

臺灣臺北地方法院民事簡易判決

115年度勞簡字第31號

原告 可樂旅遊旅行社股份有限公司

法定代理人 黃明峰

訴訟代理人 侯冠宇

謝欣倚

廖佩澄

陳芝穎

被告 梁洛珮

王雅玲

上 二 人

訴訟代理人 蔡晴羽律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國115年5月5日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、原告之訴及其假執行之聲請均駁回。
- 二、訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

- 一、原告起訴時請求被告連帶賠償新臺幣（下同）134,100元、給付懲罰性違約金105,000元，共連帶給付239,100元本息，嗣於訴訟繫屬中撤回懲罰性違約金之請求，減縮訴之聲明，改為請求被告連帶給付134,100元本息（見勞簡卷第309-310頁），合於民事訴訟法第255條第1項但書第3款規定，應予准許。
- 二、被告聲請對訴外人歐士銘為訴訟告知（見勞簡卷第381-387頁），本院依民事訴訟法第65條、第66條規定，於民國115年3月23日將書狀函送訴外人歐士銘，於同年3月26日送達歐

01 士銘，有函稿及送達證書在卷可查（見勞簡卷第391-395
02 頁）。又歐士銘是否聲明參加訴訟，應由其自己決定，被告
03 2人亦未聲請歐士銘參加訴訟，故歐士銘主張本院應駁回被
04 告2人「訴訟參加之聲請」（見勞簡卷第445頁），顯有誤
05 會。

06 貳、實體方面：

07 一、原告主張：被告梁洛珮與原告簽署聘任契約書，並邀同其母
08 被告王雅玲為人事保證人，簽署員工保證書，自114年3月6
09 日起受僱於原告，擔任網路銷售客服部業務人員，月薪35,0
10 00元。緣歐士銘於同年5月5日、8日透過被告梁洛珮向原告
11 購買「大阪|日本環球影城：VIP方案」，訂單編號分別為00
12 00000號（同年8月5日、6日之行程，下稱A訂單）、0000000
13 號（同年8月7日之行程，下稱B訂單），嗣歐士銘於同年8月
14 4日凌晨1時23分以電子郵件通知被告梁洛珮：其妻罹病需住
15 院7日，其所下訂3天VIP8的行程均無法參與等語，表明欲取
16 消行程。然被告梁洛珮因於同年8月4日請生理假，未依原告
17 規定設定將電子郵件轉寄職務代理人，導致原告無法及時處
18 理取消作業。被告梁洛珮於同年8月5日上午8時41分上班
19 後，亦未即時處理，遲至同日下午6時11分始以內部訊息通
20 知原告產品部人員辦理退票，然其明知歐士銘欲取消A、B訂
21 單，卻僅通知須辦理A訂單之退票，無端浪費作業時間，經
22 產品部人員2次提醒，均未明確回覆是否取消B訂單，導致產
23 品部人員無法及時向供應商取消，以致B訂單無法退費，原
24 告因而受有B訂單金額134,100元之損害。爰依民法第184條
25 第1項前段、第188條第3項、第227條、聘任契約書第5條第5
26 項、第13條第4項、第15條第1項、原告公司管理規則第3章
27 第8條，請求擇一判決命被告梁洛珮賠償損害，並依員工保
28 證書第8條、第10條約定，請求被告王雅玲連帶賠償等語。
29 並聲明：(一)被告應連帶給付原告134,100元，及自起訴狀繕
30 本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)
31 願供擔保，請准宣告假執行。

01 二、被告辯以：

02 (一)歐士銘於114年8月4日之電子郵件，係針對A訂單之確認信所
03 進行的回覆，其並未就B訂單之確認信進行回覆，又原告公
04 司產品部人員亦要求被告梁洛珮再度向歐士銘確認是否參加
05 8月7日行程（即B訂單），並提出住院證明、親屬關係證明
06 等文件，任何客服人員本應與歐士銘確認訂單編號、日期、
07 人數，以釐清退費之範圍。歐士銘遲未於退款期限前回覆，
08 以致無法退款，被告梁洛珮並無任何疏失可言。又原告於訂
09 購網頁中已明確記載：若預定成功，視同交易完成，所有已
10 完成及已確認之交易不得取消、不得更改，不得退款或退
11 換，此票券一經訂購完成，恕不接受任何原因之退票、退款
12 或變更等語，故原告本無退款予歐士銘之義務。原告在未獲
13 供應商退款之下，最終決定全額退費予歐士銘，是基於其自
14 身商業判斷所為之決定，與被告梁洛珮之行為並無相當因果
15 關係，其將商業裁量之風險轉嫁予被告梁洛珮，顯不可取。

