臺灣臺北地方法院簡易民事判決

111年度北簡字第14679號

原　　告　周韋芳

000000000000000000

被　　告　大潤發流通事業股份有限公司

000000000000000000

000000000000000000

法定代理人　林弘斌

000000000000000000

訴訟代理人　石文樵

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國一百一十二年五月十日言詞辯論終結，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。

事　　實

甲、原告方面：

一、聲明：㈠被告應將如附表所示數量之商品交付原告；㈡被告應給付原告新臺幣（下同）四千八百元，及自起訴狀繕本送達翌日（即民國一百一十一年七月五日）起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

二、陳述略稱：

㈠緣原告於一百一十一年六月十日透過訴外人富胖達股份有限公司（下稱富胖達公司）之APP平台（俗稱foodpanda熊貓外送平台，下稱系爭外送平台）向被告大潤發流通事業股份有限公司訂購商品，訂單編號yqui-lhxe（下稱系爭訂單），並約定被告應將商品送達臺南市○區○○路○○○號，詎被告竟因部分商品不足而於一百一十一年六月十一日取消系爭訂單，且亦未賠償消費者損失，嗣原告透過被告公司客服專線請求處理，惟遭拒絕，原告無奈，爰依契約及消費者保護法第二十二條、第二十三條、第五十一條提起本件訴訟。

㈡原告於系爭外送平台下單後被告即發出「你的訂單已成功訂購」之電子郵件，該郵件中明確記載買受人、送達地址、商品名稱、規格、數量及訂單編號等資訊，並遭被告從信用卡扣款支付買賣價金，是本件交易契約已合法成立，被告應依零售業等網路交易定型化契約應記載事項第五點之規定確實履行契約。又被告不得以「商品備貨不足」為由終止契約，原告客訴後被告公司曾來電表示，因商品備貨不足需終止契約，並表示依訴外人富胖達公司之服務條款，被告有權取消訂單，惟不論富胖達公司服務條款規定如何，依零售業等網路交易定型化契約不得記載事項第四點規定而無效，縱使（假設語氣）取消訂單之服務條款有效，被告亦不能在販售商品之日「全部商品」都因備貨不足而無法出貨，顯與交易常情不符，就算真有不足之情形，也應與消費者協商是否延後出貨而非直接終止契約，事實上在取消訂單之隔日，原告便發現當初備貨不足的商品竟然在系爭外送平台重新上架，故商品備貨不足顯為被告惡意終止契約推卸責任之理由。再者，商品備貨之資訊完全由企業經營者所掌握，系爭外送平台也顯示有庫存才能訂購，消費者根本無從得知與驗證其真實的存貨情形，倘若在條款中加上「存貨不足得終止契約」等字樣，就能以商品不足等理由終止契約，在消費者無法驗證的情況下，又與「任意」有何不同？被告故意虛構商品備貨不足而終止全部契約，造成原告迄未取得商品，依法應負給付遲延之責任，惟損害額估計較為困難，故暫以訂單價金八百元作為損失求償，另依消費者保護法第五十一條規定，額外請求給付損害賠償額五倍之懲罰性賠償金，共計四千八百元（包含損害賠償額八百元與懲罰性賠償金四千元），是本件被告應交付系爭訂單所示數量之商品，並給付原告損害賠償及懲罰性賠償金四千八百元。

㈢對被告一百一十一年十一月三十日所提出的答辯狀，原告補充理由如下：

⑴有關原告使用訴外人富胖達公司之系爭平台向被告訂購如

附表所示之外送商品，遭被告否認其並非締結買賣契約之對象云云，透過系爭外送平台生鮮雜貨之查詢功能，輸入關鍵字「大潤發」即可看到被告在此平台上以自己名義刊登廣告販售商品，其他知名商店亦同，且系爭外送平台已自行經營熊貓超市品牌，自無再刊登大潤發品牌之必要，顯見大潤發並非系爭外送平台之供應商，而係以自己名義與原告締結買賣契約，再依系爭外送平台使用條款第1.2條規定可知，被告係透過系爭外送平台販售商品，該外送平台僅提供APP程式設計、金流及物流等服務。

