臺灣臺中地方法院民事判決

111年度中消簡字第2號

原　　告　李襄琳

訴訟代理人　胡天賜

被　　告　台灣之星電信股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　林清棠

000000000000000000

訴訟代理人　黃存志

上列當事人間請求消費糾紛事件，本院於民國112年9月15日言詞辯論終結，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

一、程序方面：

按訴狀送達後原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者、因情事變更而以他項聲明代最初之聲明者不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2款、第4款定有明文。本件原告起訴時原聲明：⑴被告應給付原告Apple手機（型號iphone11,128GB）新機1支；⑵被告應給付原告新臺幣（下同）800元（見本院卷1第15頁）；嗣因請求給付Apple手機（型號iphone11,128GB）新機有無法履行之可能，原告於民國112年7月12日以民事起訴理由狀8變更訴之聲明為：⑴被告應給付原告Apple手機（型號iphone11,128GB）新機1支。如被告不能給付前述新機時，應給付原告損害賠償18,900元；⑵被告應給付原告800元（見本院卷1第227頁），因其所據之基礎事實仍為被告是否因本件消費糾紛就原告所受損害應負賠償責任，且證據資料之利用上亦有一體性，原告上開訴之追加，核與上開規定相符，先予敘明。

二、原告主張：

原告於民國109年6月17日，在被告所屬臺中西區美村服務中心（下稱系爭服務中心）以「4G勁速 隨999旗艦新朋友 30個月」專案（下稱系爭專案）簽訂租約，租用門號（手機號碼：0000000000）並以新臺幣（下同）2萬2,000元購買Apple手機，型號：iphone11 128G）1支，雙方約定保固期間自109年6月17日起至110年6月16日止，詎上開手機於109年11月17日因行動網路連接裝置故障而送修，被告於同年月20日以1支同型號之「整新機」（下稱系爭手機）替換。惟原告僅繼續使用6個月，於110年5月29日發現系爭手機開機後螢幕呈灰白現象，原告持系爭手機至系爭服務中心，要求被告依瑕疵擔保責任及保固約定，另行交付同型號新手機與原告遭拒，僅表示願意維修，復求原告同意「送修後將刪除手機內全部資料，原告應先自行備份手機資料，被告不會對手機內資料之喪失負賠償責任」等條件，始願意維修，被告拒絕交付新機及上開送修條件與系爭專案內容相違，復違反消費者保護法（下稱消保法）第11、12條規定，況系爭手機已無法開機，原告無法自行備份，被告之要求強人所難而故意延遲保固之給付。又原告曾花費800元黏貼保護貼在系爭手機，因上開可歸責於被告之事由，致原告受有損害，被告自應賠償。爰依物之瑕疵擔保責任、不完全給付或保固責任之法律關係，提起本件訴訟等語，並聲明：㈠被告應給付原告Apple手機（型號iphone11,128GB）新機1支。如被告不能給付前述新機時，應給付原告損害賠償18,900元；㈡被告應給付原告800元。

三、被告則以：

被告僅係系爭手機之經銷商，有關保固事宜須以系爭手機之原廠美商蘋果亞洲股份有限公司台灣分公司（下稱蘋果公司）之規定為準，且維修前原告應自行備份現有手機上之個人資料，此使原告於簽訂專案同意書時，即已知悉，現竟要求更換新機及拒絕備分，致被告所委託之神腦公司無法進行維修作業，自非可歸責於被告。又系爭手機交付時，原告已

當場檢查及確認無瑕疵後領回，現於使用孰個月後始主張有瑕疵，自非有據。至系爭整新機保護貼費用800元，惟保護貼並非被告應提供之商品範圍，亦非電信服務契約之內容，原告之請求有所誤解等語置辯。並聲明：㈠原告之訴駁回；㈡如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

四、本院之判斷：

原告與被告於109年6月17日簽訂電信服務契約時，並向被告購買手機，雙方約定保固期間自109年6月17日起至110年6月16日止，被因所交付之手機於保固期間內出現行動網路連接裝置故障，而於109年11月20日交付系爭手機與原告，系爭手機於110年5月29日開機時螢幕呈灰白現象，業據原告提出預付卡申請書、Apple授權維修中心完修單、系爭手機瑕疵現況照片、報修商品外觀檢查確認表為證（見本院卷1第21-27頁），被告就系爭手機開機後螢幕呈灰白現象，並不爭執，並經本院當庭勘驗屬實，有勘驗已錄附卷可佐，堪信原告上開開主張為真正。本件之爭點為原告對被告依物之瑕疵擔保責任或不完全給付責任之法律關係，或系爭專案契約之保固責任，請求交付新機或賠償購買新機費用，有無理由？

