

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3664號

原告 余昊澤
相對人 米米實業有限公司

法定代理人 蔡在隆

訴訟代理人 蔡尚佑

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國113年12月30日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣7,200元，及自民國113年9月19日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,000元，由被告負擔新臺幣146元，及自本判決確定之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，其餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行。

理由要領

一、原告起訴主張：

(一)原告於民國113年8月4日以網購方式於被告所經營之小蔡電器網站下單，以新臺幣（下同）1萬8,000元向被告購買「YS-8210RWI送變頻扇滿2萬折500★（結帳再9折）（含標準安裝）元山桌上型RO飲水機淨水器開飲機YS-8210RWI《門市第4件8折優惠》」（下稱系爭商品）1台，於113年8月6日收到系爭商品，以刀片將封箱膠帶割開後檢視商品，發現該開飲機需外接水管供水才能使用，非為原告所需使用加水方式之開飲機，隨即將商品以原包裝封回並重新黏上膠帶，於113年8月10日加入被告之官方Line帳號通知欲退貨之訊息。詎被告回覆退貨需支付商品價格20%之整新費3,600元及退貨運費1,000元，原告表示同意退貨但不同意整新費用及退貨運費，被告表示將進行退貨流程。

01 (二)原告於113年8月23日收到被告以Linepay退款9,800元，經原
02 告以Line詢問商品購買價1萬8,000元卻僅收到退款9,800
03 元，差額8,200元明細為何，被告回覆：1. 外箱遭用奇異筆
04 塗寫。2. 內箱保麗龍多片破損。3. 有髒污殘留。4. 多處指
05 紋、水珠、水漬等使用痕跡，故收取整新費用40%及退貨運
06 費1,000元，總計8,200元。查外箱之門牌號碼係管理員所書
07 寫，內箱保麗龍本係保護商品所設置，貨運運輸搬運途中破
08 損難免，並非原告所致，另原告於紙箱卸除後即發現該飲水
09 機需外接供水水管，與原告原欲購買加水式飲水機不符，隨
10 即封箱通知退貨，並無使用或試用等情事，何來水珠、水漬
11 或髒汙等使用痕跡，被告所述與事實不符。

12 (三)被告上開行為，違反消費者保護法第19條第1項、第4項、第
13 5項，爰依消費者保護法第51條之規定，請求損害損害額五
14 倍之賠償金即4萬1,000元，連同被告收取8,200元之退貨費
15 用，合計被告須支付原告4萬9,200元等語。並聲明：被告應
16 給付原告4萬9,200元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
17 止按年息5%計算之利息。

18 二、被告答辯意旨：

19 被告向原告收回系爭商品後發現產品包裝之保麗龍已破損且
20 產品上有多處指紋、水痕、水漬等使用痕跡，即扣除整新費
21 及寄出運費後退款給被告，另被告於所屬購物網頁注意事項
22 均依經濟部公告「零售業等網路交易定型化契約應記載事
23 項」第9點「運費」規定註明寄出運費收費標準，所有向被
24 告扣除之款項均依法有據。運費1,000元是寄出去的運費，
25 不是退貨的運費，官方網站注意事項有寫明運費計費標準，
26 當初寄貨就內含在價金內，並聲明：請求駁回原告之訴。

27 三、得心證之理由：

28 (一)原告請求返還整新費、運費部分：

29 1.按通訊交易係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型
30 錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費
31 者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約。

01 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
02 7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理
03 由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，
04 不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之。通訊交
05 易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。消費
06 者保護法第2條第10款、第19條第1項、第2項、第5項分別定
07 有明文。上開規定係因通訊交易，消費者於此類買賣中，在
08 訂立買賣契約之前無法獲得實際檢視商品機會，通常是在消
09 費者無法詳細判斷或思考之情形下，致消費者購買不合意或
10 不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料
11 或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收
12 受商品後7日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約
13 之機會，係給予買方消費者訂約後得於一定期間不附理由解
14 除契約之權利，以保障消費者使其有充分瞭解產品內容之機
15 會，以決定締約與否。

16 2.原告主張其於上開時間至被告所經營小蔡電器網站下單購買
17 系爭商品，價金為1萬8,000元，並於113年8月6日依消費者
18 保護法第19條第1項解除系爭買賣契約，然被告僅返還9,800
19 元，差額8,200元拒不返還等事實，業據其提出商品訂購網
20 頁資料及Line的對話紀錄為證，且為被告所不爭執，應堪認
21 定。又被告雖以其收回系爭商品後發現產品包裝之保麗龍已
22 破損且產品上有多處指紋、水痕、水漬等使用痕跡，故扣除
23 整新費7,200元，另運費1,000元是寄出去的運費，並非退貨
24 運費，且已於官方網站注意事項有寫明運費計費標準等語。
25 查：參諸消費者保護法第19條第1項前段、第5項已載明企業
26 經營者對於消費者依上開條款解除契約時，除有同條第1項
27 後段、第2項規定之例外情形外，無須說明理由及負擔任何
28 費用或對價，且違反該規定之約定無效，故被告雖於網站公
29 告系爭商品整新費之收取約定（本院卷第97頁），然未能提
30 出該費用之收取有何經行政院所定例外情事，應認該約定無
31 效，並不得收取該項費用。至上開運費1,000元，係原來內

