

臺灣臺北地方法院簡易民事判決

114年度北消簡字第2號

原告 郭素伶

訴訟代理人 葛彥麟律師

阮聖嘉律師

被告 瑪嫻有限公司

法定代理人 道而

訴訟代理人 林彥伶

侯宜羽

曾天悅

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年5月28日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣伍仟貳佰玖拾元由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張略以：原告於民國113年9月9日在遠東百貨板橋中山店（下稱遠百中山店）逛街時，遇2名男性攀談，1人自稱係專櫃品牌Pearl de Flore老闆Deni、另1人則為Jamie，2人藉詞詢問原告之鞋子自何處購得，再以感謝原告回答為由提議讓原告到櫃位試用商品，因2人強力推銷且承諾買一送一，原告因此購買「活齡修復精華筆Alpha」、「喜馬拉雅身體修護磨砂膏」等商品，並與Deni、Jamie約定臉部保養時間，待原告結帳後離去時，Deni又推銷價值新臺幣（下同）12萬元之「蘭花亮白時空膠囊」，並稱如購買「蘭花亮白時空膠囊」，其餘商品皆為贈品（含原告已購買之

01 「活齡修復精華筆 Alpha 」、「喜馬拉雅身體修護磨砂
02 膏」），原告相信Deni以品牌老闆身分所為之介紹及推薦，
03 故同意購買「蘭花亮白時空膠囊」。嗣原告輾轉得知Deni並
04 非品牌老闆，Deni、Jamie以詐欺方式使原告陷於錯誤因而
05 訂立上述契約（下稱二造契約），原告遂於113年9月27日發
06 送電子郵件與遠百中山店，傳達對被告行銷方式有疑慮，欲
07 解約退款之意，原告另於LINE群組對Deni、Jamie告知取消
08 臉部保養服務之意。原告於上述時地遭遇被告誘導推銷，因
09 而與其訂立定型化契約即二造契約，被告卻未於訂立定型化
10 契約前，賦予原告 30日內之合理期間，供原告審閱條款內
11 容，依消費者保護法（下稱消保法）第11條之1第3項規定契
12 約條款全部不構成契約內容、同法第16條規定二造契約全部
13 無效；被告於實施美容項目前，未曾詢問、確認原告有無疾
14 病現正治療中、過敏體質、服用藥物、敏感肌膚或其他不利
15 接受美容事項，並以貨物出門概不退換為由拒絕全額退費，
16 已違反美容定型化契約應記載事項第6、7點、不得記載事項
17 第4點，依消保法第17條第4項規定該等定型化契約條款無
18 效，依消保法第16條規定二造契約無效；本件消費型態為消
19 保法所規範之訪問交易，依消保法第19條第3項規定，被告
20 於原告接受商品或服務時，未提供解除契約相關資訊，故同
21 條第1項解除契約期間仍未起算，原告至遲於113年9月27日
22 已向遠百中山店表達解約之意，意思表示並於9月28日到達
23 被告，已生解除二造契約效力；Deni以詐術自稱為品牌老
24 闆，使原告陷於錯誤對於Deni之推銷產生信任感，進而訂立
25 二造契約，係就當事人資格產生錯誤之信任，原告依民法第
26 88條、第92條為撤銷訂立二造契約之意思表示。另被告經營
27 美容事業多年，當知經銷商品或提供服務應符合消保法規
28 定，惟其行為違反多項消保法、美容定型化契約應記載及不
29 得記載事項，顯然欠缺一般人之注意而有重大過失，故依消
30 保法第51條規定另請求3倍之懲罰性賠償金36萬元。爰依民
31 法第113條、114條、消保法第19條之2第2項、第51條規定提

01 起本訴等語。並聲明：(一)被告應給付原告12萬元，及自113
02 年9月9日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)被
03 告應給付原告36萬元，及自起訴狀送達翌日起至清償日止，
04 按週年利率5%計算之利息。

