

臺灣臺北地方法院民事判決

108年度訴字第1096號

原告 臺灣糧食有限公司

法定代理人 許曜軒

訴訟代理人 劉宇哲律師

受告知人 歐典生物科技股份有限公司

法定代理人 詹秀娟

被告 棉花田生機園地股份有限公司

法定代理人 路孔明

訴訟代理人 蔡宜臻律師

上列當事人間給付貨款事件，本院於110年1月20日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新台幣1,710,207元部分，自民國108年2月15日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔60%，餘由原告負擔。

本判決第一項於原告以新台幣580,000元供擔保後，得假執行。

但被告如以新台幣1,710,207元為原告預供擔保後，得免為假執行。

原告其餘假執行聲請駁回。

事實及理由

甲、程序部分：按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。但請求之基礎事實同一、擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2款、第3款定有明文。查原告起訴狀所載應受判決事項之聲明第一項原為「被告應給付原告新台幣（下同）3,594,293元，及其中2,536,378元，自起訴狀繕成送達翌日起至清償日止，按年息5%

計算之利息。」（卷1第11頁），嗣於民國109年1月15日變更為「被告應給付原告2,813,237元，及其中1,755,322源自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。」（卷2第21頁），核其聲明之請求數額雖有變更，惟請求之基礎事實並未改變，且金額之變更亦屬減縮應受判決事項聲明之情形，揆諸前開條文所示，並無不合，應予准許。

乙、實體部分：

一、原告起訴主張：

(一)被告自民國99年起委託原告代製「有機紅棗黑木耳露、有機紅棗銀耳露」食品（下稱系爭產品），並簽訂委託代製合約書，約定由原告生產製造系爭產品，供被告公司之銷售通路販售，兩造早已合作多年，契約條款除日期外，其餘均沿用先前契約內容。因被告就其委託代製之產品，尚有多筆違約未付之貨款，以下就各項請求分別記載：(1)就原告已開立發票部分1,755,322元：依系爭契約第10條第1項約定，原證4發票3紙，為原告已依系爭契約第10條第1項之約定，開立發票予被告就委託代製有機紅棗黑木耳露、有機紅棗銀耳露請款，惟被告迄未依約給付，金額計共1,754,222元。(2)違約金1,057,915元：被告確有違反系爭契約未付貨款情事，是依系爭契約第17條，被告並應給付原告年度採購委製產品總額百分之十之違約金1,057,915元。

(二)被告雖辯稱「(1)產品有瑕疵（棉線等、玻璃碎片），而有買賣物之瑕疵，且非屬依債之本旨之提出，被告得全部退貨拒付該貨款；(2)退步言之，被告縱應支付前開貨款，依約亦得以相關費用予以抵銷。」等語，然而：

(1)就有機紅棗銀耳露部分，依被告提出之相關抗辯與證物，均與有機紅棗銀耳露無涉，是不論該抗辯與證物是否足認產品有瑕疵，被告仍應給付有機紅棗銀耳露之貨款278,964元。

(2)就有機紅棗黑木耳露部分：被告107年拒付貨款、要求全部退貨之緣由，係以107年10月25日台北安和郵局第1764號存

證信函表示有二客戶於飲用有機紅棗黑木耳露時，發現瓶內有玻璃碎片，要求原告取回退貨產品等語，因此，本件爭點為「被告能否以系爭產品有玻璃碎片為由，拒付貨款。」而與棉線之情形無涉。況且，姑不論棉線等是否確屬可歸責原告之瑕疵，因被告所指棉線等客訴事件，原告與被告及被告之客戶均已立即達成客訴處理之協議（退還價金、給付產品致歉等），被告於訴訟中卻反口主張原告應再就已為協議之客訴事件負責，實已違反禁反言及誠信原則，尚無可採。

(3)參酌原證4可知，被告向原告購買之有機紅棗黑木耳露（已開立發票尚未付款）共計63,864瓶，而被告所辯至多僅可認7瓶有異物，不僅比例甚低，樣本數顯不足，自不足以證明被告向原告所購買之有機紅棗黑木耳露全數均有異物而不合約定之情形。

(4)況衡諸常情，果被告所辯棉線等確屬其所認瑕疵為真，被告理應不會再向原告採購，始與其抗辯內容相符；惟被告後又於107年7月20日再向原告採購有機紅棗黑木耳露24,192瓶，足徵前開已為協議之客訴事件，對於兩造系爭契約而言，並非屬不合約定之情形，此乃係因被告為食品銷售企業經營者，對於偶爾會發生客訴事件本有認知，且原告對於客訴事件向來均妥善處理，並未致生被告客戶更多不滿，否則依一般社會通念，被告豈會於107年7月20日再向原告採購有機紅棗黑木耳露？

(5)另被告雖提出被證28客訴事件統計表，然兩造間委託代製契約係一年一期，而本件所涉為107年間之契約爭議，基此，被證28內所列非屬107年期間之客訴事件，與本件欠缺關連性；另一方面，反而可藉由被告所提被證28內容得知，棉絮等對被告而言，並非產品瑕疵或不合約定，否則，被告豈會在105、106年曾發生有棉絮等情形下，仍持續於隔年與原告簽訂新年度之委託代製契約？

(6)至被告另辯以原告不爭執被證12瑕疵，要與事實未合，蓋因原告訴訟代理人並非具有專業知識之鑑定機關，108年6月5

01 日當庭僅能確認被證12照片為被告訴訟代理人提示之實體所
02 拍攝，無從察知內容物、真空狀態產生原因與經過，被告執
03 此辯稱原告對於瑕疵存否乙節不爭執等語，顯有誤會。

04 (三)再者，原告交付系爭產品予被告時，並無破損、亦無玻璃碎
05 片，縱嗣後因被告倉儲、運送、門市存放方式、甚或消費者
06 行為之故，導致玻璃瓶身破裂，仍非可歸責於原告，被告仍
07 應給付貨款，被告雖援引系爭契約第8條主張退貨，然其第4
08 項尚有「因『可歸責於甲方』（即原告）事由『致』委製產
09 品…」之要件，被告卻刻意忽略不論，已無可採，且由該項
10 約定可知，必須係原告有可歸責事由，而可歸責事由與委製
11 產品發生瑕疵間存有因果關係，方可主張退貨，而被告迄今
12 不僅未就此二要件予以舉證，且若系爭產品係因原告以外之
13 人撞擊導致瓶身受損，此部分即不能認應歸責原告，被告自
14 不能以此為由主張退貨，是被告辯稱縱系爭產品係因撞擊導
15 致瓶身受損，仍得依約提出退貨要求等語，自不可採。

16 (四)參酌被告所提被證11之右方照片，即可看出瓶身確有破裂產
17 生之蜘蛛網狀裂痕，另參原證40照片之左瓶即為該瓶內容黑
18 木耳露倒出後所拍攝，更可清楚看出其破裂情形，而消費者
19 發現之玻璃碎片，即係因該瓶身破裂所肇生；被告所提被證
20 10照片，雖因瓶身外膠膜未撕而無從直接由該照片觀察瓶身
21 有所破裂，惟原證40照片之右瓶即為該瓶膠膜撕開後所拍
22 攝，即可看出瓶身確有破裂以及蜘蛛網狀裂痕，而消費者發
23 現之玻璃碎片，即係因瓶身破裂所肇生。由此足見，被告以
24 被證10、11照片稱「瓶身未破裂，但瓶內卻有玻璃碎片」等
25 語，顯與事實未合，實則被證10、11產品均係「瓶身破裂」
26 而使瓶內有玻璃碎片。

27 (五)然造成系爭產品瓶身破損的因素甚多，包括倉儲、運送方
28 式、門市存放方式等，是被告所提證物至多僅能證明被告客
29 戶反應當時有該情形，並無法證明被告自原告處受領當時，
30 即已破損。遑論被告客戶反應距離被告受領系爭產品已有一
31 段時日，又被告銷售方式包括實體門市外、尚有網站平台銷

01 售，被告向原告受領系爭產品後，以何等方式儲存，以及以
02 何等方式運送至各實體門市、或運送至網路平台下單之消費
03 者指定之收件地，均非原告所能置喙，質言之，系爭產品內
04 有玻璃碎片，與被告或其下游通路商儲存、運送、出貨方式
05 是否得當有無關聯？均非無疑。

