

臺灣新竹地方法院民事判決

109年度簡上字第83號

上訴人 林熙媛

被上訴人 摩根國際購物股份有限公司

法定代理人 張世謙

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於民國109年5月22日本院竹北簡易庭108年度竹北簡字第419號第一審判決不服，提起上訴，本院於民國110年3月24日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決關於駁回上訴人後開第二項之訴部分，暨訴訟費用之裁判均廢棄。

被上訴人應給付上訴人新臺幣陸仟元。

其餘上訴駁回。

第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔百分之二，餘由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：

(一)、上訴人於民國107年7月28日於被上訴人之代購交易網路平台，結標並委託被上訴人購買中古名牌精品「YSL真皮蟒蛇MINI鍊包」（下稱系爭商品），包含商品價金及手續費等，共刷卡支付新台幣（下同）29,790元，當時該商品於被上訴人之網站上，顯示其外觀及配件完好，上訴人並於下標前致電詢問交貨日期，被上訴人員工表示因屬真皮產品，海關進出口較困難，於被上訴人公司員工去日本旅遊時可順道帶回，預計同年11月初可收到商品，上訴人同意購買並於當週完成匯款。惟至107年11月9日上訴人遲未收到系爭商品，經詢問被上訴人始知被上訴人尚未安排與處理系爭商品，上訴人為確認被上訴人確有代為上訴人處理系爭商品購買及商品

之現狀無問題，於同日向被上訴人員工反應後，被上訴人員工即於當日以網路寄送系爭商品內裡及外觀均屬完好之照片，以取信上訴人。詎料嗣於107年11月15日，上訴人收受被上訴人以宅急便方式，寄來之系爭商品時，被上訴人非但額外要求上訴人支付新臺幣（下同）6,000元之人工帶運費，上訴人亦發現系爭商品外觀已有部分皮革變質破裂及內裡嚴重發霉之情形，與訂購網站上所訂商品狀態相差甚多，隔日經上訴人拍照並向被上訴人之客服人員反應上情後，其後均未獲被上訴人任何回應與解決。由於系爭商品於專櫃之市價為79,000餘元，且為2017年至2018年之限量商品，上訴人於各國網站搜尋2年之久才找獲，卻因被上訴人於商品交運及保存過程中，未盡妥善保管、處理義務而導致損傷、發霉，並於上訴人嗣後發現瑕疵於107年11月16日向其反應時，均置之不理，被上訴人本件處理受任事宜顯有疏失，為此，爰提起本件訴訟，請求被上訴人賠償包括系爭商品價值減損10萬元，及所造成上訴人精神上損害之精神慰撫金20萬元合計30萬元。

(二)、由被上訴人官網記載，日本賣家將台灣之網路購物人購買之商品寄至被上訴人海外倉庫據點後，係由被上訴人之境外物流中心倉庫集中妥善保管，且該物流中心會進行初步商品檢查，再由被上訴人該物流中心將商品運送至臺灣後，以宅配方式寄送予網路買家，因此被上訴人確有負責處理系爭商品於送達上訴人前之商品運送及倉儲保管事宜，被上訴人辯稱該等事項均非其負責且與其無關云云，係脫免責任之說詞，已與其官網記載不符而非事實。並於原審聲明請求：被上訴人應給付上訴人30萬元。

二、被上訴人則辯稱：上訴人於107年7月28日委託被上訴人於日本網站代標系爭商品，被上訴人依據上訴人代標代購之委託，代為採購並先將商品款項匯給日本賣家後，於同年8月間賣家已將系爭商品，寄予負責物流運送之日本物流業者之倉庫，但因系爭商品是皮革製品，於國際運送時可能因違反

