

臺灣新北地方法院三重簡易庭小額民事判決

113年度重小字第2731號

原告 高詩涵

訴訟代理人 高夢笙

被告 碩智國際數位整合有限公司

法定代理人 曾薪妤

訴訟代理人 楊聖瑜

上列當事人間請求履行契約事件，於中華民國113年12月13日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由要領

一、原告主張：

(一)原告於民國112年2月16日0:55分在被告之（親子良品）網站下單訂購PureBaby新世代極薄紙尿褲/尿布（拉拉褲型）XXL號（每包24片）（下稱系爭商品）210包，其商品交易頁面呈現商品名稱、價格、內容、規格、型號已十分明確，而後在112年2月16日01:04分依照被告之付款方式及流程完成轉帳匯款，當下也有馬上收到被告回信說成功購買，兩造應已成立買賣契約（下稱系爭契約）。

(二)中央主管機關在105年已訂定公告「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」，其中應記載項第五點（確認機制）規定：「企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。」，契約的成立是透過要約及承諾的過程達成，被告於網頁上呈現之商品種類、名稱、價格、內容、規格已臻於明確，應屬要約，原告依確認機制提出承諾，並依被告提供之付款方式完成匯款，表達應買之承諾，契約係屬成

01 立。且依消費者保護法第11條規定，標價是被告內部控管出
02 錯，屬被告自己之過失，欠缺處理自己事務一般的注意義務而
03 有具體過失，應不援引民法第88條第1項前段主張錯誤而撤銷
04 系爭契約，且網路標錯價之個案情節如有權利濫用及誠信原則
05 的情形，仍應適用民法第148條規定。

06 (三)原告實為需求購用且非為惡意訂購，依照購買頁面之證據：(1)
07 該頁面可看出其他品項雖非都是0元，但有許多商品價格有刪
08 改更新，原告並未能明顯知悉是為標價錯誤認為是促銷之使
09 用。(2)該頁面之商品有品項標示已售完，經由正常合理評斷其
10 他商品是有庫存且商家有能力發貨。又原告會有系爭商品999
11 包及210包之二筆訂單，是因原告單純欲知悉系爭商品上限是
12 能購買多少包，所以在點選必要項目後，得知上限為999包，
13 但並未就999包的訂單付款，足證原告並非惡意訂購及權利濫
14 用。

15 (四)被告網頁之訂購流訂購流程上面的文字那時候並沒有寫說需在
16 隔日工作日由本公司訂單人員確認可接單後才屬訂單成立，由
17 被告的補充資料可以證明當初的網頁並沒有這些標示說明系統
18 下單完成，不代表訂單成立，原告均有按照被告架設的購物流
19 程去完成購物，也有按照被告的付款流程去完成付款。被告第
20 三份答辯狀補充部分才是當初的網頁資料，當初網頁的標示是
21 如卷43頁的那些字，卷45頁的標示因為已經過一個多月，已無
22 法確定是當時的標示，即便如43、45頁所示在每個商品的標示
23 都有這些標示本公司保有最終網站活動訂單刪改的權利，依消
24 費者保護法第2條第1項第7款規定，屬於定型化契約條款，
25 會有同法第11條及施行細則第12、14條之適用。又就被告網頁
26 原本所標示內容「親子良品保有最終活動調整，訂單刪除的權
27 利」，原告主張被告調整活動權利應是在契約成立前，此有
28 「零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項」第五
29 點明定。

30 (五)綜上，原告已按照被告架設的購物流程去完成購物，並按照被
31 告的付款流程去完成付款，也接獲被告回信表示已成功購買系

01 爭商品，系爭契約已成立，爰依系爭契約之法律關係請求被告
02 交付系爭商品210包，併依消費者保護法第51條規定，就被告
03 過失所致之原告損害，請求被告給付新臺幣（下同）5,000元
04 之懲罰性賠償金。

05 (六)聲明：(1)被告應給付原告系爭商品210包，(2)被告應給付原告
06 5,000元。

07 二、被告答辯：

08 (一)原告主張與事實不符，被告標明於網站上訂購商品後，不代表
09 訂單成立，需在隔日工作日後由公司訂單人員確認無誤後可接
10 單後，才屬訂單成立，所以本公司實已取消此筆訂單，且誤植
11 0元，為一望即知的明顯失誤，合理無法成立0元210包系爭商
12 品之出貨。又原告還有另一筆訂單0元999包系爭商品之訂單，
13 實非正常訂單，原告也只有下訂誤植0元之系爭商品，並無其
14 他商品，並非一般合理正常的訂購。

