

臺灣新竹地方法院民事簡易判決

113年度竹簡字第454號

原告 陳明偉  
被告 中華電信股份有限公司

法定代理人 郭水義  
訴訟代理人 顏均儒律師

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國113年10月15日辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。  
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限；不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第255條第1項第3款、第256條分別定有明文。查本件原告起訴時，起訴狀被告欄記載被告為：郭水義中華電信股份有限公司負責人，聲明則為：被告應給付新臺幣(下同)10萬9500元，及自起訴狀繕本訴達被告之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。嗣於本院審理期間具狀陳明被告應給付之金額為13萬1400元，被告則為中華電信股份有限公司，而非該公司之負責人等語(見本院卷第33頁、第71頁)，經核原告所為聲明之變更，及補充、更正事實上陳述，揆諸首揭規定，均無不合，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：

(一)原告於民國113年5月25日向被告彰化營運處員林服務中心購買手機iphone13-128GB(下稱系爭手機)，價值2萬1900元，為高單價商品卻無應有的品質保證，於113年6月18日送修聽

01 筒問題，然被告卻推託被告只係代收、轉送修故障手機，維  
02 修問題仍須洽Apple公司或Apple公司授權維修商處理。

03 (二)被告有下列侵害行為並具有故意或過失：

- 04 1.錯誤維修商品位置：系爭手機為聽筒問題，並非無法開機  
05 問題。
- 06 2.更換系爭手機之核心主要零件卻未告知原告。
- 07 3.無記錄和無說明更換何種手機零件。
- 08 4.系爭手機被更換為整修機或福利機或掉包為其他手機。
- 09 5.被告明知維修錯誤，仍將手機交付原告。

10 (三)另蘋果公司保固規範限制了消費者且顯失公平之事項如下：

- 11 1.使用二手Apple原廠零件修復產品。
- 12 2.產品更換維相同型號的替換產品，並非原本商品。
- 13 3.並未經原告同意，方可以功能與原始產品相同或實質上相  
14 似的產品更換。

15 (四)因商品缺少保證的品質或是出賣人故意不告知商品瑕疵，消  
16 費者可以請求品質差距的損害賠償，另應就瑕疵整體觀之，  
17 因有該瑕疵而不能達契約之目的或於買受人已無利益，自可  
18 解除契約，因此，系爭手機聽筒故障係屬效用瑕疵，購買24  
19 天後即發生故障，顯然是在交付時就有瑕疵存在，原告依民  
20 法第359條規定，主張以起訴狀繕本送達作為解約通知之意  
21 思表示，解除兩造間之買賣契約，請求被告返還系爭手機之  
22 價金2萬1900元，並依消費者保護法第51條規定，請求損害  
23 額5倍之懲罰性賠償金10萬9500元。

24 (五)並聲明：被告應給付原告13萬1400元，並自起訴狀繕本送達  
25 被告之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

26 二、被告則以：

27 (一)原告係於113年5月25日，於被告彰化營運處員林服務中心購  
28 買系爭手機，使用24日後，主張系爭手機有聽筒雜音等狀  
29 況，於同年6月18日至被告新竹營運處林森服務中心，要求  
30 被告門市人員將系爭手機送至手機原廠(即手機製造商訴外  
31 人美商蘋果亞洲股份有限公司，以下稱蘋果公司)進行維

01 修。被告門市人員現場即告知原告蘋果公司維修規範之處理  
02 流程，並與原告確認系爭手機之現況，經原告同意且簽署Ap  
03 ple授權維修中心送修單(下稱系爭送修單)後，將系爭手機  
04 依蘋果公司規範送修，並於同年6月25日完修，功能均可正  
05 常使用，因系爭手機符合蘋果公司之保固規範，故本次維修  
06 並未收取原告任何費用。

07 (二)按蘋果公司1年有限保固之規定：「發生違反保固條款的情  
08 況時，APPLE會採取哪些措施？如果你於保固期限內，根據  
09 本保固條款向Apple或AASP提交申請，Apple得視情況以下列  
10 方式之一進行處理：(1)使用全新或已經過測試並通過Apple  
11 功能需求的二手Apple原廠零件修復產品。(2)將原始Apple產  
12 品更換為相同型號的替換產品，或經你同意，以功能與原始  
13 產品相同或實質上相似的產品更換(例如：功能相同但型號  
14 不同的產品，或顏色不同但型號相同的產品)，其品項為全  
15 新或包含全新和/或已經過測試並通過Apple功能需求的二手  
16 Apple原廠零件。(3)退還Apple產品並按購買金額退款。」，  
17 此觀蘋果公司官網及蘋果公司手機包裝盒內資訊卡可知，若  
18 原告選擇向蘋果公司申請保固服務，即由蘋果公司依該保固  
19 規定辦理。

