

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭民事判決

114年度中消簡字第2號

原告 李金海  
被告 富基電通股份有限公司

法定代理人 楊連芳 址同上  
訴訟代理人 葉柔 址同上

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年2月26日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

原告之訴駁回。  
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張略以：

(一)原告前於民國109年12月25日於富邦媒體科技股份有限公司(下稱被告富邦媒體公司)所架設之「MOMO購物網」網站上以新臺幣(下同)16,812元購買被告公司之「海爾洗衣機洗脫烘型號WHD000-000GR」(下稱系爭商品)，約定保固期間一年，系爭商品於113年9月2日因出現故障碼E10，已無法正常運作，經通知原廠報價維修，後經被告報價索取維修要7500元顯然欲以更換故障零件驅動版含工帶料高價坑蒙消費者(原告)遭原告拒絕，原告憤而向販賣商MOMO購物站陳情數次經溝通降為3700元起跳，原告對於該售後服務極為不滿(壟斷關鍵零件台版110v)，要求原廠報價維修費是多少?零件是多少錢?要求公開透明遭到拒絕，於是原告於網路上尋求問題與解決方案，網路教學拆下5顆螺絲即可取下驅動版，毫無技術可言，拆下後外觀毫無損壞或燒壞跡象，因此原告要求向原廠單購驅動版零件，亦同樣遭到拒絕。原告權益已被被告嚴惡意嚴重侵害，導致原告因此無法洗衣造成生活不便，被迫再度向MOMO購物站購買禾聯品牌同樣同等級洗脫烘

01 洗衣機(原因係無法修復故障產品爭議)。

02 (二)原告新購全新禾聯品牌同樣於洗衣機上方清楚標示，使用與  
03 故障標示代碼(E10)是為與障礙解決說明，證明海爾原廠虛  
04 假陳訴，無法逐一列出，兩照截圖對比，是為欺騙消費者，  
05 有藉此以高價維修謀取暴利之嫌，故意不標示故障碼E10之  
06 事實，違反消保法第25條規定。

07 (三)原告購買系爭商品主因係變頻版故障發生，與被告談判無法  
08 解決，原告自行拆下故障變頻板，表面無損害或燒壞之零  
09 件，有防水膠包裹，於是在蝦皮網路上有人販賣相似度雷同  
10 9成之變頻版，因是台灣專屬機型110v專屬零件與網路版220  
11 v不同，係海爾以壟斷專屬零件，惡意不單賣維修零件，致  
12 原告被害人求購無門，無法更換損害驅動版之零件，被告代  
13 理販賣系爭商品，理應負有合理，檢測售後服務，如無法履  
14 行，應負有販賣給買受人損壞之故障零件，始為合理，而非  
15 以高價7,500元更換零件，並惡意拒絕單賣爭議零件(驅動  
16 版)，完全違反消費者保護法，如今原告送修第三人查出係  
17 零件焊接不良所造成，實為原廠電路板本身品質不良，續存  
18 故障風險，故意未標示，是屬於產品焊接不良瑕疵，原告請  
19 求被告回購瑕疵產品16,812元與依照消保法51條請求懲罰性  
20 賠償金5倍產品罰金84,060元共計100,872元，提起本件訴  
21 訟，並聲明：被告應給付原告100,872元。

22 二、被告答辯略以：

23 (一)被告為系爭商品海爾公司洗衣機在臺灣的代理商，被告將商  
24 品賣給經銷商，經銷商跟MOMO購物平台之間有簽立相關契  
25 約，經銷商會把商品賣給終端買家，但產品發生問題，經銷  
26 商將問題轉給我們，由我們為售後服務，我們收到轉介後，  
27 會確認是否在保固期間及發票，進行後續處理。被告非系爭  
28 商品之出賣人與原告間無買賣關係，且原告所稱系爭洗衣機  
29 本身瑕疵之損害，非屬消費者保護法第7條保護之範圍，亦  
30 無同法第51條懲罰性賠償金規定之適用，原告之請求，洵無  
31 理由。

01 (二)系爭商品乃被告於109年12月25日於momo購物平台購買，原  
02 告於113年8月14日致電客服中心報修系爭洗衣機，告知服務  
03 人員「系爭洗衣機顯示故障代碼E10，桶內都是水無法排  
04 出，已清過排水泵，而服務人員亦說明因系爭洗衣機已過保  
05 固期須付費維修，故原告要求線上先告知是何零件故障，勿  
06 直接前往原告家中維修」；翌日113年8月15日10:55分原告  
07 電聯被告客服中心，告知系爭洗衣機恢復正常先不用去，取  
08 消本次維修，原告於113年8月22日再次致電客服中心報修，  
09 後續由維修工程師依照原告電話中所述之故障情形，推估可  
10 能故障之零件並於電話中向原告告知可能維修金額，後經原  
11 告取消維修。

12 (三)被告報價情況為馬達及變頻版維修金額含工帶料為新台幣75  
13 00元；若僅為變頻版故障，則維修金額含工帶料為新台幣37  
14 00元，被告不單獨販售零件於任意第三人，乃基於控管商品  
15 品質及風險管理，且系爭洗衣機產品保固卡第七條第2項亦  
16 有規定，保證期間外之修理(即收費維修)，換修之零件被告  
17 提供半年之保固，故被告為確保商品質量及保固之要求，不  
18 提供單獨販售零件之服務；若被告單獨販售零件，而原告未  
19 尋找專業人員安裝或他人安裝過程中及後續產品所產生之任  
20 何責任問題(如安裝有問題導致產品起火或安裝過程中之人  
21 身意外)，非被告可承擔，且法律亦無相關規定被告有單獨  
22 販售零件之責任。