05 二、被告則以：對於原告主張締約之事實經過並無爭執。然二造
06 契約為一般契約，非定型化契約，自不受審閱期間、美容定
07 型化契約應記載及不得記載事項之拘束。且被告已詳細介紹
08 商品使用功效，確認商品完整性，原告亦未因使用商品受有
09 損害，無由請求懲罰性賠償金36萬元。原告於113年9月9日
10 購入商品，並未於7天內為解除二造契約之意思表示，遲至1
11 13年9月28日始解除二造契約，已逾消保法第19條第1項所定
12 期間，縱認有同條第3項前段規定之適用，原告亦未退回商
13 品、以書面通知解除契約，其解約方式有違消保法第19條第
14 1項規定。另Deni向原告推銷商品時並未自稱品牌老闆，若
15 鈞院認有其事，則Deni係第一線面對客戶之銷售人員，與品
16 牌老闆相較，其對於商品使用、功效之了解有過之而無不
17 及，故Deni之身分於商品交易上，應無錯誤之情，甚且原告
18 於購買商品前曾試用，故原告係基於自身體驗信賴商品之功
19 效如同Deni所述之意思形成基礎與被告訂立契約，Deni是否
20 為品牌老闆，不影響原告意思表示之形成、商品功效，故De
21 ni之行為與原告為訂立契約之意思表示二者間無任何因果關
22 係等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

23 三、得心證之理由：

24 原告主張二造間存有上述113年9月9日訂立、價金12萬元之
25 契約等語，為被告所不爭執，堪信為真正。原告主張二造契
26 約為定型化契約，因違反消保法第11條之1第3項、第17條第
27 4項等規定而無效；因屬訪問交易，經原告依消保法第19條
28 第1項規定解除二造契約；經原告分別依民法第88條、第92
29 條規定撤銷訂立二造契約之意思表示等語，則為被告否認，
30 並以上詞置辯，經查：

31 (一)二造契約性質屬定型化契約：

01 按定型化契約條款係指企業經營者為與不特定多數消費者訂
02 立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款，不限於書
03 面，以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示
04 者，亦屬之；凡以定型化契約條款作為契約內容之契約，均
05 屬定型化契約，消保法第2條第7、9款定有明文。本件原告
06 主張二造契約為定型化契約等語，為被告否認，經觀原告提
07 出之其商品購買證明（見本院卷第31頁），其上早已印妥交
08 易所需資訊欄位，僅餘「商品品項」、「客戶資料」、「交
09 易日期」等高度涉及各筆交易個別化資訊之欄位為空白，其
10 上並以印刷字體列明「退換貨條款」，說明被告就售出產品
11 不接受退貨退款、換貨需在45天內為之等內容，末尾係顧客
12 署名及日期欄，顯見「退換貨條款」為被告與不特定多數消
13 費者訂立同類契約之用，所預先擬定之契約條款，而為定型
14 化契約條款，且該定型化契約條款已因原告簽名確認而成為
15 契約內容之一部，揆諸首揭規定，二造契約自屬定型化契約
16 無疑。

17 (二)本件就定型化契約條款已給予原告合理審閱期間：

18 次按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內
19 之合理期間，供消費者審閱全部條款內容，消費者保護法第
20 11條之1第1項定有明文。而社會生活上，定型化契約種類多
21 樣、內容繁簡不一，應無逐一由中央主管機關依同條第4項
22 公告審閱期間之可能，故除中央主管機關已公告者外，其餘
23 定型化契約應依複雜程度、條款多寡、標的重大與否、已公
24 告審閱期間之定型化契約中有無相類者、交易習慣判斷「合
25 理審閱期間」。本件二造契約要素為「原告交付金錢與被
26 告，被告交付並移轉商品所有權與原告」，故為買賣契約，
27 觀諸行政院消費者保護會就買賣契約已公告審閱期間之定型
28 化契約者諸如「汽車買賣定型化契約範本」、「預售屋買賣
29 契約書範本」、「預售停車位買賣契約書範本」、「成屋買
30 賣契約書範本」、「電器買賣定型化契約範本」、「骨灰
31 (骸)存放單位使用權買賣定型化契約範本」、「套書（百

