

臺灣高等法院民事判決

110年度消上字第4號

上訴人 康志崇

被上訴人 商店街市集國際資訊股份有限公司

法定代理人 詹宏志

訴訟代理人 林慧馨

甯智倫

上列當事人間請求損害賠償等事件，上訴人對於中華民國109年12月18日臺灣臺北地方法院109年度消字第33號第一審判決提起上訴，本院於110年8月10日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

按在第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第3款分有明文。次按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第256條亦有規定。上訴人之上訴聲明原為：(一)撤銷原判決；(二)判決如原訴之聲明（見本院卷第13頁）。而其原起訴聲明則為：(一)被上訴人應給付上訴人新臺幣（下同）3萬6,320元本息；(二)被上訴人應在交易平台PCHOME商店街入口首頁及其他知名網拍交易平台（蝦皮拍賣、奇摩拍賣）入口首頁，刊登道歉啟事。上訴人於本院民國110年5月13日準備程序，將上開請求刊登道歉啟事部分，減縮為：被上訴人應在交易平台PCHOME商店街網頁之入口首頁刊登：「商店街市集國際資訊股份有限公司對KANGCH IH1造成的侵權行為表達歉意。」之內容（見本院卷第122

頁，下稱系爭道歉啟事），應為減縮應受判決事項之聲明，依上開規定，應予准許。又上訴人於該次準備程序，雖另有援引消費者保護法（下稱消保法）第16條、第17條規定，經核此為上訴人主張被上訴人經營之「商店街」交易平台網站（網址：<https://seller.pcstore.com.tw/>，下稱系爭網站）所訂立之約定條款（下稱系爭約款）係屬無效，所為之法律上補充，亦無不合，而予准許。

貳、實體部分：

一、上訴人主張：

上訴人於109年3月5日，在被上訴人經營之系爭網站之個人賣場，以自身「kangchihi1」之帳號向帳號為「yu0612」，賣場名稱為「黃金風林木盛開」（即訴外人即上訴人之配偶周盈好）以24萬元購買5台兩之黃金條塊，且因信用卡有單次付款上限（每次為4萬元），故以分為6筆刷卡之方式，而為支付完成（下稱系爭交易）。惟被上訴人於109年3月9日竟認定系爭交易屬異常交易，要求周盈好取消交易，否則將扣押代收款而不將上訴人所刷款項給予周盈好，亦不退還上訴人刷卡款項，上訴人與周盈好因此於109年3月13日同意取消系爭交易。然系爭交易遭取消使上訴人因而損失原能獲取之9,080元P幣（1P幣可替代1元消費），且上訴人因已將系爭黃金另售他人，系爭交易遭取消，致上訴人需再行購買黃金條塊以返還周盈好而受有1萬5,510元（29萬6,509元-28萬0,999元=15,510元）之價差損失，又被上訴人將上訴人帳號之回饋P幣功能、金選賣家標章移除，影響上訴人之交易評價，而受有名譽損害1萬1,730元，合計3萬6,320元（9,080元+1萬5,510元+1萬1,730元=3萬6,320元）。爰依民法第184條、195條、247條之1、消保法第11條、12條、16條、17條、消保法施行細則第14條規定請求：（一）被上訴人應給付於上訴人3萬6,320元本息；（二）被上訴人應在交易平台PCHOME商店街入口首頁及其他知名網拍交易平台（蝦皮拍賣、奇摩拍賣）入口首頁，刊登道歉啟事。詎原審為上訴人全部敗訴之

01 判決，上訴人不服提起上訴，並上訴聲明：(一)原判決關於駁
02 回後開之訴部分廢棄；(二)被上訴人應給付上訴人3萬6,320
03 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之
04 5計算之利息；(三)被上訴人應在交易平台PCHOME商店街網頁
05 之入口首頁刊登系爭道歉啟事。

06 二、被上訴人則以：

07 上訴人為被上訴人系爭網站之會員，上訴人成為會員已同意
08 遵守系爭網站約定條款（下稱系爭約款），而上訴人與周盈
09 好於短時間相互買賣黃金，交易金額高達127萬8,000元，且
10 使用相同之IP位置成立多筆訂單，兩人所填寫之地址亦為相
11 同，不符常理，經合理判斷屬異常交易，有意圖藉此獲取每
12 筆訂單金額4%P幣回饋之利益。復就異常交易與否，被上訴
13 人有最終決定權，被上訴人因此依系爭約款第10條第3、4、
14 6項、第13條第3項及Pi拍錢包x個人賣場P幣回饋注意事項
15 （下稱系爭注意事項），取消系爭交易，並關閉上訴人及周
16 盈好於系爭網站之Pi錢包付款功能，自無不法。又系爭約
17 款、注意事項亦未違反民法第247條之1、消保法第12條、消
18 保法施行細則第14條規定。再被上訴人對上訴人所為回覆，
19 只有帳號所有人即上訴人與周盈好能看到，並無造成上訴人
20 名譽損害。至被上訴人雖會就每筆訂單收取金流處理費、成
21 交手續費；但金流處理費係以成交金額2%、手續費則以每
22 筆149元為上限，而系爭交易取消後並未向上訴人收取費用
23 等語。並答辯聲明：上訴駁回。

