

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭民事判決

113年度南消小字第1號

原告 黃雯怡
訴訟代理人 汪威利
被告 郭士瑛即格來美名床家具

訴訟代理人 陳世郎

上列當事人間請求返還價金事件，於中華民國113年3月19日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

原告之訴駁回。
訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國112年9月1日至被告營業處所選購傢俱，因對現場展示傢俱均不滿意，且已近打烊時間，原告先行離開，嗣後原告電詢被告可否帶型錄回家挑選，被告表示可以，原告之子汪威利於112年9月4日前往被告營業處所取回型錄供家人挑選，原告再於112年9月12日前往被告營業處所訂購如附表所示傢俱（下稱系爭傢俱），合計買賣價金共新臺幣（下同）95,000元，原告係依被告提供之型錄選購，系爭傢俱買賣屬消費者保護法（下稱消保法）第2條第10款規定之通訊交易。原告已當場支付定金5萬元，約定餘款45,000元貨到付款；被告於112年9月29日委託搬家公司將系爭傢俱送至原告家中，原告受領時立即檢查，除附表編號1無瑕疵外，發現其餘附表編號2-7商品，有如附表「原告主張瑕疵」欄所示之瑕疵，隨即拍照傳給被告並告知瑕疵，被告表示會立即處理，原告無意刁難送貨人員，乃交付尾款4萬元予貨車司機後，隨即前往被告營業處所，告知有前開瑕疵要扣留尾款5,000元，被告表示會立即處理，原告不疑有他，

01 當場支付尾款5,000元。惟被告遲至112年10月2日仍未修補
02 完畢，原告致電被告，被告拒絕處理，原告於112年10月3日
03 向臺南市消基會提出消費爭議申請，兩造於112年12月5日調
04 解後仍無共識。爰依消保法第19條第1項規定解除系爭傢俱
05 之買賣契約，並依民法第259條第2款規定，請求被告返還全
06 部買賣價金，並聲明：被告應給付原告95,000元，及自起訴
07 狀繕本送達之翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算
08 之利息。

09 二、被告抗辯：被告營業處所有陳列商品選購，並提供型錄供消
10 費者客製訂購，原告曾至被告營業處看現場陳列展示之5尺
11 灰橡木床頭櫃、5尺灰橡木床底板、6尺x7尺灰橡木衣櫃、灰
12 橡木鏡台組、3尺半書桌，約半個月後，再於112年9月12日
13 至被告營業處所購買6尺白橡木床頭櫃(附表編號1)、6尺床
14 底板(附表編號2)、白橡木鏡台組(附表編號4)、4尺書桌(附
15 表編號5)、6尺x7尺白橡木衣櫃(附表編號6)、6尺x3尺棉被
16 櫃(附表編號7)，另依被告提供之型錄購買六斗櫃(附表編號
17 3)，原告已告知原告上述傢俱皆屬客製化商品，日後無法退
18 貨，需至原告家中丈量，原告應允並支付定金後，被告依原
19 告要求向廠商訂製系爭傢俱，系爭傢俱之買賣非屬消保法規
20 範之通訊交易。系爭傢俱本需20天訂製時程，原告催趕於11
21 2年9月29日交貨，被告依約將系爭傢俱運抵原告家中，原告
22 要求搬上3樓，但原告家中樓梯狹小，原告不願意花錢請吊
23 車吊掛搬運，被告表示可請組裝工人協助搬上樓，惟言明系
24 爭傢俱搬運過程可能會有小嗑碰，經原告檢查系爭傢俱後，
25 於當晚至被告營業處所付清尾款。原告於雙十國慶連假後有
26 向被告表示系爭傢俱有如附表所示瑕疵，部分瑕疵業經被告
27 前去修補完畢、部分遭原告拒絕前去修補(詳如附表「被告
28 抗辯」欄所示)，被告並非拒不處理。兩造間就系爭傢俱成
29 立之買賣契約，並無可歸責於被告之事由致無法履行之情
30 事，原告不得解除契約請求返還價金等語。並聲明：原告之
31 訴駁回。

01 三、本院之判斷：

02 (一)原告主張其依被告提供之型錄選購商品，屬消保法所規範之
03 「通訊交易」，除附表編號1傢俱並無瑕疵外，其餘傢俱均
04 有瑕疵，原告得依同法第19條第1項之規定解除契約，並請
05 求返還買賣價金等情，被告抗辯原告至被告營業場所選購之
06 系爭傢俱，均係客製化尺寸或顏色，非屬「通訊交易」，不
07 得依消保規之規定解除契約等語。是本件主要爭點為：系爭
08 傢俱之買賣交易是否屬於消保法所規範「通訊交易」之範
09 疇？原告主張依消保法第19條第1項規定解除契約，有無理
10 由？

