

臺灣臺北地方法院小額民事判決

112年度北消小字第4號

原告 莊淳凌
被告 艾爾瑞有限公司

法定代理人 AHRON SNIR ISRAEL

訴訟代理人 曾耀賢律師

上列當事人間請求損害賠償事件，經本院於中華民國112年8月1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。

事實及理由

一、原告主張略以：

(一)原告於民國111年4月26日，在被告位於臺北市○○區○○○000號的LIONESSE店(下稱士林分店)，經歷長達兩個小時的疲勞轟炸式推銷，受到贈品和護膚服務的誘惑，並在店員允諾所提供的產品能消除眼袋，若效果不彰可退貨退款的條件下，以新臺幣(下同)9,900元之價格購買 Black ONYX LINE eRaseR syringe商品一盒(下稱系爭商品)。嗣原告於111年5月1日發現所購買系爭商品內容物油水分離，原告於111年5月2日向士林分店反映此問題及商品效果，店員隨即同意更換，然而，當原告要求換貨時卻遭拒絕，理由是不承認有油水分離的情形，且原告並未搭配使用去角質產品，因此無法達到所宣稱的效果，原告見該店員欲另推銷去角質產品遂另行離去。嗣原告於111年7月25日，在使用系爭商品時不慎

01 將外殼打開，發現內容物有空氣殘留，可能導致原告3個月
02 前所提及的油水分離狀況，原告遂於111年7月26日，依據系
03 爭商品外盒上之聯絡電話向被告反映商品瑕疵，經過多次聯
04 絡及另向臺北市政府衛生局申訴均未有結果。

05 (二)原告因認被告應負下列責任並賠償原告：

- 06 1.原告購買的商品在短時間內出現變質，商品盒上未提供製造
07 批號，且被告拒絕提供進口證明資料。這使得原告懷疑製造
08 日期遭到更改。被告違反消費者保護法（下稱消保法）第7-
09 1條：「企業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務
10 於提供時，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性
11 者，就其主張之事實負舉證責任。」、第10條回收商品及停
12 止服務、第25條第1項及第2項之保證書規定。
- 13 2.被告就系爭商品，除包裝盒外，並未附上中文說明書，違反
14 消保法第24條第1項規定，要求輸入商品或服務需附中文標
15 示及說明書，內容不得簡略於原產地標示及說明書，以及消
16 保法第24條第2項、第25條第2項第1款之規定。
- 17 3.系爭商品的中文和英文說明不符，中文為眼周使用，英文則
18 針對臉部細紋改善及緊實皮膚，又銷售員宣稱商品可消除眼
19 袋，但使用後眼袋更為明顯，因此被告違反消保法第22條廣
20 告內容真實性規定及公平交易法（下稱公平法）第21條禁止
21 虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。
- 22 4.被告分店以贈品和護膚服務作為誘因，說服原告購買產品，
23 此行為違反公平法（按起訴狀誤繕為「消保法」，應予更
24 正）第23條第1項規定，禁止事業以不當提供贈品或贈獎之
25 方法爭取交易機會。被告出售系爭商品一盒的價格為9,900
26 元，遠高於市場價格的4倍以上，此行為違反民法第148條第
27 1項禁止權利濫用以及第2項誠信原則之規定。
- 28 5.從而，原告應負損害賠償責任：(1)原告因購買價格9,900元
29 之具瑕疵之系爭商品，應得到9,900元之賠償；(2)又依消保
30 法第51條，被告故意造成原告損害時，原告有權請求損害額
31 五倍以下的懲罰性賠償金。原告依此向被告請求49,500元之

懲罰性賠償；(3)系爭商品正常售價約為2,000元，但被告將價格抬高至9,900元，遠高於市場價格，依據公平法第30條、第31條規定（原告起訴狀漏載「第31條」，應予更正），被告應承擔損害賠償責任，原告因此向被告請求29,700元之賠償；(4)原告為自己的權益奮鬥，經常因此事而失眠，承受內心的壓力，故根據民法第195條第1項規定，請求被告賠償精神損失666元。(5)綜上所述，被告應賠償原告總計89,766元（計算式：9,900+49,500+29,700+666=89,766）。