㈠、物之瑕疵擔保責任：

１、按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。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵，民法第354條第1項定有明文。而物之瑕疵之有無，應以危險移轉即交付時為準（最高法院104年度台上字第2162號判決意旨參照）。次按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。買受人主張買賣標的物有瑕疵，出賣人應負瑕疵擔保或不完全給付之損害賠償責任者，應由買受人就瑕疵之事實負舉證責任（最高法院106年度台上字第194號判決意旨參照）。

２、經查，原告於109年6月17日購買之手機，因出現行動網路連接裝置故障，被告於檢查後確有瑕疵，因而於109年11月20

日交付原告系爭手機，被告就系爭手機依民法第364條第2項規定，就系爭收機仍負瑕疵擔保責任。惟系爭手機交付與原告時，並無瑕疵，亦無螢幕呈灰白現象等情，為兩造所不爭執，則依上揭說明，系爭手機於交付時並未存在被告應負擔保責任之瑕疵甚明。次查，系爭手機固於使用6個月後發生螢幕呈灰白現象，原告於發現後即時通知被告，此固符合民法第356條第1、3項之規定，雖瑕疵擔保責任係不需出賣人就瑕疵之發生有故意、過失為要件，惟買受人仍須證明瑕疵之存在，係原告以正常使用方式使用期間，所發生物本身之瑕疵，而非係使用不當所生瑕疵，因此，上開螢幕呈灰白現象是否屬被告應負擔保責任之瑕疵，應由被告檢查後始能確認。惟被告請原告將系爭手機送交委託之神腦公司維修，以確認是否屬於被告應負擔保責任之瑕疵時，被告除未配合自行將手機備份外，對於神腦公司要求依APPLE公司需先關閉「尋找我的iPhone」功能，均不願配合，且以手機螢幕呈灰白現象無法被份為由拒絕配合云云。惟查，經本院當庭勘驗結果，系爭手機開機後螢幕呈灰白現象，然仍可辨識螢幕上之文字，且依目前手機備份方式，通常係將手機連上電腦後，在電腦螢幕上操作備份程序，並非僅於手機上始得操作備份程序，原告所無抗辯自屬無理由，原告未盡協力義務堪予認定。原告既未盡協力義務，證明系爭手機之瑕疵係原告正常使用所發生物本身之瑕疵，而非係使用不當所生瑕疵，其依依瑕疵擔保責任請求被告交付無瑕疵之手機或賠償手機購買費用，均屬無理由，不應准許。

㈡、不完全給付責任：

1、按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利，民法第227條第1 項定有明文。所謂不完全給付，係指債務人所為之給付內容不符債務本旨，且有可歸責於其之事由，而造成債權人之損害所應負之債務不履行損害賠償責任。是以，不完全給付債務不履行責任，以可歸責於債務人之事由而給付不完

全（未符債務本旨）為其成立要件。如債權人於受領給付後，以債務人給付不完全為由，請求債務人賠償損害，應先由債權人就其所受領之給付未符合債務本旨致造成損害，負舉證責任。至債務人如欲免責，則須就不完全給付債務不履行，係因不可歸責於己之事由所造成，負舉證責任（最高法院107年度台上字第1678號判決意旨參照）。

２、經查，原告無法舉證證明系爭手機開機後螢幕呈灰白現，係可歸責於被告所致，則被告毋庸負擔不完全給付之責任。

㈢、系爭專案之保固責任：

1.、系爭專案契約中，「搭配手機」項次下之第6點「保固維修程序」第1款載明「Apple商品：Apple商品之保固維修應依Apple原廠全球維修服務政策規範判定。自購買日起，任何裝飾性損壞均不在保固範圍內，包括但不限於刮花、凹痕或塑膠部分破損」（本院卷1第101頁）。而依蘋果公司公布之1年有限保固條款則載明「本保固不適用於：（d）因意外、濫用、不當使用、火災、地震或其他外在因素導致的損壞」、「發生違反保固條款的情況時，APPLE 會採取哪些措施？如果您於保固期限內，根據本保固條款向 Apple 或 AASP 提交申請，Apple得視情況進行以下處理：（i）使用全新零件或具有相等效能和穩定性的二手零件維修 Apple 產品；(ii) 更換為相同機型的 Apple 產品（或經您同意後更換為類似功能的產品），且該更換產品由全新零件及/或具有相等效能和穩定性的二手零件所組裝；或是（iii）退還 Apple 產品並按購買金額退款」（見本院卷㈠第109、111頁）；另依美商蘋果亞洲股份有限公司台灣分公司維修條款與條件（台灣零售維修)則載明：「Apple了解你的資料對你來說可能是非常寶貴的。在維修過程中總是存在資料遺失的可能性，而且在某些情況下在維修過程中資料可能無法復原、被刪除或者重新格式化。有鑒於此，在送修之前，你有責任備份你產品中的全部現有資料、軟體、及/或程式並決定是否清除你產品中的該等資料。Apple對於因Apple提供維

