臺灣臺北地方法院小額民事判決

115年度北消小字第28號

原　　告　李瑞玲
訴訟代理人　王朝丞
被　　告　網路家庭國際資訊股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　詹宏志
訴訟代理人　甯智倫
　　蔡巧若
　　羅宇婷
被　　告　廣茗翔貿易股份有限公司
000000000000000000
法定代理人　李紹翎
訴訟代理人　黃志豐

上列當事人間請求損害賠償事件，於中華民國115年10月14日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟伍佰元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國114年12月19日透過被告網路家庭國際資訊股份有限公司（下稱PChome公司）所營網站，購買由被告廣茗翔貿易股份有限公司（下稱廣茗翔公司）所代理之歌林KDV-P28211R/KSA-P282DV11R冷暖型變頻分離式空調（下稱系爭商品），支付商品價金新臺幣（下同）17,690元及信用卡分期手續費530元，合計18,220元；且於115年1月3日完成安裝，支出安裝費3,480元。系爭商品安裝後，即有暖氣運轉停止後，壓縮機長時間未再啟動，無法依設定溫度自動重新運轉之情形，與產品應有功能及使用說明不符，故系爭商品於交付時即具有瑕疵。嗣被告PChome公司安排被告廣茗翔公司於115年1月14日至原告住處檢測，並更換系爭商

品室內、外機主機板。原告主張僅同意配合檢測，並未同意以維修取代退貨，被告PChome公司回函稱，係經原告同意而更換主機板，並非事實；且被告既稱系爭商品經檢測並無異常，卻更換室內、外機主機板，前後矛盾，足認系爭商品確有瑕疵。原告主張解除買賣契約，請求返還系爭商品價金及分期手續費共18,220元。又系爭商品安裝費3,480元，扣除原告已同意負擔之木板費1,800元後，其餘1,680元欠缺收費依據，應予返還。另被告就系爭商品檢修及退貨之處理具有故意或重大過失，侵害原告之消費者權益，故請求懲罰性賠償金30,000元。至被告曾提出由原告負擔6,000元整新費始同意退貨之方案，原告認買賣契約並無整新費之約定，自不應由原告負擔。爰依民法第179條、第191條之1、第354條、第360條、第272條及消費者保護法第7條、第22條規定提起本件訴訟，並聲明：被告應給付原告49,900元，及自115年6月10日（即送達最後一位被告之翌日）起至清償日止，按年息5%計算之利息（本院卷第199頁）。

二、被告方面

（一）被告PChome公司答辯聲明及理由

1. 原告購買系爭商品並經供貨廠商安裝後，雖曾反映暖氣運轉異常，惟經原廠授權維修商派員到府檢測後，系爭商品冷、暖氣功能均能正常運作，且技師基於服務立場並經原告同意免費更換主機板後再次測試，亦無異常。原告所稱壓縮機停止後長時間未再啟動之情形，係因室內溫度仍在設定範圍內，變頻空調依環境溫度自動調整運轉所致，屬正常運作特性，並非商品瑕疵。嗣原告亦曾表示系爭商品可能係噸位過大、不適合其使用空間，尚不足證明系爭商品本身具有瑕疵。
2. 系爭商品銷售頁面已載明，如非經原廠判定具有瑕疵而辦理退貨，應予酌收商品整新、折舊、原安裝及拆機等費用。被告雖同意受理原告退貨，惟系爭商品已安裝、使用並更換主機板，故要求原告負擔原安裝費3,500元

及拆機處理費2,500元，共計6,000元，並於原告給付前主張同時履行抗辯。至原告另主張之額外安裝費，係由安裝廠商依現場施工項目報價，經原告訴訟代理人同意並簽名後施作及收取，並非被告所收取，亦無不當收費情形。

3. 被告依買賣契約所負義務係為提供系爭商品及基本安裝服務，被告均已履行，原告並未證明系爭商品或基本安裝具有不符合當時科技或專業水準可合理期待安全性之情形，或因此受有何項損害及具有相當因果關係，故不得依消費者保護法第7條請求損害賠償。原告就其請求懲罰性賠償金30,000元，亦未具體證明其事實、計算依據及被告具有故意或過失，故無從請求。

4. 並聲明：原告之訴駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

（二）被告廣茗翔公司則以：否認系爭商品有瑕疵，被告沒有收錢，目前是未收帳狀態等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁回。

三、本院得心證之理由

（一）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277條前段定有明文。又按物之出賣人對於買受人，應擔保其物於危險移轉於買受人時，無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵；出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質，民法第354條亦有明文。是原告請求被告負物之瑕疵擔保等責任，自應就系爭商品於危險移轉時具有其所指瑕疵之事實，負舉證之責。經查：

1. 原告雖提出甲證4舊機正常運轉影片、甲證5系爭商品溫控失效影片、客服通話錄音及逐字稿、客服回覆，以及嗣後提出之歌林官方使用說明書等為證；並主張其家中另有同品牌冷氣可於相同環境正常運作，足以與系爭商品相互比較。惟甲證4所攝者為原告家中另一台冷氣，

甲證5始為系爭商品，兩者並非同一機型；且依上開影片及卷內其他證據，尚無從確認二者於拍攝時之室內外溫度、設定溫度、使用空間、運轉時間及其他影響冷氣運轉之客觀條件均屬相同。是縱二者於影片中呈現不同之壓縮機啟停情形，至多可證明二機於各該拍攝情境下之運轉狀況有所不同，尚無從據此認定該差異係因系爭商品之機件、溫度感測或控制功能異常所致。另原告提出之歌林官方使用說明書，係說明系爭商品機型之一般操作方式及運轉機制，尚不足以證明原告使用系爭商品時，當時室內溫度已達應使壓縮機再次啟動之條件，而系爭商品於具備該條件後仍未正常啟動，自亦不能僅憑該說明書與原告所攝影片，即認系爭商品確有原告所稱之控制功能異常。

