臺灣臺北地方法院小額民事判決

109年度北小字第1623號

原　　告　洪慧萍

被　　告　寰宇家庭股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　羅派克

訴訟代理人　祝若珉

上列當事人間請求返還不當得利等事件，經臺灣新竹地方法院109年度竹北小調字裁定移送前來，本院於民國109年6月4日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

理由要領

一、原告於民國107年10月6日向被告購買寰宇家庭組合產品（下稱系爭舊產品），價金新臺幣（下同）20萬9,888元，原告並獲得被告贈送寰宇家庭俱樂部免費成員1年期，嗣被告於108年4月17日推出新版產品，並提供於1年內購買舊版產品之會員參加新品換購升級方案（下稱系爭新品換購方案），將所購買之舊版產品寄回被告且再支付2萬4,188元即得換購新版產品，原告遂於108年8月21日點選被告寄發之產品換購連結網址，同意寄回系爭舊產品，並支付2萬4,188元予被告以換購新版產品（下稱系爭新產品），原告於108年10月23日將系爭舊產品交付受被告委託之訴外人新竹貨運遞送至指定地點退貨，經被告清點後，發現原告未退回系爭舊產品之DVD外殼、CD外殼、卡片外盒（下合稱系爭商品外包裝）共計77件，被告客服人員乃於108年10月29日聯絡原告通知此事，並表示原告就系爭商品外包裝短缺需補缺件費用6,500元，原告最終於108年11月5日同意扣款給付被告系爭商品外包裝缺件費用6,500元，被告即於108年11月6日將系爭新產品送達原告指定地點等情，有系爭新品換購方案網頁截圖、

購買合約書、系爭新品換購方案連結頁面、電話錄音譯文、換購缺件列表、物流送貨紀錄等件附卷可稽（見臺灣新竹地方法院109年度竹北小調字第29號卷宗第17至19頁；本院卷第41至55頁），且為兩造所不爭執，足堪認定。

二、至原告雖主張系爭新品換購方案網頁未載明需退回系爭商品外包裝，故被告收取缺件費用6,500元並無理由，原告係考量子女無法使用教材，方被迫同意扣款，被告受領缺件費用6,500元乃屬不當得利，應返還原告；且原告於108年10月22日將系爭舊產品裝箱等待新竹貨運前來收取退貨，迄至被告於108年11月6日將系爭新產品送達原告之期間，原告之子女無法使用教材，致渠等英文學習中斷，損害原告之會員權益，被告應賠償原告此部分損失1萬0,260元；又被告拒絕參加消費協調，致原告不得已提出本件訴訟，耗時撰寫相關書狀、蒐集證據，受有相當於薪資之損失1萬元，並支出相關交通費用3,240元，被告亦應一併賠償，故被告應給付原告3萬元（計算式：6,500元＋1萬0,260元＋1萬元＋3,240元＝3萬元）云云。然此為被告所否認，並辯稱：被告客服人員與原告間就系爭舊產品換購系爭新產品乙事聯絡過程中，被告客服人員已多次提醒原告需將系爭商品外包裝一併退還被告，原告就此事知之甚詳，詎原告仍有系爭商品外包裝77件未退還被告，被告方電聯原告需補缺件費用6,500元，兩造多次電話協商，原告不肯補缺件費用，又堅持要換購系爭新產品，被告甚至提出請原告收受系爭新產品後，將系爭新產品相同之外包裝77件退還被告，被告即將缺件費用返還原告，然原告仍要求被告必需代為保管退還之系爭新產品外包裝，以便於日後原告能將系爭新產品再行轉售他人，被告無法接受，原告最終同意補缺件費用6,500元，被告並無不當得利之問題，且被告亦立刻以最速件處理，將系爭新產品送達原告，又原告將系爭舊產品退回被告而尚未取得系爭新產品之期間，原告之子女仍有報名使用被告之電話美語服務，且原告亦可使用被告之網頁及客戶APP等形式之服務，並非

