

臺灣雲林地方法院民事判決

110年度重訴字第7號

原告

即反訴被告 銳鐵教室有限公司

法定代理人 黃聖凱

訴訟代理人 許哲仁律師

被告

即反訴原告 瑞期食品有限公司

法定代理人 陳沛駱

訴訟代理人 許世昌律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國110年12月30日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、原告之訴及假執行之聲請均駁回。

二、訴訟費用由原告負擔。

三、反訴被告應給付反訴原告新臺幣玖拾參萬貳仟玖佰參拾玖元，及自民國一一〇年三月十九日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

四、反訴原告其餘之訴駁回。

五、反訴訴訟費用由反訴被告負擔五分之三，餘由反訴原告負擔。

六、反訴原告勝訴部分於反訴原告以新臺幣參拾壹萬壹仟元為反訴被告供擔保後，得為假執行。但反訴被告如以新臺幣玖拾參萬貳仟玖佰參拾玖元為反訴原告預供擔保後，得免為假執行。

七、反訴原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、本訴部分：

(一)原告主張：

- 01 1.原告之法定代理人黃聖凱即網紅名廚「聖凱師」，其於國
02 內及港澳地區皆具有高知名度。聖凱師於社群平台Facebook
03 (下稱FB)上另開設與原告名稱相類之「銚鑊居家料理小
04 教室」粉絲專頁，亦於全世界最大之影片分享平台YouTub
05 e上開設名稱與其本名相同之頻道「黃聖凱」，聖凱師所
06 開發之產品於網路或實體通路均有販售。原告營業主要是
07 於網路上販賣由聖凱師所開發之各項產品，可稱為聖凱師
08 此形象、品牌於網路通路上之代表。
- 09 2.被告為國內知名之食品加工公司，擁有多項如「LAMA辣
10 媽」、「蛋師傅」商標，其法定代理人陳沛齡即人稱之
11 「辣媽」本人。被告除經營餐館業、食品批發業外，主要
12 經營食品製造業、加工業，並擁有大型食品製造、加工工
13 廠。
- 14 3.原告為販賣民國109年1月之春節年菜，自108年9月底起即
15 費心開發年菜菜色，同年10月推出名為「2020年銚鑊年
16 菜」之冷凍食品供消費者於網路預購，並按往例由聖凱師
17 拍攝影片於銚鑊居家料理小教室FB粉絲專頁、YouTube
18 「黃聖凱」頻道上推廣。為確保品質，原告將「2020年銚
19 鑊年菜」交由被告合作，雙方在確認各項事宜後(如交付
20 合作之配方、製作比例傳送予被告等細務)，原告便著手
21 進行該次年菜之販售與宣傳。在兩造配合宣傳方面，如聖
22 凱師親自拍攝之影片，片中年菜即係被告所製作提供，另
23 相關業配之藝人於各自推廣之平台(如FB)上所展現之年
24 菜亦由被告提供。於推廣影片中，聖凱師以被告所提供之
25 成品向消費者展示菜色應有之品質態樣，除教導消費者購
26 買後如何加熱外，並以商譽向消費者保證產品品質，除在
27 影片中將產品加熱後之狀態以影片真實展現在消費者面
28 前，並在影片中實際試吃以個人品牌形象取信消費者。在
29 年菜之製作、包裝、配送，雙方合作之方式與流程為:原
30 告、聖凱師開發年菜菜色、由聖凱師在網路上拍攝影片
31 (附購買連結)供消費者觀賞後訂購，製作上則在交付製

01 作方式與配方後由被告負責製作以及包裝。雙方合作之始
02 （約在108年10月間），原告即先對被告下訂5,000份並言
03 明事後再視消費者訂購情況追加。開放消費者訂購後，原
04 告將消費者之訂購單整理後通知被告並在109年農曆年
05 前，由黑貓宅急便通路自被告處取得已製作、包裝完成之
06 年菜產品，以全程冷凍運送方式直接送往消費者所填寫之
07 收貨地址，途中不再經過原告或其他處所，以保持產品新
08 鮮。本件年菜因原告、聖凱師之信用與商譽歷來受消費者
09 肯定，故而銷售量突破預計之5,000份甚多，原告亦依約
10 向被告追加並付款。

11 4.類同前開年菜商品之產銷方式，聖凱師先前已運作4年（1
12 07年以前尚未成立原告公司），為更加提升年菜品質，10
13 8、109年之專案原告特別委由聲譽卓著之辣媽即被告辦
14 理，不料竟發生令人難以忍受之重大瑕疵。108年底、109
15 年初，大量消費者於收受所訂購之年菜後陸續向原告提出
16 抗議，內容如「東坡肉有蟲」、「獅子頭有蚊子」、「獅
17 子頭有蟲」、「甜湯有蟲」、「佛跳牆有蟲」、「米糕黏
18 成一團」、「油飯有毛」、「東坡肉有毛」、「雞湯漏
19 光」、「獅子頭有骨頭」、「栗子燒雞都是骨頭」、「都
20 骨頭沒干貝沒入味」、「都骨頭燒焦」、「酸掉、骨頭、沒
21 干貝絲」、「酸臭」、「湯酸掉」、「燒焦、豬毛」等嚴
22 重程度不一之反饋，消費者客訴電話、訊息如潮水般不斷
23 湧入，使原告縱傾全公司之人力亦難以應付。為挽救多年
24 來得之不易之商譽，聖凱師兩次親自發表文章，拍攝影片
25 誠懇鄭重向外界道歉，並依我國消費者保護法之精神接受
26 消費者退貨。對被告責任之追究，則先於109年2月4日寄
27 發存證信函通知被告應進行賠償事宜。而原告辦理消費者
28 退貨之事宜，自109年1月進行至5月底方漸漸結束，此段
29 時間原告幾乎無法進行其他營業，亦發生營業上之其他損
30 害，因退貨對消費者支付之金額則高達新臺幣(下同)10,5
31 59,426元。

- 01 5.本件兩造合作之模式，係原告交付年菜製作方式、配方予
02 被告，被告於其本身之食品加工廠內將年菜製作後包裝，
03 並直接由黑貓宅急便低溫運送至消費者收貨之地址，由此
04 可知，兩造間所成立者應屬承攬契約。本件有大量消費者
05 反應被告所製作之年菜「有蟲」、「有蚊子」、「有
06 毛」、「酸掉」、「燒焦」等嚴重情況不一之瑕疵問題，
07 顯然被告所製作之成品，非僅未具備約定之品質，更是一
08 般常人對年菜之認知所絕不應具有之通常瑕疵。又原告極
09 重視本件年菜企劃，亦曾於年菜出貨前之108年12月9日派
10 員南下至被告公司抽驗、檢查，因本件年菜製作過程原告
11 付出查驗與關心之心力，於被告製作完畢後，又安排以最
12 快速度之方式送往消費者，過程中全程低溫運送，不作另
13 外倉儲措施，依此流程作業可知被告必須對產品瑕疵及原
14 告所受之損害負全部責任。綜上，被告承攬與原告所約定
15 之年菜製作，因可歸責於被告之原因，所完成並交付予消
16 費者之成品未符合債之本旨，具有嚴重性不一之瑕疵，因
17 而使大量消費者向原告請求退貨，造成原告重大損害。
- 18 6.本件原告販售予消費者之年菜由原告與聖凱師所開發、推
19 出，為原告一年中最重視之商品專案，而我國國人特別重
20 視春節團圓，既向原告購買年菜組合必係因對原告具有相
21 當之信任。惟因本次被告製作發生重大瑕疵，使消費者在
22 過年期間購買到難以下嚥之年菜，嚴重破壞過年心情，在
23 極大之信任遭到辜負之情況下，必然對原告、聖凱師不再
24 信任，且此惡劣印象必然使消費者萬分深刻並口耳相傳。
25 原告經營網路食品銷售，經營之根本在於商譽，此實因消
26 費者從事網路購物時無法親眼審視、親手碰觸實品，故而
27 更加憑靠販售者之信譽。本事件過後，原告、聖凱師未來
28 恐難在年菜市場上立足，甚至波及其他專案推出之商品。
29 一年一度之年菜販售是原告全年最重要之收入來源，而12
30 月、1月、2月原告必傾全公司之力販售年菜。本件所涉年
31 菜販售之營業額約為5,400萬元，然因被告之故意過失或

可歸責之緣故，原告恐於110年之年菜販售將受到極大之困難，甚至必須停止販賣一年（目前尚在評估），且此番影響恐延續多年。考量被告商譽卓著，本事件應非故意（此為原告單方面臆測），原告僅請求109年度年菜營業額十分之一之商譽、信用賠償5,308,745元，此金額絕非過分，原告所受商譽及信用之損害實遠超過於此。

