臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

115年度中消小字第56號

原　　告　張妍恩

000000000000000000

被　　告　星輝企業社

000000000000000000

法定代理人　徐楷函

上列當事人間消費糾紛事件，於中華民國115年7月28日辯論終結，本院判決如下：

主　　文

被告應給付原告新臺幣肆萬陸仟玖佰元，及自民國一百一十五年七月二日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由被告負擔，及自本判決確定之翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

本判決得假執行，但被告願以新臺幣肆萬陸仟玖佰元為原告預供擔保後，得免為假執行。

理由要領

一、原告主張：

㈠原告於民國115年5月4日向「蝦皮購物」網站上由被告開設網路商便購買三星牌65吋QLED電視一台(下稱系爭電視)，經被告派員至原告家中送貨並安裝，安裝過程中被告3次將安裝好之電視重新搬下重裝，而於被告所派人員安裝好該電視後，由被告所盼人員請原告確認簽收，原告簽字後，施工人員甫離開約27秒鐘，才安裝之電視就出現黑屏，原告立即下樓告知安裝人員上開事實，而安裝人員再上樓檢測，發現該電視右下角有裂痕，因而造成系爭電視故障，惟因無法判斷係電視本身瑕疵抑或是人為損壞其無法判斷，安裝人員告知需原廠人員做檢測，原告請廠商將系爭電視攜回遭拒，而原告向蝦皮購物網站提交商品瑕疵退款，亦經蝦皮網站以原告業已簽收收貨單表示貨物無瑕疵而拒絕，而自始至終原告並未碰觸系爭電視，僅有施工安裝人員接觸貨品，後經原告自

行聯絡三星電視廠商派員鑑定，結果為人為損壞且不予保固，而被告則始終消極不予解決，原告無奈之際，爰依買賣契約法律關係，請求解除契約，並請被告退還貨款新臺幣(下同)44,900元及安裝費用2,000元等情。並聲明：被告應給付原告46,900元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止之法定遲延利息。

二、被告則以：其所派人員安裝好電視交付原告使用，交付時一切正常，後來再經原告叫上樓再檢測，確定有裂，但是被告下樓後與原告再叫上樓檢測間有時間差(約27秒)，則系爭電視最後經廠商判定為人為損壞到底是被告派員安裝時碰到損壞或原告自行損壞尚不得知，且原告誣指被告人員片原告簽收貨單乙情，純屬原告虛構卸責，而重新安裝3次係因原告安裝好後直指水平不平，被告人員不辭辛勞再三重裝係服務客戶，被告否認原告上開指摘，認為原告才是不小心破壞電視之人等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

㈠按「訪問交易：指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約。」、「通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，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。」、「通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。」，消費者保護法第2條第11款、第19條第1項前段、第5項分別定有明文。訪問買賣之交易型態與一般傳統店鋪之銷售方式有別，訪問交易之消費者在欠缺事前準備之心理狀況下，囿於企業經營者之強力促銷手段，未經深思熟慮即逕與企業經營者訂立契約，為貫徹保護消費者權益、促進國民消費生活安全、提昇國民消費生活品質之目的，消費者保護法乃就此種交易型態設有專節加以明文規範，則因此種交易型態所生之權利義務關係，即有消費者保護法第18條、第19條、第19條之2規定之適用。又現行實務常見誘導邀約之情況，即企業經營者往往

藉由展覽、贈送或其他活動方式，使消費者前往企業經營者之營業所、辦公處所或其他場所，取得與消費者接觸之機會，企業經營者以各式說法誘發消費者與其締約之動機，並於該次洽談中即與企業經營者合意締約，消費者於此種誘導邀約之情況下，通常亦欠缺事前準備且未深思熟慮即與企業經營者訂約，故應認於此種情狀下締結之買賣契約，仍屬於消費者保護法所規範之訪問交易。是消費者保護法第2條第11款所謂其他場所，係指凡消費者無法做正常考慮締約與否機會之任何場所，而非以須經消費者邀約始能訪問進入之場所為限，俾與立法旨意相符，如消費者在企業經營者之營業所或其他任何場所無正常考慮締約與否之機會者，亦屬訪問買賣，契約當事人之權利義務仍應有消費者保護法相關規範之適用。次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後七日內，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；契約解除時，由他方所受領之給付物，應返還之；消費者保護法第19條第1項及民法第259條第1款分別定有明文。