06 (六)再參酌證人許曜軒、路景全、莊可欣等人之證述：

07 (1)證人許曜軒之證述：「（8月7日的會議中，發生了什麼事
08 情、或是討論了什麼事項？）…過程中，我有拿到二支空
09 瓶，就是被證10、11照片的空瓶（提示確認無誤）。」、「
10 「（原證40照片是何時、何地拍攝？）我在107年8月7日下
11 午7:25在我的辦公室拍的。當天會議完之後，我搭高鐵回彰
12 化到辦公室時，裝承瓶子的塑膠袋已經都是外漏的黑木耳
13 露，於是我把瓶子清洗完後，在辦公室拍了這個照片，這兩
14 個瓶子就是會議時被告公司給我的被證10、11的瓶子。」、「
15 「（提示原證40、被證10、被證11，請證人指出這三張照片
16 與瓶子關連性。）被證11我拿到時，收縮膜已經沒有了，破
17 裂的米字痕跡與原證40左側米字裂痕形狀吻合。被證10是原
18 證40右側那瓶，那瓶我撕開時，破裂的玻璃瓶碎片與收縮膜
19 粘在一起，而原證40照片右側瓶身它是有殘膠的。」，由此
20 可證，被告於109年6月8日民事陳述意見(二)狀，否認原證40
21 所示為被證10、11產品之瓶身照片等語，並非事實。

22 (2)證人許曜軒又證述「（8月3日的會議中，發生了什麼事情、
23 或是討論了什麼事項？）我提出異物造成是因為玻璃瓶破
24 裂，該筆是網路購物，運輸過程中很容易造成玻璃瓶破裂，
25 雖然在外箱上有註記玻璃易碎裂，但是還是有發生的風
26 險。」、「（8月7日的會議中，發生了什麼事情、或是討論
27 了什麼事項？）是被告公司李文諭在8/6晚上通知我說8/7開
28 會，在會議上，徐慶璋直接告訴我要下架、退貨，但是我在
29 會議上表示不同意，因為我不認為這是可是歸責我們公司，
30 而是建議被告公司要檢視物流過程及宅配過程的包裝，因為
31 玻璃瓶不可以這樣直接寄送，需要完整包裝。」、「（剛才

01 所述，『因為玻璃瓶不可以這樣直接寄送，需要完整包裝』
02 所指為何？）因為被告公司在將商品寄給消費者時，並沒有
03 再次做包裝，只有把我們出貨到倉庫包裝直接原包裝寄宅
04 配。當時我有告訴他們做網路宅配是要再經過包裝的。」，
05 由此可證，產品發生玻璃碎片情形，恐係因被告寄送予消費
06 者時，並未再為包裝，而於運輸過程中撞擊破裂所生，亦可
07 能係因被告委託之宅配業者，未妥善運送所生，惟不論係前
08 開何種原因，均非可歸責於原告。

09 (3)又依證人許曜軒證述「（8月7日的會議…）…我有拿到二支
10 空瓶，就是被證10、11照片的空瓶，當時拿到時，有一瓶被
11 裝在塑膠袋裡面，他們拿給我的時候還告訴我說『要小心，
12 裡面玻璃瓶破了』，這是徐慶璋告訴我的，另一瓶沒有用塑
13 膠袋包裝，但是我當場把這一瓶的收縮膜撕開，一撕開後所
14 包裝的液體就開始漏出，這一瓶也是玻璃瓶破裂的情
15 形。」、「（原證42是何人的對話？）我跟李汶諭、證人路
16 景全、證人莊可欣的LINE群組中對話的截圖。」、「（你在
17 原證42中，是否有提到『撞擊位置推斷是整箱被橫放重摔導
18 致』、『都是撞擊所致』？）我有提出。」「（有將被證1
19 0、11瓶身送回生產商？）有，我在8/7會議隔天即8/8就將
20 瓶身送到生產商處，當時是我自己開車送去的，我送給我對
21 話的窗口林捷妤，當時跟他說這是客戶客訴的瓶子，想瞭解
22 瓶身破裂的原因，當場他有找品保人員來，說這是撞擊產生
23 破裂的，過程就是這樣。沒有書面回覆。」等語，審酌與證
24 人路景全證述「（台灣糧食公司之代表在會議中有無就客訴
25 事件可能造成之原因為說明？）證人許曜軒有提出說是碰撞
26 造成的。」等語，以及證人莊可欣證述「（8/7當天參與會
27 議的人員有誰？）…會議過程印象中是徐慶璋跟證人許曜軒
28 說，玻璃瓶事件又發生了，請證人許曜軒要提出一個強而有
29 力的說明為何這件事情又發生，證人許曜軒說是撞擊所導致
30 的。」等語，可證被證11瓶身確有破裂，否則被告公司之徐
31 慶璋豈會特別提醒許曜軒「要小心，裡面玻璃瓶破了」等

01 語，而許曜軒取得被證10後，於會議當場撕開收縮膜，即發
02 現瓶身破裂，是以，被告辯稱「瓶身未破裂，但瓶內卻有玻
03 璃碎片」等語，並非事實；至於瓶身破裂原因，許曜軒於會
04 議中表示其研判為撞擊導致，亦與歐典公司品保人員判斷相
05 符，可徵證人許曜軒所述，非屬無稽。

06 (4)依證人路景全證述「（被告公司向原告公司要退貨、下架，
07 被告有無公告？召回產品？退款？）這是我業務範圍，當時
08 公司沒有做這些。」等語，倘若被告所稱系爭產品確有瓶內
09 玻璃碎片之瑕疵，其理應於主張退貨後，旋即向其消費者公
10 告，並對已購買之消費者進行產品召回、辦理退款等，惟被
11 告並未公告、召回、退款，足見其對於消費者繼續食用系爭
12 產品，係安心而無疑慮，否則，被告一方面認為系爭產品瓶
13 內有玻璃碎片，另一方面卻未告知消費者並召回與退款，豈
14 非自承其罔顧食品安全與消費者健康？而甘冒消費者食用玻
15 璃碎片之風險？因此，參酌路景全之證述可知，被告主張退
16 貨後，其並未向消費者公告、亦未將產品召回或辦理退款，
17 由此可見，被告並不認為系爭產品具有瑕疵。

18 (七)況且，多數網路購物平台，針對玻璃瓶裝等易碎商品，均會
19 再次包裝始出貨，例如：於商品外附加氣泡布、氣泡袋、防
20 撞泡棉等緩衝物，以確保商品完整性，降低因運送人員、或
21 運送途中路況顛簸等原因損及商品之風險。惟被告不知何
22 故，均置此不為，被告未再次包裝逕行出貨，本即存有因運
23 送人員、或運送途中路況顛簸等原因損及商品之風險，此等
24 風險產生之不利益，自不能由原告承擔，而應由被告自負其
25 責，始符公允。況由原證45影片亦可知，被告最終仍係採納
26 原告107年8月8日電子郵件中提供之建議「改版設計瓶身封
27 膜，改以透明方式設計以利辨識瓶身完整性」，可見原告當
28 時之建議並非無稽。

29 (八)另被告於107年8月6日要求原告加印放入箱內之警語，內文
30 為：「飲用前請注意#內含木耳顆粒，沉澱屬正常現象，使
31 用前請先搖一搖。#飲用前，為確保玻璃瓶身完整無破損，

01 請沿虛線完整撕開包裝確認後再飲用。」等語，由上開警語
02 內容所提及確保瓶身無破損再飲用等語可知，被告確實明確
03 知悉玻璃碎片為瓶身破損造成，而非瓶內存有玻璃，否則，
04 被告何需提醒消費者於飲用前確認瓶身完整無破損？另外，
05 消費者均未向被告反應系爭產品內容物有腐敗或是臭酸之情
06 形，可見瓶身發生破損時間不久，蓋因依論理法則與經驗法
07 則，倘原告交付系爭產品予被告時即已有瓶身破損，系爭產
08 品長時間受到微生物或細菌之影響，消費者飲用時，勢必會
09 感受產品變質，是以，瓶身破損則可能係因宅配、甚或消費
10 者收受後存放保存過程導致瓶身破損，惟不論係前開何原
11 因，均與原告無涉。

12 (九)茲就原告主張抵銷之項目部分：

13 (1)產品遭客訴，被告支出之費用：此部分客訴事件，確已達成
14 協議，被告對於原告有3,751元之債權，原告不爭執。

15 (2)退貨貨款及保管費：如前所述，原告出貨並無瑕疵，被告無
16 權主張退貨，是此部分被告辯稱對原告有退貨貨款及保管費
17 之債權等語，並無可採。

18 (3)物流配送費用及檢驗費：參酌系爭契約第6條後段之約定
19 「非進入乙方（即被告）統倉統一配送且非甲方（即原告）
20 自行配送之物流費用為進貨價的5%，並應自當月向乙方請款
21 之貨款中扣除之。」而兩造關於物流配送費用，先前均係被
22 告於給付貨款時自行扣除後再為給付，惟被告提出被證16抗
23 辯尚有151,731元之物流配送費與檢驗費可為扣除，倘此為
24 真，應可逆推被告尚積欠300餘萬元之貨款未付，然300餘萬
25 元顯高於原告起訴請求貨款金額，是被證16所示金額不僅欠
26 缺依據，實體上亦無理由。