16 (二)又因原告違法短發加班費，被告梁洛珮尚得依勞動基準法第
17 24條規定，請求原告給付加班費4,917元，而被告梁洛珮被
18 迫於114年9月22日離職，依勞動基準法第14條第1項
19 第6款、勞工退休金條例第12條第1項規定，亦得請求原告給
20 付資遣費9,431元，此外，原告因被告梁洛珮依法請生理
21 假，即指摘其臨時請假、造成交接困擾云云，逼迫被告梁洛
22 珮賠償相當於其月薪3.8倍之高額損害134,100元，其經理並
23 持續以言語羞辱並施壓，此職場霸凌行為導致被告梁洛珮精
24 神壓力升高，出現呼吸困難、嘔吐噁心等症狀，被告梁洛珮
25 依民法第184條第1項前段、第195條第1項前段規定，並得請
26 求原告賠償慰撫金150,000元。如認原告本件請求有理由，
27 被告梁洛珮即以上述3項請求為抵銷。

28 (三)並聲明：1.原告之訴及其假執行之聲請均駁回。2.如受不利
29 判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

30 三、本院之判斷：

31 (一)查被告梁洛珮與原告簽署聘任契約書，並邀同其母被告王雅

01 玲為人事保證人，簽署員工保證書，自114年3月6日起受僱
02 於原告，擔任網路銷售客服部業務人員，月薪35,000元等
03 情，為兩造所不爭執，且有聘任契約書、員工保證書在卷足
04 憑（見勞簡卷第19-27頁），可先認定。

05 (二)次就歐士銘訂單之處理經過，整理時序如下：

06 1.114年5月5日、8日，歐士銘在原告網站上下單購買「大阪|
07 日本環球影城：VIP方案」，分為2張訂單訂購：①同年8月5
08 日、6日之行程，訂單編號0000000號，訂單金額268,200元
09 （即A訂單）；②同年8月7日之行程，訂單編號0000000號，
10 訂單金額134,100元（即B訂單），均由被告梁洛珮承辦（見
11 勞簡卷第31頁）。

12 2.114年8月4日凌晨1時23分，歐士銘以電子郵件回覆A訂單之
13 確認函：「由於我太太現在臨時急診住院，醫生評估至少要
14 接受七天的住院治療，以至於我們本來訂好的三天VIP 8的
15 行程都無法參與，如果我們提供醫生與醫院的診斷證明，貴
16 公司可以協助我們向園區方申請退費嗎？（見勞簡卷第34
17 頁）。

18 3.114年8月4日，被告梁洛珮請生理假，有其與網路銷售部經
19 理謝欣倚間Line訊息截圖可參（見勞簡卷第103頁）。

20 4.114年8月5日晚間6時11分，被告梁洛珮在原告內部訊息系統
21 中A訂單之頁面，聯繫產品部人員：「旅客因太太急診住院
22 中，有需求申請退票，已通知旅客須準備相關醫療證明以及
23 關係證明，也告知過不保證能成功申請退票」（見勞簡卷第
24 109頁）。

25 5.114年8月6日上午10時17分，原告產品部人員蘇郁庭在原告
26 內部訊息系統中A訂單之頁面聯繫被告梁洛珮：「請協助向
27 旅客確認是否參加8/7的VIP行程 若旅客仍在台灣、未出
28 國，請旅客於今日優先提供航班取消證明、住院證明及親屬
29 關係證明等相關文件，以利詢問供應商進行後續確認」。同
30 日中午12時1分，被告梁洛珮回稱：「請問是確認8/7號嗎？
31 還是我跟客人確認使用日期的兩天是否參加呢？」。同日下午

01 午2時21分，蘇郁庭回以：「此單旅客共下兩筆VIP訂單，另
02 一張作業單號為567833，請協助向旅客確認是否參加8/7的V
03 IP行程，若旅客仍在台灣、未出國，請旅客於今日下午17：
04 00前優先提供航班取消證明、住院證明及親屬關係證明等相
05 關文件，以利詢問供應商進行後續確認」（見勞簡卷第109
06 頁）。

07 6.114年8月6日下午3時25分，被告梁洛珩以電子郵件回覆歐士
08 銘：「跟您核對一下是否日期8/5-8/7的VIP行程皆不參加？
09 若旅客仍在台灣、未出國，請旅客於今日優先提供航班取消
10 證明、住院證明及親屬關係證明等相關文件，以利詢問供應
11 商進行後續確認。」（見勞簡卷第33頁）。被告梁洛珩並於
12 同日下午3時26分，在原告內部訊息系統中A訂單之頁面回覆
13 蘇郁庭：「了解，已有通知旅客」（見勞簡卷第109頁）。

