美容保養課程買賣契約書」，原告提成原證
17 一之商品明細及系爭商品買賣契約書第六條並已詳細說明
18 免費肌膚護理服務並非商品買賣契約書之給付內容可明，
19 是既兩造間交易之標的為「商品」，自無「瘦身美容定型
20 化契約應記載及不得記載事項」之適用。

21 (三)綜上論述，原告本件起訴主張之事實及法律依據均有疑義，
22 而不足採。甚原告於使用部份產品後仍主張全部返還全部款
23 項實對被告公司不公各等語。

24 三、本院之判斷：

25 (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
26 所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。」、
27 「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務
28 後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明
29 理由及負擔任何費用或對價。」、「通訊交易或訪問交易違
30 反本條規定所為之約定，其約定無效。」，消費者保護法第
31 2條第11款、第19條第1項前段、第5項分別定有明文。訪問

01 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
02 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
03 強力促銷手段，未經深思熟慮即逕與企業經營者訂立契約，
04 為貫徹保護消費者權益、促進國民消費生活安全、提昇國民
05 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
06 專節加以明文規範，則因此種交易型態所生之權利義務關
07 係，即有消費者保護法第18條、第19條、第19條之2規定之
08 適用。又現行實務常見誘導邀約之情況，即企業經營者往往
09 藉由展覽、贈送或其他活動方式，使消費者前往企業經營者
10 之營業所、辦公處所或其他場所，取得與消費者接觸之機
11 會，企業經營者以各式說法誘發消費者與其締約之動機，並
12 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
13 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
14 經營者訂約，故應認於此種情狀下締結之買賣契約，仍屬於
15 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
16 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
17 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
18 所為限，俾與立法旨意相符，如消費者在企業經營者之營業
19 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
20 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
21 之適用。次按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品
22 或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契
23 約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；契約解除時，由
24 他方所受領之給付物，應返還之；消費者保護法第19條第1
25 項及民法第259條第1款分別定有明文。經查，本件原告主張
26 係於臺北市士林夜市用餐後，準備前往北眼平台途中，遭被
27 告推銷員從背後叫住，以「僅需幫忙回答簡單顏色問題」不
28 會花太多時間為由，誘導原告至其二樓辦公室購買商品，原
29 告已於於114年8月29日即通知解約之意思表示，此為兩造所
30 不爭執，應堪認為真實，揆諸前開說明，原告係因被告公司
31 員工之推銷始至被告公司購買商品，自有上開消費者保護法

01 之適用，原告既於合乎消費者保護法之商品猶豫期間內向被
02 告為解除契約之意思表示，則應認自斯時起兩造間就系爭商
03 品之買賣契約即已發生解除之效果，是以原告就其權利發生
04 要件即解除契約之要件已盡適法之舉證責任，原告上開主張
05 與消費者保護法第19條第1項及民法第259條第1款之規定核
06 無不合，應予准許；至被告雖主張原告所購買之產品已開封
07 使用，被告縱收回商品亦已無法再行出售，應認為其應返還
08 之物有不能返還之情形，原告應償還其價額云云。惟查原告
09 所購買之美容商品諸如玉潔面膜、柔敏霜等品項計有18種類
10 之多，殊難想像於一次保養流程即須全部開封使用之情形及
11 必要，是依本案情狀，被告公司上開行為，顯為規避消保法
12 第19條第1項之規定，使被告受有重大不利益，有違民法誠
13 實及信用原則，是被告所辯，並無理由。

14 (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
15 等規定訴請被告給付原告40,000元，及自起訴狀繕本送達翌
16 日即114年10月4日起至清償日止，按年息百分之五計算之利
17 息，為有理由，應予准許。

18 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
19 告敗訴之判決，應依同法第436條之20之規定，依職權宣告
20 假執行。

21 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
22 本院審酌後，核與判決不生影響，無逐一論駁之必要，併此
23 敘明。

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

27 上列為正本係照原本作成。

28 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
29 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
30 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
31 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

01 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
02 法上訴理由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

03 中 華 民 國 115 年 3 月 26 日

04 書 記 官 陳 又 琳