27 (4)年度回饋獎勵金：

28 ①細繹被告提出之被證17表格可知，被告將原告起訴請求原證
29 4之貨款一併列入：①原證4發票號碼CL00000000之未稅金額
30 53萬2,224元，列於被證17中序號11之當月進貨金額。②原
31 證4發票號碼EH00000000與EH00000000之未稅金額113萬8,46

4元，列於被證17中序號17之當月進貨金額。

②而因被告答辯主張抵銷係以「縱認被告應支付原證4發票所示貨款，被告依約得對原告請求…之年度回饋獎勵金，而主張以此為抵銷」，是以，此部分前提為被告應支付原證4貨款，於計算年度回饋獎勵金納入原證4貨款，並無疑義；惟若被告無庸支付原證4貨款，則計算年度回饋獎勵金時，即應加以扣除之。

③關於被告另主張退貨貨款156萬3,587元之抵銷部分：姑不論其主張抵銷是否有理由，惟既然被告已主張退貨貨款之抵銷，於計算被告對原告之年度回饋獎勵金債權時，自應先加以扣除退貨貨款，否則對被告而言即有重複計算之不當得利（亦即被告一方面可主張退貨，卻又可將退貨貨款加計於年度回饋獎勵金），基此，扣除退貨貨款後，被告對原告之年度回饋獎勵金至多僅有25,728元（計算式：41,364元-15,636元=2萬5,728元）。

(5)未依指定日期到貨之賠償金部分：

①被告辯以原證24單據號碼PZ000000000、原證33單據號碼PZ000000000之採購單，原告並未交貨，而主張賠償金抵銷等語，並無理由。

②有關原證33單據號碼PZ000000000，參酌原證8其上有被告公司楊雅茹蓋章表示被告業已收貨，足徵被告所辯原告未交貨等語，顯與事實未合，無足採信。

③至於原證24單據號碼PZ000000000，因被告於107年8月9日通知系爭產品全面下架，被告豈可能再於107年8月15日收貨？是以，被告此部分賠償金抵銷，亦無足採。

(6)違約金部分：如前所述，原告出貨並無瑕疵，被告自無權向原告請求違約金。

(十)並聲明：被告應給付原告2,813,237元，及其中1,755,322元自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；並願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

01 (一)原告為食品供應廠商，應注意要求生產工廠之衛生品質，詎
02 料，於107年5月間，有消費者分別於被告基隆信二、三民門
03 市購買原告生產之系爭產品，該等消費者於開瓶後，發現系
04 爭產品內容物含有黃色懸浮物、棉線之情形。且該部分瑕疵
05 經原告調查後發現，係因原告所委託之製造廠商加工及清潔
06 方法不當所致，顯屬可歸責於原告之事由，有原告委託製造
07 廠商客訴處理單所載內容：「此異物為原料進廠夾帶之異物
08 （棉絮），當日清洗木耳時就發現此異物，清洗過程未剔除
09 完全所致」、「產區已經花半年時間與金錢尚無法改善」、
10 「裝木耳黃色塑膠籃倒入絞碎機前割到尖銳器材脫落而掉
11 入」等可稽。而因上開客訴事件，被告分別於107年6月22日
12 賠償上開消費者禮盒881元、系爭產品各1箱2,870元，上開
13 合計3,751元。復於107年7月31日，被告再度接獲有消費者
14 於被告官方網站購買原告生產之系爭產品，該消費者食用
15 後，竟遭玻璃碎片割傷舌頭之情形；嗣於同年8月6日時，被
16 告竟又接獲有消費者於被告興隆門市購買原告生產之系爭產
17 品，該消費者之母親食用後，竟發現嘴中異物竟是玻璃碎
18 片，令其心有餘悸等情形。甚而，於同年9月30日，又有消
19 費者反應於被告羅斯福門市購買原告生產系爭產品，竟發現
20 味道變質、失真空且內容物僅有半瓶，甚至含有綠色懸浮
21 物。

22 (二)食品中之異物控制一直是食品生產企業、餐飲業需要十分關
23 注的問題，此不僅是食品質量安全問題，尤可能造成企業品
24 牌和聲譽嚴重不良影響。而原告出貨之系爭產品確實存在上
25 開異物，顯不符合兩造約定品質、規格及標準，而有物之瑕
26 疵；原告雖辯稱：系爭產品有異物或玻璃碎片等瑕疵情形，
27 係不可歸責於原告之事由所致等語，惟揆諸前開說明，自應
28 由原告負舉證之責任。且查，系爭合約第8條第1項前段、第
29 4項約定：「乙方對甲方交付之委製產品，應在於到貨後先
30 做外觀抽樣檢測…」、「後續退貨：乙方依據本條相關規定
31 收受委製產品後，如其後發現因可歸責於甲方事由致委製產

01 品之全部或一部有不合約定品質、規格、標準、政府法令
02 規章、隱藏瑕疵、甲方違約或違反產品保證等情事者，甲方
03 同意乙方有權自行決定取消、拒收、退回各該委製產品之全
04 部或一部，並行使本合約其他權利」等語，可見被告於原告
05 交貨時，僅係就系爭產品為外觀抽樣審視，惟就系爭產品是
06 否具有通常之品質乙節，於原告交貨時尚無從知悉，須俟被
07 告公司後續銷售或消費者購買後食用時始會發見。自難僅以
08 被告公司收受系爭產品而得遽認原告提出之給付已符合債務
09 之本旨。

10 (三)而原告交付之系爭產品經出售後，被告陸續接獲消費者反應
11 產品確含有棉絮、懸浮物、玻璃等異物之瑕疵，並使被告公
12 司因此進行探視、慰問及支出費用，足認原告所交付之系
13 爭產品，並非系爭契約所約定之品質，是原告所為之給付並
14 未合於債務本旨。

15 (四)原告固稱：系爭產品含有異物瑕疵比例甚低，不足證明系爭
16 產品全數均有瑕疵，被告無理由拒付貨款等語云云。惟查，
17 系爭合約第8條第5項：「退貨基準：如委製產品或其製作過
18 程未能符合乙方所確認的配方或品質、主管機關或法令規
19 定、存有瑕疵、受損、或不符合本合約之約定等者，乙方有
20 權於發現時，向甲方提出退貨要求」，因原告提供之系爭產
21 品存有前開異物瑕疵，已達退貨基準，依上開契約約定，被
22 告自得向原告提出退貨要求。且依系爭合約第8條第4項；第
23 6項第1款前段、第2款前段約定：「後續退貨：乙方依據本
24 條相關規定收受委製產品後，如其後發現因可歸責於甲方事
25 由致委製產品之全部或一部有不合約定品質、規格、標
26 準、政府法令規章、隱藏瑕疵、甲方違約或違反產品保證等
27 情事者，甲方同意乙方有權自行決定取消、拒收、退回各該
28 委製產品之全部或一部，並行使本合約其他權利」；「乙方
29 對委製產品予以退貨者，甲方應立刻將退貨收回或作其他處
30 置，並自行負擔有關費用」、「除非可歸責於甲方之因素
31 外，乙方因瑕疵、受損或不適用等原因而拒收委製產品時，

01 甲方應依據乙方要求，更換並重新裝運該產品。但乙方遇任
02 一批委製產品當中，僅有部分而非全部存有瑕疵、受損、或
03 不適用情形，得自行斟酌採行下列處置措施：(1)依本條有
04 關退貨之規定要求，甲方將整批貨全數收回或全數更換再重
05 新裝運…」等語，只要被告公司於收受系爭產品後，發現可
06 歸責於原告事由致系爭產品有不符合約定品質等情形，被告
07 公司本有權自行決定退回產品之全部，原告即應將退貨收
08 回，並自行負擔有關費用，縱使瑕疵僅存有部分而非全部之
09 情形亦同。再觀諸被告接獲之客訴內容：「客人在拆開封膜
10 之後發現罐內有黃色塑膠片在裡面，靜置後異物還會浮在最
11 上層，其他剩餘11罐也拆開封膜檢查，雖無異狀但也沒有信
12 心再食用」、「客人是在飲用咀嚼時感覺異物卡牙縫，取出
13 發現最長達10公分之棉線。客人很生氣覺得免棉花田品管這
14 麼嚴格卻是出現這種東西，花了比別人貴的錢卻品管比別人
15 差，以往都還買整箱送人這次事件後再也不敢喝了」等語。
16 從而，被告因系爭產品自107年3月起幾乎每個月均接獲客
17 訴，產品含有異物瑕疵之情形益發嚴重，已達影響食品安全
18 或消費者信心之程度，致被告商譽受有莫大損害。