14 7.114年8月7日下午6時1分，蘇郁庭在原告內部訊息系統中回
15 覆被告梁洛珩：「因旅客遲遲未回覆是否參加8/7 VIP行
16 程，經詢問環球官方回覆，此筆無法退費」（見勞簡卷第10
17 9頁）。

18 8.114年8月8日下午12時20分，歐士銘以電子郵件回覆被告梁
19 洛珩：「8/5號~8/7這三天的行程皆無法參加…」，並先提
20 供住院證明、手術證明、戶口名簿等件（見勞簡卷第33
21 頁）。

22 9.114年8月8日下午2時7分起，被告梁洛珩將歐士銘寄交之證
23 明傳送予蘇郁庭，要求再向供應商確認可否退費，但蘇郁庭
24 於同年9月1日下午6時26分仍回覆：「已於8/6發訊息詢問旅
25 客是否確認參加8/7 VIP行程（DL 8/6 17：00前回覆訊
26 息）業務已回覆通知旅客，因旅客遲遲未回覆是否參加8/7
27 VIP行程，旅客當天NO SHOW，此筆已向供應商爭取，經詢
28 問環球官方回覆，此筆仍維持無法退費」（見勞簡卷第110
29 頁）。

30 10.114年9月8日上午8時42分，原告網路銷售營業部主任黃雨涵
31 以內部訊息系統通知原告：「今天須回覆歐士銘申請成

01 功。」（見勞簡卷第107頁）。

02 11.114年9月25日，原告以信用卡刷退方式，將A訂單金額268,2
03 00元、B訂單金額134,100元均刷退予歐士銘（見勞簡卷第45
04 1頁）。

05 (三)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
06 任；僱用人賠償損害時，對於為侵權行為之受僱人，有求償
07 權；因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人
08 得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利，因不完全
09 給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償，民法第
10 184條第1項前段、第188條第3項、第227條定有明文。又被
11 告梁洛珮若有違反契約、原告管理規則、政府相關法令、或
12 因可歸責於被告梁洛珮之事由，致原告受有損害者，或被告
13 梁洛珮因故意或過失，致原告蒙受損害者，被告梁洛珮應賠
14 償原告之損失，被告王雅玲作為保證人，亦應連帶負賠償責
15 任，且不得主張先訴抗辯權，此有聘任契約書第5條第5項、
16 第13條第4項、第15條第1項約定、原告公司管理規則第3章
17 第8條規定、員工保證書第8條、第10條約定可參（見勞簡卷
18 第19-29頁）。

19 (四)原告所受損害，與被告梁洛珮之行為間無相當因果關係：

20 1.按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實（即
21 債務不履行或侵權行為），且兩者之間有相當因果關係為成
22 立要件。惟所謂相當因果關係，係指依經驗法則，綜合行為
23 當時所存在之一切事實，為客觀之事後審查，認為在一般情
24 形下，有此環境、有此行為之同一條件，均可發生同一之結
25 果者，則該條件即為發生結果之相當條件，行為與結果即有
26 相當之因果關係。反之，若在一般情形上，有此同一條件存
27 在，而依客觀之審查，認為不必皆發生此結果者，則該條件
28 與結果並不相當，不過為偶然之事實而已，其行為與結果間
29 即無相當因果關係，此有最高法院90年度台上字第772號、1
30 02年度台上字第140號民事判決意旨可參。

31 2.查原告於訂購網頁中已明確記載：若預定成功，視同交易完

01 成，所有已完成及已確認之交易不得取消、不得更改，不得
02 退款或退換；此票券一經訂購完成，恕不接受任何原因之退
03 票、退款或變更等語，有網頁截圖可參（見勞簡卷第101
04 頁），顯見原告向來均概括否認消費者有退款之權利，則消
05 費者申請退款後，原告是否退款，全然繫諸其恣意決定，並
06 無相當性可言。而據上述訂單處理經過，可知歐士銘最初申
07 請退費時，其退費範圍是否包含B訂單尚待釐清，其證明亦
08 有待補正，其後供應商因始終無法取得旅客歐士銘之回覆，
09 故不願退款。此際原告如將供應商之回覆告知歐士銘，即無
10 須退還B訂單之金額，不必承受損害。原告明知此情，其主
11 管黃雨涵仍指示被告梁洛珮，通知歐士銘退款申請成功，且
12 原告仍於114年9月25日將B訂單之價金134,100元退還歐士
13 銘，顯見原告係基於自身之裁量，自費退款予歐士銘，則此
14 部分損害係原告自願承受，與被告梁洛珮之行為間並無相當
15 因果關係。

