

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

114年度中消小字第25號

原告 陳奕璋  
被告 山富國際旅行社股份有限公司

法定代理人 陳國森 址同上  
訴訟代理人 陳亮諺 址同上

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年7月30日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。  
訴訟費用新臺幣1,500元由原告負擔。

事實及理由

壹、原告主張：伊透過被告經營網站（下稱系爭網站）訂購中國南方航空公司於民國114年2月2日上午6時55分由大陸地區昆明飛往大陸地區廣州轉機（航班號碼CZ-3420，下稱系爭航班），再於同日上午11時15分由大陸地區廣州飛抵臺北（航班號碼CZ-3097）之機票4張。嗣後中國南方航空公司取消系爭航班，被告受伊委任代辦機票購買事，應負善良管理人注意義務而及時通知伊系爭航班取消事，被告卻僅發電子郵件進行通知（下稱系爭電郵），未以其他方式確保伊得知，且系爭電郵被伊之信箱歸類在垃圾郵件，致伊懵然未覺。伊與家人於114年2月2日抵達昆明時，方發現系爭航班已經取消，並因此錯過銜接回臺之CZ-3097航班，伊僅能於同日額外花費人民幣2萬0,833.88元購買回臺機票，因此受有額外購買機票費用之損害，被告應負債務不履行之損害賠償責任。因114年2月2日為假日，回推上一工作日即114年1月24日，該日臺灣銀行人民幣即期匯率買入價格為4.409，換算新臺幣為9萬1,856元，爰擇一依民法第544條、第227條，請

01 求被告給付原告新臺幣（下同）9萬1,856元等語，並聲明：  
02 被告應給付原告9萬1,856元，及自起訴狀繕本送達翌日起至  
03 清償日止，按年息百分之5計算之利息。

04 貳、被告則以：伊經營系爭網站中，於客戶訂票前皆有跳出訂購  
05 須知視窗，提醒客戶訂票之注意事項。客戶必須詳讀內文以  
06 了解一切權利義務，並勾選同意後方得進入購票付款程序，  
07 其中一款注意事項即為「同意購票後之服務，僅以電子郵件  
08 通知，如航班異動資訊」（下稱系爭注意事項）。既伊已於  
09 113年12月31日以系爭電郵通知原告系爭航班取消事，即已  
10 盡通知義務，且伊為被告代訂機票並未收受報酬，僅需負與  
11 處理自己事務為同一之注意義務等語，並聲明：原告之訴駁  
12 回。

13 參、得心證之理由

14 一、本件爭點：

15 (一)原告主張被告未盡善良管理人注意義務，係以被告並未如他  
16 旅行社以電話通知、系爭電郵被歸類進垃圾郵件並未使原告  
17 知悉外，並主張其未曾看過系爭注意事項，且系爭網站中訂  
18 購須知字體過小、內容繁雜，難期原告於訂購時知悉系爭注  
19 意事項，依消費者保護法施行細則第12條規定，系爭注意事  
20 項不構成契約內容等語。而被告除以前詞置辯外，並爭執原  
21 告未仔細閱讀訂購須知，既已勾選同意訂購須知而繼續訂  
22 票，系爭注意事項內容自為契約條款一部。且系爭電郵雖被  
23 分類進垃圾郵件，仍已處於原告可支配範圍，可隨時被原告  
24 閱讀理解，又被告並未收受報酬，僅需負擔與處理自己事務  
25 為同一之注意義務等情。

26 (二)是本院所應審酌者厥為：(一)系爭注意事項是否為契約內容一  
27 部？(二)被告是否合法通知原告系爭航班取消事而盡注意義  
28 務？以下分述之。

29 二、系爭注意事項非為契約內容一部：

30 (一)按企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示  
31 其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消

01 費者同意者，該條款即為契約之內容；企業經營者與消費者  
02 訂立定型化契約，主張符合本節規定之事實者，就其事實負  
03 舉證責任，消費者保護法第13條第1項、第17條之1定有明  
04 文。次按定型化契約條款因字體、印刷或其他情事，致難以  
05 注意其存在或辨識者，該條款不構成契約之內容。但消費者  
06 得主張該條款仍構成契約之內容，消費者保護法施行細則第  
07 12條定有明文。由此可見，定型化契約條款作為契約內容之  
08 前提有2種可能，其一為企業經營者應向消費者明示，其二  
09 為企業經營者以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同  
10 意。若企業經營者採取向消費者明示之方式，仍應符合消費  
11 者保護法施行細則第12條規定，定型化契約條款之字體、印  
12 刷或其他表現方式必須使消費者易於注意其存在或辨識，否  
13 則定型化契約條款仍不構成契約內容。又依消費者保護法第  
14 17條之1，企業經營者應就是否已經向消費者明示定型化契  
15 約條款內容、定型化契約條款內容是否非屬難以注意其存在  
16 或辨識負擔舉證責任。本件原告主張其訂購機票時並未見系  
17 爭網站上存有系爭注意事項，被告依前開規定，自應證明  
18 之。

