

臺灣臺北地方法院民事小額判決

113年度北消小字第13號

原告 李承和

被告 台灣無印良品股份有限公司

法定代理人 吉田明裕

訴訟代理人 劉陽明律師

陳璧秋律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年2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2,078元及自本判決確定之翌日起至訴訟費用清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，由原告負擔。

理由要領

一、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者、擴張或減縮應受判決事項之聲明者、不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2、3、7款分別定有明文。本件原告原起訴時僅依侵權行為法律關係及消費者保護法規定為請求權基礎，並聲明請求被告給付原告新臺幣（下同）58,942元，及自民國112年4月8日起至清償日止按週年利率5%計算之利息；嗣於113年9月19日減縮訴之聲明為請求被告給付原告58,942元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，另追加民法第227條為請求權基礎（見本院卷第257頁），經核原告追加請求權基礎並為請求金額之減縮，分別核屬請求之基礎事實同一、減縮應受判決事項之聲明，揆諸前開規定，應予准許。

二、原告主張：

（一）原告於112年3月18日透過網路平台「博客來網路書店」訂購被告之橡木床架（下稱系爭產品），於同年4月8日被告公司

01 委託之安裝人員至原告住處安裝床架，原告有提醒安裝人員
02 原告住處係全新裝潢，請安裝人員於安裝時務必小心；系爭
03 產品之產品說明書亦有規定「組裝時，請務必由2人以上共
04 同作業。1人操作可能會導致商品破損或掉落而造成傷害。
05 組裝或設置時請注意勿刮傷地板或既有家具」，然該安裝人
06 員將系爭產品零件放置於沒有保護的門或牆上，而未在本體
07 下方鋪設墊物進行保護動作，且係由1人單獨安裝而未依系
08 爭產品產品說明書所規定由2人以上作業，致撞傷毀損原告
09 全新裝潢好之KD檜木貼皮門及PERGO超耐磨地板，原告考量
10 當下若直接與安裝人員反應可能會導致衝突情況而作罷，然
11 於當日即以電話、傳送電子郵件或在網路平台留言等方式向
12 博客來網路書店及被告客訴，而除原告住處木門、地板遭安
13 裝人員於安裝時撞傷而毀損外，系爭產品亦有發霉之問題。

14 (二)原告後於112年4月10日再次致電被告公司反應既有物品損傷
15 及系爭產品發霉之情形，並於同日10時17分先接獲博客來網
16 路書店客服人員之來電、於同日11時27分接獲被告公司客服
17 人員來電。被告公司客服人員於上開來電中明確表示「確實
18 有損傷情事會全權負責，且會更換發霉床架，另請原告找廠
19 商估價會請安裝人員賠償」等語，被告公司並於同年月12日
20 委託其他安裝人員聯繫更換系爭產品之事宜。於同年月17
21 日，原告再次接獲被告公司來電，表示木門修繕費用需能夠
22 開立發票，然因原告原所找之修繕廠商為個人經營而非公司
23 商號，故無法開立發票，因顧慮若找工程行處理的話金額可
24 能過高而對安裝人員而言是一筆更巨大之費用，故原告此時
25 向被告提出是否請安裝人員私下賠償8,000元之提議，且亦
26 因同情物流士即安裝人員，原告於此時並未就地板損傷部分
27 請求賠償，而被告公司客服人員則答覆會轉知安裝人員等
28 語。是原告一開始雖未請求地板受損之損失，然同前所述，
29 原告係因體恤安裝人員而未提出求償，然原告就原告住處之
30 木門、地板確實在安裝人員安裝過程中受有損失乙情已提出
31 照片為證，且原告早於112年4月13日就向地板公司人員反應