19 (五)至於原告另稱：客訴事件既與消費者達成協議，即非屬違反
20 兩造約定之情形，被告再為退貨主張有違禁反言及誠信原則
21 等語。惟查，消費爭議處理程序係兩造針對「消費者」端所
22 受損害，與消費者所為之和解，均無礙於系爭產品已達退貨
23 基準及被告有退貨主張權利之認定。倘非系爭產品因含有異
24 物，遭到被告公司客戶投訴，被告豈會需要解決消費者爭
25 議，並為相關處理及賠償，原告之主張，無非係要被告只要
26 與消費者達成賠償協議，後續僅能繼續使用其商標出售該些
27 有瑕疵疑慮之系爭產品，原告主張於理於情均不合，自不足
28 採。況原告對於被告客訴事件之賠償費用全數應由原告負擔
29 乙節既並不爭執，竟又稱此與契約並無不合等語，顯然自相
30 矛盾。

31 (六)而原告交付之系爭產品確實存有疑似瓶蓋內膜片狀、棉絮、

01 黃色懸浮物、塑膠片、玻璃及綠色懸浮物等異物之瑕疵，有
02 被證2至12及原證37對話紀錄可證，且具有綠色懸浮物、膠
03 膜未撕已失真空、內容物僅有半瓶之被證12實品，業由被告
04 訴訟代理人於108年6月5日開庭時提出，並經原告訴訟代理
05 人當庭確認後不予爭執，亦有庭期筆錄可稽。細譯原告委託
06 製造廠商即歐典生物科技股份有限公司之客訴處理單所載內
07 容略以：「初步分析說明：蒂頭夾帶問題，一直無法改善…」、
08 「矯正措施：此異物為原料進廠夾帶之異物（棉
09 絮），當日清洗木耳時就發現此異物，清洗過程未剔除完全
10 所致」、「批示：產區已經花半年時間與金錢尚無法改
11 善」、「初步分析：裝木耳黃色塑膠籃倒入絞碎機前割到尖
12 銳器材脫落而掉入」等語；棉花田生機園地/客訴處理-廠商
13 回應單中廠商即原告答覆所載略以：「原因：黑木耳清潔後
14 裝置載具破裂邊角」、「矯正措施：重新檢視載具完整性，
15 並汰除過舊載具」、「原因：黑木耳太空包生長資材，黑木
16 耳生長分生時易將太空包材口資材包入葷體中，造成清潔上
17 不易發現」、「矯正措施：請農場採收時，盡量能從源頭排
18 除原因，並加強清洗人員檢查」等語，及被證9中原告法定
19 代理人稱：「這個是太空包的袋子，不用寄了…」對話等
20 語；以及被告於107年7、8月間連續接獲之二件玻璃異物客
21 訴，客訴內容分別略以：建國南門市，客人透過田裡甜購物
22 網，購買3箱，棉花田有機紅棗黑木耳露，飲用第一瓶時喝
23 到玻璃…；興隆門市，異物有玻璃碎片，可是瓶子本身是完
24 整的等語，有被告客訴紀錄可參，均足認系爭產品確實存有
25 棉絮、懸浮物、塑膠片等異物瑕疵係因原告所委託之製造廠
26 商加工或清潔過程不當所致，顯屬可歸責於原告之事由。

27 (七)再觀諸原告法定代理人與被告公司李文諭107年8月1日、同
28 年月6日及同年月13日之對話紀錄：「（李文諭）（上午9時
29 10分傳送被證10瑕疵產品之照片三張），客人喝到產品有異
30 物」、「你的黑木耳露又有客訴。要全面下架。有玻璃」、「
31 （李文諭）（下午4時32分傳送被證11瑕疵產品之照片2

張)」等語，足見被告公司接獲客訴之內容確實為系爭產品中存有玻璃異物。且由消費者退貨之產品外觀，外盒完整並無任何凹、破等破損異常情形，紙箱亦無任何木耳露滲漏溢出，而被證11照片所示瓶身封膜既均已撕開，仍未見內容物有滲漏情形，非如原告所主張係受到撞擊所致之毀損，倘原告主張玻璃異物係因破瓶所致為真，木耳露應已滲漏、溢出，消費者豈會不察而繼續開封食用，顯與常情相悖，益徵被告消費者發現之玻璃異物並非破瓶導致。

(八)證人路景全證稱：「…當天開會經過大概是，首先公司有人先提出一個瓶子交給證人許曜軒，現場證人許曜軒說這是碰撞造成的，公司有人就提出說既然是碰撞，以這個情況為前提應該如何解決這樣的情況，公司有人提出要將紙箱加厚、擺放警示標語這二個方案，但是有人質疑說是碰撞造成，但是外箱沒有損害的外觀，是否玻璃本身有問題，有請證人許曜軒跟歐典確認清楚，那天的會議大概是這樣的情形」等語，可知被告參與會議之人員因瓶身及紙箱外觀，對於原告代表人所稱玻璃異物原因確有質疑，原告主張玻璃異物乃撞擊所致，實有可議。

(九)原告法定代理人許曜軒與被告員工李文諭於107年6月11日、同年8月1日之對話，其中許曜軒：「驗證單位有說銀耳露八入禮盒」、「有經過分裝」、「不能上架喔」、「他們認為出貨是一箱24瓶」、「若你們裝成8入的話要經過申報驗證」、「可能要先請網站上下架」(參原證37，第19頁)；「請問客人是宅配客戶嗎」等語，足證原告明知系爭產品確有在網路上販售，且已行之有年，則原告自有提供適於網路販售運送規格包裝之義務。況無論係宅配或門市，系爭產品均係自物流公司統一配送，且果如原告主張為真，系爭產品採取原包裝方式運送至各地門市既無問題，何以宅配運送即會增加撞擊風險。遑論，本件被證11玻璃異物之系爭產品係購自門市，而與宅配無關。

(十)再者，被告既為販售端，關於網路販售之包裝兩造亦無另有

01 特別約定，被告自無重新包裝之義務。且由上開對話內容，
02 可知系爭產品若於網路上販售，被告應以原包裝出貨為原
03 則，不得將產品分裝或重新包裝，故原告稱系爭產品玻璃異
04 物係因被告未重新包裝所致，實屬無稽。從而，被告因自10
05 7年3月起每月均接獲含有異物瑕疵之客訴，且調取客訴紀錄
06 查閱後，發現發生異物瑕疵之系爭產品效期不同，不同批次
07 生產製造竟均有瑕疵，已達影響食品安全或消費者信心之程
08 度，若不全數下架退貨，將無法排除後續客訴之可能，始決
09 定依約退回全部產品。

10 (四)而依系爭合約第8條第5項：「退貨基準：如委製產品或其製
11 作過程未能符合乙方所確認的配方或品質、主管機關或法令
12 規定、存有瑕疵、受損、或不符合本合約之約定等者，乙方
13 有權於發現時，向甲方提出退貨要求」，此係兩造於簽約之
14 初為釐清產品有瑕疵、受損等不符約定情形者之責任歸屬而
15 預先立定之約款，是其效果係凡符合該項之約定情形者，原
16 則上推定屬可歸責原告之事由，而被告得向原告提出退貨要
17 求；倘原告主張不可歸責於己，則應由原告負舉證責任。質
18 言之，食品品質或安全衛生問題，每因食品事件之特性而舉
19 證非易，尤以食品製造、加工、包裝、貯存、運送、販售產
20 業鏈分工複雜，消費者多難舉證食品安全與所受損害間之因
21 果關係。而就生產及銷售端言，亦因食品安全衛生疑慮發
22 生，即造成商譽及信用之衝擊，且難釐清產業鏈中應歸責之
23 對象。職此，本諸上開食品安全衛生事件之特性，暨被告為
24 國內頗具規模之連鎖有機商店，商品銷售據點、對象廣及全
25 國，為所周知。而原告為被告銷售食品之供銷商，兩造乃有
26 系爭合約第8條第5項退貨基準之特別約定，亦即，只要符合
27 該項情形者，僅須被告於發現時，即有權向原告提出退貨要
28 求。兩造既於系爭合約第8條第5項明確約定退貨基準，符合
29 該項退貨基準之要件者，被告即可提出退貨要求，解釋上即
30 屬可歸責於原告之事由。