7.原告委託被告製作年菜，由被告裝箱並由黑貓宅急便公司以低溫運送至各個原信任原告商譽、向原告訂購年菜之消費者家庭，然而因被告之過失，引發消費者憤怒之海嘯，造成至少有高達5,375件向原告申請退款退費之個案，僅退費損失金額即達10,559,426元，其中最令消費者憤怒之個案如全家拉肚子，菜裡有大飛蟲、小蝸牛、鋒利的磁盤碎屑、塑膠片等等，現今能蒐集到完整原始證據者至少就有76件。案發年節當時原告公司陷入慌亂，僅能由代表人對大眾致歉，接受消費者指責與謾罵，並儘速辦理退款手續而不及保留所有原始證據，以至於如今所能遵諭整理之個案僅988件。但首次庭期後原告所整理之76件、988件個案都不是一件兩件，且內容都可與原告提出之原證11相勾稽，更遑論原證11內含消費者眾多精確個資、刷卡刷退之序號，並無法偽造，確為真實之證據。承前，以原證29至原證32之個案證據，及原證33、原證34至原證36等證據，都足以佐證本件事實確如原告所主張，原證11之內容確為真實，得為判准原告起訴主張之認定基礎。原證11內之所有消費者個案，部分證據清楚顯示被告製造之年菜有嚴重瑕疵，不符債之本旨者，被告自當賠償原告所受損害。縱消費者未提出完整證據，或原告因保留證據不足而僅能論該個案未提明確證據者，原告乃係依消費者保護法退費。但消費者原本信賴原告商譽而訂購年菜，本件事件發生，當下發生異常、大量之年菜退貨退款潮，猶如原告剎那間失去千萬消費者之信賴，此種異常依現存證據絕對可推論與被告有關，以最寬鬆的角度論之，原告當年度損失之一

千多萬元也可論屬消費者已付費訂購、通常情形下原告本該收得的「所失利益」，依民法第216條規定必須全部由被告賠償。至於原告多年累積的商譽毀之一旦，年節期間原告與代表人接受成千上萬的消費者指責甚至謾罵，必須多次公開向大眾致歉，精神上的痛苦實難以言述，非財產上的損害也應由被告承擔。縱因實務見解對於此種非財產上之損害尚未有定見，依最高法院近年所闡明之「商譽權屬財產權性質」，原告向被告主張5,308,745元之商譽損害，於法也非無據。

8.因本件消費者開始大量反應年菜品質瑕疵之時間點約為108年12月底至109年1月間，故原告捨棄原證11第21,221欄以下之各欄早期退款個案（參附表4），計181,890元部分（通常是訂購較早，事後對年節有新規劃造成）。又於原證11剩餘第1至21,220欄約5,305個個案中（每4欄1個案，計算式： $21,220 \div 4 = 5,305$ ），對送貨之初期2,269筆（即第20,833欄以下）較難釐清責任歸屬的缺漏個案，原告捨棄75筆計54,400元之部分（參附表5）。前述二部分共捨棄236,290元（計算式： $181,890 + 54,400 = 236,290$ ），原證11應仍可證明原告受有10,631,881元之損害。原告依據最高法院見解，現亦將商譽權之損害列為財產權之損害，不再加以區分，並認為除前述捨棄部分外即使再扣除其他零星明確非因品質瑕疵之退款部分，原告所受損害（加計商譽權後）、所失利益合計亦遠遠超過本件原告請求之15,868,171元，故現仍不予減縮訴訟標的，並將視鑑定結果而決定是否追加。

9.本件被告抗辯兩造間之法律關係為買賣，原告認為此不啻表示被告自認其於本件責任範圍為「本件年菜品質全部」，亦即被告將年菜交由黑貓宅急便運送前的所有責任皆由被告承擔，故主張買賣。而本件自消費者申訴年菜瑕疵數、退款金額、黑貓宅急便之運送品質使數千件同公司年菜變質之機率，併參照原證29至原證32等諸多證據相互

勾稽，本件在被告製作年菜過程發生嚴重瑕疵、造成異物進入或年菜酸敗腐壞之事實已相當清楚，原告訴請被告賠償，無論基於買賣或承攬之法律關係，均有理由。惟原告仍必須向鈞院主張兩造間之法律關係為承攬，其原因是本件乃業界均熟知之OEM代工之承攬模式，而非單純原告向被告採購商品轉賣給消費者之模式，且據悉被告也與其他品牌客戶以此模式合作。對此爭執一則原告必須向消費者交待，二則也讓其他品牌業者透過此案瞭解被告在契約締結之心態，及將來若發生如本件之訟爭時會提出之法律主張。本件年菜如獅子頭、油飯米糕等等，均屬傳統常見菜色，其烹製方式大致相同，應有的口味也有基本方向，既然很多人都會做，那消費者向如原告這樣的品牌購買年菜的主要原因是甚麼？除方便外無非信任品牌的專業口感、專業的好滋味，而即使口味上僅一些些差距，但眾所皆知，這口感、口味上的一些些差距就是契約的核心（即專業價值、專業技術）。因品牌廚師（如本件原告代表人聖凱師）在各項年菜製作與口味上有專業性的微調，此微調後之標準通常也會顯示在推廣的影片上，且該影片拍攝用之年菜即為被告所提供，因此在生產過程會給予負責製作的食品工廠指示，形成應有的、專業的口味，形成大眾所認同、所謂的好吃。故在被告書狀中有提及原告支付被告的成本為何、販售給消費者的價格又為何等等，此便是忽略名廚的品牌效益、品牌方負擔的廣告成本與市場上的商譽價值、微調口感及製作上的專業要求等等，可謂失之毫釐差之千里。本件原告法定代理人及員工，與被告法定代理人及員工在年菜製作的合作上除成立LINE群組討論，也各自有私訊討論，其實更多的是無法舉證的電話溝通，並非單純的採購買賣。除前述製作面外，原告亦有提供部分材料送往被告工廠協助製作或冷凍後合併包裝。所提供者包含向訴外人富統食品公司購買之香腸，向訴外人天誠水產有限公司購買之海灣貝，及向訴外人鉅錦投資有限公司

購買之石斑魚。綜上所述，原告主張兩造間之法律關係為承攬關係，並非買賣關係。

10.本件推廣的年菜組合，一套組合該有哪些年菜，此部分是聖凱師基於對年菜的認識，向被告所提出，之後被告則就各該品項年菜的生產，採樣送給原告審查。而本件被告依照其原本的生產方式及所送的打樣，原告初收到時有諸多意見，故在技術層面上對被告提出要求，如在生產上的技術要求，以及在生產上及SGS的要求。承前，被告所送來的諸多打樣，起初仍難以通過審查，故聖凱師親自至被告工廠監製，依照被告回覆鈞院對於傳訊證人之內容，訴外人黃筱晴應確曾為被告之員工無疑，甚至除了聖凱師外，也有多次請相關人員就業配藝人所提供之意見前往被告工廠多次溝通。

11.原證11原證明之損害金額為10,868,171元，乃本件年菜退費給消費者之總金額，但原告於民事準備(三)暨證據調查聲請狀第2頁倒數第6行至倒數第3行捨棄該表所能證明之181,890元，即捨棄掉該表較早期之退款部分（第21221欄後之部分）。另原告於民事準備(三)狀暨證據調查聲請狀第2頁倒數第2行至第3頁第2行原僅捨棄早期缺漏個案，此部分原因是裝箱之責任本歸被告，故因缺漏而需退費部分自應由被告負責。惟經原告考量，為集中審理焦點，故聲請捨棄原證11所能證明之缺漏部分全部（第1至第21220欄）即109個個案即126,855元部分（如附表6所示）。綜上，原告請求之損害賠償金額如下：原證11所能證明之退款損害10,559,426元（計算式：10,868,171－181,890－126,855＝10,559,426），商譽損害金額為5,308,745元（計算式：15,868,171－10,559,426＝5,308,745）。

12.由原證11可知消費者反應年菜有酸味的高達3,000件，顯見並非消費者口味有問題，實乃被告作出酸腐的年菜。又由該表可知消費者反應紅燒獅子頭出問題更高達3,371件，併參原告民事準備(二)暨證據調查聲請狀第3至5頁，紅

燒獅子頭有大翅膀昆蟲、小黑蟲、小蝸牛、超大片酸菜、綠色塑膠片、綠色塑膠繩，被告生產過失責任至為明顯。而消費者不願意給任何理由更要求退費者達1,265件，絕非常態，實因被告之過失當下已造成消費者對原告失去信心，食安問題使人人心惶惶，故要求退款，此部分原告主張被告亦絕對必須負責。

13.原告委託被告製作銷售之年菜組合高達17,307份，縱全以最低早鳥價2,680元計算，僅年菜組合銷售額至少達46,382,760元，再計算消費者加購之13,770份佛跳牆，如以最低早鳥購價600元計算，亦達8,262,000元，是以此最低估的計算方式計價該年度原告販售價額便約5,500萬元，該數字可視為本件原告受商譽影響的最低估銷售基本量，更遑論原告其他系列產品也受影響。新一年度即109年至110年原告依然於FB粉絲專頁上販售冷凍年菜，今年銷售額只有2,738,504元，落差逾2,700萬元，顯見原告商譽損失十分慘重，且僅一年單一品項便有如此影響，何況計以未來多年及其他相關品項之影響。故原告請求被告賠償商譽損害5,308,745元，已是極低之請求，根本未達實際商譽損失之萬一。

