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6號

原　　告　吳宜靜

兼訴訟代理

人　　陳正熙

被　　告　富邦媒體科技股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　蔡明忠

訴訟代理人　廖育賢

上列當事人間請求返還價金等事件，本院於民國114年3月20日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告新臺幣肆仟元。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用中百分之十由被告負擔，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行；如被告願以新臺幣肆仟元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

理由要領

一、原告吳宜靜、陳正熙(下稱原告2人)於民國113年11月8日向被告電商網站momo購物網站購買新力牌(SONY)43吋(型號KM-43X80L)電視機一台(下稱系爭電視)，價金為新臺幣(下同)18,600元，並由廠商於同年11月13日送貨至原告居住地，但是安裝電視機時，發現無法同時連接無線、有線網路，依客服指示方式亦無法連接，原告2人遂於同年11月15日向原告客服表示欲退貨，原告於同年11月27日請新力牌工程師至原告2人處所測試，工程師先拔掉有線網路再連接無線網路，系爭電視即可連接觀看，工程師拍照回報已解決客戶問題後匆匆離去，惟無線網路待工程師離開後又無法連接，顯示商品存在連接網路功能缺陷，系爭電視確實存在有時無法連接網路之瑕疵，但是原告2人再聯絡客服人員，客服人員認為

系爭電視不存在瑕疵，如果原告2人要退貨，需負擔價金30%之整新費用，後因原告2人至消保處反映該問題，momo客服又降為須負擔15%整新費用，對原告甚為不公，而原告現在已拒絕退貨退費，爰依買賣契約法律關係、消費者保護法之規定，請求㈠商品價值減損30%之金額5,580元。㈡精神慰撫金20,000元。㈢3倍懲罰性違約金55,800元，共計81,380元等情。並聲明：㈠被告應給付原告81,380元。㈡願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：各家廠牌電視對於是否可同時連接無線、有線網路均不一定，且在momo銷售網頁有告知無法同時連接有線、無線網路，又經被告與原告2人聯絡溝通後，同意全額退費、退貨，另被告認無論以有線或無線網路，只要能擇一使用並依一般使用習慣觀看電視，即表示系爭電視並無瑕疵，被告即無不完全給付之責，復依消費者保護法第51條之規定，其要件為必須系爭電視產生實質損害存在方得請求，本件原告2人並無受到損害，與消費者保護法規定無關等語置辯。並聲明：㈠原告之訴駁回。㈡如受不利判決，願供擔保請准免為假執行。

三、本院之判斷：

㈠原告2人主張向被告富邦媒體公司購買系爭商品，業據提出網路訂購紀錄、與被告客服反應及回覆翻拍照片等件附卷可稽。亦據被告提出維修明細表、產品介紹書等件在卷可佐，應堪信原告2人向momo網站購買系爭電視且系爭電視無法同時連接無線、有線網路使用之事實為真。

㈡按查契約成立生效後，債務人除負有給付義務（包括主給付義務與從給付義務）外，尚有附隨義務。所謂附隨義務，乃為履行給付義務或保護債權人人身或財產上利益，於契約發展過程基於誠信原則而生之義務，包括協力及告知義務以輔助實現債權人之給付利益。倘債務人未盡此項義務，應負民法第227條第1項不完全給付債務不履行之責任。又附隨義務性質上屬於非構成契約原素或要素之義務，如有違反，債權

人原則上固僅得請求損害賠償，然倘為與給付目的相關之附隨義務之違反，而足以影響契約目的之達成，使債權人無法實現其訂立契約之利益，則與違反主給付義務對債權人所造成之結果，在本質上並無差異（皆使當事人締結契約之目的無法達成），自亦應賦予債權人契約解除權，以確保債權人利益得以獲得完全之滿足，俾維護契約應有之規範功能與秩序(最高法院100年度第2號判決意旨足參)。而契約關係在發展過程中，債務人除應負契約所約定之義務外，依其情事，為達成給付結果或契約目的所必要，以確保債權人之契約目的或契約利益（債權人透過債務人之給付所可能獲得之利益），得以圓滿實現或滿足；或為保護當事人之生命、身體、健康、所有權或其他財產法益遭受侵害，尚可發生附隨義務，如協力、告知、通知、保護、保管、照顧、忠實、守密等義務。此項屬於契約所未約定之義務一如有機體般隨債之關係之發展，基於誠信原則或契約漏洞之填補而漸次所產生。準此，契約之附隨義務既為履行給付義務或保護當事人人身或財產上之利益，基於誠信原則而發生，則債務人未盡此項義務，債權人除得依不完全給付之規定行使其權利外，該附隨義務之違反若足以影響契約目的之達成，使債權人無法實現其訂立契約之利益，而與違反契約主給付義務之結果在實質上並無差異者，債權人自亦得依法行使契約解除權(最高法院104年度台上字第799號判決意旨足資參照)。次按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，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（下稱消保法）第51條定有明文。依前揭規定，須以消費者與企業經營者因商品或服務發生爭議時，消費者因企業經營者之故意而發生損害，為請求懲罰性賠償金之要件。