24 三、兩造不爭執事項（見本院卷第124頁）：

25 （一）上訴人與周盈好為夫妻關係。

26 （二）上訴人有於109年3月5日在被上訴人經營之系爭網站上，
27 與周盈好進行系爭交易。

28 （三）就上開交易，上訴人係以每筆4萬元，分成6筆以刷卡方式
29 而為支付。

30 （四）上訴人向周盈好購買黃金商品，自109年1月起至3月間之
31 交易紀錄共有20筆，總金額79萬8,000元；周盈好於同段

01 時間向上訴人購買之訂單共25筆，其中12筆訂單之商品為
02 黃金，總金額為72萬2,200元。

03 四、得心證之理由：

04 上訴人主張被上訴人竟以系爭交易屬異常交易為由，迫使上
05 訴人同意取消系爭交易，致使上訴人無法獲取原能獲得之9,
06 080元P幣，亦使上訴人需另行購買黃金條塊以返還周盈好而
07 受有1萬5,510元之價差損失，又被上訴人將上訴人帳號之回
08 饋P幣功能、金選賣家標章移除，致上訴人受有1萬1,730元
09 之名譽損害。爰依民法第184條、195條、247條之1、消保法
10 第11條、12條、16條、17條、消保法施行細則第14條規定請
11 求被上訴人賠償3萬6,320元，及刊登系爭道歉啟事等語；惟
12 為上訴人所否認，並為前開辯述，茲就本件爭點分述如下：

13 (一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
14 任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。
15 違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。
16 但能證明其行為無過失者，不在此限。民法第184條定有
17 明文。次按侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵
18 害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法
19 行為與損害間有因果關係，始能成立，且主張侵權行為損
20 害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責
21 任（最高法院100年度台上字第1903號、104年度台上字第
22 2365號判決意旨參照）。查上訴人有於109年3月5日，在
23 被上訴人經營系爭網站之個人賣場，與周盈好為系爭交
24 易。惟經被上訴人嗣於109年3月9日認屬異常交易而暫停
25 付款，要求周盈好取消交易，上訴人即於109年3月13日同
26 意取消系爭交易等情，為兩造所不爭（見不爭執事項(二)、
27 (三)、本院卷第141頁），並有系爭交易資料、兩造往來電
28 子信件紀錄在卷可參【見嘉義地方法院109年度訴字第392
29 號卷（下稱嘉院卷）第11至19頁】。依上訴人自承，系爭
30 交易係上訴人自行同意取消等語（見本院卷第141頁），
31 已難認被上訴人有因系爭交易取消而不法侵害上訴人之情

01 事。

02 (二) 上訴人雖主張係被上訴人表示要將代收款扣押不予給付及
03 返還，上訴人方被迫同意取消云云；惟查，於系爭網站註
04 冊帳號而使用系爭網站進行交易，均有同意依系爭契約、
05 注意事項而為履行，有上開約款在卷可佐(見原審卷第53
06 至63頁)，而按系爭契約第10條第3項約定：「您應擔保您
07 於網路賣場與交易相對人所進行關於商品或服務之交易，
08 絕非虛假交易或意圖獲取第三人所提供相關優惠或利益之
09 不正常交易。」、第4項約定：「您違反本條所定擔保
10 時，商店街市集得依實際情況，隨時要求您提出說明、於
11 您的網路賣場適當位置標示說明或澄清、移除相關商品或
12 服務或相關訊息、取消相關交易、或暫時關閉您所開設之
13 網路賣場，並得暫停履行本合約之全部或一部、且得終止
14 本合約。」、第6項約定：「您同意，如您違反本條所定
15 之約定或擔保時，商店街市集得暫停結算及支付所代收之
16 所有交易款項，且您不得向商店街市集請求前開款項之利
17 息或其他賠償。」、第13條第3項約定：「您有異常或大
18 量地向同一賣家購買商品、服務或濫用商店街市集當時提
19 供之優惠(例如：折扣碼、免運優惠等)時，商店街市集得
20 逕行取消訂單，您同意交易之異常或大量及是否屬於濫用
21 之判斷基準以商店街市集為準，若因商店街市集所為之處
22 置而導致該訂單產生任何爭議或您因此而受有任何損失，
23 您應自行處理並負擔相關法律責任及損失，與商店街市集
24 無涉。」，足見系爭網站使用者倘有意圖取得被上訴人提
25 供之優惠，而異常或大量向同一賣家購買交易時，被上訴
26 人得依實際情況而暫停結算、支付，或停止系爭契約約定
27 之一部或全部服務，並得取消其交易。而查上訴人自109
28 年1月起至3月間有向周盈好購買黃金商品之交易紀錄共20
29 筆，總金額79萬8,000元，而周盈好於同段時間向上訴人
30 購買之訂單共25筆，其中12筆訂單為黃金商品，總金額計
31 72萬2,200元，為兩造所不爭(見不爭執事項(四))，復依