01 系爭產品發霉、木門和地板還被撞傷等情。

02 (三)然於112年4月24日，被告公司於電話商談中開始推卸責任，
03 並表示僅願意賠償3,000元，如原告不願意就叫原告上法院
04 告他們等語，被告公司更以安裝人員並非被告公司員工、無
05 證據證明安裝人員於安裝時有撞傷原告住處木門為由推卸責
06 任，又表示安裝人員認為原告不介意其撞傷木門及地板之謬
07 論。原告遂於同年5月3日向消費者保護會提出消費申訴，而
08 於同年6月5日由消費者保護會召開之協商會議中，博客來公
09 司與被告公司均有人員參與，然被告寧可找諸多律師與員工
10 出席，也不願表示願意賠償之意，更稱這種損傷僅需3,000
11 元即可處理等語，顯已自承有撞傷之情形；被告公司於該次
12 協商會議中稱要再回去研議，是該次協商結果為「申請人
13 (即原告)當場提供受損狀況照片與估價單，請求回復原狀或
14 賠償8,000元，由被告攜回研議，並於1周內連繫回覆原告是
15 否同意」。復於同年6月12日，原告接獲被告公司電子郵件
16 回信，內容稱被告公司基於客戶服務立場願提供部分補償以
17 免再有爭端，然請原告移除過往所有表述等語，至此，原告
18 已與被告經多次協商後，仍感受到被告毫無信用、推卸責
19 任，故原告於同年6月14日、6月19日、6月21日、7月1日、7
20 月11日、7月25日分別以電子郵件、電話、日文陳情信給被
21 告母公司，或寄發存證信函給被告公司負責人等方式向被告
22 表達不滿，被告於同年6月20日則回信稱只願意賠償原告
23 6,000元，並於同年7月6日、7月13日、7月25日分別以電詢
24 或沒有誠意的道歉信回應原告。

25 (四)原告住處之木門是採用KD檜木貼皮，若採取噴漆方式會造成
26 色差，是該木門之必要維修費用確實為21,000元；原告住處
27 之木地板則為比利時原裝進口，需要重新施打矽利康，故必
28 要維修費用確實為7,600元。復原告為向被告客訴、找廠商
29 估價、撰擬相關回信、向消保官申訴、參加協商會議、接受
30 電視採訪、寫日文客訴信、準備存證信函陳情、準備訴訟資
31 料等等，加上回被告答辯狀，花了不少時間、交通費、資料

01 影印費，並因本件事務支出存證信函、郵寄費用及舉證照片
02 影印費用共計871元(此仍為低估之金額)。又作為被害者的
03 原告為了討回公道而付出眾多心力、時間，躺在系爭產品之
04 床上都會想到在協商會議中被被告欺負的噩夢，想到被告公
05 司名稱就會血壓飆高，看到被告投發之廣告文宣就會再度被
06 喚起此段不愉快之回憶，甚有頭暈頭痛、食道潰瘍、胃液逆
07 流導致之咳嗽等症狀，是本件係因被告監督不周，導致被告
08 所提供之商品、安裝服務及後續客服流程，造成原告財物、
09 時間損失及精神折磨，故依消費者保護法第51條規定向被告
10 請求懲罰性違約金29,471元。

11 (五)被告辯稱兩造間不具有買賣關係存在、安裝人員並非被告公
12 司員工等語，然在博客來公司與被告的溝通中，也說明會是
13 由被告負相關賠償，安裝人員也是受被告所委託，自然原告
14 會認為責任在於被告身上，且本件係由被告與訴外人捷盟行
15 銷股份有限公司（下稱捷盟公司）簽約委託配送安裝，造成
16 消費者即原告之財損，當然也要由被告代為負責；被告、捷
17 盟公司與博客來公司更曾經或現在處於同一集團，三者簽立
18 之合約內容跟作為消費者的原告並無關係，商品和服務既然
19 都是由被告提供，自應由被告負損害賠償責任，而需概括承
20 受所有售後服務；系爭產品不管出貨或退貨都沒有進到博客
21 來的倉庫，而物流公司之款項亦由被告支付，訂購商品時相
22 關資訊也記載後續處理係由被告負責，再者，博客來平台上
23 之無印良品是屬於被告之博客來網路門市，而依被告與捷盟
24 公司簽立之契約內容，可知捷盟公司及物流士均是被告使用
25 為之服勞務且受其監督，而為被告之使用人與受雇人，是本
26 件應由被告先賠償第三者(即原告)之損失後，被告再自行依
27 據契約向捷盟公司求償。從而，依上所述，原告認為兩造間
28 之買賣關係存在，而物流士既係於執行職務所加害於原告之
29 損害，被告自應負損害賠償責任。又依網友提供之意見，可
30 見被告委託之捷盟公司在安裝方面存在眾多問題，更顯示被
31 告在管理與監督上存在重大疏失。