16 3.原告雖主張：在其他旅客生病、住院或親屬過世之情形，供
17 應商端均會全額退款，並無相關障礙云云，並提出其他3筆
18 訂單之退款紀錄為證，惟原告既已預先概括否認消費者有申
19 請退款之權利，則僅憑3筆零星訂單，並不足以證明原告實
20 務上確實均依照消費者保護法辦理退款。況且，原告所舉3
21 筆訂單中，第1件旅客僅就同一訂單中部分旅客退票，而申
22 請退票時間不明（見勞簡卷第337頁），第2件旅客是在出發
23 前8日即申請退票（見勞簡卷第339-342頁），第3件旅客則
24 是在出發前3日申請退票（見勞簡卷第343-346頁）。相較之
25 下，歐士銘是在出發前1日始提出申請，且其申請退費範圍
26 有待釐清、證明亦有待補正，遲至預定行程結束後，歐士銘
27 始回覆確認退票範圍並提出相關證明，與上述情形均不相
28 同，自無從比附援引，無從證明本件相當因果關係之存在。

29 4.按行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法，民法第148
30 條第2項定有明文。原告雖主張：其訂購網頁中記載不得退
31 款之規定，牴觸行政院公布之商品（服務）禮券定型化契約

01 應記載及不得記載事項，違反消費者保護法第12條、民法第
02 71條規定，應自始無效，對雙方不生拘束力，故原告依法仍
03 應退款云云（見勞簡卷第322頁），並提出臉書社團「環球
04 影城分享交流資訊USJ」、PTT「Japan_Travel」版之退費教
05 學文章為證（見勞簡卷第347-351頁）。惟上述貼文中，作
06 者係向其他旅遊業者如KLOOK、KKDAY申請退費，顯與原告無
07 涉（見勞簡卷第347-351頁），反觀原告向來均概括否認消
08 費者有退款之權利，違反消費者保護法，其在本件主張自己
09 之行為不法，目的在於贏得本件訴訟，最終將其退款予客戶
10 之成本轉嫁於勞工，此等主張顯已違反誠實信用原則，不應
11 採納。

12 5.原告訴訟代理人即網路銷售部經理謝欣倚於事發後曾批評被
13 告梁洛珮之缺失，要求被告梁洛珮負責，被告梁洛珮於對話
14 中雖曾一度承認：其沒有注意到歐士銘一開始已經說了要退
15 3天的行程，有所疏忽，應負責80%等語，有對話錄音譯文
16 在卷足憑（見勞簡卷第42、45頁），然相當因果關係應本於
17 事證客觀判斷，且鑑於被告梁洛珮與謝欣倚間職權、地位並
18 不對等，無從排除被告梁洛珮隱忍屈從之可能，不能單憑被
19 告梁洛珮上開訴訟外之供述，遽認相當因果關係存在。

20 6.是以，原告自願將B訂單之價金134,100元退還歐士銘，此部
21 分損害與被告梁洛珮之行為間並無相當因果關係。原告據以
22 向被告求償，均無所據。

23 (五)本院既已獲致心證，被告聲請：①勘驗原告之電腦紀錄，以
24 查明訂單成本之數據真實與否，②命原告提出5年內，旅客
25 於出發3天前，要求取消日本環球影城門票，並成功退費之
26 訂單，以及旅客於出發後一天，要求取消門票並成功退費之
27 訂單；③命原告提出其職場不法侵害預防措施之相關規定；
28 ④傳訊證人黃雨涵，證明本件退款指示經過及責任歸屬（見
29 勞簡卷第411-415頁），均無調查必要。又原告請求既無理
30 由，則被告主張抵銷之債權成立與否，亦無庸審究。

31 四、綜上所述，原告依民法第184條第1項前段、第188條第3項、

01 第227條、聘任契約書第5條第5項、第13條第4項、第15條第
02 1項、原告公司管理規則第3章第8條，請求被告梁洛珮賠償1
03 34,100元本息，並依員工保證書第8條、第10條約定，請求
04 被告王雅玲連帶賠償之，均無理由，應予駁回。

05 五、原告之訴既經駁回，則其假執行之聲請亦失所附麗，應併予
06 駁回。

07 六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、攻擊防禦方法及所提證
08 據，經審酌後均認於本件判決結果不生影響，爰不逐一論
09 駁，併此敘明。

10 七、據上論結，本件原告之訴為無理由，依勞動事件法第15條後
11 段，民事訴訟法第78條，判決如主文。

12 中 華 民 國 115 年 5 月 26 日
13 勞 動 法 庭 法 官 王 沛 元

14 以上正本係照原本作成。

15 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
16 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

17 中 華 民 國 115 年 5 月 27 日
18 書 記 官 葉 愷 茹