㈡經查，本件爭點係在於系爭電視既經電視廠商判定屬於「人為損壞」，則到底可歸責於哪一方？系爭電視買賣契約是否可解除？茲將本院認定法律上理由分述如下：

1.被告派員至原告住處安裝系爭電視後出現屏幕破裂之瑕疵，經三星電視廠商至原告住處檢測，外包裝安好未經碰撞、擠壓、穿刺等異常情形，而電視機出廠時，必定經過嚴格品管檢測，如出廠時電視屏幕有破裂，依三星電視廠商之品管標準，必定經過嚴格檢查後方出貨被告，故電視本身自帶之瑕疵可能性極微。而在安裝過程中，系爭電視非一次即安裝穩妥，經原告以電視不平整理由，反覆重裝3次才安裝好，而反覆安裝之過程中，對於電視螢幕過失毀損之蓋然率，實高出電視本身瑕疵甚多，所以本院認系爭電視螢幕毀損破裂之原因既經判定為人為損壞，兼之兩造於115年7月28日言詞辯論程序時，原告主張被告派員安裝過程自始至終(再次叫安

裝人員至家中)均未碰觸電視等情，被告除對於安裝人員下樓至少有2-3分鐘，期間原告是否有損壞螢幕有意見，而對於安裝過程中原告並未碰觸電視亦無意見(見本院卷第40頁)。則除了安裝人員下樓約2-3分鐘時間原告毀壞電視之情形外，最有可能的就是被告安裝人員因服務客戶需求而反覆搬動電視或重新裝置，因不小心而碰撞到系爭電視螢幕，致螢幕破裂，本院依民事訴訟法第222條第1項：「法院為判決時，應斟酌全辯論意旨及調查證據之結果，依自由心證判斷事實之真偽。但別有規定者，不在此限。」之規定，認定系爭電視螢幕破裂，係由被告所派安裝人員反覆將系爭電視搬下重新放置所致，被告之履行輔助人即安裝人員之過失，依民法第224條規定，應由被告負擔過失責任。

2.上開言詞辯論期日，被告辯稱：被告所派安裝人員離開原告住處下樓與原告再次叫上樓檢查系爭電視間有時間差，亦可能係原告過失損壞所致云云。依一般經驗法則與常情言，裝了新電視，應先操作遙控器觀看電視效果，一方面原告不可能自找麻煩先故意毀損電視，再找被告索賠，損人而不利己，故將原告故意破壞電視情形排除；另一方面，系爭電視既經被告已安裝好且平整，原告無由先去搬動電視或將電視移位，造成螢幕破損，況原告自安裝人員離開後，據其稱僅27秒時間即出現黑屏，與原告擅自再搬動、移動電視之時間亦未符，如果因故須搬動電視，65吋電視雖薄，但是螢幕非常大，27秒時間不足以謹慎搬動電視。基上，本院認原告非有破壞系爭電視螢幕之情事。被告上開所辯，亦無法舉證以實其說(例如：在時間差上已過一段較久之時間…)，委無足採。

3.次按觀諸消保法第19條第1項立法理由：「因郵購買賣與訪問買賣之交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，而使消費者購買不合意或不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後7日之猶豫期間，俾

供消費者詳細考慮，並予解約之機會，又為表示慎重及存證之必要，及衡平雙方權利義務，而採書面通知為解除權行使之方法。」可知消保法第19條第1項規定以書面通知方式解除契約，其立法目的乃基於表示慎重及保存證據，以確認有無該法律行為及其內容如何，並非強制消費者就解除契約方式有所限制，且於網際網路通訊交易情形，消費者以電子方式向企業經營者表明解除契約之旨，可於事後確認有無該法律行為及其內容為何，難謂與消保法第19條第1項之立法目的相違(臺灣高等法院暨所屬法院108年法律座談會民事類提案第6號提案決議意旨)。如果是訪問買賣，消費者如覺得購買不合意或不需要之商品，賦予消費者收受商品後7日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會。依「舉輕以明重」法則，如在訪問買賣，消費者購買到商品有瑕疵，而本件瑕疵經本院認定非原告行為所為，則更應予以原告解除購買系爭電視機之權利。是本院認原告已解除本件買賣契約，被告應依民法第259條規定負擔回復原狀返還系爭電視機價金44,900元及安裝費用2,000元之責任，而原告應將系爭電視(含贈送配件及贈品)返還予被告。

四、綜上所述，原告依買賣契約之法律關係，請求被告給付原告46,900元及自起訴狀繕本送達翌日(即115年7月2日)起至清償日止，按年息5%計算之利息，為有理由，應予准許。

五、本件係民事訴訟法第436條之8所定之小額訴訟事件，而為被告敗訴之判決，應依同法第436條之20之規定，依職權宣告假執行。

六、本件判決基礎俱已臻明確，兩造其餘攻防方法及訴訟資料經本院審酌後，核與判決不生影響，無逐一論駁之必要，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　115　　年　　8　　月　　4　　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　　115　　年　　8　　月　　5　　日

書記官　宋瑋陵