20 (三)另系爭送修單注意事項一欄中亦約定：「(1)整機更換維修，  
21 例：iPad、iPhone等隨身裝置及任何零件更換維修，"因須  
22 提供原機/零件繳回申請更換，故經同意維修後，將無法再  
23 主張取消訂單"。並且維修產品外觀裝飾配件。如螢幕保護  
24 貼(含玻璃保貼)、包膜、水鑽、貼紙等恕無法保留，敬請客  
25 戶先行取下。並同意此流程後，再行報修。……(6)設備送修  
26 時，Apple暨委外服務廠商有權依Apple官方規範下之任何方  
27 式，對客戶送修設備進行維修處理，回復送修設備之正常功  
28 能。並若送修之設備為iPhone，且故障狀況屬無法正常開機  
29 時，需提供購買發票正本提交Apple認定審核。……(8)App  
30 le商品保固詳細條款請參閱Apple官網www.apple.com或Appl  
31 e商品使用手冊。」可知，當客戶同意依蘋果公司保固規定

01 進行維修時，即無法主張取消訂單。

02 (四)再按民法物之瑕疵擔保責任制度僅屬任意規定，當事人仍得  
03 以特約變更之，此觀諸民法第366條之反面解釋可憑。經查  
04 ，上開保固條款係手機原廠廠商及經銷商，為提供優於法令  
05 瑕疵擔保之售後服務條件，當買賣標的物交付後，在特定條  
06 件下之特定期間即保固期間內，提供消費者無償之維修服  
07 務。原告於113年6月18日至被告門市時，係主張將系爭手機  
08 「轉送原廠維修」，被告門市人員亦將其備註於送修單，並  
09 告知原告有關蘋果公司保固規範與限制後，原告即簽立系爭  
10 送修單，堪認原告已選擇依契約保固責任之方式處理系爭手  
11 機之維修事宜，此時原告即應受此一約定之拘束，自不得事  
12 後再行主張與被告解除契約。

13 (五)本件原告主張被告應就系爭手機負損害賠償責任，應由原告  
14 就自己有損害之發生、系爭手機具有瑕疵，及瑕疵與損害間  
15 之相當因果關係負舉證責任。惟原告係於使用系爭手機24  
16 日後，方反映有聽筒不良之狀況，並未舉證證明系爭手機於  
17 被告交付時即具有瑕疵。於原告表示欲將系爭手機轉送原廠  
18 維修時，被告亦依蘋果公司之保固規定提供送修作業流程，  
19 並交付完修後功能正常之系爭手機予原告，因在保固期內，  
20 並未向原告收取任何維修費用。且轉送原廠維修係原告所要  
21 求，蘋果公司如何進行故障檢測、如何進行維修，已非經銷  
22 商即被告所能置喙，原告並未說明被告轉送系爭手機至蘋果  
23 公司維修之行為有何過失，進而造成原告何種損害，亦未於  
24 起訴狀中表明本件違反消費者保護法何項法規，原告主張損  
25 害賠償及懲罰性違約金之請求顯無理由。

26 (六)並聲明：原告之訴駁回。

### 27 三、本院之判斷：

28 原告主張其於上開時、地向被告購買系爭手機，並於使用後  
29 24日，因發生聽筒故障而至被告門市並將系爭手機轉送蘋果  
30 公司維修等節，有電子發票證明聯、送修單、完修單在卷可  
31 稽(見本院卷第17-19、57頁)，並為被告所不爭執，堪認原

01 告此部分主張屬實。惟原告主張解除買賣契約，要求被告返  
02 還價金及支付懲罰性賠償等節，則為被告所否認，並以前詞  
03 置辯，是本件本院所應審究者為：(一)原告主張依民法第359  
04 條規定解除系爭手機買賣契約，有無理由？(二)原告主張依消  
05 費者保護法第51條規定，請求被告給付系爭手機價金5倍之  
06 懲罰性賠償金，有無理由？經查：

07 (一)原告主張依民法第359條規定解除契約，為無理由：

08 1.按物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定  
09 危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅  
10 失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵，民法第354  
11 條第1項定有明文；次按買賣因物有瑕疵，而出賣人依前  
12 五條之規定，應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約或請  
13 求減少其價金；但依情形，解除契約顯失公平者，買受人  
14 僅得請求減少價金，民法第359條定有明文。

15 2.查本件原告於購買系爭手機後，系爭手機短時間內即發生  
16 聽筒不良之瑕疵，且依系爭送修單之外觀瑕疵註記說明欄  
17 (見本院卷第19頁)，可見系爭手機於送修時經被告門市人  
18 員檢查外觀確認無瑕疵，據此應可排除該瑕疵係原告購買  
19 後人為、外力介入所造成，可認系爭手機之聽筒不良瑕疵  
20 於原告購買時已存在。

21 3.然手機出賣時，無法保證全部商品均無瑕疵，而依原告所  
22 述系爭手機送修時之瑕疵，為聽筒不良，並非完全致手機  
23 無法使用之重大瑕疵，且原告購買系爭手機時享有保固服  
24 務，嗣後並透過保固送修而排除該瑕疵，有完修單在卷可  
25 證(見本院卷第21頁)，顯見該瑕疵並非無法修繕改正。本  
26 院審酌上開各情，認本件解除契約顯失公平，原告依民法  
27 第359條規定對被告解除買賣契約，請求被告返還系爭手  
28 機之價金，為無理由，不予准許。