14.依原證11所示，在眾多要求退貨的案例中，有高達約1,265案例之消費者未提出具體理由便要求退貨，此項目之退貨案例數量幾乎是一些小品牌年菜產品當年度全部之銷量，對原告在網路上所販售之所有產品言，也是空前的、從未發生之情況。這些案例的消費者原本已購買了年菜產品，甚至已經刷卡轉帳付款，甚至原本已經算入原告之獲利範圍內，依通常情形，絕對是原告可得預期之利益，然卻因本件年菜瑕疵事件，消費者紛紛要求退貨，使原告失去此依通常情形可得預期之利益，乃屬被告須對原告負擔之損害賠償範圍，要屬無疑。故無論將這些案件之金額視為所受損害或所失利益，是固有利益或履行利益，全部都是被告應負責之範圍，非屬舉證責任分配之問題，故不應

01 粗略論以消費者未言理由，故將不利益歸屬原告。

- 02 15.本件由消費者反應之大量生產瑕疵，僅可能歸責於被告。
03 是以若是黑貓宅急便運送發生如此大量瑕疵（此為假設語
04 氣），則必然也會發生在同時段由該公司運送之其他產
05 品，並也必然同本件般發生重大公眾爭議。然卻全無聽
06 聞。原告是以被告提供之樣本拍攝影片向消費者宣傳（製
07 作本件年菜者只有被告，拍攝影片之素材由被告製造，此
08 部分自證人蔡坤宏之證述亦可知），因此並無被告憑空辯
09 稱之「原告以成本650元價格，向消費者以3,880元高價販
10 售，致消費者心理落差，進而拒絕購買…」之情，被告須
11 對其向原告提出的「成品」與「樣本」負責，縱算發生宣
12 傳影片內之年菜與被告製作並裝箱送出給消費者之年菜有
13 落差之情況，也應由被告負責。是被告若在提供原告年菜
14 成品或樣本與最後裝箱送交給消費者之產品發生落差，此
15 行為無異於詐欺，對原告造成的商譽損害也必須全然由被
16 告負責。
- 17 16.本件原告迄今所提出之證據業已相當眾多，其中不乏消費
18 者直接將年菜中之大型飛蟲、塑膠利屑拍攝而出之照片，
19 事實已相當顯著，更何況網路上已有公關專業人士發表論
20 述，將本件列為企業危機處理之範例，可謂本件之事實
21 在審理前早已塵埃落定。證人蔡坤宏、陳蔡銘之到庭，與其
22 稱前來證明事實之存否，毋寧稱其等到庭乃讓鈞院更能明
23 瞭事件之全貌與嚴重性，以及了解處理消費者抗議之人員
24 當時陷入之困窘情況而已。在此情況下，被告所有吹毛求
25 疵的挑剔答辯，如「未要求數千消費者將年菜寄回，或將
26 消費者寄回但已過年限之年菜丟棄，須由原告承擔不利
27 益」之說詞，已毫無意義。簡言之，在本件事實明確下，
28 被告如今欲主張因相關年菜未保留至鈞院之審理期日必須
29 由原告承擔不利益，進而要求鈞院認定被告所製造之年菜
30 無瑕疵，除於情理難合之外，亦明確違反民事訴訟法第27
31 8條第1項之法律規定，合先稟明。

01 17.對證人陳蔡銘之陳述，原告並無過多意見。事實上，相信
02 鈞院甚至只要一般稍微具有常識之人民，都不會認為本件
03 數以千計的年菜瑕疵乃肇因於全國知名、通過ISO9001認
04 證之黑貓宅急便。而由證人陳蔡銘之證述亦可知，對於低
05 溫運送之不良反應，「數量極少」且「一望便知」，又發
06 生的原因常係因「包裝變形」，而非真的退冰，而本件變
07 形的原因乃因負責裝箱的被告將貨物堆疊過高所致之重壓
08 變形。現被告推託責任，對黑貓宅急便無端指涉之內容若
09 為外人所知，必然引起我國物流業者之反彈。本件原告起
10 訴之目的乃為我國年菜宅配市場建立健康環境，請求賠償
11 之金額根本未達真正受損金額半數，被告將數千件年菜瑕
12 疵推給黑貓宅急便，如此之推託難道真不顧己身商譽？不
13 顧影響未來與物流業之合作？難道不擔心國人之輿論訕笑
14 與批評？而如此荒謬的論辯難道真能取信於鈞院？此舉實
15 令人匪夷所思。

16 18.由證人蔡坤宏結證，輔以相關證據內均詳細載明消費者個
17 資、金融隱私資訊，足可證明原告於民事準備一狀所附原
18 證11年菜退費檔案整理表乃全為真實。自其證述協助原告
19 處理與消費者間之退費事宜之過程描述的萬分具體，輔以
20 原告歷次書狀所附網路資訊，可知本件年菜瑕疵之大量發
21 生、消費者之大量抗議為真實。被告對證人蔡坤宏證述之
22 彈劾無非吹毛求疵、高談闊論，俗稱「站著說話不腰
23 疼」。年節期間突然湧入數千消費者的憤怒反應，任何具
24 有良心的經營者或協助公關處理者，都已經可以確認瑕疵
25 的事實為真，都不會再激怒已經滿腔怒火的消費者，要求
26 年節期間將酸敗之年菜包好，冷凍寄回。而本件事涉食
27 安，從常識言，只要一有品質問題，整批皆不可受控，何
28 況本件消費者附照片反應品質有問題的數量極大，基於安
29 全原則，就算採取無條件的全面退費都屬必須，此為食品
30 業界最基本原則與最基本道德。

31 19.被告一方面稱原告108年5月才成立，無商譽可言，刻意以

01 傳統老舊觀念設想商譽，無視21世紀網路時代的品牌價
02 值，已不足採。然竟又以原告109年之營業額高於108年之
03 營業額為由稱原告未受有商譽損害，刻意對簡單帳目作極
04 端悖於常理之解釋，此對一般具常識之人已不足欺瞞，何
05 況鈞院？聖凱師雖於網路上銷售年菜多年，然設立公司之
06 時間為108年5月，故在帳目上108年當年營業僅8個月，自
07 然與109年營業12個月難以相比。對此十分簡單明白之
08 事，被告竟還能利用以狡辯、矯稱原告商譽無損，令人遺
09 憾。又年菜主要銷售時間約於每年12月至隔年1、2月，確
10 切出貨時間為農曆年前即隔年2月前後，故在作帳上，銷
11 售額必然列帳於隔年。是原告於108年5月設立公司，當年
12 度帳面上並無年菜之銷售，又108年至109年之年菜乃列於
13 109年之帳目，故109年的整體銷售數字自然優於108年。
14 此乃非常簡單清楚之事實，被告身為一法人也必然明白，
15 然現竟以此作為狡辯之理由，究竟想欺瞞何種低下程度之
16 人？令人困惑。原告成立公司後不久便不幸選擇與被告合
17 作，導致遭逢重大損害，故除了在年菜事件對消費者再三
18 誠摯致歉，允諾負責外，為使公司能繼續生存，乃另與其
19 他較有良心之廠商合作各種產品以銷彌補年菜損失。109
20 年為聖凱師設立原告公司之第二年，不能因為被告之因素
21 而一蹶不振，故又合作開發其他產品（如各世代鍋具等非
22 供食用之產品，於網路上均可查詢到），是以隔年即109
23 年在原告努力下方有相當的營銷數字。簡言之，原告109
24 年之銷售數字是建立在本事件對消費者之勇於負責以及努
25 力持續開發其他產品而來。然被告一方面挑剔原告對消費
26 者之負責方式，認為不該對消費者退費，一方面又拿原告
27 對消費者彌補的誠意，開發其他產品彌補年菜的努力所產
28 生的銷售數字作為稱原告無商譽損失的理由，如此沒有公
29 義、毫無邏輯、不合公司經營治理原則的主張與答辯，斷
30 無可採之餘地。綜上，本件被告對原告造成之商譽損害，
31 主要影響到原告相當仰賴之年菜產品上，次在原告推出之

01 其他食品類產品也受到相當影響，而終歸可言，對被告的
02 品牌價值造成巨大的影響。然而，對品牌價值的影響與年
03 度帳務銷售總數值比較，乃屬二事，被告偷換概念，意圖
04 混淆鈞院，令人遺憾。原告前已就次年網路年菜產品之銷
05 售影響提出證據佐證，足以證明所受損害遠遠高過本件原
06 告所請求之金額，甚至單論商譽損害，就已經不止於本件
07 之訴訟標的金額，被告所為無理之答辯，絲毫無任何可採
08 之處。

09 20.並聲明：被告應給付原告15,868,171元，及自起訴狀繕本
10 送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利
11 息；原告願供擔保，請准宣告假執行。