(三)爰依據消保法、公平法及民法之上開各條規定起訴請求等語。並聲明：被告應給付原告89,766元。

二、被告則以：原告係經士林分店店員清楚說明系爭產品之內容、效用、使用方式等，原告在清楚充分了解後，決定以9,900元之價格購買系爭產品。原告於111年4月26日購買系爭商品後，開封逕為使用，遲至111年8月18日近四個月後，始向臺北市政府衛生局提出第一次申訴，應有民法第356條第1項之買受人應按物之性質，依通常程序從速檢查其所受領之物，及民法第356條第2項之買受人怠於為前項之通知者，視為承認其所受領之物等規定適用。被告銷售系爭商品，並無違反消保法、民法第148條第1項前段等規定。且原告自承未依使用方式使用之（未搭配使用去角質產品）；且原告自承其使用系爭產品之過程亦有失誤（不慎將外殼打開）等情事。原告對被告請求9,900元損失補償之部分，未具合法之請求權基礎；原告對被告請求49,500元懲罰性賠償金之部分，顯未合於消保法第51條之「依本法（消保法）所提之訴訟」，暨「因企業經營者之故意所致」等構成要件；原告對被告請求29,700元損害賠償之部分，顯未合於公平法第30條之「事業違反本法之規定，致侵害他人權益者」等構成要件；原告對被告請求666元精神損失之部分，顯未涉有任何違反民法第195條第1項規定之「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格

01 法益而情節重大者」等情事；且原告依民事訴訟法第277條
02 均應就「當事人主張有利於己之事實」負舉證責任等語。並
03 聲明：(一)原告之訴駁回；(二)如受不利判決，願供擔保請准宣
04 告免為假執行。

05 三、本院得心證之理由

06 原告主張被告有違反消保法、公平法、及民法之上開規定，
07 而應負損害賠償責任等情，惟經被告所否認，並以前詞置
08 辯，茲析述如下：

09 (一)原告主張其有於111年4月26日在士林分店，以9,900元之價
10 格購買系爭商品一盒等情，業據原告提出發票為證（見本院
11 卷第17-1頁），且為被告所不爭執，是堪信為真實。

12 (二)按消保法第7條規定之「商品責任」規範之目的在保障消費
13 者之健康與安全，請求之賠償範圍為消費者因健康與安全受
14 侵害而生之損害，並不包括商品本身瑕疵的損害。是商品本
15 身之瑕疵損害，應依民法瑕疵擔保或債務不履行規定保護，
16 而不在上開規定保護範圍之列（最高法院106年度台上字第1
17 號判決意旨參照）。可知商品本身瑕疵之損害，非屬消費者
18 保護法第7條保護之範圍，亦無同法第51條懲罰性賠償金規
19 定之適用。查，原告並未證明有何損害之發生，其請求係系
20 爭商品本身有有油水分離狀況之商品瑕疵損害，依上開說明，
21 並非消保法第7條保護之範圍，又消保法第7-1條僅係就
22 消保法第7條所為之舉證責任規定，並非請求權基礎之依
23 據，自亦無從據以請求，併予敘明。又原告固主張系爭商品
24 有油水分離狀況之商品瑕疵而有違反消保法第10條回收商品
25 及停止服務、第25條第1項及第2項書面保證書等規定云云，
26 並以原證1之照片為據（見本院卷第13頁），然經被告所否
27 認，且依原告自承其因為有打開使用第1次才發現有問題，
28 所以該照片是有開封過的照片等語（見本院卷第128頁），
29 可知原告固指稱系爭商品有油水分離狀況之商品瑕疵云云，
30 然因上開照片中之系爭商品實已開封，則自無從以開封後之
31 商品遽爾推認系爭商品開封前有无所稱油水分離狀況？遑論

01 縱有所稱油水分離狀況，是否即可斷定屬已達商品瑕疵之程
02 度，恐亦非無疑？是以原告此部分指述，尚難謂屬有據，自
03 亦難認有違反消保法第10條、第25條第1項及第2項等規定情
04 事。

05 (三)被告另尚指稱系爭商品，除包裝盒外，並未附上中文說明
06 書，違反消保法第24條第1項規定，要求輸入商品或服務需
07 附中文標示及說明書，內容不得簡略於原產地標示及說明
08 書，以及消保法第24條第2項、第25條第2項第1款等規定云
09 云。然按「企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務
10 之標示。輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內
11 容不得較原產地之標示及說明書簡略。輸入之商品或服務在
12 原產地附有警告標示者，準用前項之規定。」、「企業經營
13 者對消費者保證商品或服務之品質時，應主動出具書面保證
14 書。前項保證書應載明下列事項：一、商品或服務之名稱、
15 種類、數量，其有製造號碼或批號者，其製造號碼或批號。
16 二、保證之內容。三、保證期間及其起算方法。四、製造商
17 之名稱、地址。五、由經銷商售出者，經銷商之名稱、地
18 址。六、交易日期。」，消保法第24、25條固分別定有明
19 文，惟依消保法第56條規定：「違反第二十四條、第二十五
20 條...者，經主管機關通知改正而逾期不改正者，處新臺幣
21 二萬元以上二十萬元以下罰鍰。」，可知違反消保法第24、
22 25條規定時，係由主管機關通知改正，若仍逾期不改正者，
23 則處以罰鍰，可知其法律效果為行政處分，尚非可逕作為民
24 事請求權基礎，是原告此部分請求容有未洽，要難謂屬有
25 據。