華盛頓公約而遭沒收，故經上訴人同意，改約定於107年11月間於日本物流業者人員到台灣業務考察時，一便由其隨身帶至台灣再宅配送交上訴人，嗣系爭商品確於109年11月15日，以上開方式送達上訴人。依被上訴人於網站所公告，為兩造間契約內容之服務條款第2條，已約定會員即下單購物之買方，於使用服務平台所產生與第三方即賣家之任何交易風險、商品損壞需要由會員自行負擔，被上訴人不承擔任何責任，此因被上訴人僅係跨境代標代購業者，僅係提供跨境金流與資訊整合之平台系統，並不經手系爭商品，亦不負責國際物流運送與倉庫物品之保管責任，故本件被上訴人已依與上訴人間之委託代訂系爭商品之契約，完成服務，亦無任何過失未盡義務之情形。況系爭商品為二手商品，可能因經年累月之使用，在原始賣家持有時，即已發霉或有破損，絕非上訴人所稱，係於107年11月9日至15日該段期間所造成。又系爭商品於107年8月間，即已送至負責運送物流業者之倉庫，上訴人遲至11月15日才向被上訴人反應商品有瑕疵，當時被上訴人人員亦有因此向日本賣家反應可否退貨，但其等表示已逾時過久無法退貨，被上訴人亦有將此處理情形告知上訴人，絕非置之不理。且系爭商品其新品價值未達10萬元，處理發霉亦僅需花費2、3000元，上訴人竟請求系爭商品減損之價值10萬元，及所謂精神上之損害賠償金20萬元，均無理由。並於原審答辯聲明：請求駁回上訴人之訴。

三、原審判決駁回上訴人之請求，上訴人對原判決聲明不服，並聲明：原判決廢棄；被上訴人應給付上訴人300,000元；被上訴人則聲明：請求駁回上訴。

四、兩造之爭點及本院之判斷：

(一)、上訴人主張：其於107年7月28日，結標並委託被上訴人向日本雅虎拍賣代為購買系爭商品，並已支付包含價金21,922元、被上訴人處理之報酬及其他費用等合計29,790元，嗣該商品於同年8月間，即已送達在日本物流運送之倉庫內，因該商品屬真皮產品，擔心以一般海關運送會有困難，被上訴

人即與上訴人約定，以人員搭機帶回方式，於107年11月初帶至台灣再送予上訴人，嗣上訴人於107年11月9日仍未收到商品，乃向被上訴人詢問、確認貨品處理情形，被上訴人員工即於當日，以電子郵件郵寄該商品外觀及內裡並無破損、發霉之照片予上訴人，其後上訴人於107年11月15日收到系爭商品時，發現該商品有皮革變質破裂及內裡發霉之情形，於翌日即以電子郵件將上開情形之照片，寄予被上訴人員工加以反應；另被上訴人非系爭商品之出賣人，其處理本件代購物品所收取上訴人之費用即報酬為290元等情，業據上訴人提出被上訴人網站操作紀錄擷取畫面及電子郵件、照片等件為憑（見臺灣士林地方法院內湖簡易庭108年度湖簡字第1127號卷【下稱士林地院卷】第10、11、14至17頁、本院卷第77-87頁），並有被上訴人於原審提出其公司於108年2月22日寄予上訴人之函文，其附件一載明商品於107年8月6日抵達日本倉儲之情可佐（見原審調解卷第20頁），且為兩造所不爭執，堪信此部分為真實。

(二)、至上訴人另主張被上訴人於處理運送及保管系爭商品過程中，未盡其義務，致商品產生上開瑕疵，於接獲上訴人107年11月16日反應後，亦置之不理等，已有違反受託義務，並致其受有合計共30萬元之損害乙節，則為被上訴人所否認，並辯稱如上。故本件應審究者，厥為：1、系爭商品上開之皮革變質破損及發霉情形，係於何時所產生？2、系爭商品從存放於日本之物流中心倉庫起，至要交付運送至台灣前，此段期間相關之貨物保管等事宜，是否係被上訴人所負責處理或與其有關？被上訴人就本件受託事項之處理，是否有過失而違反受任人義務，致上訴人受有損害？3、如被上訴人有違反受任人義務，須對上訴人負賠償責任，其賠償金額應為多少？爰予以論述如下。