01 (六)末被告提出之宅配出貨單，內容是針對系爭產品本身有無瑕
02 疵為勾選，是原告僅是針對系爭產品有無瑕疵進行簽名，與
03 原告住處木門及地板是否有遭安裝人員撞傷無涉等情，爰依
04 民法第227條、消費者保護法第7、51條之規定及侵權行為法
05 律關係提起本件訴訟等語。

06 (七)並聲明：被告應給付原告58,942元，及自起訴狀繕本送達被
07 告之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

08 三、被告則以：

09 (一)原告於112年3月18日透過訴外人博客來數位科技股份有限公司
10 司（下稱博客來）之網路平台「博客來網路書店」訂購被告
11 之系爭產品，復由博客來將系爭產品轉向被告訂購，是系爭
12 產品之買賣關係乃分別存在於原告與博客來、博客來與被告
13 間，兩造並不存在買賣關係，被告自不因原告購買系爭產品
14 而與原告間具有債權債務關係，遑論有債之履行行為；至博
15 客來於其網站上記載「慶祝MUJI博客來門市開店四周年」或
16 被告所經營官方臉書上記載「博客來門市」、「MUJI無印良
17 品博客來門市開館10周年」等，均僅係出於被告與博客來間
18 為促銷活動所為之行銷，無涉買賣關係存在於消費者與博客
19 來間、被告僅係買賣標的供應商之事實。而本件並非涉及系
20 爭產品本身瑕疵擔保責任問題，原告所稱損害既非系爭產品
21 本身所致，請求即與消費者保護法第51條規定不合。

22 (二)原告所稱之安裝人員即捷盟公司物流士訴外人林庠科，於完
23 成系爭產品安裝後，即就宅配出貨單上所載商品數量與完整
24 性逐一向原告確認，包含確認商品是否破損、確認貼皮有無
25 浮起或破裂、確認組裝後有無異常折損、確認各商品條碼與
26 數量是否正確、拆除之包裝是否請物流士帶走等，而原告於
27 當下並未提出物流士於搬運、組裝系爭產品時有何不當行
28 為；被告於接獲原告來電後即有向捷盟公司確認當日情形，
29 經了解為「因屋內空間較小，確實有因此將產品靠在門上，
30 然於產品移走後，顧客有立即確認門板狀況，然當下並無反
31 應門板有刮痕」等情，是原告仍需證明林庠科於配送安裝系

01 爭產品時確有造成原告之地板撞傷、木門刮痕等損害事實，
02 而原告提出之照片並未就近拍攝木門、地板狀態，致無法依
03 其提出之照片辨識、判斷木門及地板是否於物流士組裝系爭
04 產品前確如原告所稱該處尚未受損之狀態；況原告遲於112
05 年6月5日於消費者保護會協商時才提出地板之損害，此距原
06 告112年4月10日向被告提出木門損傷已有2個月之時間，是
07 本件地板之損害，實有可能係原告日常生活使用不慎所造
08 成。又依博客來與被告間所簽訂之「商品轉單交易協議書」
09 （下稱系爭轉單協議書）及被告與捷盟公司間簽訂之「物流
10 配送合作契約」（下稱系爭物流契約）約定，系爭產品乃由
11 捷盟公司負責配送，原告所稱安裝人員並非被告公司員工，
12 是縱然安裝人員於安裝時確有造成原告損害之情形（被告否
13 認之），然林庠科既非被告之受僱人，被告自無需依民法侵
14 權行為法律關係對原告負損害賠償之責。再者，觀原告上
15 述，可知原告本知悉本件與被告無關，被告僅係將原告訴求
16 及相關資料轉達捷盟公司及物流士，被告所為回應並無原告
17 所稱「被告承認有造成原告財損」之情形。

18 (三)另就原告主張之受損害數額部分，原告雖稱木門必要維修費
19 用為21,000元，然與其前提出之5,500元(重新噴漆)之金額
20 差異甚鉅，原告執最高價21,000元為請求，實難認為合理；
21 就原告主張木地板損害部分，原告提出之金額為廠商之片面
22 估價，實難依此認定原告就木門、地板修復之實際損害額。
23 至原告請求已支付存證信函、郵寄費用及舉證照片影印費用
24 共計871元部分，主張並無任何依據等語，資為抗辯。