⑵原告主張被告未有標錯價格之情形，若（假設語氣）真有標錯價格情形，被告亦有重大過失。被告為大型的專業零售業者，並透過系爭外送平台開發網路銷售市場，自應更加小心謹慎，被告於系爭外送平台上標示價格竟因疏於檢查而產生錯誤，在消費者下單後亦未再檢查即發出承諾通知之電子郵件，對消費者扣款時也沒有再三確認，由此可知，被告一共有三次可行確認的機會，但卻疏於確認，顯然欠缺普通人應盡之注意義務，事後還任意終止買賣契約，讓消費者承擔不利的後果。

⑶被告辯稱於一百一十一年六月十一日上午始收到原告一百一十一年六月十日的訂單，明顯與事實不符。原告的訂單早於一百一十一年六月十日當日送達，並經系爭外送平台代被告以電子郵件為承諾之意思表示，被告自不得諉為不知，至於被告主張系爭外送平台於一百一十一年六月十一日才將系爭訂單通知被告等情，不知是系爭外送平台系統錯誤或怠於通知被告，被告若有損失自應向訴外人富胖達公司求償，或於未來修改合作契約，要求訴外人富胖達公司在被告未收到通知前不得代發電子郵件，或加強人工審核等等，惟不論被告未收到通知的原因為何，均係被告與訴外人富胖達公司間之內部問題，應與原告無關。又被告辯稱其於一百一十一年六月十一日收到系爭訂單時商品已下架，雙方意思表示不一致契約未成立云云，然被告未收

到通知係因系爭外送平台所造成，已如前述，而該契約係成立於一百一十一年六月十日，故一百一十一年六月十一日此商品已全數下架，至多僅表示被告不願再與其他消費者訂立買賣契約，並不影響一百一十一年六月十日被告承諾之意思表示。

⑷契約成立前，系爭外送平台係受被告委託而為承諾之意思表示，契約成立後，系爭外送平台亦受被告委託而收受買賣價金：

①被告一再辯稱，原告刷卡消費的付款對象係訴外人富胖達公司，事實上，依系爭外送平台使用條款第7.10條規定，顯見下單之店家即為最後之受款人，而為了節省交易成本，平台與店家不一定發生交易就立即支付貨款，約定較長時間再行結算亦符交易常情，更何況被告和外送平台業者還有APP使用費與運費分攤等問題。被告若不欲系爭外送平台在通知被告前就對消費者扣款，自應以合作契約嚴格要求平台業者，或乾脆選擇在其他電商平台銷售，而非授權訴外人富胖達公司扣款後，再將責任推的一乾二淨。

②依原證四所示，契約於一百一十一年六月十日成立後原告即扣款六百三十九元，若如被告所述雙方意思表示不一致而未成立契約，試問被告在未成立契約的情況下究竟憑甚麼扣款？

③契約成立後，依零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項之規定，被告無權任意終止或解除契約，縱使（假設語氣）被告有權因商品缺貨而終止契約，亦應舉證以實其說，而非空言泛稱平日冷門商品缺貨云云，更何況被告供應商不計其數，自可與消費者協商延後履約日期，而非逕予解約，由此可見，商品缺貨僅係被告推諉卸責之詞。

㈣關於系爭訂單資訊的寄件者為訴外人富胖達公司而非被告部分，訴外人富胖達公司相關的內容就是服務條款如原證七，

雖然頁碼顯示很多頁，但是有關連的應該就是原證七的第一頁跟第七頁，被告在訴外人富胖達公司的平台以自己營運刊登廣告商品，所以原告認為是和被告訂契約。系爭外送平台服務條款有第5.10.2條這個規定，但該條規定違反零售業等網路交易定型化契約不得記載事項第四點規定而無效，至於原告提出原證九是要證明廣告內容。