31 (五)倘原告主張不可歸責於己，則應由原告負舉證責任。質言

01 之，食品品質或安全衛生問題，每因食品事件之特性而舉證
02 非易，尤以食品製造、加工、包裝、貯存、運送、販售產業
03 鏈分工複雜，消費者多難舉證食品安全與所受損害間之因果
04 關係。而就生產及銷售端言，亦因食品安全衛生疑慮發生，
05 即造成商譽及信用之衝擊，且難釐清產業鏈中應歸責之對
06 象。職此，本諸上開食品安全衛生事件之特性，暨被告為國
07 內頗具規模之連鎖有機商店，商品銷售據點、對象廣及全
08 國，為所周知。而原告為被告銷售食品之供銷商，兩造乃有
09 系爭合約第8條第5項退貨基準之特別約定，亦即，只要符合
10 該項情形者，僅須被告於發現時，即有權向原告提出退貨要
11 求。

12 (五)而系爭產品係以被告名義對外販售，系爭產品存有異物等
13 節，顯已達食品安全疑慮及影響消費者信心之程度，對被告
14 商譽造成莫大損害。尤以玻璃異物事件為例，被告為避免再
15 有類似情況發生，除於107年8月3日會議中要求原告保證不
16 會再有玻璃異物事件發生外，更於同年月6日主動要求原告
17 須於系爭產品箱內置放相關警語，以防止消費者誤食。詎
18 料，被告竟於同日又再度接獲玻璃異物客訴事件，被告遂隨
19 即要求原告至被告公司開會討論後續退貨事宜。原告於會議
20 中一再堅稱產品本身並無瑕疵，僅表示同意以更改瓶標方式
21 解決，然被告於107年8月7日會議中即表示，接連發生兩起
22 玻璃異物割傷消費者口腔舌頭事件，對於消費者健康及被告
23 商譽影響甚大，遂要求原告應與生產廠商就此產品異常問題
24 仔細檢查分析以確認原因而為有效改善，同時向原告表示回
25 收改包裝過程恐有汙染及品管疑義，亦有遭消費者誤解可
26 能，遂請原告能和生產廠商針對陸續發生之客訴事件全盤性
27 檢討。被告基於兩造長期合作商誼，雖使用被告商標之系爭
28 產品屢遭客訴，仍秉持善意與原告溝通協商，期待原告能實
29 質處理，惟針對玻璃異物如此嚴重之客訴事件，原告非但未
30 能求慎重地遵行客訴處理流程，亦未見經何查驗，僅1天時
31 間，即以電子郵件回覆被告玻璃異物造成原因推論係撞擊所

01 致等語，被告公司基於食安及消費者健康考量，只好依約向
02 原告主張退貨。嗣經不到一周時間，被告竟又接獲消費者於
03 博愛店購買之系爭產品有玻璃異物之瑕疵，原告交付之系爭
04 產品竟於一個月內接獲3起玻璃異物客訴，益徵被告主張退
05 貨確有必要。

06 (四)又縱認被告應支付貨款，然就下列部分亦得主張抵銷：

07 (1)因系爭產品含有黃色懸浮物、棉線遭客訴，分別於107年6月
08 22日攜帶禮盒及系爭產品各一箱探視消費者，為此共支出3,
09 751元，有被告退貨單及營業人銷貨退回進貨退出或折讓證
10 明單各2紙為證。

11 (2)因原告提供之系爭商品具有黃色懸浮物、棉線，甚至玻璃碎
12 片等異物之瑕疵，陸續接獲消費者之客訴，經要求原告改善
13 均未有效果，基於食品安全把關之企業責，被告遂於107年8
14 月9日以電子郵件向原告提出全面下架並退貨要求，又於同
15 年10月3日再次以電子郵件向原告提出退貨單及退貨要求，
16 惟原告卻未依約於3日內將退貨收回，則該批退貨商品金額
17 為1,563,587元【計算式： $(\text{黑木耳露} 33,967 \text{瓶} * 22 \text{瓶}) + (\text{銀耳}$
18 $\text{露} 23,183 * 32) * 1.05 = 1,563,587 \text{元}$ ，元以下四捨五入】及至
19 今被告因此所支出之保管費用406,029元。

20 (3)被告先行墊付之107年5月至7月物流費用及107年6月、7月檢
21 驗費，共151,731元【計算式： $63,810 + 28,152 + 59,769$ 】，
22 依約應由原告負擔。

23 (4)依系爭合約中回饋合約書之第1條，有關回饋獎勵金，在年
24 度進貨額未達12,000,000元以前，係依年度進貨額之1%為計
25 算。是以，被告得向原告請求之107年回饋獎勵金為41,364
26 元。

27 (5)依系爭契約第4條第4項約定：「甲方未依指定日期到貨，乙
28 方得要求甲方依各該筆訂單所訂購之委製產品採購總價之百
29 分之五十(50%)賠償予乙方，並得逕行自各該月應支付予甲
30 方之委製產品採購貨款中抵扣之，若不足抵扣，甲方應於接
31 獲乙方通知後7日內，開立即期支票支付予乙方」。查原證2

01 4單據號碼PZ000000000、原證33單據號碼PZ000000000之採
02 購單，指定交貨日期分別為107年8月15日、同年7月24日，
03 然原告實際上均未交貨，則被告自得依約向原告要求上開2
04 筆採購單總價之百分之五十之賠償金，即532,224元【計算
05 式： $(532,224+532,224)*50\%=532,224$ 】。

06 (6)原告提供之系爭產品確實含有棉線、黃色懸浮物及玻璃等異
07 物之瑕疵，不符合兩造約定之標準及品質，因而引發消費爭
08 議。且於被告依約提出退貨要求時，竟又消極未予回收或為
09 其他處置，顯有違反系爭合約第12條及第8條之約定情事。
10 職此，被告依系爭合約第17條約定，請求原告依106年度被
11 告向原告採購委製產品總額之10%即1,057,915元違約金。

12 (註)並聲明：原告之訴及假執行聲請均駁回；如受不利判決，願
13 供擔保請准宣告免為假執行。

14 三、得心證之理由：

15 (一)經查，原告主張之事實，業據其提出委託代製合約書、電子
16 郵件、發票、棉花田有機紅棗銀耳露、有機紅棗黑木耳露庫
17 存數量、106年銷售棉花田公司請款明細、LINE對話紀錄、
18 尚未進入被告倉儲之有機紅棗銀耳露、有機紅棗黑木耳露照
19 片、被告公司客訴處理廠商回應單、被告公司退貨單、採購
20 單、對話紀錄、圖檔、產品撕開膠膜及倒出黑木耳露之照
21 片、照片拍攝資訊、LINE對話紀錄、電子郵件、箱內警語、
22 原告訂購黑木耳露之開箱影片等文件為證（卷1第21-63、21
23 9-247、337-455、513-543頁，卷2第37-43、97-103、141、
24 229頁）；被告則否認原告之主張，而以前詞資為抗辯，並
25 提出委託代製合約書、石牌門市片狀異物照片、三民門市棉
26 絮客訴產品照片、歐典生物科技股份有限公司客訴處理單、
27 基隆信二們是黃色異物客訴產品照片、棉花田生機園地/客
28 訴處理-廠商回應單、棉花田公司退貨單、扣款單、營業人
29 銷售退回進或退出或折讓證明單、官網玻璃碎片客訴產品照
30 片、興隆門市玻璃碎片客訴產品照片、電子郵件、百及物流
31 公司倉儲費用單、電子發票、年度回饋金計算表、被告公司

客訴紀錄、棉花田公司自有品牌產品規格書、LINE對話紀錄、被告公司向原告訂購後雙方旅行事項之明細、LINE對話紀錄文字檔節本、本件108年6月5日開庭電子筆錄、被告客訴事件統計表、107年度客訴事件紀錄、玻璃異物退貨拍照之照片、被告公司聲明書、安利環保服務有限公司報價單等文件為證（卷1第117-181、265-270、473-502頁，卷2第51-62、115-125、155-157頁）；是本件所應審究者為：原告出貨之產品異物究係被告主張之食安問題予以退貨，抑或屬於物之瑕疵？被告得否以此為由拒絕給付貨款？被告以退貨商品金額為1,563,587元、保管費用406,029元、檢驗費151,731元、107年回饋獎勵金41,364元、賠償金532,224元、違約金1,057,915元主張抵銷，有無理由？以下分別論述之。

