臺灣新竹地方法院民事判決

114年度簡上字第14號

上　訴　人　陳明偉

000000000000000000

000000000000000000

被上訴人　　中華電信股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　簡志誠

訴訟代理人　顏均儒律師

上列當事人間損害賠償事件，上訴人對於民國113年10月29日本院新竹簡易庭113年度竹簡字第454號第一審判決提起上訴，本院於114年5月14日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、上訴人起訴主張，除與原審主張相同外，另補稱：

一、上訴人於民國113年5月25日向被上訴人彰化營運處員林服務中心購買手機iphone13-128GB(下稱系爭手機)，嗣因聽筒故障而於同年6月18日將手機送回維修。又系爭手機僅需更換聽筒即可，卻在未告知上訴人情況下，維修錯誤位置而更換核心零件IMEI碼，且無相關記錄或說明，系爭手機遭更換為整修機或福利機或掉包為其他手機，而被上訴人明知維修錯誤仍將手機交付上訴人，具侵害行為並有故意或過失。

二、訴外人美商蘋果亞洲股份有限公司（下稱蘋果公司）所訂之保固規範，竟明訂可使用二手Apple原廠零件修復產品，抑或將原始產品更換為相同型號之替換產品，甚可經同意以功能與原始產品相同或實質上相似之產品更換，而非以原商品來修復，上開規範違反消費者保護法第10-1、11、11-1、12、14、16條等法條規定，顯失公平，況亦未經上訴人同意。

三、系爭手機並無品質可言，於購買之時即已存在聽筒不良之瑕疵；後又有錯誤維修商品位置、未經同意更換其他核心零件、無記錄說明、手機遭更換掉包，被上訴人明知上情仍將手機交付上訴人等過失及重大瑕疵，上訴人自得依據民法第359條之規定解除契約。另伊因企業經營者之上開故意、過失行為而致受有損害，亦得本消費者保護法第51條之規定，請求損害額5倍或3倍或1倍以下之懲罰性賠償金。

貳、被上訴人則以，除與原審主張相同外，另補稱：

一、被上訴人於上訴人在113年6月18日送修系爭手機時，當場告知手機原廠即蘋果公司之維修規範處理流程，並於確認手機現況後，經上訴人簽署Apple授權維修中心送修單，而將系爭手機送予蘋果公司維修完畢，功能已可正常使用。是以，被上訴人既已按保固規範，將手機送交維修完成，上訴人自不得再以維修後手機非新機等為由，主張解除契約。

二、被上訴人已提供原廠保固（含修復、更換、退款）等服務，改善產品可能發生之瑕疵以保障消費者；且上訴人未舉證系爭手機瑕疵及後續維修乃被上訴人故意所為，而致其受有損害，亦即被上訴人並無消費者保護法第51條之故意、重大過失或過失情形，是上訴人依此請求懲罰性賠償金，即屬無理。

三、被上訴人為系爭手機產品之通路商，而非製造商，如有損害，應由原廠及其授權維修商辦理保固及維修事宜。而上訴人既已同意將系爭手機交由原廠維修，即應受原廠保固條款之拘束。又原廠維修人員係依其專業判斷，認故障原因係背板問題所造成，故而更換背面系統；被上訴人均在送修單及完修單上詳細記載系爭手機之產品序號（即SN碼），無遭掉包之可能性。

參、原審認上訴人之訴無理由，判決駁回上訴人於原審之訴。上訴人對於原審判決不服，提起上訴，並聲明：原判決廢棄；被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）131,400元；第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。被上訴人則答辯聲明：上訴

駁回；第二審訴訟費用由上訴人負擔。

肆、得心證之理由：

一、上訴人主張其於113年5月25日向被上訴人購買系爭手機，嗣於同年6月18日發生聽筒故障而送修，經被上訴人將系爭手機轉送蘋果公司進行維修等節，業據提出電子發票證明聯、送修單下聯、完修單等件為證（見原審卷第17-21頁），且為被上訴人所不爭執，堪信為真實。至上訴人以系爭手機存在聽筒不良之瑕疵，後又有錯誤維修商品位置、未經同意更換其他核心零件、無記錄說明、手機遭更換掉包，被上訴人明知上情仍將手機交付上訴人等過失及重大瑕疵為由，主張解除買賣契約、請求懲罰性賠償金，則為被上訴人所否認，並以前揭情詞置辯。是本件爭點為：(一)上訴人依據民法第359條之規定，主張解除系爭手機之買賣契約，是否有理？(二)上訴人另依消費者保護法第51條之規定，請求被上訴人給付懲罰性賠償金，應否准許？茲論述如下。