23 (四)被告否認系爭洗衣機有焊接不良的狀況，退步言之，縱然有  
24 所謂焊接不良狀況(僅假設語氣，被告否認)，亦與被告無  
25 關，因系爭洗衣機已使用4年之久，且已經原告自行拆解，  
26 並無法證明系爭洗衣機有焊接不良狀況。事實上，被告從未  
27 檢查過系爭商品，被告僅得依原告所述情況報價零件維修之  
28 費用，原告即取消維修；系爭商品說明書第19頁簡易故障排  
29 除中亦寫明「如出現其他故障現象，請聯絡專業維修服務  
30 站」，故原告電聯被告服務中心，告知故障代碼E10時，被  
31 告均有告知可能故障原因，非原告所訴被告惡意隱瞞，且維

01 修報價時即說明可能故障零件；原告所言禾聯品牌有寫明故  
02 障代碼E10，然兩者為不同品牌不同產品，本不可同日而  
03 語。

04 (五)並聲明：

05 1. 原告之訴駁回。

06 2. 如受不利判決，被告願供擔保請求宣告免為假執行。

07 三、本院之判斷：

08 (一)按物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定危  
09 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  
10 減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無  
11 關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉  
12 時，具有其所保證之品質；買受人應按物之性質，依通常程  
13 序從速檢查其所受領之物。如發見有應由出賣人負擔保責任  
14 之瑕疵時，應即通知出賣人。買受人怠於為前項之通知者，  
15 除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領之  
16 物。不能即知之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人；買  
17 賣因物有瑕疵，而出賣人依前5條之規定，應負擔保之責  
18 者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解  
19 除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金；買賣標的物  
20 之利益及危險，自交付時起，均由買受人承受負擔，但契約  
21 另有訂定者，不在此限，民法第354條、第356條、第359  
22 條、第373條分別定有明文。次按當事人主張有利於己之事  
23 實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段亦  
24 有明定。又民事訴訟如係由原告主張權利者，仍應先由原告  
25 負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為  
26 真實，則被告就其抗辯之事實即令不能舉證，或其所舉證據  
27 尚有疵累，亦應駁回原告之請求（最高法院113年度台上字  
28 第191號判決意旨參照）。

29 (二)經查，系爭商品係原告經由momo購物平台購買，而被告公司  
30 辯稱系爭商品非被告售與原告，對此原告僅稱：「（問：發  
31 票是哪間公司開給你？）是MOMO，但是我打電話給MOMO，MO

01 MO叫我去找海爾公司，我就上網查詢海爾公司，他們就轉接  
02 電話到歌林楊先生。」等語（本院卷第78頁），且未提出其  
03 他向被告購買系爭商品之證明，基於債之相對性原則，倘非  
04 買賣契約之當事人，自無從主張基於契約關係所生之損害賠  
05 償請求權，原告自無從本於買賣之法律關係，請求被告就系  
06 爭商品之瑕疵負損害賠償責任。原告請求被告回購瑕疵產品  
07 16,812元，與法未合。

08 (三)次按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，  
09 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  
10 失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所  
11 致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。消費者  
12 保護法第51條定有明文。查：

13 1. 原告主張系爭商品就「故障標示代碼(E10)」標示不明部  
14 分，固提出卷附系爭商品及禾聯同款商品說明書為證（見  
15 本院卷第21、23頁），惟按企業經營者應依商品標示法等  
16 法令為商品或服務之標示。輸入之商品或服務，應附中文  
17 標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡  
18 略。輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前  
19 項之規定。企業經營者對消費者保證商品或服務之品質  
20 時，應主動出具書面保證書。前項保證書應載明下列事  
21 項：一、商品或服務之名稱、種類、數量，其有製造號碼  
22 或批號者，其製造號碼或批號。二、保證之內容。三、保  
23 證期間及其起算方法。四、製造商之名稱、地址。五、由  
24 經銷商售出者，經銷商之名稱、地址。六、交易日期。消  
25 費者保護法第24條、第25條定有明文，然系爭商品就其故  
26 障標示代碼固較他牌略為簡略，然其是否較原產地之標示  
27 及說明書簡略，尚非無疑。

28 2. 再者，上開故障標示，僅為顯示異常檢測之排除，依禾聯  
29 同款商品說明書，關於「故障標示代碼(E10)」其排除方  
30 法亦僅記載：「1. 檢查是否受到其他電子產品干擾；2. 關  
31 進緊龍頭，拔掉電源插頭後，請聯繫專業維修人員。」

01 (見本院卷第23頁)即建議由專業維修人員檢視確認，尚  
02 不因未載明故障標示代碼(E10)之異常原因及排除辦法而  
03 增加損害；另參原告使用系爭商品近4年後方生異常，難  
04 認原告因此標示未明受有損害，消保法第51條之規定，請  
05 求被告懲罰性賠償金84,060元，亦屬無據。

06 四、綜上，原告依買賣契約及消費者保護法第51條，請求被告給  
07 付100,872元，為無理由，應予駁回。

08 五、本件事證已經明確，兩造其餘攻擊防禦方法，經審酌後，認  
09 均不影響本判決結果，爰不再逐一論駁，併此敘明。

10 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第436條第2項、第78條。

11 中 華 民 國 114 年 3 月 21 日  
12 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

13 法 官 陳嘉宏

14 以上為正本係照原本作成。

15 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  
16 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  
17 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提起上訴者，  
18 應一併繳納上訴審裁判費。

19 中 華 民 國 114 年 3 月 21 日  
20 書記官 林佩萱