12 (二)被告之答辯：

- 13 1.本件原告最早是於108年9月中旬與被告接洽購買年菜乙
14 事，嗣於108年10月15日原告始通知向被告採購年菜，本
15 件年菜皆已於109年農曆春節前交貨予原告，並無任何拖
16 欠。
- 17 2.本件年菜是由被告自行開發製作，原告僅告知菜名，而由
18 被告開發製作，並於開發完畢後，提供樣本及配方予原告
19 品嚐，嗣後原告再告知味道調整意見後，由被告自行調整
20 配方，故本件年菜是由被告研發製作。另有關年菜材料部
21 分，除石斑魚是由原告自行訂購外，其他如栗子燒雞、玉
22 筍東坡肉、紅燒獅子頭、櫻花蝦米糕、白木耳蓮子湯、干
23 貝香菇雞湯、佛跳牆、港式蘿蔔糕及清蒸石斑魚醬汁，都
24 是由被告所提供。
- 25 3.本件爭議後，雲林縣衛生局食品衛生科曾派稽查員至被告
26 公司稽查，被告的原物料、食品添加物、冷藏溫度等均符
27 合規定，且並未發現任何違規或衛生髒亂等情事，顯然系
28 爭年菜並無原告所述瑕疵存在，縱有瑕疵存在亦非被告所
29 致。
- 30 4.本件年菜組合包含栗子燒雞、玉筍東坡肉、紅燒獅子頭、
31 櫻花蝦米糕、白木耳蓮子湯、干貝香菇雞湯、清蒸石斑魚

01 醬汁（上開五菜二湯以下簡稱年菜組合）、佛跳牆及港式
02 蘿蔔糕（下稱系爭年菜商品），均有SGS食品檢驗報告，
03 並無任何異常檢出，顯然由被告製作交付之年菜並無原告
04 所述瑕疵存在，縱有瑕疵存在亦非被告所致。

05 5.原告以每份年菜組合650元、佛跳牆400元及港式蘿蔔糕41
06 元向被告分別訂購年菜組合17,305組、佛跳牆13,770份及
07 港式蘿蔔糕7,715份。原本雙方約定由被告將所有訂購商
08 品寄送至原告指定地點，由原告另行委託廠商協助將上開
09 商品裝箱，嗣因原告未覓得廠商協助，原告始請託被告協
10 助裝箱並給付裝箱費用每組30元。本件系爭商品全數裝箱
11 完畢後，再由原告自行尋找物流廠商即黑貓宅急便，由黑
12 貓宅急便至被告處所取貨後，被告即已履約完畢，之後運
13 送事宜，並非被告所提供服務範圍。

14 6.系爭年菜商品製作當時，其他公司亦曾向被告訂購相關年
15 菜商品，其他公司均無任何客訴情形發生，所有商品均係
16 於同公司工廠製作，同時期製作，自無可能被告同時期所
17 銷售商品僅原告客戶有瑕疵發生。顯然原告所主張瑕疵並
18 非被告所致，無法排除相關瑕疵是因運送、消費者主觀認
19 定、消費者烹飪、保存等方式所生瑕疵。

20 7.系爭年菜商品無論是商品開發、材料提供等，主要都是由
21 被告所獨立完成，顯然原告只是向被告訂購系爭年菜商
22 品，並非在於特定工作之完成，雙方真意是在於財產權移
23 轉，所以本件契約定性應為買賣契約，而非原告所主張之
24 承攬契約。

25 8.本件是由原告自行委託黑貓宅急便進行配送，故系爭年菜
26 商品自被告移轉交付予原告委託之運送人時起，該買賣標
27 的風險即已移轉由原告負擔，嗣後運送人或消費者保存不
28 良、未及時食用等問題，均非被告所應承擔之風險。原告
29 向被告購買年菜組合高達17,000餘組，姑且不論原告所提
30 DVD檔案二-年菜退費有無理由（被告否認文書真實性及與
31 被告無涉），倘若是被告交付前冷凍倉儲設備有問題，應

01 係全部或絕大多數商品均有腐敗變質問題，而非只是年菜
02 組合中特定品項有腐敗變質情形。況且，亦僅部分消費者
03 表示酸掉情形，且無法排除是消費者本身保存不良或原告
04 委託運送人保存不良等情事發生。綜上，自被告交付系爭
05 買賣標的予原告委託運送人時起，系爭買賣標的即由原告
06 承擔買賣標的風險。倘若原告主張是因被告工廠冷凍倉儲
07 設備所致，原告應先證明被告交付原告系爭買賣標的時已
08 經有腐敗變質情形，否則無法排除是因原告委託運送人或
09 消費者等保存不良所致，或是消費者主觀味道之感受，即
10 逕認系爭商品腐敗變質。

11 9.依原告起訴狀表示其請求權基礎為民法第354條第1項規
12 定，惟前開規定是屬買賣契約之瑕疵擔保規定，究原告是
13 主張買賣契約之瑕疵擔保規定，或承攬契約瑕疵擔保之規
14 定，尚待原告具體清楚說明，否則被告實無從答辯。倘若
15 原告欲主張民法第495條承攬工作瑕疵規定，請原告先就
16 本案瑕疵情形，一一說明本件究是符合價值瑕疵、品質瑕
17 疵或效用瑕疵，否則被告實無從答辯。縱認雙方是成立承
18 攬契約（被告否認），惟系爭年菜商品並無價值、品質及
19 通常約定效用之瑕疵存在，是以原告主張被告應負承攬人
20 之瑕疵擔保責任及不完全給付等，顯然毫無理由。本件原
21 告是向被告訂購系爭年菜商品，並非指定特定標的物，顯
22 然雙方為種類之債，且未約定品質者，被告只須給付相當
23 於每份年菜組合650元價格中等品質之物，即已符合雙方
24 約定之品質。至於原告以3,880元高價向消費者銷售，致
25 消費者主觀期待落差，抑或消費者主觀口味喜好等，均非
26 認定被告瑕疵之依據。基此，系爭年菜商品並無品質瑕疵
27 存在。

28 10.系爭年菜商品被告於開發完成後已提供予原告品嚐確認，
29 原告並拍攝DVD檔案-年菜預購推廣影片，商品內容均相
30 同，並無價值減少或滅失之情形。另消費者反應干貝香菇
31 雞湯沒有干貝、沒有整隻雞等情形，惟依原告拍攝DVD檔

案-年菜預購推廣影片可知，該干貝香雞湯影片本身即沒有整隻雞或整粒干貝等情形，實際上是於燉煮高湯時，使用干貝絲熬煮於高湯內，相關配方及樣品均已提供予原告，原告應清楚無誤。原告訂購每份年菜組合僅650元，自無可能提供全雞、完整干貝粒等高級食材，且相關年菜配方表均已提供予原告，倘若原告欲主張價值瑕疵等，應先說明究被告給付系爭年菜商品與先前雙方約定內容有何不同，致有價值減少或滅失等情。綜上所述，被告所給付物品，並無價值減少或滅失等情形存在，自無價值瑕疵等情。

11.被告所出售之系爭年菜商品，均有通過SGS檢驗報告，並無不符合食品安全衛生法規之情形存在，顯然系爭商品均可食用，並無不符合約定效用之情形存在。再者，依雲林縣衛生局食品衛生科工作稽查紀錄表可知，該稽查紀錄明確記載冷凍庫溫度-18[°]及-22[°]C、冷藏溫度5[°]C，均符合相關規定，顯然被告商品冷凍及冷藏保存上，並無任何疑慮。依SGS檢驗報告可知，系爭年菜商品於製造過程中，並無腐敗變質情形，否則絕無可能通過SGS檢驗報告。另依雲林縣衛生局食品衛生科工作稽查紀錄表可知，被告冷凍及冷藏設備均符合相關法律規定，故縱認系爭年菜商品有腐敗變質情形，絕非因被告保存不良所致，而應係因原告委託運送人或消費者保存不良所致。是以，系爭年菜商品並無效用瑕疵存在，縱有腐敗變質情形，亦是因原告委託運送人或消費者保存不良所致。況且，被告係分別取得HACCP(HazardAnalysisandCriticalControlPointSystem；危害分析重要管制點)食品安全管制系統及ISO22000：2005食品安全管理系統的國際標準雙認證之公司，顯然被告所生產之食品，絕無腐敗變質之情形發生。

12.有關消費者客訴資料截圖可知，消費者主張有蟲、有蚊子等情，均已打開包裝，無法確認蟲、蚊子等是有人故意放置混淆視聽，抑或消費者烹調不慎所導致，無法證明是

01 被告所致。況且，倘若有蟲或蚊子等情，應是同時期所有
02 商品均有相同問題，惟實際上卻僅有部分消費者反應，顯
03 然與常情不符。另被告同時期尚有接受其他公司年菜訂
04 單，倘若真有衛生不良導致商品有蟲或蚊子等情（被告否
05 認），其他公司所訂購年菜商品亦應有相類似情形發生，
06 始合乎常情，惟其他公司均未有任何客訴情形發生，殊難
07 想像被告同時期生產商品中，只原告所訂購之部分商品有
08 蚊、蟲進入之情形，顯然系爭商品中是否確實有蚊、蟲存
09 在，原告應先舉證說明之。綜上，原告主張部分商品有
10 蚊、蟲等情形存在，顯然與常情不符，不排除是競爭對手
11 故意放置，抑或消費者烹調不慎所導致，故原告應先舉證
12 說明之。