29 (二)原告依消費者保護法第51條規定，請求被告給付系爭手機價  
30 金5倍之懲罰性賠償金，為無理由：

31 1.按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，

01 消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大  
02 過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過  
03 失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，  
04 消保法第51條定有明文。而所謂「依本法所提之訴訟」，  
05 以消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律  
06 關係，而依消費者保護法之規定起訴者即屬之（最高法院  
07 101年臺上字第744號判決參照），本件依原告主張之消  
08 費法律關係，可認屬依消費者保護法所提之訴訟，合先敘  
09 明。

10 2. 系爭手機雖有上開瑕疵，然依當代工業科技之水準，此種  
11 消費性電子產品本難期待於出賣時可保證商品全部均無任  
12 何品質上的瑕疵，此一要求實為任一公司所不能保證之事  
13 項。苟產品出現品質上之缺失，企業經營者能依不同情形  
14 提供保固、退換、更新、修復或退款，應可認其已盡其企  
15 業經營之責任。並非消費者購買產品後，一有損壞，即可  
16 遽認經營、銷售該商品之企業必有消保法第51條所指之故  
17 意、重大過失或過失，其理甚明。

18 3. 又查，蘋果公司1年有限保固之規定：「發生違反保固條  
19 款的情況時，APPLE會採取哪些措施？如果你於保固期限  
20 內，根據本保固條款向Apple或AASP提交申請，Apple得視  
21 情況以下列方式之一進行處理：(1)使用全新或已經過測試  
22 並通過Apple功能需求的二手Apple原廠零件修復產品。(2)  
23 將原始Apple產品更換為相同型號的替換產品，或經你同  
24 意，以功能與原始產品相同或實質上相似的產品更換(例  
25 如：功能相同但型號不同的產品，或顏色不同但型號相同  
26 的產品)，其品項為全新或包含全新和/或已經過測試並通  
27 過Apple功能需求的二手Apple原廠零件。(3)退還Apple產  
28 品並按購買金額退款。」，有蘋果公司官網保固資料在卷  
29 可參(見本院卷第51-55頁)。原告主張蘋果公司保固規範  
30 有顯失公平之情事，惟原告所購買之系爭手機為蘋果公司  
31 品牌，被告並非系爭手機之製造商，僅為通路商，對系爭

01 手機產生故障問題時，未必具有專業知識，當兩造對系爭  
02 手機損害原因產生爭議時，送請原廠或其授權維修商認  
03 定，實符常情，被告經原告同意轉送蘋果公司維修，應受  
04 到蘋果公司上開保固條款之拘束，自難認有何顯失公平之  
05 情。

06 4.系爭手機雖於使用後有出現聽筒不良之情形，經被告轉送  
07 蘋果公司修復，並未向原告收取任何費用，此有完修單在  
08 卷可稽(見本院卷第21頁)，此處理方式為我國商品交易上  
09 所常見之保固措施。原告主張被告錯誤維修商品位置、更  
10 換主要零件未告知、無紀錄、未說明、掉包手機、明知系  
11 爭手機維修錯誤仍交付原告，致原告受有損害等語，均為  
12 其個人臆測之詞，並未舉證以實其說，難予採信。縱使被  
13 告將系爭手機轉送蘋果公司維修，而確實有更換系爭手機  
14 其他零件，然依系爭送修單之約定，原告已同意蘋果公司  
15 依保固規範，專業判斷處理進行維修或更換零件，且亦無  
16 證據證明系爭手機送修後有何瑕疵致原告受有損害，自不  
17 能認為被告有何故意或過失之侵權行為。是本院自難僅憑  
18 此單一商品偶然出現之瑕疵及後續通過保固服務而提供之  
19 維修流程，即認定被告應給付消保法第51條之懲罰性賠償  
20 金。原告主張其可依消保法第51條之規定，請求被告賠償  
21 懲罰性賠償金等語，並無理由，應予駁回。

22 (三)另原告主張手機維修部位與故障部位不同，聲請鑑定系爭手  
23 機是否被掉包等語。但縱使系爭手機確實因嗣後送維修而造  
24 成瑕疵，然該瑕疵於商品交付後才發生，無從憑此認定被告  
25 應負瑕疵擔保責任；況手機因故障送修，衡情本會因維修而  
26 更換零件，且本件系爭送修單及完修單均未隱匿此情，縱使  
27 系爭手機於送修後有部分零件不一致，也不代表必然對原告  
28 造成損害，故原告此部分請求不足採，並無送鑑定之必  
29 要。

30 四、從而，原告主張解除買賣契約，請求被告返還價金2萬1900  
31 元及5倍懲罰性賠償10萬9500元，共計13萬1400元，及自起

01 訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按年息百分之5計  
02 算之利息，為無理由，應予駁回。

03 五、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、陳述及所提證據，核與  
04 判決結果不生影響，爰不一一論駁。

05 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

06 中 華 民 國 113 年 10 月 29 日

07 新竹簡易庭 法 官 黃世誠

08 以上正本係照原本作成。

09 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀；如  
10 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

11 中 華 民 國 113 年 10 月 29 日

12 書記官 楊霽