19 (二)查被告抗辯系爭注意事項為原告所知悉而為契約內容一部等  
20 語，無非以網站設計方式為原告於訂票時必須詳讀內文，以  
21 了解一切權利義務，並勾選同意後方得進入購票付款程序為  
22 由，固據提出系爭網站訂購須知擷圖資以為證（見本院卷第  
23 101頁）。惟系爭網站訂購須知擷圖僅能證明被告於進行擷  
24 圖動作之當下存在此訂購須知，並無法證明此訂購須知於原  
25 告在系爭網站訂購機票時即已存在。且系爭網站之系統設計  
26 是否確如被告主張需要原告看完所有訂購須知後打勾才能繼  
27 續進行購票程序，亦難從被告提出系爭網站訂購須知擷圖判  
28 斷得知。雖被告另提出系爭網站之網頁編輯紀錄擷圖（見本  
29 院卷第203頁），惟編輯紀錄擷圖中亦未能顯示編輯時間，  
30 也無法證明系爭網站之設計確如被告所述。被告所提證據皆  
31 無法證明於原告在系爭網站訂購機票時，被告已向原告明示

01 系爭注意事項，進而使系爭注意事項成為兩造契約內容，被  
02 告抗辯自不足採，原告主張系爭注意事項非為契約內容一  
03 部，應有所憑。

04 三、被告已盡其注意義務並合法通知原告系爭航班取消事：

05 (一)按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方  
06 允為處理之契約，民法第528條分別定有明文。又依發展觀  
07 光條例第2條第10款、第27條第1條第1項第1款規定「本條例  
08 所用名詞，定義如下：…十、旅行業：指經中央主管機關核  
09 准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代  
10 購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬  
11 之營利事業」、「旅行業業務範圍如下：一、接受委託代售  
12 海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票」，是消費者  
13 (旅客)委託旅行社辦理機票購票事宜，屬委任代辦性質，  
14 而旅行社代消費者(旅客)完成開票手續、取得機票後，該  
15 旅客與航空公司之間即成立旅客運送契約。查，原告於被告  
16 經營系爭網站訂購機票，並由被告代為向航空公司訂票；若  
17 所訂購航班有異動，被告應通知原告；如嗣後原告需改票或  
18 退票，被告亦應為原告處理，此為被告所自承(見本院卷第  
19 183至第185頁)，並有被告提出系爭網站訂購須知擷圖在卷  
20 可憑(見本院卷第101頁)，則被告所應負義務不僅止於為  
21 原告獲取機票，被告尚須負擔通知義務並提供後續行程更改  
22 服務，亦即被告所負擔者為原告所訂購機票事務之處理，兩  
23 造間契約關係屬委任，首堪認定。

24 (二)關於受任人之服從指示與注意義務，民法第535條規定：

25 「受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己  
26 事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意  
27 為之」。查，被告為公開發行之股份有限公司，實收資本額  
28 達3億6,011萬7,000元，此有被告股份有限公司變更登記表  
29 在卷可稽(見本院卷第75頁)，而股份有限公司依公司法第  
30 1條係以營利為目的。雖被告主張為原告訂購機票之花費為6  
31 萬7,982元，而向原告所收取費用僅為6萬7,908元，因此並

01 無收取報酬等語，惟被告身為旅行社，營利方式不僅賺取旅  
02 行票券之買賣價差，尚可能包含航空公司給付佣金、內含於  
03 票價之服務費等，難以單筆機票買賣間之價差有無判斷報酬  
04 之有無。況所謂報酬係指提供服務之對價，而於現代資訊社  
05 會，服務對價之來源不僅來自企業經營者直接服務之對象，  
06 亦可能包含第三人因企業經營者提供服務所獲利益之反饋，  
07 民法第535條之解釋適用自不能拘泥於僅由委任人所直接支  
08 出者方屬報酬，若受任人提供服務係基於營利之目的，亦應  
09 屬所謂「處理事務而受有報酬」，方符社會通念。被告身為  
10 公開發行公司，提供原告代訂機票服務並非公益性質，而係  
11 為自身營利方為目的，自屬上開民法第535條後段提供服務  
12 受有報酬之情形，被告自應負善良管理人之注意義務。

13 (三)所謂盡善良管理人之注意，係指依交易上一般觀念，認為有  
14 相當知識經驗及誠意之人所具有之注意。至行為人已否盡善  
15 良管理人之注意義務，應依個案事實、特性，分別加以考  
16 量。（最高法院112年度台上字第2702號判決意旨參照）如  
17 前所述，系爭注意事項並非兩造契約內容，惟非謂被告必須  
18 另以電郵通知以外之其他手段，確保原告得知系爭航班已經  
19 取消，方盡善良管理人之注意義務，而應從兩造交易過程、  
20 交易內容判斷之。經查：