1、系爭商品上開之皮革變質破損及發霉情形，係於何時所產生？

上訴人固主張上開之瑕疵情形，係於107年11月9日至15日之

間所造成，惟查，因系爭商品係屬麂皮真皮包包，其存放時，需在適當的溫度、溼度及通風處，才能避免因受潮而皮質龜裂和發霉，此為一般之經驗法則，惟查，縱使系爭商品未於適當溫、溼度及通風處放置保存，衡情亦不會僅在短短數日即六日內，即受潮並產生如上開之皮革變質破損及發霉之情形，是上訴人上開之主張，已難以憑採。又上訴人於107年11月9日，所收到被上訴人寄來之該商品外觀及內裡照片，顯示並無破損、發霉乙節，亦為被上訴人所不否認（見本院卷第161、163頁），可見該等照片應非107年11月9日或僅稍早之前所拍攝，應係在更早之前所拍得，參以上訴人所提其於107年7月28日結標時，所看到系爭商品之外觀照片（見本院卷第93頁），亦無破損、發霉之情形，再酌以系爭商品於同年8月間，即由日本賣家寄送並放置於日本物流中心之倉庫內，已如前述，而依上訴人提出之被上訴人官網，載稱：「賣家將商品寄出後…摩根據點收到該商品時，便進行初步檢視…」（見本院卷第109頁），是倉庫人員於收到系爭商品後，會先對該商品進行檢查，如其當時已有發霉、破損等情形，衡情倉庫人員應無不加以反應之理。又因該商品自其於107年8月初放置於倉庫後，距其於同年11月間，由人員搭機帶至台灣之該時點，其間已相隔長達約3個多月之時間，準此，應可推知系爭商品發生上開發霉等之受損情形，應係於置放在日本物流中心倉庫之期間內所造成。

2、系爭商品從存放於日本之物流中心倉庫起，至要交付運送至台灣前，此段期間相關之貨物保管等事宜，是否係被上訴人所負責處理或與其有關？被上訴人就本件受託事項之處理，是否有過失而違反受任人義務，致上訴人受有損害？

(1)、依上訴人所提出被上訴人之官方網站，業已載明：「您的商品費用已匯出，賣家會盡快將您的商品寄出至摩根倉庫」、「商品已寄達摩根海外倉庫，並進行初步商品檢查，請您確認是否完成第二階段付款，專員會儘速將您的商品寄出」、「您的商品將【妥善保存】於摩根倉庫中，當您第二階段付

款完成後，摩根將會立即為您出貨，您可至『第二階段付款』及『國際運費』頁面，獲得更詳細的資訊…」（見本院卷第107頁），且被上訴人寄予台北市政府、上訴人之函文內，於說明第二、三點亦分別提及：…日本賣家也於短時間內寄送商品至【摩根大阪物流中心】…，本公司為跨境代標代購業者，所提供的是系統與【物流服務】等情（見原審調解卷第20頁）。是依被上訴人上開之官網及函文所載，可知被上訴人於系爭交易中其所提供予上訴人之服務，亦包括貨品從日本出貨至台灣前，在日本物流中心倉儲保管之物流服務。縱認實際負責處理該保管事宜之物流中心及倉庫等，係被上訴人之配合廠商所辦理，然其等乃係被上訴人之使用人，且亦難認被上訴人就此部分事務之處理，均完全不需介入或參與。

