

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度北消小字第9號

原告 鄭愛華

被告 易遊網股份有限公司

法定代理人 陳甫彥

訴訟代理人 林利玟

上列當事人間請求返還定金事件，本院於民國112年11月6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

壹、程序方面：

按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明，不在此限。民事訴訟法第255條第1項第3款定有明文。查原告起訴狀訴之聲明原為：「被告應返還訂金新臺幣（下同）3萬5,878元。」（見本院卷第9頁），嗣於民國112年6月29日言詞辯論時變更聲明為：「被告應給付原告3萬5,878元，及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。」（見本院卷第105頁），核屬擴張應受判決事項之聲明，與前揭規定相符，應予准許。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：原告於112年2月12日在被告網頁訂購112年3月23至同年月27日之唐草高級酒店日本銀座、高級雙人房、不含餐、2張單人床之商品（下稱系爭住宿商品），並付款共計3萬5,878元後，於收受確認通知書時始得知購買系爭住宿商品後即不得取消或更改日期，惟因原告因故須更改行程，且被告亦未先於網頁註明不得取消或更改日期，而行政

01 院個人旅客訂房定型化契約亦規定，訂購人得於14日前要求
02 全額退款訂金，故原告遂於112年2月24日取消訂單，並於隔
03 日向臺北市政府法務局消費者服務中心提出申訴，爰依法起
04 訴請求被告返還已支付之訂金3萬5,878元及其利息等語。並
05 聲明：被告應給付原告3萬5,878元，及自起訴狀繕本送達翌
06 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

07 二、被告則以：兩造間屬委任關係，被告僅提供原告代訂住宿服
08 務，而原告於112年2月12日向被告訂購系爭住宿商品後，被
09 告已於向飯店預訂住宿完成後，向原告之電子信箱寄發訂購
10 明細單及住宿券(下稱系爭住宿券)，並以簡訊通知原告，故
11 兩造間之交易已於被告交付住宿券時完成。又原告訂購之系
12 爭住宿商品為較低價格之房型，此房型為配合飯店政策，一
13 經確認即無法取消或更改，但原告嗣後因個人因素取消訂
14 房，且未提出特殊事由，被告仍協助爭取退費，惟遭飯店拒
15 絕，顯見被告已盡善良管理人注意義務處理委任事務，自不
16 可歸責於被告，原告提起本件訴訟，請求被告全額退費，並
17 無理由。另交通部觀光局「個別旅客訂房定型化契約應記載
18 及不得記載事項」、「個別旅客訂房定型化契約範本」均僅
19 適用於國內飯店業者，於本件並不適用。再者，原告雖主張
20 被告未於商品銷售頁面公告取消政策，然被告確有事前揭露
21 各房型價格及取消政策，且於訂購須知載明取消或更改之規
22 定於不同房型有異，故原告自得自由閱覽各房型之說明及取
23 消政策規定，選擇適合之方案，並於確認後完成訂購，故原
24 告選擇較低價且不可取消之房型，自應自行承擔相應之風
25 險。此外，原告得隨時進入被告網站自由閱覽各房型價格、
26 取消政策及所有訂購須知，並於確認後依其自由意志完成訂
27 購，而在此期間被告亦會透過銷售網頁、訂購單頁面、寄發
28 訂購明細單郵件等方式，明確且反覆告知取消規定，原告得
29 於訂購時審閱，故原告自不得嗣後主張無效或不知情。另
30 外，原告雖主張下單時時間倉促無法查看電子信件，惟被告
31 網頁並無限制消費時間，則原告自應充分履行其注意義務，

妥善確認相關規定後再行完成訂購，故原告依其自由意志自行完成訂購後，自不得以其個人輕率或疏忽而主張無效。況倘被告並未於網站顯示系爭住宿商品之取消規定，則因被告無法預知原告何時下訂，則原告自應於訂購前先向被告詢問取消規定或於其他可確認取消政策之網站訂購商品，故原告就系爭住宿商品之損失亦應負與有過失責任等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