01 上訴人與周盈好於系爭網站之訂購紀錄（見原審卷第65至
02 69頁），上訴人分別於109年1月28日、1月30日、2月26日
03 向周盈好購買商品訂單之來源IP位置，與周盈好於同日向
04 上訴人購買商品訂單之來源IP位置均為相同（1月28日來
05 源IP：39.9.78.154、2月26日來源IP：27.242.68.32），
06 又上訴人於109年3月5日向周盈好購買商品亦與109年3月6
07 日周盈好向上訴人購買商品之來源IP位置相同（來源IP：
08 27.52.102.67），可見上訴人與周盈好應係在同一地點登
09 入系爭網站互為交易。再上訴人與周盈好間除有多次互為
10 購買黃金情事，且由上開訂購紀錄可知，上訴人於109年2
11 月26日甚係先於19時58分56秒至同日20時17分28秒，成立
12 5筆訂單後，周盈好旋於同日20時37分24至同日時44分17
13 秒再於同一IP位置成立4筆訂單而互為交易，而上訴人於1
14 09年1月28日向周盈好購買商品時，其填寫之發票地址及
15 收貨地址（地址均同一，即上訴人戶籍地），與周盈好向
16 上訴人購買商品時之發票及收貨地址又屬相同，則認上訴
17 人此等交易模式實與一般購物之通常情況有違。另依上訴
18 人自承，其需於系爭網站進行系爭交易方得依該行銷活動
19 獲取P幣等語（見本院卷第122至123、125頁），則被上訴
20 人依此判認系爭交易係屬異常交易，而依前開約款暫停結
21 算及支付所代收之所有交易款項，及將上訴人帳號之回饋
22 P幣功能、金選賣家標章移除等，自屬有據。況縱如上訴
23 人所主張，其與周盈好間各自財產獨立，且為求交易內容
24 清楚明確，故選擇於系爭網站進行交易云云；然查上訴人
25 與周盈好為夫妻，並同住一處等情，為兩造所不爭（見不
26 爭執事項(一)），並據上訴人自承在卷（見本院卷第125
27 頁），又參上訴人所提自身與周盈好黃金購得來源發票
28 （見嘉院卷第27頁、原審卷第131頁），其二人之黃金均
29 係購自好市多，其二人就黃金取得來源及購入成本等亦清
30 楚明瞭，上訴人倘非為求獲取P幣回饋，其等逕於住處直
31 接交易即可，自無特予登入系爭網站以進行系爭交易之必

要。由此益證被上訴人依此判認系爭交易係屬異常交易等情，自無違誤。從而被上訴人依系爭約款第10條第3、4、6項、第13條第3項及系爭注意事項，自得暫停結算及支付所代收之所有交易款項，及因此將上訴人帳號之回饋P幣功能、金選賣家標章移除。故不論上訴人是否係基於被上訴人有暫停支、付款而同意取消系爭交易，均難認被上訴人有何不法之情事。

（三）上訴人復主張系爭約款、注意事項有違民法247條之1、消保法第11條、12條、消保法施行細則第14條等規定云云；惟按所謂定型化契約之條款因違反誠信原則，顯失公平，而無效者，係以契約當事人之一方於訂約當時處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之情況，而簽訂顯然不利於己之約定為其條件（最高法院90年度台上第2011號判決意旨參照）。次按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。消保法第12條定有明文。又所謂「定型化契約」，係指依照當事人之一方為與不特定多數相對人訂立同類契約之用而預先擬定之交易條款所訂定之契約。基於契約自由原則，此等契約條款，原則上均屬有效，當事人雙方理應受其拘束。是司法對定型化契約之規制，應僅在企業經營者濫用其締約優勢地位，以違反誠信原則，對消費者顯失公平之約款圖謀己利之範圍內，始加以介入，若無此等依法應認為無效之情形，法院對當事人意思合致之契約內容即應予尊重，此由消保法第12條、同法施行細則第14條均以約款對消費者「顯」失公平、消費者負擔「顯」不相當、「顯」有不利於消費者等為約款無效之要件，可見一斑，是以僅須契約約款尚未達明顯不公平、不相當之狀況，法律上均應承認其效力，縱該契約