- (2)、被上訴人固主張：依服務條款第2條、9條之約定，被上訴人僅係提供商務資訊整合平台服務，其受上訴人所委託處理之事務，僅係為其代訂、代購跨國商品，與倉儲保管等均無關係。惟查，揆諸上開服務條款第2條、第9條之內容，主要係在強調被上訴人與國外之賣方等無關，彼此間無雇佣、代理或合作關係，已無法明確看出被上訴人與倉儲保管貨品之業務均全然無關，僅係單純之資訊提供者而已。況縱使服務條款第9條中，有提到：…若有本平台公告之無法受理之物品抵達採購公司於境外之倉庫時，境外之採購公司仍會嘗試將商品寄送至客戶指定地點…（見本院卷第139頁），而顯示日本倉儲業務似與被上訴人無關，然此等約定內容，已與前述其之官網所公告內容相齟齬，而按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。消費者保護法第11條第2項已有明定，因本件上訴人係屬消費者，被上訴人乃為企業經營者，故依上開之規定，就此部分兩造契約之約定，仍應依被上訴人官網之上開公告內容為準，是以堪認被上訴人就系爭交易所受任而提供予上訴人之服務，除了代訂、代購跨國商品之資訊整合等服務外，亦包括有出貨至台灣前，在日本

之物流中心妥善保存系爭商品該事項在內。

(3)、又系爭商品為麂皮真皮之中古包包，在該商品於107年8月6日由日本賣方，送至被上訴人在大阪之物流中心後，經由被上訴人或其所委由之物流中心人員，進行商品初步檢查時，其就上情即應大致得以知悉，而依當時被上訴人與上訴人，約定該商品係要延後到107年11月間，始要從該倉儲透由人員帶回至台灣，相距時間已達3個多月，衡情，被上訴人應無不知該真皮包，如無在通風及適當溫、溼度環境下存放，長期下來恐會發生皮質發霉、毀損等情形，然被上訴人本身卻未注意及此，抑或未提醒其配合之物流中心業者注意及此，導致系爭商品因長期間之未妥善保存，而發生發霉及皮革破損之情形，上訴人主張被上訴人未善盡其就系爭商品之妥善保管義務，於處理其受任事務有疏失之情，即非無據。另於服務條款第9條中，已約定：收受商品後三日內請立即反應商品問題，若超過時效恕不受理；第14條中，亦約定被上訴人會為上訴人處理釐清責任歸屬及向賣家求償等事宜（見本院卷第139、141頁），可見縱使（假設語氣）本件系爭商品之上開問題，與被上訴人無關，然被上訴人本件所受上訴人委託處理之事務，亦應包括於上訴人向其反應收受之商品有瑕疵問題時，其應負責向賣方反應並協助上訴人向賣方爭取權益後，將處理情形告知上訴人。惟查，上訴人主張其於107年11月15日收受系爭商品發現有問題，翌日向被上訴人反應後，均未接獲被上訴人就處理結果之回應乙節，有上訴人所提其於107年11月16日，與被上訴人員工之往來電子郵件影本在卷可憑（見士林地院卷第14頁）。被上訴人雖主張其接獲上訴人上開郵件後，有向日本賣家反應，但日本賣方表示已過期太久無法退貨或賠償等，其並有回覆此結果予上訴人，並非無回應等語，然此為上訴人所否認，被上訴人就此並未舉證證明，是被上訴人此部分之主張，已難以採認，就此而言，應認被上訴人亦有未善盡受託義務之情形。

(4)、按受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行為所生

之損害，對於委任人應負賠償之責。民法第544條已有規定。本件依上所述，被上訴人就系爭商品，於107年11月間出貨帶回至台灣前，本身有未盡到就系爭商品之妥善保存，抑或提醒物流中心之倉儲人員，妥善保存該商品之義務，致該商品發霉及皮革變質破損，上訴人如要進行除霉等事宜，即需花費一定之費用，其自受有損害。復以被上訴人於上訴人向其反應系爭商品之問題後，亦未舉證其當時有依約回應其處理情形予上訴人，是被上訴人就受託事務之處理已有過失，並致上訴人受有損害，則上訴人依委任之法律關係，請求被上訴人負賠償責任，應屬有據。

