臺灣新北地方法院板橋簡易庭小額民事判決

115年度板小字第1428號

原　　告　王俊凱

被　　告　宇峻奧汀科技股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　劉信

訴訟代理人　葉曉慧

　　許吉良

上列當事人間請求返還價金事件，於中華民國115年9月8日辯論終結，本院判決如下：

主　　文

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由原告負擔。

事實及理由要領

一、原告主張：

㈠原告於民國（下同）114年11月26日向被告購買「Final Fantasy XIV 繁體版中文版早鳥優惠方案豪華版」數位遊戲包（下稱系爭商品），支付價金新臺幣（下同）980元。原告於下載系爭商品之遊戲後，因不符合使用需求，於114年12月1日（即開始遊戲後第5天）向被告申請退費，詎遭被告以「序號已使用」、「以登入遊戲」為由拒絕。本件依消費者保護法、網路連線遊戲服務定型化契約應記載及不得記載事項（下稱網路遊戲應記載事項）第4條第1項之規定，原告本得於開始遊戲後七日內無需說明理由及負擔任何費用，向原告解除本契約；系爭商品之使用者合約所約定之「已登入不退費」等條款，亦因違反前網路遊戲應記載事項第4條規定而無效，被告不得據此拒絕原告行使解除權。

㈡對被告答辯之陳述：

①產包定價與內容之事實真相：產包定價時有加入其他商品的價值。被告以44折共計980元出售給消費者，並不是只有主

程式的價錢。

②本案商品非一經提供即完成之服務：被告出售的內容並不是一經提供即可完成之線上服務。這款遊戲的主程式，是放在網頁上免費下載的，主程式本身並不用付費。消費者下載主程式後，需登入有經過授權的帳號，才能連線至被告的遊戲伺服器。要進行遊戲還需要消耗遊玩時數，而水晶除其餘商品外也可以購買遊戲時數。此商品為持續提供的線上遊戲服務，需要授權還需要消耗遊玩時數才能進行，非一經提供即完成之線上服務。

③被告企圖使用產品提供的方式來混淆實際出售的內容。產包提供的是授權及遊戲時數、虛擬點數貨幣（該內容是透過密碼學演算法計算出序號），出售之內容是持續遊玩的權利、遊玩時數及虛擬點數貨幣。

㈢為此，爰依消費者保護法關於消費者可以在7日內解除契約無須說明理由及負擔任何費用之規定，提起本訴，求為判決：被告應給付原告980元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息等語。

二、被告則辯以：

㈠原告向被告所購買之「FINAL FANTASY XIV繁體中文版早鳥優惠包（豪華版）」（下稱系爭商品），原告係於早鳥優惠期間購買，故系爭商品除包含前開遊戲軟體啟動序號外，另隨附獲贈「30日遊戲時數」、「搶先體驗資格」及「500水晶」等非有形媒介之數位內容及服務，依其性質依法不得請求退費。

㈡被告所出售之系爭商品之購買頁面、系爭商品之「FINAL FANTASY XIV繁體中文版線上遊戲服務使用者合約書」（下稱系爭使用者契約），均以明確載明：「選購完成其中任一產品包並啟動（開卡）使用後，無法恢復為未使用狀態。」、「本服務軟體之退費第(1)規定：甲方（即消費者）得於付費下載本服務軟體程式後七日內，向乙方或乙方所認可之官方原購買處業者，請求全額退費。但於本服務內已使用之本

遊戲軟體程式（包括但不限於角色建立、登入進行遊戲等）不在退費範圍內…」、「本服務軟體，係指甲方（即消費者）透過實體或虛擬方式所購買者而言。…」。原告既以使用系爭商品之序號兌換，並創立角色並登入遊戲進行遊玩，顯屬本契約所指已使用本遊戲軟體程式之情形，原告據此要求退款，實無理由。