（一）原告主張其於112年2月12日向被告訂購系爭住宿商品，訂單金額總計為3萬5,878元，原告已於訂購同日付款完成等情，業據提出被告電子郵件及系爭住宿券等件為憑（見本院卷第11至13頁），核屬相符，且為被告所不爭執，堪信為真實。又原告主張其所訂購之系爭住宿商品並無標註不得取消，故依「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」或「個別旅客訂房定型化契約範本」，原告得於14日前取消系爭住宿商品云云。然為被告所否認，辯稱被告之銷售網頁已有標註系爭住宿商品不得取消，故原告上開主張，顯與事實不符等語，業據提出系爭住宿商品之銷售網頁截圖、訂購畫面截圖、住宿商品訂購明細、被告傳送予原告之簡訊及電子郵件、系爭住宿券及訂購流程說明等件為憑（見本院卷第59至67頁、第139至159頁）。查參諸原告於被告網站訂購系爭住宿商品之流程如下：1、步驟一搜尋飯店：原告於被告網站輸入目的地、住宿期間、房間及人數等需求，點選搜尋後即可搜尋，並進入飯店搜尋頁面（見本院卷第139至140頁）。2、步驟二選定房型方案：被告於搜尋頁面選定飯店後，點選進入該飯店銷售頁面，銷售頁面會顯示所有房型方案價格，並詳列相關政策（包含取消政策…）（見本院卷第141至144頁），原告得自行比較各方案取消規定、價格及房型資訊後，再依個人需求選擇訂購房型。3、步驟三填寫訂購單：原告選擇房型後進入填寫訂購單頁面，頁面右方飯店公告會顯示本

次訂購房型之取消規定，下方則提醒原告確認訂購須知，並自行勾選「我已閱讀『訂購須知』（含個資聲明）並接受所有規定事項」（見本院卷第145至146頁），訂購須知亦載明「取消或更改訂房之規定因不同房型專案而異，請詳閱各房型之取消政策說明」（見本院卷第147至149頁）。4、步驟四確認預訂：原告填寫訂購單及點選預訂後送出訂單，被告收到原告訂單後，被告系統自動於112年2月12日下午10:08發送「主旨：易遊網訂購明細ORZ0000000000」電子郵件予原告，上載本次訂購房型方案，並有清楚詳列取消規定「訂單確認後不可取消及更改，若未入住飯店或取消更改，仍需收取全額房費TWD35878。訂房結果將以簡訊、mail通知。」，且訂購明細係顯示「已付金額0」（見本院卷第150至153頁）。5、步驟五付款：原告於線上刷卡完成付款，付款完成後被告系統亦自動於112年2月12日下午10:08:54發送「主旨：易遊網付款成功確認函ORZ0000000000」電子郵件予原告，且訂購明細已顯示「已收金額35878」（見本院卷第154至156頁）。6. 步驟六確認訂房成功：原告付款後，被告即向供應商發起預訂，經供應商回覆完成預訂後，被告系統自動於112年2月12日下午10:30發送「主旨：易遊網ORZ000000000000訂房成功通知」電子郵件予原告通知訂房成功及寄送系爭住宿券，同時另於同日下午下午10:30:21寄送「易遊網ORZ0000000000已將住宿券寄至您的電子信箱，請持證件、代理商訂房代號000000000000、姓名CHENGAIHUA至飯店辦理入住，已為您向飯店備註相關需求，實際安排需視飯店現場狀況而定。」簡訊內容予原告（見本院卷第66頁），且原告於網站或APP後台可隨時閱覽訂購明細與相關資訊（見本院卷第59至63頁）。由以上訂購流程可知，被告於其網頁及訂購過程均已詳實且完整標示所有房型方案價格及取消政策，原告於訂購流程中應得充分閱覽所有資訊，且可輕易明確知悉其所欲訂購房型得否取消之規定，又被