15 (二)本件係因被告之員工於112年2月15日欲將系爭商品已無庫存，
16 而設定失誤為售價0元，係屬誤植事件，為一望即知之明顯錯
17 誤，0元與正常價格差距過大，顯顯不合理、不成比例，被告
18 網頁並無註明任何促銷或限量，明顯為標錯價，並非促銷活
19 動，原告顯然因為0元才大量下訂210包系爭商品，並非一般普
20 通消費者下單之正常採購；被告知曉誤植金額後，隔日上午立
21 即修正商品設定，並立即討論致歉與補償回饋方案，此誤植事
22 件，被告深感報歉，也無力以0元出貨價值上千萬的貨物，本
23 公司也相對提出補償方案，逐一聯絡下訂0元的人員，取消訂
24 單並說明補償方案，由第三方金流公司退款運費80元。

25 (三)兩造並未完成契約關係，被告的訂單流程為在網站上訂購後，
26 之後會有被告的訂單人員確認訂單後，訂單才算完整成立，在
27 被告確認前，不代表被告接受訂單。原告就系爭商品一共下了
28 二筆訂單，一筆999包，一筆210包，被告已取消訂單，也未收
29 到任何款項，本件依被告之作業流程，實屬未完成之訂單，等
30 語置辯，並聲明：原告之訴駁回。

31 三、法院之判斷：

01 (一)按契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當時預先聲明不受
02 拘束，或依其情形或事件之性質，可認當事人無受其拘束之意
03 思者，不在此限。貨物標定賣價陳列者，視為要約。但價目表
04 之寄送，不視為要約，民法第154條定有明文。標賣之表示，
05 究為要約之引誘抑為要約，法律無明文規定，應解釋標賣人之
06 意思定之，若屬要約，則相對人所為應允之意思表示即屬承
07 諾，契約即屬互相意思表示一致而成立；若屬要約之引誘，因
08 其並不具有拘束力，故相對人就之所為進一步之表示，性質上
09 應屬新的要約，須待原表意人再為承諾後意思表示始為一致，
10 契約方始成立。而表意人有無受其意思拘束之意思，除以上之
11 明文規定外，性質上仍應綜合參酌當事人之明白表示、相對人
12 之性質、要約是否向一人或多數人為之、當事人之磋商過程、
13 交易習慣，並依誠信原則合理認定之。復參我國民法第154條
14 第2項之立法意旨，其之所以將「貨物標定賣價陳列」視為要
15 約，係因此時買賣標的物具體特定，相對人並能實際檢視商品
16 之內容，故可認買賣契約必要之點（標的物、價金）均已確
17 定，視為要約並無問題；而其將「價目表之寄送」定性為要約
18 引誘，自是因若對價目表之內容為承諾均得成立契約者，表意
19 人可能會意外締結超過其履約能力的契約，而須負擔債務不履
20 行責任，故此種對不特定多數人為意思表示之行為，宜定性為
21 要約引誘。

22 (二)原告主張其於前揭時間於被告之網站下單購買系爭商品210
23 包，已完成付款，也接獲被告回信表示已成功購買系爭商品等
24 語，固提出被告網頁之系爭商品規格、訂購通知信、訂單狀態
25 等資料為證，惟觀以訂單狀態所列載之流程「訂單已成立→完
26 成付款→備貨中→出貨作業→訂單完成」，並再參以被告所提
27 補充資料且為原告不爭執為當時之網頁資料，被告於網頁上已
28 有標示：「親子良品保有活動最終修改、變更、調整，以及訂
29 單取消、刪改之權利。」、「親子良品保留網站活動、訂單刪
30 改的權利」，並於注意事項重申「親子良品保留活動、訂單調
31 整刪改、訂單接受與否的權利。」以提醒下訂單之顧客，可知

01 被告雖於網頁標價出售系爭商品之規格、價格及內容，惟其並
02 無以之為要約而受其拘束之意思表示，即於原告透過被告網頁
03 之指示操作及完成付款後，被告就是否接受此訂單中產品價
04 格、數量等契約成立要件，仍保有決定之權。況且，被告於網
05 路上展示商品圖片，乃係對不特定多數人為意思表示之行為，
06 性質上與「價目表之寄送」相近，而網路交易上之出賣人，自
07 身並無須備有存貨，甚可於接單後再轉交實際擁有存貨之其他
08 業者或製造商出貨，因此出賣人提供商品圖片供消費者參考，
09 即難認有受該等商品圖面展示行為之拘束，而企圖與所有看見
10 該圖面而欲訂購商品之消費者成立契約之意思，故被告於網站
11 上標價展售系爭商品之行為即難認係屬要約，應屬要約之引
12 誘，原告表示欲訂購系爭商品，並付款之行為，方屬要約。