- 21 1. 被告所受委任之事項為代訂機票並及時通知原告機票異動  
22 資訊，而被告確已及前1月餘之時間，於113年12月31日以  
23 系爭電郵通知原告系爭航班取消資訊，此有系爭電郵擷圖  
24 附卷可憑（見本院卷第53頁），原告亦坦承系爭電郵確有  
25 寄至其電子郵件信箱，僅係被歸類於垃圾郵件（見本院卷  
26 第21頁、第61頁），則系爭郵件確已達到原告之電子郵件  
27 信箱，足堪認定。
- 28 2. 原告雖主張市面上其他旅行社皆會另以電話或簡訊方式通  
29 知，且電子郵件易遭歸類於垃圾信件為具一般社會觀念有  
30 相當知識經驗之人所共同認識，被告僅以系爭電郵通知原  
31 告未盡善良管理人注意義務等語。惟觀兩造間通訊往來過

01 程，原告係以網路下單方式委任被告代購機票，而被告於  
02 113年10月28日回覆訂票成功之訊息，亦係以電子郵件方  
03 式傳送，此有原告提供被告既寄送之113年10月28日回覆  
04 郵件擷圖在卷可參（見本院卷第139至第149頁）。由此可  
05 見，兩造間通信方式本係以網路訊息傳送為主，被告信賴  
06 兩造過往通訊紀錄，認以系爭電郵傳送系爭航班取消資訊  
07 應為原告所能預見之事，尚難謂被告採以電子郵件通知原  
08 告之決定而未以其他方式通知原告係違反善良管理人之注  
09 注意義務。況原告既認電子郵件易遭歸類於垃圾郵件，本應  
10 定時檢查垃圾郵件中是否有誤遭分類之重要郵件，且系爭  
11 電郵縱使遭原告所有電子郵件信箱分類為垃圾郵件，仍已  
12 處於原告隨時可點閱、了解之場域，原告忽略前情而未隨  
13 時檢查電子郵件信箱，致未接收系爭航班取消資訊，應屬  
14 自己之過失，不應以此為由主張被告未盡通知之義務。

15 四、基上所述，系爭注意事項雖非兩造之契約內容，且被告確應  
16 負擔善良管理人之注意義務，於系爭航班取消時通知原告，  
17 惟兩造意思表示方式於前皆係以電子郵件往來，則被告以系  
18 爭電郵通知原告系爭航班取消資訊自應為原告所能預見，而  
19 系爭電郵既已到達原告電子郵件信箱，且處於原告得隨時點  
20 閱理解之狀態，被告業已盡通知義務。原告主張被告未以他  
21 法確保原告知悉系爭航班取消資訊，進而應負擔債務不履行  
22 或受任人之損害賠償責任，尚非可採。

23 肆、綜上所述，原告依民法第227條、544條，擇一請求被告給付  
24 9萬1,856元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息  
25 百分之5計算之利息，為無理由，應予駁回。

26 伍、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦方法及所提證據，  
27 經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不逐一  
28 論列，附此敘明。

29 陸、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第436條之23、第436條第  
30 2項、第78條。本件訴訟費用額（第一審裁判費1,500元），  
31 依同法第436條之19第1項確定如主文第2項所示金額由敗訴

01 原告負擔。未按依第1項及其他裁判確定之訴訟費用額，應  
02 於裁判確定之翌日起，加給按法定利率計算之利息，民事訴  
03 訟法第91條第3項雖有明文；惟揆諸民事訴訟法第91條第3項  
04 之立法理由，乃立法者認為除民事訴訟法第91條第1項所規  
05 定之情形外，其他關於確定訴訟費用額之裁判（例如：第11  
06 4條第1項、第249條之1第3項、第436條之19第1項），亦宜  
07 命加給利息，以促使當事人早日自動償付其應賠償對造之訴  
08 訟費用，並將利息起算日一致規定自裁判確定之翌日起算。  
09 在訴訟費用由原告預納之金額，而法院審理之結果，認為訴  
10 訟費用應由原告負擔全部或一部，經計算後原告並無應賠償  
11 被告之訴訟費用之情形時，並無命原告加給利息，促使原告  
12 早日自動償付其應賠償被告之訴訟費用之必要，立法者依上  
13 開規定之內在目的及規範計劃，本應立法排除民事訴訟法第  
14 91條第3項規定於前述情形之適用，卻漏未規定，致有法律  
15 漏洞存在，本院認為基於本質上不同之事物應為不同處理之  
16 平等原則，自應就上開規定為目的性限縮，認為在前述情  
17 形，並無民事訴訟法第91條第3項規定之適用，始符合上開  
18 規定之規範意旨，故就原告負擔訴訟費用部分，不予加計利  
19 息。

20 中 華 民 國 114 年 8 月 20 日

21 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

22 法 官 陳嘉宏

23 以上正本係照原本作成。

24 如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向  
25 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  
26 違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背  
27 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  
28 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  
29 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

30 中 華 民 國 114 年 8 月 20 日