26 (四)原告復指稱：系爭商品的中文和英文說明不符，中文為眼周
27 使用，英文則針對臉部細紋改善及緊實皮膚，又銷售員宣稱
28 商品可消除眼袋，但使用後眼袋更為明顯，因此被告違反消
29 保法第22條廣告內容真實性規定及公平法第21條禁止虛偽不
30 實或引人錯誤之表示或表徵云云。按「事業不得在商品或廣
31 告上，或以其他使公眾得知之方法，對於與商品相關而足以

影響交易決定之事項，為虛偽不實或引人錯誤之表示或表徵。前項所定與商品相關而足以影響交易決定之事項，包括商品之價格、數量、品質、內容、製造方法、製造日期、有效期限、使用方法、用途、原產地、製造者、製造地、加工者、加工地，及其他具有招徠效果之相關事項。」，公平法第21條第1、2項固定有明文，惟依公平法第42條規定：「主管機關對於違反第二十一條、...規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。」，其違反者係由主管機關依法施以行政處分，尚非可逕作為民事請求權基礎，是原告此部分請求亦容有未洽。再按「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。」，消保法第21條第1項定有明文。經查，原告雖指稱系爭商品之外盒上有記載：「用途：直接針對細紋和皺紋的外觀，使肌膚如絲般光滑」、「使用方法：潔淨肌膚後，取少量於無名指指尖，輕拍平滑眼周至完全吸收」等語，惟原告並未舉證證明上開系爭商品之實際效果為何？況原告雖稱「銷售員宣稱商品可消除眼袋，但使用後眼袋更為明顯」云云，然原告此部分除未舉證以實其說外，原告於起訴狀中亦自承未使用去角質產品等語（見本院卷第10頁），則因未一同搭配使用去角質產品，縱若系爭商品效果不如預期，是否即可認原告所稱系爭商品效果有違反消保法第21條第1項規定情形云云，實屬可慮，自亦難予逕採。

(五)原告另稱：被告分店以贈品和護膚服務作為誘因，說服原告購買產品，此行為違反公平法第23條第1項規定，禁止事業以不當提供贈品或贈獎之方法爭取交易機會。被告出售系爭商品一盒的價格為9,900元，遠高於市場價格的4倍以上，此

行為違反民法第148條第1項禁止權利濫用以及第2項誠信原則之規定云云。按「事業不得以不當提供贈品、贈獎之方法，爭取交易之機會。前項贈品、贈獎之範圍、不當提供之額度及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。」，公平法第23條定有明文，惟依公平法第42條規定：「主管機關對於違反第二十一條、第二十三條至第二十五條規定之事業，得限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並得處新臺幣五萬元以上二千五百萬元以下罰鍰；屆期仍不停止、改正其行為或未採取必要更正措施者，得繼續限期令停止、改正其行為或採取必要更正措施，並按次處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰，至停止、改正其行為或採取必要更正措施為止。」，其違反者係由主管機關依法施以行政處分，尚非可逕作為民事請求權基礎，是原告此部分請求洵有未洽。次者，本諸私法自治、契約自由之原則，當事人就契約必要之點本當自行合意決定，是系爭商品之必要之點即交易價格既由原告與被告之士林分店人員議定而交易，自當尊重交易相對人間本於自身意志所合意決定之價格及交易條件，此部分尚難謂有何違反民法第148條第1項禁止權利濫用以及第2項誠信原則之規定之可言。

(六)合依前述，原告依消保法、公平法之上開規定而請求被告賠償9,900元，並依消保法第51條、公平法第30、31條等規定請求5倍以下之懲罰性賠償金49,500元及3倍損害額之賠償29,700元，均難謂有據。

(七)此外，原告另主張其為自己的權益奮鬥，經常因此事而失眠，承受內心的壓力，故根據民法第195條第1項規定，請求被告賠償精神損失666元云云。惟依被告所述，其係因為自己權益奮鬥而失眠，此部分係當事人自行為實行訴訟所為之付出，核與民法第195條第1項規定：「不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。」之法律要件有間，故原告此部分主

張，亦屬無據。

四、綜上所述，原告據以提起本訴，請求被告應給付原告89,766元，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與本件判決結果無影響，爰不另予一一論述，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。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。

中 華 民 國 112 年 8 月 16 日
臺北簡易庭 法 官 陳仁傑

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，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 112 年 8 月 16 日
書記官 黃進傑

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。

二、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：

(一)原判決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違背法令之具體事實。