25 (四)並聲明：原告之訴駁回。

26 四、得心證之理由：

27 原告就其主張之事實，業據提出照片、電子郵件截圖頁面、
28 通訊軟體LINE對話紀錄、臺北市政府消費者保護官協商消費
29 爭議案紀錄、存證信函影本、產品說明書影本、網頁截圖、
30 簡訊截圖、診斷證明書、系爭產品組裝使用說明書等件為證
31 （見本院卷第18-1至37、41至79、85、159至179、249至

253、272至282、325至334頁)；就請求金額部分，則據原告提出估價單、工程報價合約、KD檜木貼皮門費用網路頁面截圖、購買票品證明單、普通掛號函件執據、數位沖印取貨憑證等件為憑(見本院卷第81至83、87至109頁)，然為被告所否認，並以前詞置辯。經查：

(一)原告依民法第227條、消費者保護法第7條及第51條規定，向被告請求損害賠償部分：

1.按因行動通訊與網路技術的快速發展，交易型態由傳統之實體店面、郵購、直銷、電視購物發展至電子商務交易模式，一般而言，電子商務交易模式大抵分為四大類：

(1)Consumerto Consumer (C2C)；(2)Business to Business to Customer (B2B2C)；(3)Business to Customer (B2C)；

(4)Businessto Business (B2B)。所謂C2C(顧客對顧客)，係指電商負責提供平台與交易服務，透過管理匯流資訊，撮合成每筆交易收取手續費，或向賣家收取廣告費用，其是由消費者與開店賣家直接進行交易；所謂B2B2C，供應商提供貨品並透過平台商提供之平台及服務將貨品直接銷售給消費者，平台則收取手續費或廣告費；所謂B2C(企業對顧客)，係指企業直接與消費者交易之商業模式，由供貨者供貨給企業，企業幫供貨者展示商品賣給消費者，再由供貨者透過與企業營收拆分之方式，與企業共同進行產品之銷售；所謂B2B(企業對企業)，係指企業之間的交易平台，因網際網路的出現連結了各企業與上下游，使得資訊交換更加方便、供應鏈得以做更好之整合，交易模式也變得更便捷、透明化，透過B2B電商平台企業能夠更簡單、穩定地找到產品上、下游(智慧財產及商業法院110年度民商訴字第8號民事判決意旨參照)。

2.經查，觀被告與博客來間之商品供應合約書(下稱系爭供應合約書，見本院卷第349至355頁)及系爭轉單協議書(見本院卷第193至195頁)約定內容，可知係以被告就其出版、發行、經銷貨代理經銷之所有產品交由博客來銷售為契約目

01 的，而於博客來與個別消費者成立買賣交易、被告接獲博客
02 來正式之訂購單後，再由被告依各交易所約定之交貨日期，
03 如期交付博客來所訂購之商品至博客來/各消費者指定之交
04 貨地點，兩造並有約定相關進貨價格；就付款流程部分，為
05 博客來於每月30日前將對帳單交予被告，經被告核對無誤後
06 於次月5日前寄送發票給博客來，博客來並以電匯方式支付
07 貨款予被告；就退換貨部分，於符合系爭轉單協議書第7條
08 約定之退貨標準情形下，被告同意博客來將產品退回，並依
09 合約約定，退貨流程為被告自行向博客來收取，或經博客
10 來、消費者通知後，由被告逕行或委由其配合之物流業者前
11 往收取，並於退貨後，由博客來通知被告同意後進行退款程
12 序，而於退款程序完成後，被告與博客來即應註銷該筆訂
13 單；此外，就消費者在博客來購物網站下單後並完成訂單配
14 送後，發票係由博客來開立乙情，有購買證明附卷可參（見
15 本院卷第191頁）。綜上可知，博客來所提供之購物網站，
16 並非僅係單純負責提供平台供買方與賣方交易而已，而係以
17 企業之角色與各供應商個別成立供應、轉單契約後，於平台
18 提供商品資訊並舉行相關宣傳活動以吸引消費者於平台向博
19 客來訂購商品；於接獲消費者訂單後，依前開契約內容同時
20 與被告即供應商成立訂單，並於經博客來將訂單登錄在被告
21 與博客來間之系統後，約定由被告將商品送達博客來登錄之
22 指定地點；而依博客來與被告訂定之系爭轉單協議書約定，
23 就產品為進貨、運費係非單純為被告單獨負擔。從而，本件
24 消費關係應係個別存在於消費者與博客來、博客來與被告
25 間，是原告依民法第227條、消費者保護法第7條及第51條規
26 定向被告請求損害賠償，應屬無憑。至原告雖另以依系爭轉
27 單協議書第8條第4項第1款約定，主張本件應由被告負損害
28 賠償之責等語，然查，該約定係被告與博客來間之內部約
29 定，然就消費關係之認定並不因該內部約定而有異，況該項
30 係針對產品存放標示等產品本身標示內容如有違反規定而涉
31 侵權時，被告與博客來間內部損害賠償責任為約定，亦與本