(二)按買賣因物有瑕疵，而出賣人應負擔擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，買受人僅得請求減少價金。民法第359條定有明文。又所謂瑕疵，係指存在於物之缺點而言，凡依通常交易觀念，或依當事人之約定，認為物應具備之價值、效用或品質而不具備者，即為物有瑕疵（最高法院85年度台上字第1306號民事判決意旨參照）。又物之出賣人，對於買受人應擔保其物依民法第373條之規定危險移轉於買受人時，無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用，或契約預定效用之瑕疵，同法第354條第1項前段定有明文；故若出賣人於依民法第373條規定交付買賣標的物予買受人時，買賣標的物並無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵，嗣於交付後，始發生之危險，自交付時起，均由買受人承受負擔，買受人自不得再向出賣人主張瑕疵擔保之責任。因此，依照民法第356條第1項規定，買受人本應按物之性質，依通常程序從速檢查其受領之物，如發現有應由出賣人負擔擔保責任之瑕疵時，應即通知出賣人，而被告公司係於將系爭產品販售後，由消費者購買時始發現瓶身內有棉絮、黃色膜、塑膠片、綠色懸浮物等異物之

情形、發現玻璃異物或玻璃瓶身破裂之情形，是被告於受領系爭產品時，並無發現應由出賣人即原告應負擔之瑕疵，據此，則系爭產品之危險，自原告公司交付予被告公司後，乃由買受人即被告公司承受負擔，被告公司不得再向出賣人即原告公司主張瑕疵擔保之責任，即非無由，核先敘明。

(三)其次，依兩造間委託代製合約書之約定，其第8條驗收與退貨「一、乙方（即被告）對甲方（即原告）交付之委製產品，應在於到貨先做外觀抽樣檢測，甲方並應同時於交付每批委製產品時，提供最新之委製產品成品或原料檢驗證明，並加蓋甲方公司、小章予乙方。二、如乙方未以書面向甲方表達退貨之意思，將視為乙方已初步接受該批委製產品。三、未經乙方初步驗收通過之全部或一部委製產品，甲方應立即於乙方要求之合理期限內補交付符合本合約約定規格及品質之委製產品，逾期即依遲延交貨處理，乙方並得依第四條第四項規定求償。四、後續退貨：乙方依據本條相關規定收受委製產品後，如其後發現因可歸責於甲方事由致委製產品之全部或一部有不符約定品質、規格、標準、政府法令規章、隱藏瑕疵、甲方違約或違反產品保證等情事者，甲方同意乙方有權自行決定取消、拒收、退回各該委製產品之全部或一部，並行使本合約其他權利。五、退貨基準：如委製產品或其製作過程未能符合乙方所確認的配方或品質、主管機關或法令規定、存有瑕疵、受損、或不符合本合約之約定等者，乙方有權於發現時，向甲方提出退貨要求。六、不符規定產品：1.乙方對委製產品予以退貨者，甲方應立刻將退貨收回或做其他處置，並自行負擔有關費用。自乙方通知退貨之時起三日內，如將退貨收回者，甲方同意乙方得逕行將各該批退貨以廢棄物處理，所生費用由甲方負擔，或由乙方先行留置各該批退貨，並向甲方收取保管費。2.除非可歸責於甲方之因素外，乙方因瑕疵、受損或不適用等原因而拒收委製產品時，甲方應依據乙方要求，更換並重新裝運該產品。但乙方遇任一批委製產品當中，僅有部分而非全部存有瑕疵、受損、或

不適用情形，得自行斟酌採行下列處置措施：(1)依本條有關退貨之規定要求，甲方將整批貨全數收回或全數更換再重新裝運；或(2)通知甲方將整批貨做一次徹底揀選，將不符規定的部分挑出、回收、更換及重新裝運委製產品，甲方並應負擔全部揀選、回收、更換及裝運之費用」等情，有該委託代製合約書在卷可按（卷1第24-25頁），則依照上述約定之情節以觀，若被告收受產品後發現有因可歸責於原告事由致委製產品之全部或一部有不符合約定品質、規格、標準、政府法令規章、隱藏瑕疵、原告違約或違反產品保證等情事者，被告有權自行決定取消、拒收、退回各該委製產品之全部或一部，並行使本合約其他權利，而其約定之內容既然載明「…全部或一部有不符合…有權自行決定取消、拒收、退回各該委製產品之全部或一部…」等語，則即應視其不符合之情節狀況，於產品全部或一部之必要範圍內，擇定為相對之必要作為，而非賦予被告得以任為決定其方式與範圍，始與上述約定之本旨相符合，否則，僅因少數產品之瑕疵，即允其可退回全數訂單，乃顯屬權利行使之過當，亦非法之所許，應可確定。

(四)查就被告主張產品有棉線、黃色懸浮物、塑膠片等部分，原告主張：被告所指棉線等客訴事件，原告與被告及被告之客戶均已立即達成客訴處理之協議（退還價金、給付產品致歉等），被告於訴訟中卻又主張原告應再就已為協議之客訴事件負責，已有違禁反言原則等語。而此部分有客訴處理-廠商回應單記載處理方式「此箱退還客人購買價金，並賠償黑白木耳露各一箱以作為致歉」（卷1第139-140頁）在卷可憑，且被告向原告購買之有機紅棗黑木耳露（已開立發票尚未付款）共計63,864瓶（卷1第55-59頁），而被告所主張有棉線之產品僅7瓶有異物，比例甚低，自不足以認定被告向原告所購買之有機紅棗黑木耳露全數均有異物而不合約定之情形；況且，本件所涉為107年間之契約爭議，被告於105、106年曾發生有棉絮等情形下，仍於107年持續與原告簽訂新

01 年度之委託代製契約，足見上述產品異物之情形並非產品瑕
02 疵或不合約定，是故原告主張：系爭產品有棉絮等異物並非
03 瑕疵，即非無據。

04 (五)再者，就被告主張經消費者發現有玻璃碎片異物部分，而向
05 被告提出客訴，就此部分之處理過程，分別經證人證述：

06 (1)依證人許曜軒證稱：「（你為何107年8月3日會到被告公司
07 開會？）因為被告公司李汶諭通知我有客人喝到玻璃，被告
08 公司副總經理徐慶璋通知我隔天到公司說明、開會。（8月3
09 日的會議中，發生了什麼事情、或是討論了什麼事項？）我
10 提出異物造成是因為玻璃瓶破裂，該筆是網路購物，運輸過
11 程中很容易造成玻璃瓶破裂，雖然在外箱上有註記玻璃易碎
12 裂，但是還是有發生的風險，會議中我有提出，公司願意多
13 花一筆錢，印製警語讓客人開箱時看到警語，檢查玻璃有無
14 破裂的情形，被告公司同意我的提議，而且內容他們會設計
15 好警語的格式，讓我去印製之後放在紙箱內，後來被告公司
16 也有在8/6下午將警語的格式寄給我，我還沒有去印製，就
17 在8/6 晚上通知我說8/7再開會，後來就是發生本件訴訟的
18 爭執，所以就沒有印製。…（8月7日的會議中，發生了什麼
19 事情、或是討論了什麼事項？）是被告公司李汶諭在8/6 晚
20 上通知我說8/7 開會，在會議上，徐慶璋直接告訴我要下
21 架、退貨，但是我在會議上表示不同意，因為我不認為這是
22 可是歸責我們公司，而是建議被告公司要檢視物流過程及宅
23 配過程的包裝，因為玻璃瓶不可以這樣直接寄送，需要完整
24 包裝，被告公司堅持要退貨。過程中，我有拿到二支空瓶，
25 就是被證10、11照片的空瓶（提示確認無誤），當時拿到
26 時，有一瓶被裝在塑膠袋裡面，他們拿給我的時候還告訴我
27 說『要小心，裡面玻璃瓶破了』，這是徐慶璋告訴我的，另
28 一瓶沒有用塑膠袋包裝，但是我當場把這一瓶的收縮膜撕
29 開，一撕開後所包裝的液體就開始漏出，這一瓶也是玻璃瓶
30 破裂的情形。…（原證40照片是何時、何地拍攝？）我在10
31 7年8月7日下午7:25在我的辦公室拍的。當天會議完之後，