修所造成的資料、軟體或程式的遺失、復原或損害，或者你產品或其他設備喪失使用價值不承擔責任。你聲明你的產品中不包含任何非法檔案或資料」（見本院卷㈠第105頁），是系爭手機之損壞是否落在保固範圍，應以上揭保固條款所示之標準為斷。

2.、經查，原告主張系爭手機發生螢幕灰白現象後，持系爭手機至服務中心，請求被告履行保固約定，另行交付同型號新手機予原告。系爭服務中心當下僅同意進行維修，不同意原告另行交付新機之請求，此外被告要求原告先簽系爭送修單後才願意受理，系爭服務中心提出系爭送修單內記載之送修條件為「送修前，請自行將設備中的資料備份並全部刪除；如未自行刪除，視同您同意由維修商視維修需求得逕行刪除資料，亦同意就此不主張個人資料保護法之權益；本公司對前開資料之毀損或滅失，不負任何賠償或恢復之責」，原告堅持被告應履行另行交付新機之擔保責任等節，有原告提出原告拒絕簽名之前揭報修商品外觀檢查確認表在卷可稽。是以兩造間對於系爭手機所生螢幕灰白現象是否符合保固條款、被告應否負保固維修或更換責任乙節，仍有爭執，系爭手機保固範圍包括製造缺陷，但不包括人為損壞或意外損壞，蘋果公司有權拒絕維修或更換因人為損壞或意外損壞造成的產品。而依照現時科技或專業水準，不論何種高端、低端手機，都會在其手機產品使用說明上聲明對於儲存於手機上的任何資料，無法保證不會毀損或逸失，因此消費者應自行隨時進行資料備份作業，是以依據現今手機業界的科技或專業水準，手機上的資料是不可能保證永久保存的，更為避免維修時損毀，或被人盜取，遭受無法估計的損失，是系爭服務中心提出系爭送修單內記載之送修條件應為合理且適當。

3.、再經本院函請神腦公司鑑定系爭手機，神腦公司於112年1月9日以112年神企中法函字第0000000-0號函覆：「1.本公司為APPLE手機原廠授權維修業者，需依APPLE公司授權契約辦理，iPhone手機相關鑑定事項非授權範圍，需由手機原廠為

之。2.若有消費者送修iPhone手機，依原廠規定，於維修作業開始前，為確認手機為送修人所有，需先關閉「尋找我的iPhone」功能，因手機需輸入帳號密碼始能關閉該功能，以避免以非法手段取得手機者得利用維修作業恢復原廠設定。因此原廠作業系統已設定，手機若未關閉該功能，維修部門無法進一步連線系統建立維修作」等語。然因原告拒絕協助關閉「尋找我的iPhone」功能，被告仍無從確認系爭手機之異常狀態原因為何？是否符合保固條款、被告應否負保固維修或更換責任？縱使被告負有保固義務，原告仍需依前開消費者送修iPhone手機之原廠規定送修，原告捨此不為，反令被告負保固責任，顯非有據。況原告復未舉證證明系爭手機之異常狀態為通常使用所致之事實，即難認其有何因通常使用之異常狀態致生損害之情事。是原告無從依據系爭專案之保固責任，對被告提出任何請求，要無疑義。

4.、原告另請求被告賠償系爭手機之保護貼費用800元部分，惟系爭手機之保護貼並未損壞，原告並未受有損害，且保護貼並非被告提供之商品，自非原告依瑕疵擔保責任；不完全給付或保固責任所需負責之範圍，與被告無涉，原告此部分主張，仍屬無據。五、綜上所述，原告依物之瑕疵擔保、不完全給付或保固責任之法律關係，請求⑴被告應給付原告Apple手機（型號iphone11,128GB）新機1支。如被告不能給付前述新機時，應給付原告損害賠償18,900元；⑵被告應給付原告800元，均為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所提之證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一論列，併此敘明。

七、據上論結，本件原告之訴為無理由，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　9　　月　　27　　日

臺中簡易庭　法　官　李立傑

以上為正本係照原本作成。

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，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）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　9　　月　　27　　日

書記官　洪加芳