01 件所涉爭議無涉，從而，原告前開主張，尚屬無憑，併予敘
02 明。

03 (二)原告依侵權行為法律關係，向被告請求損害賠償部分：

04 按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
05 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。受
06 僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為
07 人連帶負損害賠償責任。民法第184條第1項、第188條第1項
08 前段分別定有明文。經查，本件運送系爭產品之物流士即安
09 裝人員係受僱於捷盟公司等情，業據證人到庭證稱可稽，是
10 被告抗辯本件物流士並非受雇於被告等語，應屬可採。而原
11 告雖另以依系爭物流契約第9條第8項約定，主張當捷盟公
12 司、捷盟公司之物流士造成消費者損失時，本應由被告負責
13 賠償後再向捷盟公司或物流士請求賠償等語，然觀系爭物流
14 契約內容（見本院卷第197至206頁），可知被告與捷盟公司
15 在法律上屬各自獨立之公司法人而係不同之權利義務主體，
16 兩者並係立基於平等關係而簽立上開物流配送合作契約，未
17 得見本件被告有何任意選任、監督並控制捷盟公司旗下人員
18 之權力，而前開契約約定係被告與捷盟公司就屬於捷盟公司
19 屬下人員於執行職務而造成損害時，就損害賠償責任範圍之
20 重申與釐清，仍不改本件物流士係受捷盟公司為指揮、監
21 督，並非受僱於被告之事實。是以，原告依侵權行為法律關
22 係請求被告應就本件物流於到府安裝期間所生之損害負損害
23 賠償責任，為無理由。至原告雖另請求被告提出其與被告公
24 司客服人員溝通之電話錄音，以證明被告公司確有承認有造
25 成原告受有財損乙情，然觀原告陳述，該通話之內容均係被
26 告公司員工向原告主張「確實有損傷情事會全權負責……會
27 請安裝人員賠我」（見本院卷第244、268頁），而本件被告
28 既非該安裝人員即物流士之僱用人，對其亦無選任、管理及
29 監督之權，業如前述，是縱原告主張對話內容為真，亦不影
30 響前開原告依侵權行為法律關係請求被告應就本件物流士於
31 到府安裝期間所生之損害負損害賠償責任為無理由之認定，

併予敘明。

五、綜上所述，原告依民法第227條、消費者保護法第7、51條之規定及侵權行為法律關係，請求被告給付58,942元，及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已徵明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核予判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條、第91條第3項。並依職權以附錄計算書確定本件訴訟費用額如主文第2項所示金額。

中華民國 114 年 2 月 20 日
臺北簡易庭 法官 戴于茜

以上正本係照原本作成。

對於本件判決如有不服，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，上訴於本院合議庭，並按他造當事人之人數附具繕本。

當事人之上訴，非以判決違背法令為理由不得為之，上訴狀應記載上訴理由，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。

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 114 年 2 月 21 日
書記官 陳韻宇

(計算書)：

項 目	金 額 (新臺幣)	備 註
第一審裁判費	1,000元	原告預付
第一審證人旅費	1,078元	被告預付
合 計	2,078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

01 理由，不得為之。

02 二、民事訴訟法第436條之25：

03 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

04 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

05 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

06 三、民事訴訟法第436條之32第2項：第438條至第445條、第448條
07 至第450條、第454條、第455條、第459條、第462條、第463
08 條、第468條、第469條第1款至第5款、第471條至第473條及
09 第475條之規定，於小額事件之上訴程序準用之。