01 我搭高鐵回彰化到辦公室時，裝承瓶子的塑膠袋已經都是外
02 漏的黑木耳露，於是我把瓶子清洗完後，在辦公室拍了這個
03 照片，這兩個瓶子就是會議時被告公司給我的被證10、11的
04 瓶子。（提示原證40、被證10、被證11，請證人指出這三張
05 照片與瓶子關連性。）被證11我拿到時，收縮膜已經沒有
06 了，破裂的米字痕跡與原證40左側米字裂痕形狀吻合。被證
07 10是原證40右側那瓶，那瓶我撕開時，破裂的玻璃瓶碎片與
08 收縮膜粘在一起，而原證40照片右側瓶身它是有殘膠的。
09 （提示原證42，是何人的對話？）我跟李汶諭、證人路景
10 全、證人莊可欣的LINE群組中對話的截圖。（你在原證42
11 中，是否有提到『撞擊位置推斷是整箱被橫放重摔導致』、
12 『都是撞擊所致』？）我有提出。」、「（剛才所述，「因
13 為玻璃瓶不可以這樣直接寄送，需要完整包裝」所指為
14 何？）因為被告公司在將商品寄給消費者時，並沒有再次做
15 包裝，只有把我們出貨到倉庫包裝直接原包裝寄宅配。當時
16 我有告訴他們做網路宅配是要再經過包裝的。（歐典寄送百
17 吉時是如何包裝？）寄送時將產品堆放在棧板上，由堆高機
18 從棧板直接運送，過程中不會接觸到個別包裝，也不會有人
19 力搬運，產品堆放在棧板上時會用大型收縮膜將產品固定，
20 實際上也不可能用人力包裝，百吉有規定每個棧板可以放置
21 的數量及方式。這樣的包裝會一直持續到被告公司指定的地
22 點。…（被告公司向你反應有客訴事件，你都會將客訴產品
23 送回生產商檢討可能的客訴原因，是否如此？）不一定，因
24 為不是每件都有異物，或是將產品送回。（有將被證10、11
25 瓶身送回生產商？）有，我在8/7會議隔天即8/8 就將瓶身
26 送到生產商處，當時是我自己開車送去的，我送給我對話的
27 窗口林捷妤，當時跟他說這是客戶客訴的瓶子，想瞭解瓶身
28 破裂的原因，當場他有找品保人員來，說這是撞擊產生破裂
29 的，過程就是這樣。沒有書面回覆。」等語（卷2第193-196
30 頁）。

31 (2)證人路景全證稱：「（你是否任職於棉花田？）是，我當時

擔任採購經理。（你是否曾於107年8月3日在棉花田公司參與會議？）是。…（你為何會參加這個會議？）在7月底發生玻璃瓶異物事件，當時是客人向電商即棉花田購物網購買系爭產品，反應說有異物，客人有喝到異物導致受傷，客人在苗栗，客服有請客人送回來，收回後請證人許曜軒一起來參與會議。…（台灣糧食公司之代表在會議中有無就客訴事件可能造成之原因為說明？）證人許曜軒有提出說是碰撞造成的。因為時間已有二年，當天開會經過大概是，首先公司有人先提出一個瓶子交給證人許曜軒，現場證人許曜軒說這是碰撞造成的，公司有人就提出說既然是碰撞，以這個情況為前提應該如何解決這樣的狀況，公司有人提出要將紙箱加厚、擺放警示標語這二個方案，但是有人質疑說是碰撞造成，但是外箱沒有損害的外觀，是否玻璃瓶本身有問題，有請證人許曜軒跟歐典確認清楚，那天的會議大概是這樣的情形。紙箱加厚當時是請證人許曜軒跟歐典討論再回報，警語部分，是由被告公司製作警語檔案版本，由證人許曜軒與生產商於裝箱的時候放進去，另外玻璃瓶本身有無問題，請證人許曜軒跟歐典討論，結論大概是這樣。警語版本後來有傳送給證人許曜軒，是隔幾天才給證人許曜軒，因為須要時間製作。（台灣糧食代表在會議後，針對會議之結論有無回覆？）我是窗口，當時還沒有回覆，因為在8/3開完這次會議之後，於8/6就發生第二起，所以在8/7開第二次會議。（107年8月7日會議經過？）在場有徐慶璋、我、證人許曜軒、葉美吟、證人莊可欣，現場由徐慶璋異物瓶提出交給證人許曜軒，證人許曜軒研判後說是運輸撞擊造成，徐慶璋提出在短期內發生二次異物事件，基於食品安全考量及對消費者保證及責任，我方要提出此商品退貨，我方強烈的決議要退貨，提出後，證人許曜軒現場沒有回覆，會議就結束了。8/7給一個瓶子，8/3給另一個瓶子。（提示被證10、11，當時是否為這二個瓶子？）是，8/3的瓶子是被證10，因為客訴案件立案時都會記載時間、門市、客訴內容，被證10是在

01 電商棉花田購物網出售的。8/7瓶子就是被證11，被證11是
02 在實體門市即興隆門市出售的。…（8/7會議後，台灣糧食
03 代表有無提出改善方案？）證人許曜軒有於8/9 以電子郵件
04 提出說，依據他們的判斷是撞擊造成的，提出方案包含紙箱
05 加厚、加註警示，另外再提出將商品回收拆除包裝檢視後再
06 重新包裝。」、「（被告公司向原告公司要退貨、下架，被
07 告有無公告？召回產品？退款？）這是我業務範圍，當時公
08 司沒有做這些。」等語（卷2第197-200頁）

09 (3)證人莊可欣證稱：「（你是否任職於棉花田？）是，職位是
10 採購。…（8/7當天參與會議的人員有誰？）徐慶璋、葉美
11 吟、證人路景全、我、證人許曜軒。是徐慶璋通知我要開
12 會，因為收到玻璃瓶碎片的客訴，須要請廠商過來說明，因
13 為是發生第二次這樣的事情。會議過程印象中是徐慶璋跟證
14 人許曜軒說，玻璃瓶事件又發生了，請證人許曜軒要提出一
15 個強而有力的說明為何這件事情又發生，證人許曜軒說是撞
16 擊所導致的，會議過程中沈默比較多，會議中有提出瓶子交
17 給證人許曜軒檢視。…（就該次會議後，證人許曜軒是否有
18 提出後續改善方案？）與證人許曜軒聯繫是我的業務範圍，
19 我們之間都是用電子郵件往來，這次會議之後他有給電子郵
20 件，收件人是我們公司的很多人，在電子郵件中，證人許曜
21 軒說要把這批貨全部收回，檢視過後再出貨給被告公司。」
22 等語（卷2第200-201頁）。

23 (4)因此，依照證人上揭證述內容，系爭有機紅棗銀耳露、有機
24 紅棗黑木耳露（下稱系爭產品）之生產、運送及至門市販賣
25 過程係由歐典公司生產後，將之交付予原告後，由原告公司
26 轉運予被告公司，再由被告公司分別運至各門市販售，然造
27 成系爭產品瓶身破損的因素甚多，包括倉儲、運送方式、門
28 市存放方式等，而被告公司客戶反映產品瓶身破裂之情形，
29 至多僅能證明在客戶購買時有此現象，並無法證明被告自原
30 告處受領產品當時，即已破損，則該破裂之情形，能否謂為
31 原告應負擔之瑕疵，已非無疑，亦堪確定。

01 (5)另外，依照證人路景全所證稱：「（被告公司向原告公司要
02 退貨、下架，被告有無公告？召回產品？退款？）這是我業
03 務範圍，當時公司沒有做這些。」等語，而被告公司除與原
04 告公司召開107年8月3日、107年8月7日之會議外，並未提出
05 證據證明業已依合約第8條第2項向原告公司書面退貨之意思
06 表示，則依上開合約約定，已視為被告接受該批產品，且果
07 如被告所稱系爭產品確有瓶內玻璃碎片之瑕疵，其理應於向
08 原告主張退貨後，旋即向其消費者公告，並對已購買之消費
09 者進行產品召回、辦理退款等，然被告並未為此行為，迄今
10 仍繼續販賣系爭產品，有開箱影片附卷可稽（卷2第229
11 頁），則被告主張：基於食品安全、消費者健康考量而主張
12 退貨等語，即尚難逕予認定。

13 (6)準此，原告主張：被告銷售方式包括實體門市外、尚有網站
14 平台銷售，被告向原告受領系爭產品後，以何等方式儲存，
15 以及以何等方式運送至各實體門市、或運送至網路平台下單
16 之消費者指定之收件地，均非原告所能置喙，系爭產品內有
17 玻璃碎片，與被告或其下游通路商儲存、運送、出貨方式是
18 否得當有無關聯？均非無疑，即為有據。