01 含於買賣價金內之送貨運費，且被告已依經濟部公告「零售
02 業等網路交易定型化契約應記載事項」第9點「運費」規定
03 註明寄出運費收費標準，並公告被告上開網站（本院卷第10
04 5頁），原即應由原告負擔，與是否解除契約無涉，縱原告
05 解除契約，然系爭商品既已寄送予原告，被告仍得收取此項
06 運費，原告不得請求退還。準此，本件買賣契約既經原告依
07 消費者保護法第19條第1項解除，被告上開扣除之整新費7,2
08 00元應退還被告，運費1,000元部分則無需退還。

09 3.被告雖另辯稱：系爭商品有外箱遭用奇異筆塗寫、內箱保麗
10 龍多片破損、有髒污殘留，及有多處指紋、水珠、水漬等使
11 用痕跡，其係依民法第259條第1項第6款收取整新費云云。
12 按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規
13 定或契約另有訂定外，應返還之物有毀損、滅失或因其他事
14 由，不能返還者，應償還其價額，民法第259條第1項第6款
15 固有明文。查：被告僅因系爭商品之外包裝遭他人塗寫、拆
16 開，及使用過後之指紋、水珠、水漬殘留，不問上開塗寫、
17 髒汙係何人、如何造成，亦不問系爭商品本體狀況為何，即
18 片面扣除高達商品價格40%之「整新費」，而消費者既然買
19 受商品，如何期待其不將外包裝拆開並短暫試用？若僅因消
20 費者拆開外包裝，並因此造成合理的髒汙，即需支付高額費
21 用始得解除契約，顯非合理。又上開民法第259條第1項第6
22 款係指應返還之物有毀損、滅失或因其他事由不能返還之情
23 形，但系爭商品並無上開情形，若解釋成被告仍得收取高比
24 例之整新費，上開消費者保護法第19條第1項豈非形同具
25 文？是被告上開辯解，顯無足採。

26 (二)原告請求5倍懲罰性違約金部分：

27 1.按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消
28 費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失
29 所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致
30 之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消費者保
31 護法第51條固有明文。然該條文立法原意係為促使企業經營

01 者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業
02 經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效，乃參酌美國、韓國立
03 法例而為之規定，係為貫徹保護消費安全之政策作用，防範
04 企業經營者濫用實力之行為。而懲罰性賠償金實係「損害
05 額」（消費者實際上所受之損害）以外之賠償金，其與一般
06 損害賠償制度不同。其目的係在對於有不良動機，或非道德
07 的、意圖不軌之人施以一定懲處，進而防止他人效尤的處罰
08 性賠償。因而該條文之適用上，應予做目的性限縮，僅係指
09 依同法第7條以下規定所稱消費者或第三人因企業經營者所
10 提供之商品或服務，發生安全或衛生上之危險而致生之損
11 害，或因商品或服務具有違害消費者生命、身體、健康、財
12 產之可能而企業經營者未於明顯處為警告標示及處理危險之
13 方法，致生損害於消費者而言。

14 2. 查：本件原告主張以上開被告扣留之整新費、運費共計8,20
15 0元，造成原告心情鬱悶、夜晚無法入眠，心裡、生理上極
16 大負擔，故請依消費者保護法第51條規定，請求按上開金額
17 5倍計算之懲罰性違約金4萬1,000元等語，然以原告並未說
18 明系爭商品有何安全或衛生上之危險而致生之損害，或具有
19 違害其生命、身體、健康、財產之可能，而被告未於明顯處
20 為警告標示及處理危險之方法，致生損害於原告之事實，自
21 難僅因被告扣留上開款項未與返還，即認其應負上開懲罰性
22 違約金之損害賠償責任，是原告此部分之請求，與法定要件
23 不符，尚難准許。

24 四、本件係就民事訴訟法第436條之8第1項適用小額程序所為被
25 告敗訴之判決，依同法第436條之20之規定，應依職權宣告
26 假執行，並依職權確定訴訟費用額為新臺幣1,000元（第一
27 審裁判費），應由被告負擔146元，及依民事訴訟法第91條
28 第3項之規定加給按法定利率計算之利息。

29 中 華 民 國 114 年 1 月 9 日

30 臺灣新北地方法院三重簡易庭

31 法 官 張 誌 洋

01 以上為正本係照原本作成。
02 對於本件判決如有不服，應於收受送達後20日內向本院提出上訴
03 書狀，上訴於本院合議庭，並按他造當事人之人數附具繕本。當
04 事人之上訴，非以判決違背法令為理由不得為之，上訴狀應記載
05 上訴理由，表明下列各款事項：

06 （一）原判決所違背之法令及其具體內容。

07 （二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

08 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
09 上訴。

10 中 華 民 國 114 年 1 月 9 日

11 書記官 許雁婷