

臺灣臺中地方法院民事判決

115年度消小上字第3號

上訴人 信瑞國際實業有限公司

法定代理人 鄭至航

訴訟代理人 鄭羽翔律師

被上訴人 柳在虹

上列當事人間消費糾紛事件，上訴人對於中華民國115年1月28日  
本院臺中簡易庭114年度中消小字第43號第一審判決提起上訴，  
本院不經言詞辯論，判決如下：

主 文

原判決廢棄。

被上訴人第一審之訴駁回。

第一審訴訟費用新臺幣1,500元及第二審訴訟費用新臺幣2,250  
元，均由被上訴人負擔。

理 由

壹、程序方面

一、按對於小額程序之第一審裁判之上訴，非以其違背法令為理由，不得為之；上訴狀內應記載上訴理由，表明原判決所違背之法令及其具體內容，以及依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實，民事訴訟法第436條之24第2項、第436條之25分別定有明文。又依同法第436條之32第2項準用第468條、第469條第1款至第5款規定，判決不適用法規或適用不當者，為違背法令；判決有同法第469條規定所列第1款至第5款情形之一者，為當然違背法令。查，本件上訴人提起上訴，主張由原審被證1所示電子郵件開通信紀錄之郵件狀態為「Opened(已開啟)及「Clicked(已點擊連結)」足證上訴人已提供「電商防護盾」線上課程商品（下稱系爭商品）予被上訴人，且被上訴人稱「聽不懂」，即係建立於其先點擊觀看之前提，始有後續聽不懂之疑義，然原審判決無視上開被上訴人已實際接觸並開啟數位內容觀看之客觀情事，仍認

01 上訴人需證明被上訴人「已下載全部內容」，始有排除解除  
02 權之適用，顯有判決不適用法規或適用不當之違背法令以及  
03 違反論理及經驗法則之情形（見本院卷第15、16頁），堪認  
04 對於其所主張第一審小額判決違背法令之情事，形式上已有  
05 具體指摘，並已揭示該違背法令之法規條項內容，是上訴人  
06 提起本件上訴，已具備合法要件，先予敘明。

07 二、又按小額程序之第二審判決，經兩造同意者，得不經言詞辯  
08 論為之，為民事訴訟法第436條之29第1款所明定。查兩造均  
09 同意本件得不經言詞辯論而為判決，有準備程序筆錄在卷可  
10 稽（見本院卷第58頁），是本院依前開規定，不經言詞辯論  
11 而為判決。

## 12 貳、實體方面

13 一、被上訴人起訴主張：被上訴人於民國114年6月15日參加網路  
14 免費試聽課程，並購買上訴人公司之系爭商品，支付價金新  
15 臺幣（下同）48,500元（以銀角零卡分期付款），並於翌日  
16 應上訴人要求給付網站年費7,000元（以中國信託信用卡一  
17 次付清）。惟原告於當日晚上發現聽不懂系爭商品課程，甚  
18 且無法找到課程位置，原告立即提出退讓申請，解除雙方之  
19 契約關係。又上訴人之「退款政策」雖載有排除解除權之條  
20 款，然系爭商品服務條款之條文眾多，上訴人告知事項僅占  
21 其中一小部分，無從期待被上訴人能夠點擊連結看完全文，  
22 並認知到其嗣後實際購買課程時，會有不能解約的問題，與  
23 消保法『清楚易懂』之要求不符。上訴人未能舉證以其他清  
24 楚易懂之方式告知，自不得排除被上訴人之契約解除權。並  
25 於原審聲明：上訴人應給付被上訴人55,500元，及自起訴狀  
26 繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

## 27 二、上訴人則以：

28 （一）系爭商品屬於通訊交易合理例外情事，得排除消費者保護法  
29 （下稱消保法）第19條第1項所定解除權之適用。系爭商品  
30 屬上訴人所整理彙整之資源包，一經上訴人交付提供予被上  
31 訴人後，除即可無限制下載使用外，亦無觀看期間限制，與

01 行政院消費者保護處函釋所例示之電子書並無二致，被上訴  
02 人於收受系爭商品後即能充分探知商品資訊，符合上開合理  
03 例外準則之規定。

04 (二)上訴人已善盡清楚易懂之告知義務，被上訴人於購買系爭商  
05 品前，即已收受多封上訴人寄送之電子郵件提醒並附上網  
06 址，提醒閱讀上訴人網站之服務隱私條款與退款政策，另被  
07 上訴人購買系爭商品時，逐步填寫購買資訊，必須下拉閱讀  
08 包含系爭約款之退款政策至全文底部並點選「我同意」鍵後  
09 始能完成系爭商品之訂購，且簽名同意上訴人之退款政策，  
10 故被上訴人不得任意解除系爭商品之買賣契約。

11 (三)又自電子郵件開通信紀錄之郵件狀態為「Opened（已開  
12 啟）」及「Clicked（已點擊連結）」已足證上訴人已提供  
13 系爭商品予被上訴人，則系爭商品究係線上閱覽抑或下載保  
14 存純屬被上訴人自身權利及選擇，非上訴人所能控制，且被  
15 上訴人既稱「聽不懂」，亦係建立於其先點擊觀看之前提，  
16 始有後續聽不懂之疑義，原審未依前開事證及主張為上訴人  
17 有利之認定，並認須由上訴人證明被上訴人完成系爭商品下  
18 載，而駁回上訴人之請求，有有違論理及經驗法則等語。