01 科全書等)、語言錄音帶及教學錄影帶買賣定型化契約範
02 本」，買賣標的物均為「耐久財」，亦即依通常使用方法，
03 可持續使用數年，不需經常替換之物，考於此類耐久財買賣
04 定型化契約設置審閱期間目的應在於買賣標的物價值不斐，
05 且必須長久使用相當時日，就買賣雙方對標的物風險分配條
06 款勢將細碎，而原告所購入商品顯然無此特質，故二造定型
07 化契約之合理審閱期間無法由現已公告者探究。復觀二造契
08 約內容為基礎財產契約之一，長久存於人類社會，既審閱期
09 間訂立目的為讓處於締約階段之消費者有得以理解定型化契
10 約條款之機會，故給予相當時間審視定型化契約條款，藉此
11 平衡締約雙方資訊落差，參諸本件二造定型化契約內容及複
12 雜程度（定型化契約條款為上段提及之退換貨條款），應無
13 給予原告長期時間以了解定型化契約條款之必要。據此，原
14 告主張被告未給予其審閱定型化契約條款之合理期間等語，
15 尚難採信。至原告雖主張二造契約係美容定型化契約，而
16 「美容定型化契約應記載及不得記載事項」明定契約審閱期
17 間不得少於3日等語，惟美容定型化契約所稱「美容」，指
18 除瘦身美容以外之從事化粧、臉部美容等之行為一情，已定
19 於美容定型化契約應記載及不得記載事項之前言，依其例示
20 之「瘦身」、「化粧」、「臉部」等美容類型，可見提供勞
21 務亦為美容定型化契約內容之一部，故原告主張之「美容定
22 型化契約」內容與二造契約內容全然不同，自不得以此主張
23 二造契約應有3日以上之審閱期間，另二造契約既非美容定
24 型化契約，原告亦不得據美容定型化契約應記載事項第6、7
25 點及不得記載事項第4點主張二造契約缺乏或登載上述應記
26 載事項及不得登載事項而無效，附此敘明。

27 (三)二造契約應非訪問交易：

28 又訪問交易係指企業經營者未經邀約而與消費者在其住居
29 所、工作場所、公共場所或其他場所所訂立之契約，消費者
30 保護法第2條第11款定有明文。又訪問交易立法目的，在於
31 考量此種交易型態迥異於企業經營者傳統上在店鋪進行銷售

01 而與消費者訂立之買賣契約，而現代社會商品促銷方式多
02 元，且提供之折扣優惠誘人，訪問交易之買受人通常在欠缺
03 事前準備及心理狀況下，囿於企業經營者之促銷技巧、手
04 段，在未深思熟慮情況下即逕與企業經營者訂立契約，因而
05 為貫徹保護消費者之權益、促進國民消費生活之安全而設立
06 上開規定。本件原告主張二造契約係屬訪問交易等語，為被
07 告否認，而原告主張二造契約締約經過為其在遠百中山店逛
08 街，Deni、Jamie藉詞與其攀談並邀其前往櫃位試用商品，
09 經Deni、Jamie強力推銷後，先行購買「活齡修復精華筆Alpha
10 ha」、「喜馬拉雅身體修護磨砂膏」，結帳後欲離去時Den
11 i、Jamie又推銷「蘭花亮白時空膠囊」，並稱如購買價金12
12 萬元之「蘭花亮白時空膠囊」，則「活齡修復精華筆Alpha
13 a」、「喜馬拉雅身體修護磨砂膏」皆成為贈品等語，原告
14 因此再購買「蘭花亮白時空膠囊」等情，為被告所不爭執，
15 堪信為真正。據此，原告係在遠百中山店時，遇Deni、Jami
16 e邀請而前往櫃位，並因Deni、Jamie之推銷最終購買「蘭花
17 亮白時空膠囊」、「活齡修復精華筆Alpha」、「喜馬拉雅
18 身體修護磨砂膏」等商品一情，即堪認定，從而原告與被告
19 首次接觸地點係在百貨公司內，又百貨公司係業者劃定出一
20 特定物理空間，將空間分交各企業經營者用以與終端消費者
21 從事商業交易之場所，而被告既係遠百中山店內櫃位之一，
22 則其於百貨公司內向原告推銷，是否屬於「原告住居所、工
23 作場所、公共場所或其他場所」等原告無法充分考量締約意
24 願之場所，已有疑慮，再者遠百中山店內亦有諸多保養品牌
25 及商品可供原告比較孰優孰劣，故原告並非處於資訊不充分
26 狀態，況且原告自陳其購買「活齡修復精華筆 Alpha」、「
27 「喜馬拉雅身體修護磨砂膏」後，又經Deni、Jamie推銷
28 「蘭花亮白時空膠囊」決定購買，然因信用卡額度不足故先
29 行離開提款再返還櫃位交付價金等語（見本院卷第11頁），
30 既原告可離開Deni、Jamie及所在櫃位，再行返回，可見原
31 告並無缺乏考量締約意願時間、難以蒐集、了解相關商品資