19 (六)是故，被告既未證明系爭產品於原告交付時即已存在之瑕
20 疵，又未依系爭合約第8條第2項約定向原告書面主張退貨，
21 則其主張：系爭產品存有食安問題而予以退貨，不符合兩造
22 約定品質、規格及標準，而有物之瑕疵等語，均屬無據；況
23 縱使被告所述為真，惟發生瑕疵擔保責任後，買受人僅得向
24 出賣人主張解除其契約或請求減少其價金，或依系爭合約書
25 向原告主張退貨，合約書內並無得拒絕給付貨款之依據，則
26 被告以此為由拒絕給付原告貨款1,755,322元，即非有據，
27 原告請求被告給付貨款1,755,322元，為有理由，應予准
28 許。

29 (七)而就原告請求違約金1,057,915元之部分，原告係主張依系
30 爭合約書第17條「除本合約另有約定外，任一方若違反本合
31 約之規定，他方得終止與一方所簽訂之契約並依法主張一方

之民刑事責任，一方同意他方或第三人因此所生之損害由一方擔負外，並支付乙方年度向甲方採購委製產品總額之百分之十（10%）之違約罰款。」之約定所為之請求，然就兩造間關於付款之約定，系爭合約書第10條乃約定「一、委製產品經乙方驗收通過後，甲方應開立發票向乙方請款，由乙方採月結45天付款。二、委製產品採購或款結算日為每月25日（以下簡稱結帳日），結算週期為每月26日至次月25日，甲方應於結帳日次月2日前，檢付前一月份乙方簽認送貨單、發票及相關單據向乙方請款，經乙方核對無誤後以月結45天方式支付甲方。三、甲方未依前項約定結算或請款者，甲方同意委產品採購貨款順延至次月請款。」（卷1第26-27頁），而本件係因系爭產品發生客訴，而經被告主張瑕疵退貨，足見產品是否符合業經被告核對無誤之要件，已非無疑，並無從以此遽認為已經符合得請求違約金之要件；況且，依系爭合約書第10條第3項約定，甲方若未於該月結算或請款，則依照上開約定係發生「順延至次月請款」之效果，換言之，雙方就請款付款之部分，業已於系爭合約書第10條第3項另行約定，已屬合約書第17條「本合約另有約定」之情形，則原告主張被告違反合約約定未給付貨款，並依系爭合約書第17條約定請求被告給付違約金1,057,915元部分，即非有據，為無理由，不能准許。

(八)又就被告主張之抵銷部分：

(1)因客訴支出之費用3,751元：此部分客訴事件經兩造協議，且原告對於被告有3,751元債權之部分，不為爭執，因此被告以此主張抵銷，即非無據。

(2)退貨商品金額1,563,587元及保管費406,029元：就系爭產品部分，被告既未證明系爭產品於原告交付時即已存在之瑕疵，又未依系爭合約第8條第2項約定向原告書面主張退貨，則被告依此主張退貨金額1,563,587元及及保管費406,029元等部分，即非有據，不能准許。

(3)物流費及檢驗費151,731元：依系爭合約書第6條「委至產品

01 除甲乙雙方另有約定或另行議定之品項外，甲方同意委製產
02 品須進入乙方物流統倉統一配送。進入乙方統倉統一配送之
03 物流費用由雙方另以書面約定之；非進入乙方統倉統一配送
04 且非甲方自行配送之物流費用為進貨價的5%，並應自當月向
05 乙方請款之貨款中扣除之。」、第7條第1項「甲方同意其所
06 製作並交付予乙方銷售之每一委製產品，於每一年度皆應進
07 行品質檢驗，檢驗方法由乙方隨機於門市貨架上抽取委製產
08 品，甲乙方事先約定送檢單位，抽樣商品及相關產生的費用
09 由甲方負擔並由乙方自應支付予甲方知委製產品採購貨款中
10 抵扣」（卷1第23頁），而被告雖提出電子發票主張107年5-
11 7月物流費用及107年6-7月檢驗費合計151,731元（其中物流
12 費151,617元、檢驗費114元），然被告並未提出證據證明此
13 費用並非進入乙方統倉統一配送且非甲方自行配送所產生之
14 物流及檢驗費用，則被告以此主張抵銷，即屬無據。

15 (4)107年回饋獎勵金41,364元：依兩造回饋合約書第1條之約
16 定，若被告銷售原告產品在年度進貨額未達12,000,000元以
17 前，原告給付被告依年度進貨額之1%為計算回饋獎勵金（卷
18 1第127頁），而原告就此部分，雖主張僅能以「原告得對被
19 告請求之貨款」之數額加以計算1%，並扣除退貨貨款，然上
20 開回饋合約書係依「年度進貨額」做為計算基準，且並無關
21 於得以扣除退貨貨款之記載，則被告主張對原告於107年度
22 有應給付之年度回饋獎勵金41,364元債權，即非無據，並
23 以此主張抵銷，為有理由，應予准許。

24 (5)賠償金532,224元：又依系爭契約第4條第4項約定「甲方未
25 依指定日期到貨，乙方得要求甲方依各該筆訂單所訂購之委
26 製產品採購總價之百分之五十(50%)賠償予乙方，並得逕行
27 自各該月應支付予甲方之委製產品採購貨款中抵扣之，若不
28 足抵扣，甲方應於接獲乙方通知後7日內，開立即期支票支
29 付予乙方」（卷1第23頁），被告依此主張原證24單據號碼P
30 Z000000000、原證33單據號碼PZ000000000之採購單（指定
31 交貨日期分別為107年8月15日、同年7月24日），原告實際

上均未交貨，依約向原告要求上開2筆採購單總價之50%之賠償金532,224元等語。

①而就單據號碼PZ0000000000之採購單部分，原告主張業已由被告公司之員工楊雅茹蓋章表示收貨（卷1第227頁），被告則未提出其他證據證明原告並未出貨，則其以此主張抵銷，即屬無據。

②又就單據號碼PZ0000000000之部分，其上記載交貨日期為107年8月15日，然被告業已於108年8月9日以電子郵件向原告提出產品全面下架停止銷售之要求，則被告即無可能再於107年8月15日收貨，原告亦無出貨後再回收之理由，因此被告以此主張抵銷，亦屬無據。

(6)違約金1,057,915元：被告主張系爭產品含有棉線、黃色懸浮物及玻璃等異物之瑕疵，不符合兩造約定之標準及品質，因此依系爭合約書第17條約定請求原告給付依106年度採購總額之10%計算違約金1,057,915元，並以此主張抵銷，然就系爭產品部分，被告既未證明系爭產品含有棉線、黃色懸浮物及玻璃等異物為於原告交付時即已存在之瑕疵，又未依系爭合約第8條第2項約定向原告書面主張退貨，則其依系爭合約書第17條約定請求原告給付違約金1,057,915元，並以此主張抵銷，即非有據，不能准許。

(九)據此，原告請求被告給付貨款1,755,322元，被告以客訴支出之費用3,751元、107年回饋獎勵金41,364元主張抵銷等部分為有理由，已如前述，則經抵銷後，原告在請求被告給付貨款1,710,207元範圍內為有理由，應予准許，逾此範圍，為無理由，應予以駁回。

(十)未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。又遲延之債務以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息，民法第229條、第233條第1項分別定有明文。查原告請求被

01 告給付貨款1,710,207元為有理由，已如前述，而本件起訴
02 狀繕本係於108年2月14日合法送達於被告設籍地址，有本院
03 送達證書在卷可憑（卷1第71頁），則原告請求自起訴狀繕
04 本送達翌日（即108年2月15日）起至清償日止之法定遲延利
05 息，即屬有據，應予准許。

06 四、綜上所述，原告請求被告給付貨款1,710,207元，及自108年
07 2月15日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為有理由，
08 應予准許，逾此範圍，為無理由，應予以駁回。

09 五、本件原告勝訴部分，兩造均陳明願供擔保，請准宣告假執行
10 及免為假執行，經核於法並無不合，爰分別酌定相當之擔保
11 金額宣告之；至原告敗訴部分，其假執行之聲請，因訴之駁
12 回而失所依據，不予准許。

13 六、據上論結，原告之訴一部有理由、一部無理由，爰依民事訴
14 訟法第79條、第390條第2項、第392條第2項，判決如主文。

15 中 華 民 國 110 年 3 月 3 日
16 民事第三庭 法 官 蘇嘉豐

17 以上正本係照原本作成。

18 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如
19 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

20 中 華 民 國 110 年 3 月 3 日
21 書記官 陳靜