㈤原告對於系爭訂單內容可能因店家缺貨而取消全無預見可能性。系爭外送平台服務條款中所稱的「訂單」，依其性質應為法律所稱的「契約」，實際使用時，系爭外送平台也只會發出「你的訂單已成功訂購」之電子郵件就開始出貨，不會再有其他的通知。本件被告與訴外人富胖達公司所設計的定性化契約更應遵守保護消費者的法律，原告係透過網路購物的消費者，自然信賴其所設計之契約條款均符合法律之規定，詎訴外人富胖達公司居然在服務條款中隱藏不合法之規定，消費者當然沒有預見可能性，更因給付遲延而使名譽受損，被告卻反認為是原告違反系爭外送平台服務條款第5.10.2條規定。

三、證據：聲請調閱被告一百一十一年六月十一日全臺各店存貨資料或傳喚被告公司倉管人員，並提出下列證據為證：

原證一：經濟部商工登記公示資料查詢服務一件。

原證二：系爭訂單電子郵件影本一件。

原證三：因餐點（商品）有缺訂單已取消電子郵件影本一件。

原證四：信用卡扣款記錄截圖影本一件。

原證五：零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項影本一件。

原證六：系爭外送平台頁面截圖影本一件。

原證七：系爭外送平台服務條款節錄版影本一件。

原證八：系爭外送平台服務條款完整版影本一件。

原證九：系爭外送平台廣告頁面截圖影本一件。

乙、被告方面：

一、聲明：原告之訴駁回。

二、陳述略稱：

㈠本件系爭訂單係原告於系爭外送平台消費時所產生，該外送平台為訴外人富胖達公司所開發、經營及管理，原告於註冊帳號時提供之個人資料包括姓名、電話、電子郵件信箱、地址及信用卡帳號，均為訴外人富胖達公司所保存及利用；原告消費的付款對象同為訴外人富胖達公司，亦只有該公司能知悉完整訂單資訊，訂單的通知及付款（包括退款、退貨、取消和爭議解決）同樣均由訴外人富胖達公司負責處理，是原告於系爭訂單之交易相對人為訴外人富胖達公司，於系爭訂單之履約有任何糾紛，自應向訴外人富胖達公司提出訴求以解決爭議，原告卻以被告為當事人，顯有錯誤。

㈡退步言，縱認被告為本案買賣爭議事實上之當事人（此為假設語氣，被告否認），被告於一百一十一年六月十一日收到系爭訂單內容時，訂單內之商品於當日在系爭外送平台均已下架，雙方就必要之點之表示意思不一致，契約並未成立：

⑴原告係利用系爭外送平台的預約訂單功能發出系爭訂單，惟系爭外送平台上預約訂單功能之設計，在發出預約訂單當下，被告不會預先接收此訂單，需在消費者預定時間到期前，被告始會接收到此訂單之通知；又雖然訴外人富胖達公司會向原告信用卡預刷訂單金額，但若原告在被告實際接受到此訂單前取消訂單，訴外人富胖達公司亦會直接刷退全部金額，原告實際上並未有任何金錢移轉或損失。

⑵事實上在一百一十一年六月十日，因人員操作失誤，致被告臺南分公司在系爭外送平台供應之多項商品有標示價格與原定價格差異甚鉅的情形（包括原告於系爭訂單中下單之全部品項在內，商品被標示錯誤之價格與原定價格差距從四倍到四十八倍不等），嗣被告公司人員發現價格標示錯誤的情形，因此緊急連繫訴外人富胖達公司請求協助將價格錯誤之商品下架修正。