二、上訴人依據民法第359條之規定，主張解除系爭手機之買賣契約，是否有理？

(一)按民法第354條第1項本文明定：「物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定危險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。」、第359條：「買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。」。次按，買賣因物有瑕疵，出賣人應負擔保之責，如依其情形，解除契約顯失公平者，買受人即不得解除契約，此觀民法第359條規定即明；所謂解除契約顯失公平，係指瑕疵對買受人所生之損害，與解除契約對出賣人所生之損害，有失平衡而言。則買受人解除契約是否顯失公平，自應比較買賣雙方因解除契約所受損害程度而為判斷（最高法院88年度台上字第711號、97年度台上字第256號判決要旨參照）。

(二)經查，上訴人係於購買系爭手機後之第24日，將系爭手機送至被上訴人門市以轉送蘋果公司維修，可知系爭手機於上訴人購買使用後之不久，即發生聽筒不良之故障；且於送修時，經被上訴人所屬人員檢查外觀確認無瑕疵，此有兩造分別提出之Apple授權維修中心送修單上、下聯記載附卷可稽（見原審卷第19、57頁），足可排除系爭手機所存在之聽筒不良情形，應非上訴人於購買後因人為、外力介入所造成，可推認系爭手機之聽筒不良瑕疵，應為上訴人於購買之時即已存在。

(三)承上，系爭手機之聽筒不良瑕疵，既為危險移轉予買受人時即已存在，揆諸首揭法條規定，被上訴人固應負瑕疵擔保責任。然而，考量系爭手機之瑕疵為聽筒不良，未完全致手機無法使用之程度，本可藉由修繕或更換零件而予改正，此由上訴人事後亦已透過保固服務送修，而排除系爭瑕疵乙節可得為證，尚與手機無法開機、無法使用螢幕觸控、經常出現死機、電池膨脹等嚴重影響使用或涉及安全之重大瑕疵有別。倘上訴人得以解除買賣契約，被上訴人勢必受有系爭手機因瑕疵修繕所減少之價值及再轉售成為「中古機」之折舊雙重損害，遠較上訴人不得解除契約僅受有系爭手機因瑕疵修繕所減少價值之損害重大，顯然系爭手機之瑕疵對上訴人所生之損害，與上訴人解除買賣契約對被上訴人所生之損害相比，確有失衡平。從而，上訴人執此瑕疵主張解除買賣契約，對被上訴人顯失公平，不應准許。

(四)至上訴人雖又以系爭手機事後存有錯誤維修商品位置、未經同意更換其他核心零件、無記錄說明、手機遭更換掉包，被上訴人明知上情仍將手機交付上訴人等過失及重大瑕疵為由，而主張解除契約。然按，物之出賣人，對於買受人所負瑕疵擔保之責任，係以其物依民法第373條之規定危險移轉於買受人時有瑕疵存在為要件；且所謂物之瑕疵，係指買賣標的物現有之品質與應有之品質不符，而其不符不利於買受人而言。而上訴人所稱之上開情形，姑不論是否屬實，縱為

真實，亦為買賣之後始發生，而非危險移轉於買受人即買賣成立之時即已存在，況亦非全數情形均符合物之瑕疵定義，顯與首揭法條所定要件不符。故而，上訴人依此主張解除契約，亦非有據而不應准許。

三、上訴人另依消費者保護法第51條之規定，請求被上訴人給付懲罰性賠償金，應否准許？

(一)按消費者保護法第51條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」。揆其立法意旨，乃在懲罰惡性之企業經營者，以維護消費者利益。故必須企業經營者本身於經營企業時有故意或過失致消費者受損害，消費者始得依上開規定請求不同倍數之懲罰性賠償金。又我國民事法上何謂「故意」？尚乏明文，一般文獻解釋時，多參酌刑法第13條之立法解釋，即行為人對於特定結果之發生，明知並有意使其發生者，或預見其發生而其發生不違背其本意者，為故意；準此，消保法第51條所謂「企業經營者因故意所致之損害」，應解為企業經營者「明知並有意使其發生損害」或「預見發生損害，而其損害之發生不違背本意」。再我國民事法上之「過失」，一般係以：行為人對於損害之發生，雖無認識，但按其情節應注意並能注意而不注意者而言；至於是否已盡注意之能事，應以「善良管理人」之注意能力為標準。而所謂重大過失，則係指顯然欠缺普通人之注意義務而言。此外，消費者或第三人於請求懲罰性賠償金時，應舉證證明企業經營者有過失（最高法院98年度台上字第2273號判決內容酌參）。

(二)經查，細譯上訴人主張被上訴人應按消費者保護法第51條之規定，給付懲罰性賠償金之理由，無非係以系爭手機存有聽筒不良瑕疵，以及具有錯誤維修商品位置、未經同意更換其他核心零件、無記錄說明、手機遭更換掉包，而被上訴人明