3、如被上訴人有違反受任人義務，須對上訴人負賠償責任，其賠償金額應為多少？

按負損害賠償責任者，除法律另有規定或契約另有訂定外，應回復他方損害發生前之原狀；損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限，民法第213條第1項、第216條第1項分別定有明文。再按當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額。民事訴訟法第222條第2項亦有規定。經查，本件因被上訴人未盡受託義務，致系爭商品發霉及皮革變質破損而受有損害，已如前述。上訴人雖主張：系爭商品之上開受損情形已無法修復處理，其受有該商品減損價值10萬元及精神慰撫金20萬元合計30萬元之損害，然此為被上訴人所否認，並辯稱：皮件之發霉是經常會發生的，處理發霉之費用約2、3000元等語，並提出網站列印之創盛皮革專業整染（包括發霉處理）之價格表一份在卷為憑（見本院卷第167-169頁）。查，上訴人就其上開之主張，並未進一步舉證證明，亦未聲請送鑑定，故其稱該商品已無法修復、除霉，已不可採。又上訴人係以總金額29,790元，透由被上訴人購得屬中古包包之系爭商品，其中屬價金部分為21,922元，為上訴人所承認在卷（見本院卷第162-163頁），且上訴人另主張與系爭商品同款式

之商品，目前價值大約53,000元，並提出網路列印資料一紙在卷為據（見本院卷第91頁），姑不論此是否可採，尚有疑義，惟至少可認上訴人所稱系爭商品，因上開問題而減損10萬元價值云云，亦不可採，然不因此影響上訴人確因系爭商品之發霉等毀損，而受有需支出修復費用之損害之事實。本院審酌上情，並考量系爭商品乃為中古品，與新品價值本不能相論，且其如經進行除霉、修復等處理後，是否仍會有價值上之減損，已有疑義，且此亦未經上訴人予以證明。又因兩造均未聲請鑑定系爭商品進行除霉等修復行為，所需之必要費用金額，是參酌該商品發霉等受損之情形、被上訴人提出之上開除霉等費用資料，以及被上訴人受上訴人委任進行本件之事務，其報酬亦僅約290元，若要求被上訴人賠償之金額過高，亦不符合比例而有未盡合理之處等情，認被上訴人應賠償上訴人所受之損害，即除霉等修復系爭商品之金額，應以6,000元為合理適當。又按債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第192條至第195條及第197條之規定，負損害賠償責任。民法第227條之1固有規定，惟因本件被上訴人之未盡受託人義務，所造成者僅係上訴人財產上之損害，所侵害者亦係其財產上之權利，難認其有何人格權受侵害之情形，則上訴人請求被上訴人賠償其精神慰撫金20萬元云云，即無理由。故本件被上訴人應賠償上訴人之金額為6,000元，上訴人其餘之請求並無依據而不應准許。

(三)、綜上所述，上訴人依其與被上訴人間委任之契約關係，訴請被上訴人賠償其6,000元，尚屬有據而應予准許，逾此金額之請求則無理由而應予駁回。原審就上開應准許上訴人之請求部分，因未及審酌上訴人於第二審始提出之被上訴人官網公告資料等，而為上訴人敗訴之判決，容有未洽，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，應由本院就此部分予以廢棄，改判如主文第2項所示。至於上開不應准許部分，原判決為上訴人敗訴之判決，並無不合，上訴

01 意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應
02 駁回其上訴。

03 (四)、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
04 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
05 逐一論列，附此敘明。

06 五、據上論結，本件上訴為一部有理由，一部無理由，依民事訴
07 訟法第436條之1第3項、第463條、第449條第1項、第450
08 條、第79條，判決如主文。

09 中 華 民 國 110 年 4 月 30 日
10 民事第二庭 審判長 法 官 鄭政宗
11 法 官 王佳惠
12 法 官 陳麗芬

13 以上正本係照原本作成。

14 本判決不得上訴。

15 中 華 民 國 110 年 5 月 3 日
16 書記官 黃志微