13 (三)又「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約
14 即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之
15 點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之
16 點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。」民
17 法第153條定有明文。本件原告提出要約後，被告之網站系統
18 固發送訂購通知信通知原告：「高詩涵您好！您已經成功購買
19 了『親子良品 | 媽媽育兒的好朋友！（華人第一親子用品嚴選
20 網）』的商品，將在匯款對帳後為您安排後續相關作業。」，
21 惟揆諸前開說明，被告就是否接受訂單中產品價格、數量等契
22 約成立要件既仍保有決定之權，此訂購通知信之目的應僅在使
23 原告知悉被告已收到消費者訂購的意思表示及付款，尚難認具
24 有承諾之法效意思，則在被告通知原告訂單完成前，兩造間就
25 買賣系爭商品之意思表示仍未能一致，嗣後被告既已通知取消
26 訂單及退回運費之付款，即已明示拒絕承諾之旨，依前揭民法
27 第153條之規定，兩造間系爭契約自未成立，被告本無就未成
28 立之契約負履行契約之義務。是以，原告另引消費者保護法及
29 零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項之相關規
30 定主張被告應履行契約，並無可採。

31 (四)再按權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目

01 的。行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法。民法第148
02 條定有明文。又權利之行使，是否以損害他人為主要目的，應
03 就權利人因權利行使所能取得之利益，與他人及國家社會因其
04 權利行使所受之損失，比較衡量以定之。倘其權利之行使，自
05 己所得利益極少而他人及國家社會所受之損失甚大者，非不得
06 視為以損害他人為主要目的，此乃權利社會化之基本內涵所必
07 然之解釋。而所謂誠實信用之原則，係在具體之權利義務關
08 係，依正義公平方法，確定並實現權利內容，避免一方犧牲他
09 方利益以圖利自己，應以各方當事人利益為衡量依據，並考慮
10 權利義務之社會作用，於具體事實為妥善運用。本院綜合網路
11 購物之交易性質，認被告於網站上販售系爭商品應屬要約之引
12 誘，業據論述如前，再者，系爭商品原訂售價每包新臺幣（下
13 同）399元，被告標示為0元，與原價有極大之落差，縱認係商
14 家特別優惠活動，亦多會採取限量、限時或每人限購數量等方
15 式為之，惟觀以原告所提當時之被告網頁資料，可知被告刊登
16 販賣系爭商品時，並未註明限購數量，亦未註明超低價或0元
17 起標或破盤價等低價促銷之字句等情，顯已非一般合理之商業
18 促銷，原告又自承其就該標示為0元之系爭商品先後下了210包
19 及999包之二筆訂單而得知上限為999包，則原告居於一般消費
20 者之地位，以社會上相同智識經驗之人，處於相同之狀態下，
21 應可判斷知悉此網頁上所登載之0元銷售價格有相當大之可能
22 性出於誤載，原告既對系爭商品錯誤標價有認識之可能，仍下
23 單購買系爭商品210包，不無心存僥倖，若被告願意成立買賣
24 契約，則原告即得僅支付80元之運貨而無償取得市場交易價值
25 為83,790元之系爭商品，反之，被告若拒絕承諾，則原告亦無
26 損失。是以，揆諸前開說明，被告對原告之要約拒絕承諾，既
27 未造成原告及社會極大之損害，而有違背權利社會化之基本內
28 涵與社會倫理，自無權利濫用可言。

29 (四)末按「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，
30 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
31 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」消費者保護法第51條定有明文，又消費者保護法第51條規定懲罰性賠償金之給付，以義務人違反消保法第7條規定，而應負擔損害賠償責任為前提（臺灣高等法院105年度消上字第12號民事判決參照）。本件被告在網頁上刊登系爭商品之價格有前述錯誤之處，固應檢討改進，然被告並未因此使原告有安全或衛生上之危險，與消費者保護法第7條第1項、第2項規定商品或服務安全上之危險無關，被告既非因違反消費者保護法第7條規定而須對原告負賠償責任，依上述說明，原告依消費者保護法第51條規定，請求被告給付懲罰性賠償金5,000元，亦屬無據。

(五)從而，原告依系爭契約之法律關係及消費者保護法第51條規定，請求被告交付系爭商品210包及給付懲罰性賠償金5,000元，為無理由，應予駁回。

(六)本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提之證據，經審酌後於本件判決結果無影響，爰不逐一論述，附此敘明。

四、本件係小額訴訟事件，爰依民事訴訟法第436條之19第1項規定，確定本件訴訟費用額1,000元，由敗訴之原告負擔。

中 華 民 國 113 年 12 月 31 日

臺灣新北地方法院三重簡易庭

法 官 葉靜芳

以上為正本係依照原本做成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀，並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所違背之法令及具體內容。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 113 年 12 月 31 日

書 記 官 陳芊卉