臺灣臺南地方法院臺南簡易庭民事判決

110年度南小字第772號

原　　告　姜羽芝

被　　告　米米實業有限公司

000000000000000000

法定代理人　蔡在隆

000000000000000000

訴訟代理人　梁雅慧

上列當事人間請求退還貨款事件，經本院於民國110年6月30日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告新臺幣壹仟元。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。

事實及理由要領

一、按消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄，消費者保護法第47條定有明文。又因契約涉訟者，如經當事人定有債務履行地，得由該履行地之法院管轄，民事訴訟法第12條亦有明定。本件原告係在其位於臺南市之住家登入網路下標購買被告公司商品而與被告公司發生消費關係，雙方約定之債務履行地且為臺南市○○區○○○街000號8樓之2（見南小卷第61頁訂單明細），故本院就本件訴訟自有管轄權，合先敘明。

二、原告起訴主張：原告於民國110年1月28日於被告公司所經營網路商店即小蔡電器網站，購買電視機1台（下稱系爭電視機），並已將價金新臺幣（下同）39,900元匯入被告公司所指定之虛擬帳號。兩造原約定被告應於同年3月25日將系爭電視機送達原告指定之地址，惟原告於同年3月5日因故取消上開訂單並並要求全額退款，詎被告公司以須扣除手續費1千元為由，僅退款38,900元。惟依法網路購物本有鑑賞期，況伊尚未收到系爭電視機即已取消訂單，被告公司無權片面

收取手續費，爰法提起本件訴訟，請求被告公司應給付上開尚未退還之貨款1千元等語，並聲明：被告應給付原告1千元。

三、被告則以：被告公司所經營之「小蔡電器」網站上已標明注意事項：「為了確保您的權益，訂購即視同100%同意下列交易規則」、「退貨：商品接單後如非當日立即取消，我們即向廠商採購、物流轉倉、保留商品配送，如欲換款、取消，本公司視情況酌收5-10%手續費。」、「作業處理費：本公司受理訂購即提供線上服務，如需退款作業皆須負擔每件商品作業處理費用1000元起。」，原告於訂購商品時已視同同意雙方要約事項，且原告110年1月預訂商品要求於110年3月25日送貨，被告已向廠商採購備貨，依雙方約定事項，被告最高可收取4,990元（39,900元之5-10%退貨手續費3,990元及作業處理費1,000元），被告僅酌收1,000元。原告取消訂單原因僅係因其於110年3月5日電話詢問其購買之系爭電視機產地來源，因原告所購買索尼牌電視官方網站對於產地並無標示，被告公司客服人員請原告逕行致電索尼公司客服人員詢問，原告即以被告公司客服人員無法回答產地問題為由，片面取消雙方購買合約，然被告公司業已自供應商調貨而支出人力、倉儲費用，酌收手續費並無不當之處。又被告公司網站上業已標示退貨將酌收手續費之意旨，符合消保法第19條之2第1項「個別磋商」之要件，應不受同法第19條第1項之拘束，亦不因同法第19條第6項規定使該約定無效等語，資為抗辯。聲明：原告之訴駁回。

四、得心證之理由：

(一)原告主張其前於110年1月28日於被告所架設之購物網站「小蔡電器」訂購系爭電視機，並指定於同年3月25日送達，同時已將價金39,900元匯入被告公司所指定之虛擬帳號，嗣於同年3月5日收受商品前即取消訂單並要求全額退款，惟被告公司僅退還38,900元乙情，業據其提出與被告公司客服人員通訊軟體LINE對話截圖影本、訂單查詢網頁列印紙本等件為

證，且為被告所不爭，堪信為真實。

(二)按通訊交易係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約；又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7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，消費者保護法第2條第1項第10款及第19條第1項前段分別定有明文。本件既為屬於消費者之原告於未能檢視商品下而與企業經營者即被告經由網際網路交易所成立之契約，本件買賣關係自屬消保法所稱通訊交易，有消保法第19條第1項前段規定之適用。

(三)次按上開規定予以通訊交易消費者7日特殊解約權之立法目的，係因消費者於此類交易中無法獲得實際檢視商品機會，立法者為衡平消費者在購買前無法獲得足夠之資訊加以評估選擇之劣勢，特立法保障消費者之權益。揆諸消保法第19條既賦與消費者得於收受商品後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，而無須說明理由及負擔任何費用或對價之權利，舉重以明輕，自無不許原告於收貨前行使其解約權利之理。應認本件原告雖係於收受商品前即已以網路取消訂單之方式解除兩造間之買賣契約，亦得類推適用消保法第19條規定，主張其得不具理由解除買賣契約且不負擔任何費用。

(四)又按契約解除時，當事人雙方負有回復原狀之義務，除法律或契約另有另訂定外，由他方所受領之給付物，應返還之。受領之給付為金錢者，應附加自受領時之利息償還之，民法第259條第1款、第2款分別定有明文。經查，本件買賣契約既已解除，雙方即應負回復原狀之義務，而本件被告迄今僅返還原告38,900元如前述，故原告請求被告應給付尚未退還之買賣價款1千元，自屬有據。

(五)被告雖抗辯其已於訂購網頁上註明退貨將酌收手續費之意旨，依消保法第19條之2第1項規定無同法第19條第1項規定之適用云云，惟按消保法第19條之2第1項條文內容為：「消

費者依第十九條第一項或第三項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。」，對照同法第19條第1項、第6項分別規定：「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。」，及同法第19條之2第3項規定：「契約經解除後，企業經營者與消費者間關於回復原狀之約定，對於消費者較民法第二百五十九條之規定不利者，無效。」，消保法第19條之2第1項之文義，應僅指對於該條文所規定「企業經營者應於收到通知之次日起十五日內，至原交付處所或約定處所取回商品。」之義務，得以個別磋商之方式排除，並非指得同時以個別磋商方式排除消保法第19條第1項規定之適用，況被告公司於官方購物網站上以定型化契約方式向消費者表示退貨將酌收手續費之意旨，亦難認合於個別磋商之意涵，且違反前揭消保法第19條第1項之規定，依同法第19條第6項、第19條之2第3項之規定，應認為無效，故被告公司抗辯其已於網頁上明載退貨將酌收手續費之意旨，原告應受拘束云云，自不可採。

五、從而，原告請求被告給付1千元，為有理由，應予准許。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法與舉證，核與判決結果無影響，爰不另一一論述。

七、本件係適用小額訴訟程序，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。

八、依民事訴訟法第436條之19第1項、第78條規定，本件訴訟費用額確定為1,000元，由被告負擔。

九、據上論結，本件原告之訴為有理由，依民事訴訟法第436條之23、第436條第2項、第78條、第436條之19第1項、第436條之20，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　7　　月　　12　　日

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭

法　官　許嘉容

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於送達後廿日內，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，應於判決送達後廿日內補提上訴理由書（須附繕本）。

對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不得為之。且上訴狀內應記載表明（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者。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　　110　　年　　7　　月　　12　　日

書記官　謝靜茹