㈢系爭電視無法同時連接無線及有線網路是否屬於物之瑕疵？

如為物之瑕疵，應由出賣人負擔瑕疵擔保責任或其他民法上

之責？經查：

1.一般使用網路電器用品，即使同時連接上無線及有線網路，也只會走一個網路通道，如果電視同時連接無線網路(wifi)及有線網路(例如：乙太網路)，通常會連接比較穩定之網路，也就是連接有線網路通道，如果需要切換為無線網路，就需要斷開原先網路而連接另外的無線網路，更需要在網際網路設定中，在無線及有線網路中先停用一個，再開啟另外一個，此乃因為無線網路與有線網路同時連接電視，而無線網路訊號不穩定之問題，所以一般與有線網路同時連接，會有不相容之問題產生，但是原告同時連接有線、無線網路，其使用需求應在於有線網路看電視，而使用無線網路將電視當作電腦顯示器使用，對於同時連接有線、無線網路在系爭電視上，系爭電視會先選擇一個穩定的網路，例如有線網路，而此時無線網路就不相容，必須經過設定(以管理員身分）改變有線與無線介面，方能兩種網路同時連接。這也就是工程師將系爭電視有線網路拔除後，電視會再選一個無線網路連接之應有之情形。經本院了解，上開電視選擇網路之過程係為常情，原告主張系爭電視有網路程序上錯誤(俗稱bug)，並非屬於系爭電視瑕疵，原告容有誤會。

2.原告購買系爭電視後，認為無法同時連接有線及無線網路，而要求退貨，被告客服人員表示須由原告自行負擔價金30%之整新費用方能退貨，後因原告向消保會申訴，被告客服人員又改口整新費用降為價金15%，後經原告再行爭執後再致電原告表示全額退費無須整新費用等情，為被告不爭執，惟原告甫購買系爭電視，因上開原因不想再購買要求退貨且未逾退貨期間，而被告客服人員告知須負擔整新費用乙事，應係被告公司或廠商所要求，被告本應將系爭電視送至新力牌廠商進行鑑定，如有瑕疵，按買賣契約物之瑕疵擔保之規定賠償，如無瑕疵，得執鑑定報告依規定向原告請求整新費用，而非時刻變更整新費用之要求，如此當然會讓客戶無所適從，認為整新費用係被告故意刁難拒絕退貨之理由，被告

客服人員係被告手足之延伸，本院認被告屢變更其對整新費用要求給付之金額，更重要的是被告對於原告並未提出其需要整新費用才退貨之依據，故本院認被告對於債之履行，應負其不完全給付之過失責任(未盡告知義務)；惟因本院於114年3月20日言詞辯論程序時，訊問原告是否願意將系爭電視退給被告，而由被告全額退費？原告回答其不願退貨，僅要求被告賠償等語(見本院卷第55頁)，已證明原告並未因購買系爭電視係因存在瑕疵而受有損失，不適用消保法第51條規定，而應回歸民法第227條第2項不完全給付損害賠償規定。本院依民事訴訟法第222條第2項：「當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額。」之規定，認因被告客服人員上開過失，應賠償原告4,000元，方與比例原則相符且公平適當。

㈣原告不得依消保法第51條規定，請求被告3倍之懲罰性賠償金，前已述及。而原告請求精神上慰撫金20,000元之依據，係依據最高法院大法庭108年度台上大字第2680號裁定，而該裁定意旨係消費者因企業經營者所提供服務【受有身體、健康等損害】，方可提起，是慰撫金之提起必須結合消保法第7條、第51條及民法第195條第1項之要件，方得請求慰撫金，原告不察，引用大法庭之上開裁定，實屬誤會；而提起民事訴訟固須花費時間、精力研究訴訟、往返法院訴訟，甚至需花費諮詢律師並請其代撰書狀之費用，惟是否提起民事訴訟，究屬當事人所得自由選擇，起訴或應訴者亦均係為實現其權利或為履行其義務而為，尚不得以此等訴訟上必要之行為視為可得請求賠償之權利損害，所以原告謂其請教律師、預納訴訟費用均為權利行使之生活成本，原告請求上開慰撫金，尚難憑辦。

四、綜上所述，原告依買賣契約之法律關係，請求原告給付4,000元，為有理由，應予准許。逾上開範圍之請求，為無理由，應予駁回。本件訴訟費用，其中10%由被告負擔，餘由

原告負擔。

五、本件原告勝訴部分，係依小額程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436條之20規定，應依職權宣告假執行，並依同法第436條之23準用第436條第2項，適用同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如以4,000元為原告預供擔保，得免為假執行。原告敗訴部分，其假執行之聲請已失所依附，併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，審酌與判決結果不生影響，爰不逐一論述。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中　　華　　民　　國　　114　　年　　3　　月　　28　　日

臺中簡易庭　法　官　　丁兆嘉

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後20日內，以判決違背法令為理由，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其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實），如未表明上訴理由者，應於上訴後20日內向本院提出上訴理由書。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　　114　　年　　3　　月　　28　　日

書記官　　吳淑願