2. 另觀諸被告所提出之服務檢修作業內容詳述表及其相關說明，維修人員於115年1月14日至原告住所進行檢測，測試冷氣約20分鐘，其壓力、電流及電壓均屬正常，再測試暖氣約30分鐘，亦未發現異常；嗣更換主機板後再次測試約20分鐘，仍屬正常。PChome客服回覆亦記載，經向歌林技術部及服務站詢問後，確認當日曾到府檢測，且安裝環境約2至3坪，符合商品使用噸數，並說明變頻冷氣於空間達到指定溫度後，壓縮機即會停止運轉，待溫度回跌至一定程度後始重新運轉等旨。則據此檢測結果，自難認系爭商品具有瑕疵。至原告雖以維修人員於檢測後更換室內、外機主機板一節，質疑倘系爭商品確無異常，何以仍須更換主要零件。然依卷內客服資料所載，原廠係於檢測認為商品功能正常後，因原告對商品有所疑慮而協助更換主機板；卷內復無故障碼、零件檢驗結果或其他專業檢測資料足以認定原主機板確有何項故障。是尚不得僅以維修人員嗣後更換主機板之事實，反推系爭商品於交付時即存在原告所主張之瑕疵。

3.再本院於115年7月8日言詞辯論期日已命原告限期補正系爭商品確有瑕疵之證明。原告雖提出民事準備書狀，進一步援引前揭影片、官方使用說明書，並質疑被告未提出完整檢測影片、溫度變化紀錄、壓縮機啟停紀錄或電腦檢測資料，然依其所提出之資料，仍未能證明其所稱「壓縮機停止後長時間未再次自動啟動」之現象，究係由商品之機件、主機板、感測器或控制系統故障所致，抑或係與當時室內溫度、設定條件或變頻控制機制有關。是以本件依原告提出之前揭證據，尚不足以證明系爭商品於交付時即具有所稱「暖氣停止後不能依設定溫度再次自動啟動」之瑕疵。

（二）原告另主張因安裝系爭商品支出3,480元，扣除其不爭執之木板費1,800元後，其餘1,680元係不當收取之安裝費，而請求被告二人返還等語。惟查，依卷附銷貨單所載，上開3,480元係由電源線、現場勘查、銅管、木板及封板等現場施工項目所組成；系爭商品銷售頁面所附之額外施工費用明細亦記載，超出基本安裝範圍之施工費用，由安裝廠商於現場報價收取。被告PChome公司否認曾收取該筆額外施工費；被告廣茗翔公司亦陳稱其並未收取該款項。是原告所舉證據並不足證明上開1,680元係由被告二人所收取，亦無其他證據足認被告二人因原告給付該款項而受有利益。

（三）綜上，本件原告既未能證明系爭商品於危險移轉時具有其主張之瑕疵，即無從依民法第359條規定解除買賣契約，是其據此請求返還系爭商品價金17,690元及信用卡分期手續費530元，自屬無據。又原告未證明系爭商品欠缺被告所保證之品質，或出賣人有故意不告知瑕疵之情形，其依民法第360條請求損害賠償，亦無理由。原告另請求返還額外安裝費1,680元部分，既未證明該款項係由被告二人收取，亦未證明被告二人因其給付而受有利益，自與民法第179條不當得利之要件不符。至原告所稱該1,680元欠缺

收費依據，縱認屬實，亦僅涉及實際收取款項之人有無受領該款項之法律上原因，尚不能據此認定未收受該款項之被告二人對原告成立不當得利。又原告依民法第191條之1請求部分，姑不論被告二人是否均屬該條所定商品製造人或應負同一責任之主體，原告既未證明系爭商品之生產、製造、加工或設計有何欠缺，亦未證明該欠缺與其所主張損害間具有相當因果關係，其此部分請求亦屬無據。再按消費者保護法第7條所規範者，係商品或服務應具備當時科技或專業水準可合理期待之安全性。原告所指系爭商品暖氣模式下壓縮機停止後未能依設定溫度再次自動啟動，縱屬商品功能上之異常，亦非當然即屬安全性之欠缺；況原告復未證明系爭商品或被告所提供之服務有何欠缺合理期待安全性之情形，及其因此受有何項損害，其據此請求損害賠償，亦無理由。原告另援引消費者保護法第22條，惟其未證明被告就系爭商品所為廣告內容有何虛偽不實，或廣告內容與實際商品品質有何不符，亦未證明其因此受有損害，是此部分請求同無可採。至民法第272條係關於連帶債務成立要件之規定，原告對被告二人之前揭實體請求既均無理由，自亦無從依該規定請求被告二人負連帶給付責任。再懲罰性賠償金係以企業經營者依消費者保護法應負損害賠償責任為前提，原告之基礎損害賠償請求既不成立，其請求被告給付懲罰性賠償金30,000元，亦無理由。

四、從而，原告依買賣契約、不當得利、侵權行為之法律關係及消費者保護法之規定，請求被告給付49,900元，及自115年6月10日起至清償日止，按年息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，於本判決結果不生影響，爰不一一論述，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　　115　　年　　10　　月　　30　　日

臺北簡易庭

法　官　郭麗萍

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　　115　　年　　10　　月　　30　　日

書記官　邱已芹

計　　算　　書

項　　目	金　額（新臺幣）	備　註
第一審裁判費	1,500元	
合　　計	1,500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。