告之網站平台乃24小時公開提供線上訂購服務，不特定民眾得依其個人消費習慣及自身之消費環境背景自由閱覽網站，網站並未限制消費者何時進入網站、何時審閱、如何訂購及訂購時間，故原告本可自行長時間審閱比較其所需住宿商品之網頁介紹，而無剝奪原告詳細審閱住宿商品相關資訊及取消政策之情形，是原告於訂購系爭住宿商品之步驟二、步驟三乃至步驟四期間，被告既已透過銷售網頁、訂購單頁面、寄發訂購明細郵件等方式明確且反覆告知原告系爭住宿商品不可取消之規定，原告於訂購審閱時亦無任何限制，訂購之所有步驟操作均係由原告依自由意志完成，原告自不得嗣後主張不知系爭住宿商品有不得取消規定之情形。

(二)至原告主張被告提出之上開載有不可取消之系爭住宿商品網頁，並非其訂購系爭住宿商品時所瀏覽之網頁內容云云。惟查，被告辯稱系爭住宿商品上架銷售方式為被告官網伺服器串接代理商系統，所有取消規定均為代理商系統串接自動顯示，被告無法更動，也無法取消顯示，所有訂單依消費者點選訂購房型自動帶入成立訂單並顯示取消政策。又被告網站所有商品訂單，亦均會自動載入被告ERP系統，被告ERP系統設定為，前台消費者實際訂購房型及所有操作紀錄，會自動載入系統後台，並依照訂單內容自動生成信件寄送訂購人等語，並提出代理商回覆信件及備份LOG紀錄、被告ERP系統訂單紀錄等件為憑（見本院卷第183至191頁）。參諸原告所提出之代理商回覆之備份LOG紀錄及被告ERP系統訂單紀錄，雖係代理商及被告所製作之私文書，但此私文書乃係代理商或被告於歷次訂單產生時業務上所製作電磁紀錄之書面列印，故該訂購流程內容早已以電磁紀錄形式存在，僅於訴訟中列印成書面呈現其內容，且參以上開訂單流程內容記載連續不輟，甚且尚有112年2月25日13：23：06：「…客說已告消基會，特此先備註…」、112年3月15日09：39：14：「顧客鄭愛華透過

公文投訴抱怨ORZ0000000000唐草高級酒店東京銀座…2023/03/15成立客訴單…請於2023/03/16前與顧客聯絡處理！」等紀錄（見本院卷第191頁），難認上開備份LOG紀錄及被告ERP系統訂單紀錄係臨訟製作，自應認有相當之證據力，又原告並無提出其他事證足證上開備份LOG紀錄及被告ERP系統訂單紀錄有偽造、變造之虞，應認其形式上為真正，自得作為本件訂購流程之證明。而參諸被告以ERP系統查詢原告之系爭住宿商品之訂單紀錄顯示，因原告所訂購之系爭住宿商品係不可取消之房型訂單，故被告之ERP系統查詢訊息2顯示112年2月12日22：06：21原告訂購系爭住宿商品；訊息3系統帶入取消政策為訂房確認後不可取消及更改，若未入住飯店或取消更改，仍須收取全額房費TWD35878。訂房結果將以簡訊、mail通知；訊息11顯示原告在112年2月12日22：08：52線上付款完成。又由被提出之備查訊息顯示，原告訂購完成後，被告系統已自動於112年2月12日22:08:07寄送訂購成功信，並於112年2月12日22:08:53寄送付款成功信（見本院卷第192頁），堪認被告辯稱所有訂單信件均為自動寄發，為系統自動排成，故而上開信件均有留存寄送成功之系統記錄，應為真實。從而，由上開被告提出之代理商回覆信件及備份LOG紀錄、被告ERP系統訂單紀錄等件，可認原告訂購系爭住宿商品時所瀏覽之網頁，確實有標註系爭住宿商品為不可取消之商品，是原告上開主張，並無可採。

（三）基上，原告於訂購系爭住宿商品時所瀏覽之網頁，確實已標註系爭住宿商品為不可取消之商品，且原告業已完成系爭住宿商品之付款，是原告主張其已合法取消系爭住宿商品，並請求被告返還該價金3萬5,878元及其利息，均屬無據。

四、綜上所述，原告請求被告給付3萬5,878元，及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，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。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

中華民國 112 年 11 月 28 日
臺北簡易庭 法官 陳家淳

以上為正本係照原本作成。

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 12 月 5 日
書記官 蘇炫綺

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。

三、民事訴訟法第436條之32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。