㈢原告雖主張應適用現行之「網路連線遊戲定型化契約應記載及不得記載事項」中第4條第1項規定，規定消費者得於開始遊戲後七日內，以書面告知企業經營者解除本契約，消費者無需說明理由及負擔任何費用，並據以要求無條件解約；但同條後段已明文規範：前項情形，消費者得就未使用之付費購買點數向企業經營者請求退費。原告所購買之系爭商品屬遊戲軟體套件，本非屬付費購買點數之情形，原告所提供之數位內容顯已完整履行，更無任何未使用之付費購買點數存在，原告難謂有符合本條退費之情形與事實等各語。

三、經查：

㈠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後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之，消費者保護法（下稱消保法）第19條第1、2項定有明文。本法第19條第1項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第19條第1項解除權之適用：…五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。…，則為行政院頒布之通訊交易解除權合理例外情事適用準則（下稱適用準則）第2條第5款所規定。參適用準則第2條第5款立法理由，非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後

即已履行完畢，性質上不易返還，故規定此為合理例外之情事。

㈡經查，原告於114年11月26日即已完成系爭商品之序號兌換，並於同年11月27日創立角色並登入遊戲進行遊玩，有被告所提原告遊戲帳號歷程紀錄，在卷可稽；且為兩造所不爭。是系爭商品於購買後即可下載「FINALFANTASYXIV繁體中文版」遊戲軟體套件至所欲遊玩之平台內，遂使用被告所提供商品序號進行開通，並登入被告所提供之線上遊戲遊玩，即使用被告所提供之線上數位內容服務；故系爭商品核屬消保法第19條第1項但書、通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第5款所稱，非以有形媒介提供的數位內容，是原告下載遊戲套件並利用被告所提供之序號開通登入線上伺服器時，被告即以依契約本旨完成給付。

㈢另依上開適用準則第2條所稱「企業經營者告知消費者，將排除該條項解除權之適用」（下稱系爭告知事項），此等例外情事之存在雖應由被告舉證。然系爭商品之購買頁面之注意事項第2點、第5點除已載明「選購完成其中任一產品包並啟動（開卡）使用後，無法恢復為未使用狀態。」、「產品包購買後僅限綁定購買帳號使用，無法轉讓、退換。」等語外，系爭使用者契約第10條亦以規範系爭商品之退費方式，其中第(1)規定：「甲方（即消費者）得於付費下載本服務軟體程式後七日內，向乙方或乙方所認可之官方原購買處業者，請求全額退費。但於本服務內已使用之本遊戲軟體程式（包括但不限於角色建立、登入進行遊戲等）不在退費範圍內」，且第(3)項：「本服務軟體，係指甲方（即消費者）透過實體或虛擬方式所購買者而言。」，有系爭商品之訂購等情有頁面截圖、使用者契約影本，在卷可查。查上開內容非艱澀難懂，經以分點分項之方式清楚記載，提供消費者於付款購買系爭商品前，有充分機會閱讀標示「將排除消費者保護法第19條第1項解除權之適用」之文字，顯被告業以其合理且明顯之方式告知消費者，系爭商品屬於一經提供即為

完成線上服務之通訊交易，自無消保法第19條第1項本文適用之旨。又原告所稱系爭商品使用者合約所載不符網路遊戲應記載事項第4條第1項云云，然該條係限制企業經營者不得於消費者欲解約時另外收取費用，與消費者是否得主張解除契約自不無法同一而論。故揆諸上開規定，原告主張其得以消保法第19條第1項本文解除系爭契約，於法自屬無據。

㈣從而，原告依解除契約回復原狀之法律關係訴請被告給付980元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，為無理由，應予駁回，其假執行之聲請，亦失附麗，應併駁回。

四、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本院審酌後，核與判決不生影響，無逐一論駁之必要，併此敘明。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　13　　日

臺灣新北地方法院板橋簡易庭

法　　官　李崇豪

上列為正本係照原本作成。

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日內補提合法上訴理由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　10　　月　　13　　日

書 記 官　陳又琳