01 係以定型化約款之形式為之，亦與一般私法行為相同，原
02 則上仍均屬有效，僅於有法定情形始例外無效，評價上尚
03 無二致。查被上訴人提供系爭網站從事線上賣場及電子商
04 務交易平台服務，僅提供網路開設賣場所需要的網站空
05 間、交易平台及相關網路交易系統機制與服務，此觀系爭
06 約款第1條第1項即明（見原審卷第53頁）。復如上訴人所
07 主張，其於系爭網站進行系爭交易，得藉此獲得被上訴人
08 特予提供之交易金額4%之P幣回饋，而系爭交易如遭取
09 消，上訴人則毋庸對被上訴人支付任何費用，是系爭交易
10 成立與否，對上訴人而言，均無造成任何損失。又被上訴
11 人經營系爭網站，其有先行投入架設及營運等成本，故其
12 針對欲使用系爭網站之使用者，有訂立系爭約款、注意事
13 項以為管理，業屬合理之情，況市場上有與被上訴人經營
14 相似業務之網路交易平台眾多，上訴人本得自由選擇決定
15 是否要在系爭網站進行交易，而上訴人既仍願於系爭網站
16 上進行交易，自難認有何無從選擇締結對象或無拒絕締約
17 之情況存在，是上訴人主張系爭約款、注意事項有違上開
18 規定而無效云云，自非有據。此外，消保法第16條係規
19 定：「定型化契約中之定型化契約條款，全部或一部無效
20 或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立
21 者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯
22 失公平者，該契約全部無效。」、第17條：「中央主管機
23 關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之
24 公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不
25 得記載事項，報請行政院核定後公告之。前項應記載事
26 項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、契約之重
27 要權利義務事項。二、違反契約之法律效果。三、預付型
28 交易之履約擔保。四、契約之解除權、終止權及其法律效
29 果。五、其他與契約履行有關之事項。第一項不得記載事
30 項，依契約之性質及目的，其內容得包括：一、企業經營
31 者保留契約內容或期限之變更權或解釋權。二、限制或免

01 除企業經營者之義務或責任。三、限制或剝奪消費者行使
02 權利，加重消費者之義務或責任。四、其他對消費者顯失
03 公平事項；違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約
04 條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之；中央
05 主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍
06 構成契約之內容；企業經營者使用定型化契約者，主管機
07 關得隨時派員查核。」，而兩造均陳稱，中央主管機關並
08 未就系爭約款、注意事項擬訂其定型化契約應記載或不得
09 記載事項等語（見本院卷第137頁），而系爭約款、注意
10 事項亦無何一部無效之問題，已如前述，是上訴人依上開
11 規定而為主張云云，亦不足採。

12 （四）再依前所述，被上訴人係認系爭交易為異常交易等情，故
13 上訴人以被上訴人認定系爭交易係屬不實交易，而對此請
14 求賠償云云，尚有錯認，而不足採。從而被上訴人並無不
15 法侵害上訴人權益之情事，且系爭約款、注意事項亦未認
16 有何違反民法247條之1、消保法第11條、12條、16條、17
17 條、消保法施行細則第14條等規定而屬無效，則上訴人依
18 上開規定請求被上訴人賠償3萬6,320元，及刊登系爭道歉
19 啟事云云，為無理由，而予駁回。

20 五、綜上所述，上訴人依民法第184條、195條、247條之1、消保
21 法第11條、12條、16條、17條、消保法施行細則第14條等規
22 定，請求被上訴人給付3萬6,320元，及自起訴狀繕本送達翌
23 日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息；被上訴人應
24 在交易平台PCHOME商店街網頁之入口首頁刊登系爭道歉啟
25 事，為無理由，不應准許。原審所為上訴人此部分敗訴之判
26 決，認無不合。上訴論旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄
27 改判，為無理由，應駁回其上訴。

28 六、本件事證已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及所用之證
29 據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不
30 逐一論列，附此敘明。

31 七、據上論結，本件上訴為無理由，爰判決如主文。

01 中 華 民 國 110 年 8 月 31 日
02 民事第十七庭

03 審判長法官 黃雯惠
04 法官 賴秀蘭
05 法官 華奕超

06 正本係照原本作成。

07 如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其
08 未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀
09 （均須按他造當事人之人數附繕本）上訴時應提出委任律師或具
10 有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資
11 格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466 條之1第1項但
12 書或第2項所定關係之釋明文書影本。如委任律師提起上訴者，
13 應一併繳納上訴審裁判費。

14 中 華 民 國 110 年 9 月 1 日

15 書記官 簡素惠