⑶被告於一百一十一年六月十一日上午始接收到原告於前日所發送的預約訂單，因該訂單內全部的商品均為前一日價

格錯誤而下架之商品，因此被告公司人員直接將系爭訂單取消；原告雖主張其於一百一十一年六月十日即訂購商品且已刷卡付款，惟實際上該筆訂單通知於一百一十一年六月十一日始到達被告，刷卡金額僅為訴外人富胖達公司預刷並於取消後隨即刷退，且雙方表示意思顯不一致，因此雙方並未成立買賣契約，原告所謂履行義務及懲罰性賠償等主張，自屬無據而應予駁回。

㈢原告以原證六之截圖，稱被告係以自己名義在系爭外送平台刊登廣告，又以訴外人富胖達公司有自己之熊貓超市品牌、無刊登大潤發品牌之必要為由，而稱原告交易對象為被告而非富胖達公司云云，惟此論述純屬原告主觀臆測且與實際商業常態差距過大，若以被告自身舉例而言，被告所經營之實體大潤發賣場內，亦張貼大量由各商品廠商以自己名義所製作之廣告物，當消費者在大潤發賣場內購買該廠商之商品時，不可能因為「廠商有以自己名義張貼廣告」即認為消費者的交易對象為廠商而非被告；或者，被告亦在大潤發賣場販售大量類型之自有品牌商品，倘被告以「消費者所購買之他牌商品與原告自有品牌商品類型相近」為由，主張消費者交易對象為廠商而非被告」，如此詭辯必定無法為任何人接受，由此兩例可知，原告所述與實際商業型態不符。

㈣原告另引用原證七系爭外送平台服務條款第1.2條及第7.10條，主張被告係以自己名義與原告締結契約，先不論僅以該使用條款而非實際法律關係認定交易對象是否合理，倘原告完全同意該使用條款，第5.10.2條亦已明確告知消費者關於成功下單後店家有可能因備貨不足而取消訂單，並在取消後將提供取消部分之全額退款，因此原告既選擇使用該平台購物，自應對於其所下訂單之內容可能因店家缺貨而取消並會在取消後收到退款一事有完整的預見可能性，因此原告對於本件爭議發生之風險在事前即已知悉且接受，自不得在事後反悔而要求被告履約。原告其餘主張包括被告並非標錯價格以及被告並非於一百一十一年六月十一日收到訂單云云，均

為原告之主觀臆測，既無舉證更與事實完全不符；原告在系爭外送平台上無論是預約訂單的接受對象、確認信發送，或是該使用條款第7.9條所揭示關於退款和爭議解決之處理主體，均為訴外人富胖達公司全權負責處理，被告無從干涉。

㈤本件縱認原告於系爭訂單之交易相對人實為被告（假設語氣，被告否認），惟原告利用系爭外送平台進行交易，即應依循訴外人富胖達公司所預先公告之使用條款來認定交易雙方之權利義務；系爭外送平台服務條款第5.10.2條既已載明「…在您成功下單後，店家有可能因備貨不足取消您的部分或全部訂單，取消後foodpanda將盡速通知您並且提供取消部分之全額退款。」。是原告使用系爭外送平台消費時，既已對於系爭訂單可能因缺貨而被取消並收到退款一事有預見可能性且接受，則基於契約自由原則，自應受前揭條款之拘束；則原告因備貨不足而依該條款取消系爭訂單後，自無再依系爭訂單履約之義務可言。至原告主張其於下單後預先被訴外人富胖達公司暫扣款項等云云，實與兩造間契約成立與否，或原告是否有權依約取消系爭訂單等情形無涉；況原告若不願意接受下單後預先被富胖達公司暫扣款項之消費方式，其下單時亦可選擇貨到後付款，如此一來原告即不會被預扣款項，且原告既選擇使用信用卡為付款方式，更徵其已同意富胖達公司得預扣金額及訂單可能會因故取消並可收到退款等條件，是原告於被告依約取消系爭訂單後，仍強行要求被告履約，其主張顯無理由。