11 (二)附表編號1、2、4-7非屬消保法所規範「通訊交易」，附表
12 編號3屬消保法所規範「通訊交易」：

13 1.按通訊交易係指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型
14 錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費
15 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；
16 通訊交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以
17 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
18 何費用或對價。消保法第2條第10款、第19條第1項分別有明
19 文規定。次按通訊交易之消費者，得於收受商品或接受服務
20 後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明
21 理由及負擔任何費用或對價。但通訊交易有合理例外情事
22 者，不在此限；前項但書合理例外情事，由行政院定之；企
23 業經營者於消費者收受商品或接受服務時，未依前條第一項
24 第三款規定提供消費者解除契約相關資訊者，第一項七日期
25 間自提供之次日起算。但自第一項七日期間起算，已逾四個
26 月者，解除權消滅；通訊交易或訪問交易違反本條規定所為
27 之約定，其約定無效。消保法19條第1項、第2項、第3項、
28 第5項亦有明文規定，故於通訊交易有解除權之合理例外情
29 事(屬特殊性質之商品或服務)且企業經營者於訂立契約時已
30 將排除適用消保法第19條所定7日解除權之資訊書面告知消
31 費者之情形，消費者將無從依該條規定解除契約。而上開條

01 文所稱合理例外情事，包括「依消費者要求所為之客製化給
02 付」，行政院依消保法第19條第2項授權規定訂定之通訊交
03 易解除權合理例外情事適用準則第2條第2款亦有規定。此乃
04 因消費者於通訊交易時，常有無法詳細判斷或思考之情形，
05 而購買不合意或不需之商品、服務，為衡平消費者在購買
06 前無法獲得足夠資料或時間加以選擇，乃將判斷時間延後，
07 而提供消費者於訂約後詳細考慮而解除契約之「猶豫期
08 間」。但考量部分商品或服務，因為具有特殊的性質，所以
09 例外不適用消保法第19條第1項的規定，其中依照消費者要
10 求所為之客製化給付，即無上開7日的猶豫期間適用。而判
11 斷是否為通訊交易，除應檢視契約成立之處所、過程外，尚
12 應斟酌契約成立時，消費者有能否詳細判斷思考，是否獲得
13 足夠資料或時間加以選擇判斷等因素。

14 2.附表編號1、2、4-7部分：

15 本件交易為原告先至被告營業處所觀看現場陳列商品後，於
16 112年9月12日再次前往被告營業處所訂購系爭傢俱，其中附
17 表編號7被櫃係訂製商品之事實，為兩造所不爭執(本院卷第
18 50、54-55、65頁)，且有估價單其上記載「6×3被櫃1組訂
19 製」附卷可憑(本院卷第19頁)，足見附表編號7係客製商
20 品之事實，至可認定。又依原告購買之商品照片(本院卷第
21 73-85頁)及被告開立之估價單(本院卷第19頁)，與被告
22 提出之現場展示商品照片(本院卷第57頁)，互為比對可
23 知，被告在現場確有陳列展示原告購買同款式之灰橡色床
24 頭、床底板、灰橡色衣櫃等情，足認原告係向被告訂製與現
25 場展示同款式之加大白橡色床頭、床底及白橡色衣櫃，則附
26 表編號1床頭、附表編號2床底板、附表編號6衣櫃係依原告
27 要求客製尺寸及顏色之商品，應可認定，原告主張係依被告
28 提供之型錄購買云云，即非可採。原告另主張鏡台組(附表
29 編號4)及書桌(附表編號5)係由被告提供型錄購買乙節，為
30 被告所否認，並抗辯其有陳列灰橡色鏡台組供顧客選購，原
31 告係訂製同款式白橡色，其另有陳列3尺半書桌供顧客選

01 購，原告係訂製同款式4尺書桌等語，本院審酌被告所經營
02 之傢俱行，係有實體店面擺放部分傢俱供客人選購，惟囿於
03 場地限制，無法容納全部商品，並輔以提供型錄予客人訂購
04 之經營模式，被告並非全部採用提供型錄供顧客選購方式，
05 則原告主張附表編號4鏡台組及附表編號5書桌係以被告提供
06 之型錄購買，既為被告所否認，原告應就此有利於己之事實
07 先負舉證之責，然原告就此部分未舉證證明之，難認其此部
08 分主張為真實可信。