19 三、原審審酌兩造之攻擊防禦方法後，判決被上訴人勝訴，上訴  
20 人不服，提起上訴，上訴聲明為：原判決廢棄；第一項廢棄  
21 部分，被上訴人在第一審之訴駁回。被上訴人答辯聲明為：  
22 上訴駁回。

23 四、得心證之理由：

24 (一)按消保法所指之通訊交易，係指企業經營者以廣播、電視、  
25 電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類  
26 似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者  
27 所訂立之契約，為消費者保護法第2條第10款所明定。查被  
28 上訴人於網站上與上訴人購買系爭商品，為上訴人所不爭  
29 執，經核屬消費者保護法所指之通訊交易。

30 (二)按通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務  
31 後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明

理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之，消保法第19條第1、2項定有明文。又本法第19條第1項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第19條第1項解除權之適用：…5、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條第5款亦定有明文。其立法理由為非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還，故規定為合理例外情事。經查：

1. 系爭商品實質上乃由上訴人教授線上架設網站之方法，經消費者以帳號及密碼開通系統帳號後，即得自由瀏覽、下載上訴人所提供之數位內容，而被上訴人業已於購買當日開通帳號等情，業據上訴人提出被上訴人所購買之商品及其開通紀錄乙份（見原審卷第85至第88頁），是系爭商品屬非以有形媒介提供之數位內容，一旦提供被告即得自行閱覽知悉全數內容，則依通訊交易例外準則第2條第5款規定，倘被告事先告知原告將排除本法第19條第1項解除權之適用，且經原告同意始予提供，原告即不得依消費者保護法第19條第1項規定解除契約。
2. 又上訴人曾發送試聽連結之電子郵件提供被上訴人試聽免費體驗課程，該郵件提醒線上課前務必閱讀服務隱私條款退款政策，該服務隱私條款與退款政策第12條第3項a亦有記載系爭商品為一次性給付全部數位線上課程內容，屬合理例外準則第2條第5款所定之商品，而符合消保法第19條第1項但書所稱合理例外情事。另被上訴人至網頁下單過程中，上訴人之購買網頁亦有提及上情，並經被上訴人閱讀後點選「我同意」按鈕，方能完成系爭商品之訂購，倘未點選即欲付款，

01 頁面將顯示「請閱讀並接受我們的服務隱私條款與退款政策  
02 以繼續您的訂單」且阻止付款；又在點選「我已閱讀並接受  
03 服務隱私條款與退款政策」選項前，必須先點選以紅字底線  
04 標示之「服務隱私條款與退款政策」，並將跳出包含以粗體  
05 底線標示「本公司之『電商防護盾套裝包』、『架設模  
06 組』、『電商行銷模組』、『豪華套組』以及『蝦皮孵化器  
07 之蝦皮營運實戰營』產品屬於數位線上課程係為一次性給付  
08 全部全部數位線上課程內容，於消費者購買並收到由本公司  
09 以電子郵件發送之專屬之帳號密碼，即擁有隨時觀看本產品  
10 之權限，代表本公司已交付消費者本數位產品，除並無觀看  
11 時間限制外，亦得自由下載課程內容……故屬於通訊交易解  
12 除權合理例外情事適用準則第2條第5款『非以有形媒介提供  
13 之數位內容或一經提供即為完成之線上服務』，係為第19條  
14 第1項但書所稱合理例外情事，將排除消費者保護法第19條  
15 第1項解除權之適用」等字樣之退款政策內容，且非將此一  
16 退款政策內容下拉至全部以示閱讀完畢，將無法點選「我同  
17 意」之選項等情，有上訴人提出之郵件、服務隱私條款與退  
18 款政策、訂購網頁及下單流程影片檔案可稽（見原審卷第97  
19 至第98頁、第99至第106頁、第107至第114頁），顯見上訴  
20 人有以合理且明顯之方式告知消費者，復經被上訴人事先同  
21 意始提供等節屬實，則被上訴人自不得依消費者保護法第19  
22 條第1項規定解除契約。

23 (三)綜上，系爭商品屬於非以有形媒介提供之數位內容之通訊交  
24 易，且上訴人已清楚告知被上訴人系爭商品將排除本法第19  
25 條第1項解除權之適用，上開文字亦難認有何迂迴、艱澀之  
26 情，故揆諸上開規定，被上訴人主張依消保法第19條第1項  
27 本文解除契約，自屬無據。

28 五、綜上所述，被上訴人主張依消保法第19條第1項本文之規定  
29 解除契約，並請求上訴人返還55,500元及法定遲延利息，為  
30 無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，自有未洽。  
31 上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由。爰由

01 本院予以廢棄改判如主文第2項所示。

02 六、本件事證已臻明確，兩造間其餘主張及舉證，經本院審酌後  
03 認與判決之結果不生影響，不再逐一論列，附此敘明。

04 七、末按法院為小額事件訴訟費用之裁判時，應確定其費用額，  
05 並於小額事件上訴程序準用之，民事訴訟法第436條之19第1  
06 項、第436條之32第1項定有明文。本件第一審訴訟費用額關  
07 於廢棄部分，為起訴裁判費1,500元、第二審訴訟費用額為  
08 上訴裁判費2,250元，合計3,750元，確定如主文第3項所  
09 示。

10 八、據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第436條之32  
11 第1項、第2項、第450條、第436條之19、第78條，判決如主  
12 文。

13 中 華 民 國 115 年 8 月 10 日

14 民事第二庭 審判長法官 李悌愷

15 法官 鍾宇嫣

16 法官 顏銀秋

17 上正本係照原本作成。

18 不得上訴。

19 中 華 民 國 115 年 8 月 10 日

20 書記官 賴恩慧