13 13.原告5次向被告訂購系爭年菜商品期間，原告均有派員至
14 工廠監督，且均有抽驗試吃，被告並曾依原告要求指示分
15 別寄送10份年菜予其他網紅品嚐，均未表示有蟲、酸掉、
16 難吃、量少、沒干貝等情形，顯然系爭商品並無原告所主
17 張之瑕疵存在，否則原告早已向被告反映，以避免後續消
18 費爭議發生。

19 14.被告已依債之本旨為給付，且相關商品均符合食品衛生法
20 規，食品生產管理亦符合國際認證標準，冷凍、冷藏設備
21 亦均符合法律規定，被告實已盡其善良管理人之注意義
22 務，並無可歸責情事存在，故原告依據民法第227條規定
23 向被告請求不完全給付之損害賠償，應無理由。

24 15.如前所述，系爭年菜商品並無價值、品質及通常約定效用
25 之瑕疵存在，且被告已盡其善良管理人之注意義務，原告
26 自不得依民法第495條規定向被告請求損害賠償。

27 16.系爭年菜商品並無有蟲、蚊子、酸掉等情形存在，是被告
28 已盡其善良管理人之注意義務，且無不法侵害他人侵權行
29 為存在，原告自不得依民法第184條第1項前段規定向被告
30 請求侵權行為損害賠償。

31 17.有關原告所提DVD光碟檔案二-年菜退費表單整理所主張之

01 損失，應先證明前開損失係被告行為所致，兩者應具有相
02 當因果關係，是以原告應就每一消費者退貨導致原告所受
03 損失與被告行為間有因果關係詳細說明，否則被告無從具
04 體答辯說明。

05 18.原告以單方自行製作之文書（被告否認文書真實性），毫
06 無理由及法律依據，恣意向被告索賠損失，顯不足採。原
07 告應先就DVD光碟檔案二-年菜退費表單整理，其請求損害
08 賠償10,868,171元損失之賠償依據及計算方法說明，並請
09 依每一消費者分門別類，否則無法判斷原告因每一消費者
10 退貨所生損失，而向被告請求賠償之依據及賠償金額之計
11 算。

12 19.公司法人並無精神痛苦，自不得請求非財產上或財產上損
13 害賠償。基此，原告不得向被告請求賠償商譽損失。況
14 且，縱認商譽權具有財產權性質，原告應先證明其因商譽
15 受損所受有之實質損害金額，而非僅泛言指摘其受有商譽
16 損害。

17 20.系爭年菜組合商品係屬工廠大批生產，並非個別客製商
18 品，自無可能所有年菜組合內容物均全部相同。基此，每
19 份年菜商品內容物自然會有所不同，例如雞腿肉可能會因
20 為分裝，而有不同部位，抑或栗子等自然有大小差異等。
21 被告於商品開發完成後，已將被證一之現場生產配方送交
22 原告確認，原告確認後被告才進行生產，因此被告僅需依
23 生產配方表所約定事項進行生產交付，自無違反雙方約定
24 即如被證一千貝香菇雞湯生產配方表所示，約定干貝香菇
25 雞湯應包含雞腿肉390g、干貝少許、金針菇50g等，是以
26 干貝香菇雞湯內容物僅須符合配方表所要求之內容物及重
27 量等即符合雙方約定，並未要求完整或特定部位。又本件
28 雙方未曾約定以被告送交予原告拍攝檔案一影片之內容物
29 作為兩造約定交付之標的，且亦不可能完全與前開標的內
30 容相符(食材大小、分裝等，均可能產生歧義)。基此，兩
31 造約定交付標的物應係以被證一為約定。綜上所述，係約

01 定以被證一現場生產配方表作為契約之標的，並非以被告
02 送交予原告拍攝之檔案一影片之內容物作為雙方約定交付
03 之標的。

04 21.依財政部臺北國稅局松山分局所述，原告是於108年5月2
05 日設立，且原告是於108年底向被告採購系爭年菜商品組
06 合，則原告當時僅成立未滿一年，究竟如何於未滿一年期
07 間，營造多年之品牌形象，實在令人匪夷所思。再者，原
08 告成立未滿一年，實難以想像其商譽或信用受有何損失。
09 況且，商譽是經由長時間經營所逐步累積而成，本件原告
10 是否確有商譽存在，要非無疑。最後，依原告108年及109
11 年損益及稅額計算表可知原告於109年營業收入總額遠遠
12 高於108年營業收額，則原告主張其受有商譽損失等云
13 云，實不足採。況且，無論係於108年或109年之損益及稅
14 額中，原告均未將其主張退貨之情形納入銷貨退回或消貨
15 折讓之記載內，顯然究竟有無該退費之情事，並非無疑。

16 22.依證人蔡坤宏之證述可知，原告正常作業應係要求消費者
17 將有疑慮商品寄回，由原告確認，惟原告明知應該要求消
18 費者將商品寄回，以確認消費者反應之問題是否屬實及釐
19 清相關責任，原告違反其標準作業流程，未將商品回收，
20 以確認爭議問題是否屬實與釐清責任關係，應自行負擔該
21 舉證不利益之責，而非僅以消費者主張，一概要求被告承
22 擔。

23 23.依證人陳蔡銘所述，無法排除消費者因準備農曆春節所需
24 過節用品時，導致冰箱無法容納或負荷過重，以及警衛室
25 及第三人無法全程冷凍保存等，所導致系爭年菜商品變質
26 之情形。且仍無法排除商品於運輸過程中，因等待等因
27 素，所產生變質之風險。

28 24.原告主張單項年菜依照晚鳥價格之個別金額，被告否認
29 之，原告並未提出資料佐證說明。況且，被告銷售每件年
30 菜組合價格僅為650元，原告不實美化包裝為高價年菜組
31 合，致不符合消費者期待，自不可歸責於被告。又縱認系

01 爭年菜組合有瑕疵存在（被告否認），應依被告銷售年菜
02 組合價格650元，再依原告所自承個別年菜單價比例計
03 算，個別年菜價格應為栗子燒雞105元，紅燒獅子頭105
04 元、玉筍東坡肉124元，櫻花蝦米糕105元，干貝香菇雞湯
05 91元，白木耳蓮子湯105元，清蒸石斑魚醬汁14元。原告
06 於銷售年菜組合時，明知年菜組合成本僅650元，卻進行
07 過度美化、宣傳等，例如以高訂價，再用各種社團優惠、
08 早鳥優惠、中鳥優惠及晚鳥優惠等各種優惠及相關網紅誇
09 大宣傳，導致消費者誤以為以低廉價格購買到高性價比的
10 年菜商品，而因不符合消費者的預期，才引發本件消費爭
11 議，對於味道鹹淡、料少與否、雞肉部位、栗子大小及有
12 無干貝等，顯然均係原告廣告誇大宣傳所導致，並非可歸
13 責於被告。

14 25.並聲明：原告之訴駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣
15 告免假執行。

16 二、反訴部分：

17 (一)反訴原告主張：反訴被告於108年10月31日至109年1月18日
18 期間，曾向反訴原告訂購系爭年菜商品、干貝及魚等商品，
19 尚積欠反訴原告貨款1,075,999元未清償。另反訴被告委請
20 反訴原告協助組裝入箱，每箱組裝費用30元，共計組裝17,3
21 05箱，尚積欠反訴原告組裝費519,150元。為此依據民法第3
22 67條之規定，請求反訴被告給付未付價款1,595,149元，並
23 聲明：反訴被告應給付反訴原告1,595,149元，及自反訴狀
24 繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利
25 息；願供擔保請准宣告假執行。

26 (二)反訴被告則辯以：反訴被告承認尚積欠反訴原告貨款1,595,
27 149元未給付，但主張以反訴原告應補償反訴被告之賠償金
28 額中抵銷，並聲明：反訴之訴駁回；如受不利判決，願供擔
29 保請准宣告免為假執行。

30 三、兩造不爭執之事實及本件之爭點：

31 (一)兩造不爭執之事實：

01 1.原告即反訴被告銳鐵教室有限公司（下稱銳鐵公司）委託
02 被告即反訴原告瑞期食品有限公司（下稱瑞期公司）製作
03 109年農曆年的年菜共計年菜組合17,305份（每組單價為6
04 50元）、佛跳牆13,770份（每份單價為400元）、港式蘿
05 蔔糕7,715份（每份單價為41元），其中年菜組合是指五
06 菜二湯，五菜是指栗子燒雞、玉筍東坡肉、紅燒獅子頭、
07 櫻花蝦米糕、清蒸石斑魚醬汁，二湯是指白木耳蓮子湯及
08 干貝香菇雞湯，連同銳鐵公司向瑞期公司購買的辣媽干貝
09 及辣媽石斑魚等物品，銳鐵公司應給付瑞期公司的金額共
10 計17,140,689元，銳鐵公司已給付瑞期公司16,064,690元
11 （本院110年10月12日言詞辯論筆錄誤載為16,064,689
12 元，見本院卷一第476頁），尚積欠瑞期公司貨款1,075,9
13 99元。