09 3.附表編號3部分：

10 原告主張六斗櫃係依被告提供型錄購買乙節，被告亦自承其
11 在營業現場並未擺放六斗櫃，係提供型錄給原告看了之後，
12 原告才訂購商品等情（本院卷第66頁），堪認附表編號3六
13 斗櫃確係原告於未能檢視商品之情形下而與被告所訂立之契
14 約，應屬消保法所規範之「通訊交易」。原告雖主張其於11
15 2年10月3日向臺南市消基會提出消費爭議申請，於112年12
16 月5日調解不成立，並提出臺南市消費爭議調解委員會調解
17 筆錄為證（本院卷第21卷），然前開證據僅足以證明原告有
18 申請消費爭議調解之事實，尚不足以證明原告於112年9月29
19 日收受該商品後，依消保法之規定於七日內退回該商品或以
20 書面通知方式解除契約，難認其已合於消保法第19條第1項
21 之規定。

22 (三)原告不得依消保法第19條第1項規定解除契約：

23 1.附表編號1、2、4-7傢俱交易並非透過型錄直接購買，而係
24 經原告實地洽詢被告營業場所參觀，親見商品材質、形式，
25 及相類商品之實品後，與被告詳細溝通討論而為購買及訂
26 製，在系爭傢俱之買賣交易過程中，原告已有充分之察看、
27 瞭解之機會，應可獲得足夠資訊，堪認原告已為詳細之思考
28 而為判斷及選擇決定，故系爭傢俱之買賣交易難認係屬消保
29 法所稱之通訊交易，自不適用消保法第19條第1項解除權之
30 規定。

31 2.附表編號3之交易雖係透過型錄直接購買，然原告於112年9

01 月29日收受該商品，並未依消保法之規定於七日內退回該商
02 品或以書面通知方式解除契約，其於提起本件訴訟始主張解
03 除契約返還價金，自非有據。

04 四、綜上所述，原告主張依消保法第19條之規定解除契約，並依
05 民法第259條第2款規定，請求被告返還全部買賣價金95,000
06 元，並加計自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利
07 率百分之5計算之利息，為無理由，不能准許。

08 五、本件訴訟費用額確定為1,000元（即第一審裁判費），依民
09 事訴訟法第78條、第436條之19第1項規定，確定訴訟費用之
10 負擔如主文第2項所示。

11 六、據上論結，本件原告之訴為無理由，判決如主文。

12 中 華 民 國 113 年 4 月 12 日
13 臺灣臺南地方法院臺南簡易庭
14 法 官 張桂美

15 以上正本係照原本作成。

16 對於小額程序第一審判決之上訴，非以其違背法令為理由，不得
17 為之。如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並
18 表明上訴理由（須附繕本）且上訴狀內應記載表明（一）原判決
19 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
20 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
21 訴審裁判費用。

22 中 華 民 國 113 年 4 月 16 日
23 書記官 林彥丞

24

附表				
編號	傢俱品名、規格	原告主張瑕疵	照片 (本院卷)	被告抗辯
1	6尺白橡色維特床頭櫃	沒有瑕疵。	第73頁	沒有瑕疵。
2	6尺白橡色尼爾日式床底板	瑕疵1：凹痕、剝落、像有外部撞擊。 瑕疵2、3：底部不平整。	第75頁	床底打膜貼皮，且經過機械切割後不會再包膜。

3	維特六斗櫃	瑕疵1：底部不平整、凹痕、剝落。	第77頁	底部經機械切割後不會再打膜貼皮。
4	維特3.3尺鏡台組	瑕疵1、2：桌角、坐椅側邊有凹痕、剝落。	第79頁	已於112年10月底重新更換一個全新的商品交付原告。
5	4尺時尚書桌	瑕疵1：抽屜角凹痕、剝落。	第81頁	原告從未告知有此瑕疵。
6	飛磊6尺x7尺衣櫃	瑕疵1、2：未閉合，軌道會脫落卡住。 瑕疵3：凹痕。	第83頁	軌道已經修復完成，凹痕已經烤平補漆。
7	6尺x3尺棉被櫃	瑕疵1：門板無法閉合。	第85頁	只需用螺絲起子轉一下即可解決無法閉合的問題，但原告拒絕被告前往處理。