01 訊之情事，從而，二造締約經過並無訪問交易所欲防範消費
02 者於無心理預期狀態下，對企業經營者之突襲推銷猝不及
03 防，在欠缺考慮時間及比較商品資訊之不對等狀態下倉促成
04 約之情，故原告主張二造契約係訪問交易等語，尚難逕採。

05 (四)原告未能證明Deni向其自稱品牌老闆，故無法依民法第92
06 條、第88條規定撤銷意思表示：

07 (1)按民法上所指詐欺，重在對表意人自由意思形成過程中為不
08 當干涉，故須對表意人意思形成過程屬於重要而有影響之不
09 真事實，積極表示為真，而使他人陷於錯誤，或有告知義務
10 但消極隱匿該事實，使他人既存之錯誤加深或保持，並該事
11 實與表意人自由意思之形成有因果關係者，始克當之。又被
12 詐欺而為意思表示者，依民法第92條第1項前段規定，表意
13 人固得撤銷其意思表示，然應就受詐欺之有利事實負舉證責
14 任（最高法院112年度台上字第2895號民事判決意旨參
15 照）。而意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不
16 為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤
17 或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。當事人之資格
18 或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示
19 內容之錯誤，民法第88條定有明文。所謂錯誤，係指意思表
20 示之內容或表示行為有錯誤者而言。所謂當事人資格之錯誤
21 ，係指對於相對人之年齡、性別、學經歷、職業、專長、才
22 能、資格等有所誤認之動機錯誤而言；所謂「物之性質」，
23 係指足以影響物的使用及價值的事實法律關係。至於交易上
24 是否重要，則應就各該法律行為的典型交易目的加以認定。

25 (2)原告主張Deni自稱係品牌老闆，其因此相信Deni之推銷等
26 語，為被告否認，抗辯Deni並未自稱品牌老闆等語，揆諸上
27 揭說明，原告就Deni向其自稱品牌老闆一事應負舉證之責，
28 原告就此應證事實提出LINE對話記錄2份為據（見本院卷第3
29 5至79頁、第87至97頁），觀諸原告提出之LINE對話記錄內
30 容，其中提及Deni係老闆者有「Jamie：@甲○○你剛剛有
31 掃我們老闆的Line嗎。可以的話，幫我加我們老闆一下，我

01 沒有他的Line」、「Jamie：小玉姐，明天的護膚方便跟您
02 改到9/28的15：30嗎？老闆得了A型流感，可能要靜養1週左
03 右」（見本院卷第35頁、第87頁），可見Jamie確實稱Deni
04 為老闆，惟老闆於口語中亦慣為商業組織中人員用以稱呼對
05 自身有管理權限者，非必稱老闆即代表該人確係商業組織中
06 經濟、行政影響力最為強大之人，故依原告所提事證尚難認
07 Deni向原告自稱為品牌老闆，原告既未能就該部分主張舉證
08 以實其說，自難認該部分主張可採。從而原告並未能證明De
09 ni向其自稱品牌老闆，即難認被告有向原告施用詐術、原告
10 因當事人資格錯誤而意思表示錯誤之情事，原告自無從依民
11 法第92條、第88條規定撤銷訂立二造契約之意思表示。

12 (五)據上，原告主張二造契約依消保法第11條之1第3項、第17條
13 第4項、第16條等規定為無效；其得依消保法第19條規定解
14 除二造契約；得依民法第88條、第92條規定撤銷訂立二造契
15 約之意思表示，被告應依民法第113條、第114條、消保法第
16 19條之2第2項等規定返還價金12萬元等語，均屬無據，進而
17 原告主張依消保法第51條規定被告應給付懲罰性賠償金36萬
18 元等語更屬無由，不應准許。

19 四、綜上所述，原告依消保法第19條之2第2項、第51條、民法第
20 113條、第114條等規定，請求被告給付12萬元，及自113年9
21 月9日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；請求被告
22 給付36萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週
23 年利率5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

24 五、本件事證已臻明確，二造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果
25 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

26 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用
27 額，依後附計算書確定如主文所示金額。

28 中 華 民 國 114 年 6 月 11 日
29 臺北簡易庭 法 官 江宗祐

30 以上正本係照原本作成。

31 如對本判決不服，須於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○區

01 ○○○路0段000巷0號) 提出上訴狀，並按他造當事人之人數附
02 繕本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

03 中 華 民 國 114 年 6 月 11 日

04 書記官 高秋芬

05 計 算 書

06 項 目 金 額 (新臺幣) 備 註

07 第一審裁判費 5,290元

08 合 計 5,290元