14 2.銳鐵公司尚積欠瑞期公司裝箱費用519,150元未給付（計
15 算式：17,305箱×30元＝519,150元）。

16 3.系爭年菜商品的食材都是由瑞期公司提供，由瑞期公司自
17 行開發製作，瑞期公司開發完畢後提供樣本、配方給銳鐵
18 公司品嚐，銳鐵公司再提供味道應如何調整之意見，及如
19 何裝箱，最後由瑞期公司自行調整配方。

20 (二)本件之爭點：

21 1.兩造間是承攬契約或買賣契約關係？

22 2.瑞期公司所製作並寄給消費者的系爭年菜商品，是否有銳
23 鐵公司所指稱玉筍東坡肉有蟲、紅燒獅子頭有蚊子、紅燒
24 獅子頭有蟲、甜湯有蟲、佛跳牆有蟲、櫻花蝦米糕黏成一
25 團、玉筍東坡肉有毛、雞湯漏光、紅燒獅子頭有骨頭、湯
26 酸掉、酸臭等情形存在？

27 3.上開瑕疵是否可歸責於瑞期公司？

28 4.消費者未指明任何瑕疵而退費的部分，是否應由瑞期公司
29 負賠償責任？

30 5.銳鐵公司依民法第227條及承攬之相關規定，請求瑞期公
31 司賠償因消費者退費所受之損害10,559,426元及商譽損害

01 5,308,745元，是否有理由？

02 四、本院之判斷：

03 (一)兩造間是買賣與承攬之混合契約關係：

04 1.按稱「製造物供給契約」（作成物供給契約或工作物供給
05 契約或買賣承攬）者，乃當事人之一方專以或主要以自己
06 之材料，製成物品供給他方，而由他方給付報酬之謂。此
07 項契約之性質，究係買賣，抑屬承攬？自以依當事人之意
08 思而為解釋，以資定之。如當事人之意思，重在工作之完
09 成（勞務之給付），適用承攬之規定；側重於財產權之移
10 轉者，適用買賣之規定；兩者無所偏重或輕重不分時，則
11 認為承攬與買賣之混合契約，關於工作之完成，適用承攬
12 之規定，關於財產權之移轉，即適用買賣之規定（最高法
13 院99年度台上字第170號判決意旨參照）。又解釋意思表
14 示應探求當事人之真意，不得拘泥於所用之辭句，民法第
15 98條定有明文。解釋意思表示端在探求表意人為意思表示
16 之目的性及法律行為之和諧性，解釋契約尤須斟酌交易上
17 之習慣及經濟目的，依誠信原則而為之。關於法律行為之
18 解釋方法，應以當事人所欲達到之目的、習慣、任意法規
19 及誠信原則為標準，合理解釋之，其中應將目的列為最
20 先，習慣次之，任意法規又次之，誠信原則始終介於其間
21 以修正或補足之（最高法院88年度台上字第1671號判決意
22 旨參照）。因此，解釋契約應通觀全文，並斟酌立約當時
23 之情形，以期不失立約人之真意。又解釋契約應以當事人
24 立約當時之真意為準，而真意何在，則應以過去事實及其
25 他一切證據資料為斷定之標準，不能拘泥文字致失真意。
26 至所謂契約之目的，係指當事人基於契約內容所欲達成之
27 經濟效果。而所謂契約之本質，則係指通常交易觀念，及
28 一般交易當事人所得合理預期之給付目的與契約利益而
29 言。因此，兩造間所成立之契約法律性質究為買賣、承攬
30 或兼具買賣與承攬性質之混合契約，端視兩造於締約時，
31 所預期之給付目的是著重於工作之完成，或工作物所有權

之移轉而定。

2. 經查，系爭年菜商品的食材都是由瑞期公司提供，由瑞期公司自行開發製作，瑞期公司開發完畢後提供樣本、配方給銳鐵公司品嚐，銳鐵公司再提供味道應如何調整之意見，及如何裝箱，最後由瑞期公司自行調整配方等情，為兩造所不爭執，並有瑞期公司提出之現場生產配方表及原告提出之網路對話訊息在卷可查（見本院卷一第117-125、279-281頁）。由此足見，兩造訂約之目的，並非單純僅就系爭年菜商品為買賣行為而已，亦著重於系爭年菜商品之完成，且於系爭年菜商品製作過程中，銳鐵公司法定代理人亦曾至瑞期公司監製並提供意見，足見系爭年菜商品之完成應符合銳鐵公司之要求，堪認兩造間所成立之法律關係應是承攬與買賣之混合契約。換言之，於系爭年菜商品之製作完成階段，應適用承攬之規定，而將系爭年菜商品寄送予消費者部分，屬財產權之移轉，則應適用買賣之規定。

(二) 瑞期公司所製作並寄給消費者之系爭年菜商品，是否有銳鐵公司所指稱之瑕疵情形存在？如有，該等瑕疵是否可歸責於瑞期公司？消費者未指明任何瑕疵而請求退費部分，是否應由瑞期公司負賠償責任？銳鐵公司請求瑞期公司賠償因消費者退費所受之損害10,559,426元，是否有理由？

1. 按承攬人完成工作，應使其具備約定之品質，及無減少或滅失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵，民法第492條定有明文。經查，由瑞期公司所提出之現場生產配方表及原告所提出之錄影光碟所示，瑞期公司所製作之干貝香菇雞湯應有之內容物為雞腿肉（390g）、干貝少許、金針菇、香菇、杏鮑菇、牛蒡、紅棗、枸杞、米酒、味精及高湯（見本院卷一第117、503頁）；玉筍東坡肉應有之內容物為五花肉（450g）、蒜頭、滷汁、雞油、鵝油、高湯及筍乾（見本院卷一第118、502頁）；白木耳蓮子湯應有之內容物為白木耳（200g）、蓮子（10顆）、紅棗（6

顆)、蜂蜜、冰糖、枸杞、桂圓及水(見本院卷一第119、505頁);佛跳牆應有之內容物為九孔鮑(5cm,5個)、烏參(1個)、豬肚、豬腳、白軟排骨、栗子、芋頭、筍片、烏蛋、蝦米、去皮蒜頭、香油、米酒、豬腳筋、扁魚等(見本院卷一第120、506頁);紅燒獅子頭應有之內容物為豬絞肉、洋蔥丁、牛奶、雞蛋、胡椒粉、麵包粉、醬油、白菜及湯汁,獅子頭共5顆(見本院卷一第121、499頁);栗子燒雞應有之內容物為栗子(5顆)、雞肉塊(320g)、香菇、薑、蔥、醬油、糖、紹興酒、香油、味精及醬油膏(見本院卷一122、500頁);清蒸石斑魚醬汁應有之內容物為料理米酒、蔥絲、薑絲、青椒絲、紅蘿蔔絲、辣椒絲、味醃、蔥油、醬油、薑粉、糖、胡椒、水、鹽、玉米糖膠及味精(見本院卷一第123、504頁);港式蘿蔔糕應有之內容物為在來米粉、白蘿蔔絲、豬肉、臘肉、小麥澱粉、糖、沙拉油、鹽、白胡椒粉、高鮮味精、水(見本院卷一第124、507頁);櫻花蝦米糕應有之內容物為糯米、櫻花蝦、紅蔥頭、香菇、肉絲、五香粉、薑、胡椒粉、醬油、鹽、砂糖、香油及麻油(見本院卷一第125、501頁),且依證人蔡坤宏證述:聖凱師於網路上推銷之系爭年菜商品是瑞期公司準備的,我收到的樣品是什麼,我就拍什麼,除了蘿蔔糕還要再煎,石斑魚是生的也是要再煎外,其他都是隔水加熱就可以吃了等語(見本院卷一第479、480頁)。然由銳鐵公司所提出消費者客訴之網路訊息及照片所示,消費者所收到之系爭年菜商品有如下之情形:白木耳蓮子湯裏有蟲、有黑黑的東西、酸酸的味道、蓮子沒熟、酸掉、有綠色碎葉、包裝袋破洞、蓮子是黑的、味道怪怪的、蓮子發霉不新鮮等共295份;紅燒獅子頭裏有蟲、石頭、小蝸牛、豬騷味、鋼絲絨、骨頭、綠色棉線、厚紙板、醬汁又酸又辣、一大片酸菜、白菜已酸掉、酸掉、醬汁有酸味、頭髮、有小塑膠袋碎片、腥味很重、有怪味、外漏無湯汁、白菜咬不動的