㈥原告雖主張系爭外送平台服務條款第5.10.2條違反零售業等網路交易定型化契約不得記載事項第四條第一項規定而屬無效云云，然使用條款對於取消訂單已明定「缺貨」之合理事由，與不得記載事項中所謂「任意終止」明顯有別，原告主張係對相關規定之構成要件有所誤會。另就原告所主張依消費者保護法第五十一條規定請求被告給付損害額五倍懲罰性賠償金及遲延損害共計四千八百元云云，惟原告所主張者，毋寧係債務不履行之問題，顯與前述實務見解與消保法第五

十一條之要件相違，其請求自屬無據，不應准許。綜前所述，原告在系爭外送平台之消費爭議，應向訴外人富胖達公司協商解決；原告對於系爭訂單可能遭取消一事亦應有事前預見可能且同意，原告並無任何權利受損之情形，且原告請求懲罰性賠償金之請求，亦於法無據，原告主張顯無理由。

㈦原告在使用系爭外送平台的時候應該要遵守富胖達公司的使用條款，訂單仍可能因缺貨被取消全額退款。前揭條款其實是訴外人富胖達公司所訂定的，原告不去向訴外人富胖達公司主張該條款無效，卻以被告為起訴對象顯無道理。關於原告所提原證九，被告看不出原證九與本件損害有何關聯性。

三、證據：提出臺北市政府函影本一件、股份有限公司變更登記表影本一件、系爭外送平台使用條款節錄版影本一件及系爭外送平台使用條款（一百一十一年四月十五日公告版本）影本一件為證。

理　　由

一、程序方面：被告公司法定代理人於本件訴訟期間由 Edgard Michel Marie BONTE 變更為林弘斌，並經具狀聲明承受訴訟，符合民事訴訟法第一百七十六條之規定，程序並無不合，應予准許。

二、原告主張意旨略以：原告於一百一十一年六月十日透過訴外人富胖達公司之系爭外送平台向被告訂購系爭訂單所示之商品，詎被告竟因部分商品不足而於一百一十一年六月十一日取消系爭訂單，且亦未賠償消費者損失，原告透過被告公司客服專線請求處理，惟遭拒絕，爰依契約及消費者保護法第二十二條、第二十三條、第五十一條提起本件訴訟等語。

三、被告答辯意旨則以：系爭訂單係原告於系爭外送平台消費時所產生，該外送平台為訴外人富胖達公司所開發、經營及管理，原告於註冊帳號時提供之個人資料均為訴外人富胖達公司所保存及利用，原告消費的付款對象同為訴外人富胖達公司，是原告於系爭訂單之交易相對人為訴外人富胖達公司，於系爭訂單之履約有任何糾紛，自應向訴外人富胖達公司提

出訴求以解決爭議，原告卻以被告為當事人，顯有錯誤，且原告並無任何權利受損之情形，請求懲罰性賠償金亦於法無據，其主張顯無理由等語置辯。

四、兩造對於原告於一百一十一年六月十日透過訴外人富胖達公司之系爭外送平台訂購系爭訂單所示金額八百元之商品，卻於一百一十一年六月十一日遭取消系爭訂單並退費之事實並無爭執。兩造爭執重點在於：㈠原告係向訴外人富胖達公司或被告訂購商品？系爭訂單是否有效成立？㈡被告是否應負消費者保護法第二十二條、第二十三條之廣告不實責任？㈢原告請求被告將系爭訂單所示數量之商品交付原告，另請求被告賠償四千八百元及法定利息，是否有據？爰說明如后。

五、按消費者保護法第二十二條規定：「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行。」、第二十三條規定：「刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。」、第五十一條規定：「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」。次按零售業等網路交易定型化契約應記載事項第五點規定：「企業經營者應於消費者訂立契約前，提供商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制，並應於契約成立後，確實履行契約。」、零售業等網路交易定型化契約不得記載事項第四點規定：「不得記載企業經營者得任意終止或解除契約。不得預先免除企業經營者終止或解除契約時所應負之賠償責任。」。再按系爭外送平台使用條款第5.10.2條約定：「由於店家商品數量有所限制，在您成功下單後，店家有可能因備貨不足取消您的部分或全部訂單，取消後foodpanda