完全無法使用被告之產品，原告之會員權益不受影響等語。經查：

㈠按當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立；無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益，雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同，民法第153條第1項、第179條分別定有明文。查原告於申請參加系爭新品換購方案後，被告客服人員於108年9月17日撥打電話與原告聯繫，被告之客服人員於電話中已明確告知：「那提醒您（即原告）像CD、DVD、卡片的外盒都要跟著一起寄回來喔！」，原告回以：「CD、DVD、卡片的外盒，卡片是什麼指什麼卡片？」，被告再回稱：「510張卡片，它們自己兩盒有各自的盒子。」，有該次電話錄音譯文在卷可按（見本院卷第49至51頁），足認原告將系爭舊產品退回被告前，已清楚知悉退回系爭舊產品需連同系爭商品外包裝一併退回，則原告於此情形下，仍決定繼續執行系爭新品換購方案，將系爭舊產品裝箱通知被告收回，顯見原告就系爭新品換購方案要求退回系爭舊產品應包括系爭商品外包裝乙事有所認知，是原告主張系爭新品換購方案並無要求原告退回系爭商品外包裝云云，顯非事實。又被告於發現原告退回系爭商品外包裝有缺件情形後，即與原告聯絡，並告知應補缺件費用6,500元，原告若不欲接受，亦可選擇不繼續執行系爭新品換購方案，被告並無任何強迫原告必須接受系爭新品換購方案之舉動，原告最終同意支付系爭商品外包裝缺件費用6,500元，實乃兩造間就原告因系爭商品外包裝缺件需給付被告缺件費用6,500元乙事已達成合意，被告受領該缺件費用6,500元並非無法律上之原因而受利益，故原告依不當得利之法律關係，請求被告返還該缺件費用6,500元，自屬無據。至原告另陳稱被告未對所有參加系爭新品換購方案而有外包裝缺件情形之客戶收取缺件費用，惟縱認確有其事，此乃被告與其他客戶間個別之處理狀況，各該客戶就系爭商品外包裝之缺件情形尚非與原告相同，不可等同而

論，原告據此主張被告不得向其收取缺件費用，自非可採。

㈡又原告違反兩造間言明之退貨約定，未將系爭商品外包裝全數退還被告，已有責在先，復拒絕為此支付被告缺件費用6,500元，亦不同意取消系爭新品換購方案，被告僅能持續與原告進行商討而遲未能將系爭新產品寄出或將系爭舊產品退回原告，而原告於108年11月5日同意扣款系爭商品外包裝缺件費用6,500元後，被告立即以最速件處理，於翌（6）日將系爭新產品送達原告，並無刻意拖延情事，故自原告將系爭舊產品裝箱退回被告起至被告將系爭新產品送達原告止之期間，原告之子女無法使用系爭舊產品或系爭新產品，乃可歸責於原告之事由所致，原告自不得就此向被告請求賠償損害，是原告主張被告應賠償原告子女英文學習中斷及原告會員權益受損之損害1萬0,260元，並非正當。

㈢被告另主張其因請求被告返還不當得利及賠償損害而支出相關交通費用3,240元云云，並未舉證以實其說，無從採憑；而原告所稱撰寫相關書狀及蒐集證據部分，乃原告為主張權利所需花費之訴訟成本，難謂係其所受損害；況被告受領原告所給付系爭商品外包裝之缺件費用6,500元並非不當得利，原告不得請求返還乙節，已如前述，則被告自無配合原告參加消費申訴調解同意返還該缺件費用予原告之必要，故原告提起本件訴訟，自非屬被告行為所致之損害，故原告請求被告賠償相當於薪資之損失1萬元及交通費用3,240元云云，無從准許。

三、綜上所述，原告請求被告給付3萬元，為無理由，應予駁回。

四、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據資料，於判決結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

五、按適用小額訴訟程序事件法院為訴訟費用之裁判時，應確定其費用額，民事訴訟法第436條之19定有明文，爰依後附計算書確定本件訴訟費用額如主文第2項所示。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　17　　日

臺北簡易庭　法　官　黃珮如

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，須以違背法令為理由，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○區○○○路0段000巷0號）提出上訴狀（須按他造當事人之人數附繕本）。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　　109　　年　　6　　月　　17　　日

書記官　李易融

訴訟費用計算書

項　　目	金　額（新臺幣）	備註
第一審裁判費	1,000元	
合　　計	1,000元	

附錄：

一、民事訴訟法第436條之18第1項：

判決書得僅記載主文，就當事人有爭執事項，於必要時得加記理由要領。

二、民事訴訟法第436條之24第2項：

對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

三、民事訴訟法第436條之25：

上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

㈠原判決所違背之法令及其具體內容。

㈡依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

四、民事訴訟法第436條之32條第2項：

第438條至第445條、第448條至第450條、第454條、第455條、第459條、第462條、第463條、第468條、第469條第1款至第5款、第471條至第473條及第475條第1項之規定，於小額事件之上訴程序準用之。