01 硬、沒有附加的菜等共543份；玉筍東坡肉的肉超硬，不
02 入味、咬不太動、切開肉都是白的、筍子像藥水、臭酸、
03 筍子味道酸、臭酸、筍乾苦澀味、沒入味有毛、菜是酸的
04 等共442份；干貝香菇雞湯內都是雞腳踝、包裝破掉、酸
05 掉、沒有湯、吃完拉肚子、有怪異臭腥味、雞肉還有毛未
06 處理、有腥味、肉燒焦、湯汁都是燒炭味、干貝腥味過
07 重、料理包有破洞、都是雞腳、雞肉壞掉的臭腥味等共15
08 1份；栗子燒雞都是雞腳踝、肉有燒焦、沒有栗子、酸
09 掉、沒有什麼肉、有頭髮、很黑都是骨頭、有點燒焦味、
10 栗子沒熟、只有三顆栗子、只有一顆栗子、肉有腥味、有
11 油耗味、雞有雞騷味、整個黑抹抹等共230份；清蒸石斑
12 魚醬汁之醬料包破損、沒醬包、配菜有怪味、配菜酸掉、
13 薑絲酸了、配菜全是爛的、臭酸等共23份；櫻花蝦米糕有
14 石頭、綠色尼龍繩、瓷盤屑、米心沒熟、酸味、沒有櫻花
15 蝦、蝦臭腥味、蝦子不新鮮、櫻花蝦沒封好、封口有瑕
16 疵、有毛等共62份；港式蘿糕全家吃完拉肚子、微酸、表
17 面有螢光黃色等共5份；佛跳牆表面有白色油脂、包裝破
18 裂、烏蛋是酸的、有酸味、腥味重、只有1顆半的鮑魚、
19 沒有烏參鮑魚、整鍋都是油耗味、有怪味、鮑魚腥味過重
20 等共73份（見證物卷一至證物卷十三，詳如附表所示），
21 足證瑞期公司所製作並寄給消費者之系爭年菜商品，確有
22 上述之瑕疵存在。

- 23 2.瑞期公司雖稱無法排除是因銳鐵公司所委託之運送人或消
24 費者保存不良所致，或消費者主觀味道之感受，否則倘若
25 是瑞期公司之冷凍倉儲設備有問題，應是全部或絕大多數
26 商品均有腐敗變質問題，而非只是年菜組合中特定品項有
27 腐敗變質情形，且瑞期公司的冷凍庫溫度為-18°及-22°
28 C，冷藏溫度5°C，均符合相關規定，顯然瑞期公司商品冷
29 凍及冷藏保存上，並無任何疑慮。又依SGS檢驗報告可
30 知，系爭年菜商品於製造過程中，並無腐敗變質情形，否
31 則絕無可能通過SGS檢驗報告等語。然本院審酌由消費者

客訴之上開瑕疵商品高達1,824件，其中大部分商品都有酸掉變質之情形，應該不是消費者主觀味道感受之問題。且反應系爭年菜商品變質、有問題之消費者有一千多名，這些消費者與瑞期公司間均無嫌隙，其等並無故意將異物放置於系爭年菜商品內，再據以向銳鐵公司請求退款之動機。又客訴之大部分內容都是系爭年菜商品酸掉變質，件數眾多，亦應非單純消費者保存不良所致。至於瑞期公司陳稱應是銳鐵公司委託之運送人保存不良所致，但證人即統一速達股份有限公司（即黑貓宅急便）中和營業所所長陳蔡銘到庭證述：銳鐵公司委託我們公司運送系爭年菜商品是約定全程冷凍配送，冷凍的溫度是零下15度，大約載了12次，一天3至4次，需在109年1月20日前5天將全部商品交到消費者手中。那段時間剛好是過年前，但並無配送塞車的情形發生。從瑞期公司將貨物載走後，直至送到消費者手中，大約是2到3天的時間，這期間可能放在轉運中心，轉運中心有大型冰櫃是零下38度的低溫倉儲，如果到了各營業站所，有可能是放在各營業站所零下20度的冰箱。冷凍運送年菜過程中，不可能有異物進入年菜裏面，如果遇到運送時意外的退冰狀況時，通常拿到時消費者就會直接反應，因為失溫退冰箱子會有軟爛的情況，只要消費者反應，我們客服就會直接處理，本件這樣不正常退冰的情況不到5件。我們公司到瑞期公司載貨時，我看到系爭年菜商品都是冷凍處理，我只有第1天整天在場，第2、3天我不在場，第4天結束當天我有在場等語（見本院卷一第489-492頁），應可排除系爭年菜商品酸掉變質是因運送過程保存不良所致之可能。再佐以系爭年菜商品由瑞期公司製作完成後直接包裝冷凍，之後再由黑貓宅急便運送至消費者手中，整個過程不經他人之手，堪認銳鐵公司主張前開瑕疵是因可歸責於瑞期公司之事由所致，應屬可信。

3.瑞期公司雖提出雲林縣衛生局食品衛生科工作稽查紀錄表

01 及SGS食品實驗室測試報告（見本院卷一第127-174頁），
02 抗辯瑞期公司的冷凍庫設備及系爭年菜商品於製造過程
03 中，並無腐敗變質之情形。然雲林縣衛生局食品衛生科至
04 瑞期公司稽查時，系爭年菜商品皆已製作完成並配送至消
05 費者手中，是該稽查報告無從據為有利於瑞期公司之認
06 定。至於SGS食品實驗測試報告記載收樣日期為108年10月
07 25日，僅能證明瑞期公司於108年10月25日所製作之系爭
08 年菜商品符合測試項目之內容，但因銳鐵公司向瑞期公司
09 訂購之年菜組合17,305份，佛跳牆13,770份，港式蘿蔔糕
10 7,715份，系爭年菜商品勢必無法一次製作完成，而需分
11 批製作。況銳鐵公司採購之日期分別為108年10月31日、1
12 08年11月29日、108年12月16日、108年12月30日、108年1
13 2月31日、109年1月18日，均在檢驗之後。且瑞期公司所
14 提出HACCP. ISO 22000：2005登錄證書之有效日期均為108
15 年5月24日（見本院卷一第175-176頁），亦在系爭年菜商
16 品製作之前。是以，上開測試報告及登記證書自無法證明
17 瑞期公司於收樣日期以外時間所製作之系爭年菜商品，絕
18 無任何瑕疵之情事發生。又系爭年菜商品必須分批製作完
19 成，已如前述，則倘若其中某些年菜於烹煮過程或放入冷
20 凍庫冰存包裝之過程具有瑕疵發生，就不會有系爭年菜商
21 品全部均有腐壞變質之情形存在，是則瑞期公司抗辯倘若
22 上開瑕疵是瑞期公司交付前冷凍倉儲設備有問題，應是全
23 部或絕大多數商品均有腐壞變質問題，而非只是年菜組合
24 中特定品項有腐壞變質情形，顯然並非瑞期公司生產瑕疵
25 所致等語，為不足採。此外，瑞期公司另辯稱同時期其他
26 公司亦有向瑞期公司訂購年菜，瑞期公司並曾依銳鐵公司
27 指示分別寄送10份年菜給其他網紅品嚐，均未表示有蟲、
28 酸掉等情形，因其他公司向瑞期公司購買的年菜及瑞期公
29 司寄送給其他網紅品嚐的年菜，均無法證明與有瑕疵之系
30 爭年菜商品是同一時間製作完成之商品，故亦無從據為有
31 利於瑞期公司之認定。

01 4.至於消費者指稱紅燒獅子頭太鹹，玉筍東坡肉過鹹難以入
02 口，干貝香菇雞湯超鹹，栗子燒雞鹹的嚥不下、份量超級
03 少，櫻花蝦米糕黏成一團，佛跳牆太鹹沒什料，幾乎都是
04 湯，滿滿的筍乾等情形，尚難認已構成瑕疵之程度。另消
05 費者未指明任何瑕疵而請求退費部分，依民事訴訟法第27
06 7條前段「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉
07 證之責任」之規定，及定作人主張工作物有瑕疵，請求承
08 攬人負瑕疵擔保責任者，須舉證證明工作物有瑕疵之法理
09 （最高法院105年度台上字第1257號判決意旨參照），既
10 無法證明該部分退費之系爭年菜商品有任何瑕疵存在，依
11 上開說明，銳鐵公司自不得依承攬之規定，請求瑞期公司
12 負瑕疵擔保責任。是以，銳鐵公司主張瑞期公司應就消費
13 者未指明任何瑕疵而請求退費部分負損害賠償責任，則非
14 有據。