知上情仍將手機交付上訴人等故意、過失，致其受有損害云云為據。然查：

1. 系爭手機於買賣之時，雖存有聽筒不良瑕疵，然依當代工業科技之水準，此種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何品質上的瑕庇，此一要求實為任一公司所不能保證。倘若產品出現品質上之缺失，企業經營者能依不同情形提供保固、退換、更新、修復或退款，應可認其已盡其企業經營之責任。並非消費者購買產品後，一有瑕疵，即可遽認經營、銷售該商品之企業必有消費者保護法第51條所指之故意、重大過失或過失。更何況，系爭手機之瑕疵為使用後始發生聽筒不良問題，顯非被上訴人於出售時所明知或所得預見之損害，且被上訴人已於出售時盡注意之能事，此由上訴人係於使用24日後始送修，可證被上訴人係交付外觀無損、可正常使用聽筒功能之商品予上訴人乙節得證，難認被上訴人對銷售存有系爭瑕疵之手機，有何故意、重大過失或過失可言。

2. 再者，上訴人所購買之系爭手機為蘋果公司所製造之商品，而被上訴人並非製造商，僅為通路商，是當系爭手機產生故障問題時，因被上訴人不具維修專業，需轉送至原廠或其授權維修商進行維修處理，此由被上訴人提出之送修單上聯，其個人資料蒐集告知條款第1項，即載明「美商蘋果亞洲股份有限公司台灣分公司（下稱Apple）暨委外服務廠商，為辦理產品行銷及售後維修服務…」等語，且維修注意事項條款內，亦提及Apple暨委外服務廠商報價維修、不負保管責任等字樣，嗣經上訴人知悉完整送修資訊且同意，而於送修單上簽名確認無誤（見原審卷第57頁）；並且上訴人所執之送修單下聯，其維修注意事項條款內，亦載有由Apple暨委外服務廠商進行維修作業字樣（見原審卷第19頁），由此可知，上訴人對於系爭手機將由蘋果公司暨委外服務廠商進行維修，被上訴人僅係代為轉送等節，應知之甚詳且同意。準此，系爭手機之維修既係由蘋果公司暨委外服務廠商負責，

被上訴人僅提供代送服務，則被上訴人對於上訴人所指之錯誤維修商品位置、未經同意更換其他核心零件、無記錄說明、手機更換掉包等情事，姑不論是否屬實，惟就此等涉及檢修流程之事項，應無得知之可能，且無於送還時拆機確認或檢核維修工作紀錄之注意義務，亦難謂被上訴人就此有何明知或所得預見之故意，抑或未盡注意義務之重大過失或過失可言，上訴人自不得依消費者保護法第51條之規定，請求被上訴人給付懲罰性賠償金。

3. 至上訴人雖主張蘋果公司所訂之保固規範，竟明訂可使用二手Apple原廠零件修復產品，抑或將原始產品更換為相同型號之替換產品，甚可經同意以功能與原始產品相同或實質上相似之產品更換，而非以原商品來修復，違反消費者保護法第10-1、11、11-1、12、14、16條規定云云。然而，被上訴人就系爭手機，係提供經銷及代送維修之服務，實際維修作業則係由提供保固責任之蘋果公司暨委外服務廠商進行，已如前述，是兩造間既無實際維修之消費關係存在，則蘋果公司所訂之保固規範是否顯失公平，即與被上訴人無涉，並非上訴人得據上開條款向被上訴人請求懲罰性賠償金之理由。更何況，使用經測試通過功能需求之二手原廠零件來修復產品，抑或將原始產品更換為相同型號之替換產品，或經消費者同意以功能與原始產品相同或實質上相似之原廠二手產品替換，均為機械維修之常見方法，縱為二手，惟既經功能需求測試通過，復同為蘋果公司之原廠零件，已對所使用之維修零件作有品質保障，難認上開規範有顯失公平之情，上訴人應受該等保固條款之拘束。

四、綜上所述，上訴人執系爭手機聽筒不良之瑕疵而主張解除買賣契約，對被上訴人顯失公平；且被上訴人對上訴人之經銷手機、提供服務，並無任何故意、重大過失或過失，則上訴人依民法第359條、消費者保護法第51條之法律規定，主張解除兩造間之系爭手機買賣契約，並訴請被上訴人返還價金、給付懲罰性賠償金共131,400元及法定遲延利息，於法

係屬無據，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘主張及攻擊防禦，核與判決結果無影響，爰不一一論述。

六、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第3項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　114　　年　　6　　月　　9　　日

民事第一庭審判長法　官　林南薰

法　官　林哲瑜

法　官　潘韋廷

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　114　　年　　6　　月　　9　　日

書記官 陳麗麗