將盡速通知您並且提供取消部分之全額退款。」。末按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第二百七十七條前段亦有明文。而就舉證責任之分配而言，原告起訴所主張之權利發生事實，如經被告否認，則原告就起訴主張之事實如係不能舉證，或其所舉證據尚有瑕疵，亦應駁回原告之請求，最高法院十七年上字第九一七號裁判意旨可資參照。

六、經查：㈠本件原告雖主張系爭訂單因被告以部分商品不足而取消，被告故意虛構商品備貨不足而終止契約，亦未賠償消費者損失，造成原告未取得商品，經原告致電被告公司客服專線請求處理，然遭被告拒絕云云，然原告提出系爭訂單電子郵件之寄件人為訴外人富胖達公司，因餐點（商品）有缺訂單已取消電子郵件之寄件人亦為訴外人富胖達公司（參本院卷第十七頁至第十九頁），顯見契約關係存在於原告與訴外人富胖達公司之間，誠如被告所抗辯，原告於系爭訂單之履約有任何糾紛，應向訴外人富胖達公司提出訴求以解決爭議，原告以被告為當事人，此顯有錯誤；㈡原告提出系爭訂單電子郵件記載「你的訂單已成功訂購」（參本院卷第十七頁），故原告與訴外人富胖達公司就系爭訂單之契約關係已有效成立，至於訴外人富胖達公司就系爭訂單得否依系爭外送平台使用條款第5.10.2條約定取消訂單？該約定是否違反零售業等網路交易定型化契約不得記載事項第四條第一項規定？「缺貨」與「任意終止」是否有別？大潤發（台南店）是否如被告所述因價格標示錯誤而下架商品？被告於收受系爭訂單當時是否確實「缺貨」？此等爭議均屬原告與訴外人富胖達公司間之契約爭議，而與被告無涉，自亦無依原告聲請調閱被告一百一十一年六月十一日全臺各店存貨資料或傳喚被告公司倉管人員之必要，兩造間既不存在契約關係，原告依契約請求被告將如附表所示數量之商品交付原告，另請求給付遲延之八百元損害賠償，自屬無據；㈢原告另主張被告有廣告不實之情形，依消費者保護法第二十二條、第二十

三條、第五十一條規定請求被告給付商品價格五倍之懲罰性賠償金四千元云云，然消費者保護法第二十二條第二項規定廣告內容係於「契約成立後」應確實履行，而兩造間並不成立契約關係，又消費者保護法第二十三條係規定與本件無關之「媒體經營者」連帶損害賠償責任，被告自無需依消費者保護法第二十二條、第二十三條對原告負所謂廣告不實之責任，原告依消費者保護法第五十一條規定請求被告給付商品價格五倍之懲罰性賠償金四千元，亦屬無據；㈣基上，原告請求被告將系爭訂單所示數量之商品交付原告，另請求被告賠償四千八百元及法定利息，應屬無據。

七、綜上所述，原告本於契約跟消費者保護法第二十二條、第二十三條、第五十一條規定，請求：㈠被告將如附表所示數量之商品交付原告；㈡被告給付原告四千八百元，及自起訴狀繕本送達翌日（即一百一十一年七月五日）起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，其請求為無理由，應予駁回。

八、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

九、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

十、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第七十八條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　112　　年　　6　　月　　8　　日

法　　官　文衍正

以上正本係照原本作成。

如對本判決不服，須於判決送達後二十日內向本庭（臺北市重慶南路一段一百二十六巷一號）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　　112　　年　　6　　月　　8　　日

書　記　官　高秋芬

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