15 5.按因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人
16 除依前二條之規定，請求修補或解除契約，或請求減少報
17 酬外，並得請求損害賠償，民法第495條第1項定有明文。
18 次按損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以
19 填補債權人所受損害及所失利益為限；依通常情形，或依
20 已定之計畫、設備或其他特別情事，可得預期之利益，視
21 為所失利益，民法第216條亦定有明文。至於該條第1項所
22 謂所受損害，即現存財產因損害事實之發生而被減少之積
23 極的損害。所謂所失利益，則指新財產之取得，因損害事
24 實之發生而受妨害之消極的損害而言。承前所述，瑞期公
25 司所製作有瑕疵之年菜為白木耳蓮子湯295份，紅燒獅子
26 頭543份，玉筍東坡肉442份，干貝香菇雞湯151份，栗子
27 燒雞230份，清蒸石斑魚醬汁23份，櫻花蝦米糕62份，港
28 式蘿蔔糕5份，佛跳牆73份（詳如附表所示）。又銳鐵公
29 司主張其退費給消費者之金額為栗子燒雞每份380元，紅
30 燒獅子頭之肉丸300元、白菜80元，玉筍東坡肉之筍子100
31 元、肉350元，櫻花蝦米糕之米糕280元、櫻花蝦100元，

01 干貝香菇雞湯每份330元，白木耳蓮子湯每份380元，清蒸
02 石斑魚醬汁每份50元，佛跳牆每份700元，港式蘿蔔糕每
03 份150元，倘若消費者要求退完整的整道菜時，每道菜少
04 退40元（如退整道栗子燒雞為340元，退整道早鳥紅燒獅
05 子頭為340元，但如只退早鳥紅燒獅子頭的白菜則只退80
06 元），有銳鐵公司提出之訂單編號、發票明細及交易明細
07 查詢在卷可查（證物卷一至卷十三）。瑞期公司雖稱縱認
08 系爭年菜商品有瑕疵，應依銳鐵公司取得之成本計算損害
09 賠償金額，即栗子燒雞105元（計算式： $380 \div 2, 350 \times 650$ 元
10 $= 105.11$ ，元以下四捨五入，以下計算式同上），紅燒獅
11 子頭105元，玉筍東坡肉125元，櫻花蝦米糕105元，干貝
12 香菇雞湯91元，白木耳蓮子湯每份105元，清蒸石斑魚醬
13 汁每份14元。然本院審酌如附表所示之瑕疵年菜均係銳鐵
14 公司已經出售之年菜商品，倘若該年菜商品無如附表所示
15 之瑕疵，銳鐵公司即能獲取其出售該年菜商品之利益。換
16 言之，銳鐵公司所受之損害包含其購買系爭年菜商品之成
17 本及其原可獲取之利益，是以瑞期公司辯稱應以銳鐵公司
18 取得系爭年菜商品之價格計算其所受之損害金額，為不足
19 取，本件自應以銳鐵公司退款予消費者整道菜之價格即栗
20 子燒雞每份340元、紅燒獅子頭每份340元、玉筍東坡肉每
21 道410元、櫻花蝦米糕每份340元、干貝香菇雞湯每份290
22 元、白木耳蓮子湯每份340元、清蒸石斑魚醬汁每份50
23 元、佛跳牆每份700元、港式蘿蔔糕每份150元之價格來計
24 算銳鐵公司所受之損害，方屬正確。準此，銳鐵公司請求
25 瑞期公司賠償因消費者退費所受之損害金額於662,210元
26 之範圍內（計算式：白木耳蓮子湯295份 $\times$ 340元+紅燒獅
27 子頭543份 $\times$ 340元+玉筍東坡肉442份 $\times$ 410元+干貝香菇雞
28 湯151份 $\times$ 290元+栗子燒雞230份 $\times$ 340元+清蒸石斑魚醬汁
29 23份 $\times$ 50元+櫻花蝦米糕62份 $\times$ 340元+港式蘿蔔糕5份 $\times$ 150
30 元+佛跳牆73份 $\times$ 700元 $= 662,210$ 元），為有理由，超過
31 上開金額之請求，不應准許。

01 (三)銳鐵公司請求瑞期公司賠償商譽損害5,308,745元，為無理
02 由：

03 銳鐵公司主張其販售系爭年菜商品為一年中最重視之商品專
04 案，因本次瑞期公司製作之年菜發生前開重大瑕疵，使消費
05 者在過年期間購買到難以下嚥之年菜，嚴重破壞過年心情，
06 在極大之信任遭到辜負之情況下，必然對銳鐵公司及聖凱師
07 不再信任，且此惡劣印象必然使消費者萬分深刻並口耳相
08 傳，本事件過後，銳鐵公司及聖凱師未來恐難在年菜市場上
09 立足，甚至波及其他專案推出之商品，故請求銳鐵公司109
10 年度年菜營業額十分之一之商譽、信用損害5,308,745元等
11 語。經查，由銳鐵公司提出之消費者於網路留言內容顯示，
12 銳鐵公司於發現消費者反應系爭年菜商品有如附表所示之瑕
13 疵情形時，即迅速的處理消費爭議，並讓消費者辦理退費，
14 且不斷地向消費者說明該等瑕疵是廠商於製作過程發生問
15 題，試圖尋求消費者原諒。而大部分消費者聽完解說後皆表
16 明可以理解，並願繼續支持銳鐵公司所推出之其餘產品。因
17 此，銳鐵公司是否確實因瑞期公司製作之系爭年菜商品有如
18 附表所示之瑕疵情事而受有損害，已非無疑。又本院向財政
19 部臺北國稅局松山分局調取銳鐵公司108年度及109年度之損
20 益資料（見本院卷一第345-349頁），查知銳鐵公司108年度
21 之營業收入總額為38,860,356元，平均每月營業額為7,772,
22 071元（計算式：38,860,356元÷5個月=7,772,071.2，元以
23 下四捨五入，下同），109年度之營業收入總額為122,679,4
24 25元，平均每月營業額為10,223,285元（計算式：122,679,
25 425元÷12個月=10,223,285.41），亦證銳鐵公司之商譽並
26 未受系爭年菜商品瑕疵所影響。準此，銳鐵公司主張其因本
27 件商譽受有侵害，請求瑞期公司賠償商譽損害5,308,745
28 元，為不足採。

29 (四)按二人互負債務，而其給付種類相同，並均屆清償期者，各
30 得以其債務，與他方之債務，互為抵銷，民法第334條第1項
31 前段定有明文。查銳鐵公司尚積欠瑞期公司貨款1,075,999

01 元及裝箱費用519,150元，合計銳鐵公司尚積欠瑞期公司1,5
02 95,149元之債務未清償，為銳鐵公司所是認。而銳鐵公司得
03 向瑞期公司請求賠償因消費者退費所受之損害金額為662,21
04 0元，亦詳述如前，因此銳鐵公司主張以此賠償金額與其應
05 給付瑞期公司之上開貨款及裝箱費用互相抵銷，應屬有據。
06 經抵銷後，銳鐵公司尚應給付瑞期公司932,939元（計算
07 式：1,595,149－662,210＝932,939）。

08 (五)按給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責
09 任；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法
10 定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約
11 定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五，民法第229條
12 第1項、第233條第1項前段、第203條分別定有明文。從而，
13 瑞期公司請求銳鐵公司給付自反訴狀繕本送達銳鐵公司之翌
14 日即110年3月19日起（見本院卷一第475頁）至清償日止，
15 按週年利率百分之五計算之遲延利息，並未逾上開規定之範
16 圍，亦無不合，應予准許。

17 五、綜上所述，銳鐵公司請求瑞期公司賠償15,868,171元，及自
18 起訴狀繕本送達瑞期公司之翌日起至清償日止，按週年利率
19 百分之五計算，為無理由，應予駁回。瑞期公司請求銳鐵公
20 司給付932,939元，及自110年3月19日起至清償日止，按週
21 年利率百分之五計算之法定遲延利息部分，為有理由，應予
22 准許。瑞期公司超過上開金額之請求，則無理由，應予駁
23 回。

24 六、本訴原告之訴既經駁回，其假執行之聲請，已失所依附，應
25 予駁回。反訴部分兩造均陳明願供擔保，聲請宣告假執行及
26 免為假執行，就反訴原告勝訴部分，核無不合，爰分別酌定
27 相當之擔保金額准許之。反訴原告其餘假執行之聲請，因訴
28 之駁回而失所依附，應予駁回。

29 七、本件為判決之基礎已臻明確，兩造其餘之攻擊或防禦方法及
30 證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，亦
31 與本件爭點無涉，自無逐一詳予論駁之必要。另本訴原告聲

01 請本院向藍新科技股份有限公司調取該公司於109年1月1日
02 至109年5月31日之線上刷卡退費紀錄、向中國信託商業銀行
03 股份有限公司調取本訴原告自109年1月1日至109年5月31日
04 使用e-cash線上收付之整批轉帳功能轉出款項之紀錄及囑託
05 財團法人台灣經濟研究院或財團法人中華工商研究院商業研
06 究所鑑定本訴原告商譽所受之損害金額等，經核均無調查之
07 必要，併此說明。

08 八、本訴訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

09 九、反訴訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

10 中 華 民 國 111 年 1 月 13 日
11 民事第二庭 法 官 蔡碧蓉

12 以上正本係照原本作成。

13 如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀（須
14 附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

15 中 華 民 國 111 年 1 月 13 日
16 書記官 鄭蕉杏