臺灣新北地方法院三重簡易庭民事小額判決

108年度重小字第4313號

原　　告　何煜仁

被　　告　蜜達絲生技有限公司

法定代理人　陳冠博

上列當事人間請求解除契約返還價金事件，於民國109年6月2日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　文

被告應給付原告新臺幣（下同）91,200元及自民國108年11月16日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

訴訟費用1,000元由被告負擔。

本判決得假執行。

事　實　及　理　由

一、原告起訴聲明如主文第一項所示。並主張如下：

（一）原告於108年7月15日在新北市三重區家樂福賣場逛街時，遭被告公司業務人員「雅鈴」（真實姓名不詳）將原告攔住推銷，「雅鈴」向原告推銷產品體驗卷，並鼓吹原告到位於新北市○○區○○路五段489號2樓之營業處（下稱三重營業處）進行體驗做臉及肩頸按摩。原告遂於108年7月21日到被告上述營業處進行體驗活動；體驗進行中被告公司人員即訴外人蔡能娟乘原告不便時，向原告索取身分證及要求原告簽名，當時原告已多次強調並明確表達「沒有要購買產品或加入會員」、「必須再回家思考後再決定」，但蔡能娟以話術謊稱：「沒有關係只是先留資料而已、還沒有成立契約」、「待會會有人撥打電話過來跟你確認資料，只是確認資料而已，你就說是本人就好」，待原告體驗完作臉過程，離去前仍有持續多次向被告公司人員表示「沒有答應要做」、「還必須回去考慮一下」，被告公司員工也都是回覆沒有關係只是留資料，當天也沒有給予原告任何契約。

（二）待原告離開返家數天後，感覺奇怪，便回撥來電確認電話，電話聯絡人員卻告稱已經向裕富數位資融股份有限公司

（以下稱裕富公司）成立分期付款，原告立即於108年7月25日以LINE訊息與被告公司人員聯繫，明確傳訊表示：「之前有個問題沒問到，分期付款還沒成立？因為我還沒答應，覺得就有分期很奇怪。分期付款幫我取消好了，之後我有去的話我直接現金付現就好」、「我打電話說有成立分期，說還沒送文件可以取消，請你們幫我撤件喔，謝謝」，被告公司員工「雅鈴」亦明確回覆「禮拜天過來幫你處理喔」，惟後續原告多次前往被告公司處，要求被告公司人員解除分期付款設定、明確表示還未同意要購買服務或產品，被告公司人員原當下已同意退款，後續卻開始以各種話術拖延退款，甚至在原告多次催討後才交出契約書，但契約內容完全沒有說明究竟是購買什麼商品或服務，甚至契內書也沒有記載日期，該份契約根本沒有日期、沒有標的物，是否能夠成立生效已屬有疑。至此，被告公司員工一直拖延時間，騙取原告資料及簽名後即刻意不讓原告退款，後續騙稱一定要做過幾次服務才能退貨等等，之後更欺騙原告稱只要將分期付款轉為信用卡銀行債務後，被告公司就可以退款，但實際上卻又是第二次欺騙，將裕富公司分期付款債務轉為台新銀行分期付款、又從台新銀行轉回裕富公司。

（三）綜上，被告公司員工以上述諸多不實手法欺騙原告，原告自始即已明確表示沒有要簽約、也未同意分期付款，甚至至今仍不清楚契約內容究竟是商品還是購買服務，契約也沒有載明，甚至沒有契約日期，兩造之間的契約應當沒有成立。而且，就算契約有成立，被告員工既已同意退款，契約也已經解除，但嗣後原告前往要求退款，被告卻拖延不理且不願協商，為此，爰起訴請求被告退還原告刷卡給付之91,200元。

二、被告則請求駁回原告之訴，並辯稱如下：

（一）原告於108年7月21日向被告公司之人員雅玲、蔡能娟購買132,000元之保養品，簽訂有客戶認購明細表、客戶拆封

同意書等文件，各該文件上均詳載所購保養品之編號、品名、數量及價格，原告已難諉為不知。又原告當時辦理裕富公司之分期付款時，裕富公司於電話對保中已就原告所購商品、欲辦理分期付款之金額及分期付款之期數等事項，一一與原告核實並經原告同意，裕富公司始核准該分期付款之申請，足見原告明知其所購買之商品及價金，並同意辦理分期付款，其主張未承諾購買商品，亦未同意辦理分期付款云云，要非事實。

（二）原告於10日後之108年7月31日，向被告公司表示其購買之金額132,000元負擔太重，其信用卡有9萬多元之額度，欲取消分期付款，改以信用卡給付價金等語，經被告公司同意其退貨40,800元，其餘91,200元改以信用卡付款，並向裕富公司取消其分期付款，足見被告公司於原告購買後之10日，仍同意其退貨40,800元，其餘91,200元之商品部分原告並未要求退貨，反而另行刷信用卡付款，無異再次確認其購買意願，自難認其未有購買意思。

（三）原告於108年8月20日又向被告公司表示，就該91,200元價金部分，其欲辦理分期付款，被告公司只好依其要求，為其向裕富公司辦理該91,200元之分期付款，並辦理該91,200元之信用卡刷退，造成被告公司作業上極大之困擾。裕富公司同樣經上述對保手續，核准原告91,200元分期付款，足見原告就該91，200元部分商品，從未表示不欲購買，亦未表示欲退貨，其於本件主張解除契約返還價金，自屬無理。

三、兩造就原告有刷卡支付91,200予被告嗣並辦理裕富公司分期付款一事，並不爭執。惟就交易過程則各執一詞，對於契約之成立與解除等事宜，意見不同。本院判斷如下：

（一）關於消費者購買被告公司之保養品等產品，如果不滿意，可否解除契約並退貨退款一事，據被告法定代理人於本院審理時明確表示如下（見本院108年2月18日言詞辯論筆錄）：

「

法官：買這保養品，顧客簽名在包裝上就好，為何要把包裝拆掉，簽在每瓶產品上？

被告法定代理人（下稱被告）：因為膜會被破壞。

法官：那這樣消費者不買了，那包裝瓶卻已經有簽名要怎麼退貨呢？怎麼辦？

被告：若消費者家人反對，幾天之內，我們會接受退貨。

法官：幾天之內？

被告：七天之內，只要原告說不要，不論任何理由，我們都會全部退費。

法官：你們公司的業務就可以決定退費？

被告：對，都可以退，只要消費者不滿意，不論任何理由，我們公司的業務都可以決定退費。

（中略）

法官：被告的意思是說若原告第一次說全部不要，被告公司就會全部退費給原告？

被告：對。但是原告卻自己刷卡新台幣91,200元說要一次付掉，後來又說沒有辦法全部付，到108年8月20日就請我們把刷卡取消，辦理分期。

原告：那是他們說要這樣處理的，他們說必須要花刷卡，才能退掉分期付款。

法官：被告公司若消費者需先刷卡，才能辦理全額退款嗎？

被告：沒有這回事。除非消費者要買，才會用刷卡、現金、分期這三種方式購買。

」

是以，依被告公司法定代理人前開陳述，消費者與被告公司成立保養品買賣契約之後，只要消費者在買賣契約成立七日之內，不必任何理由，不論產品是否已開封簽名，被告公司均可全部退費，此節首堪認定。

（二）經查，本件被告係於108年7月15日至被告公司三重營業處

為體驗，並於同年月21日再至三重營業處體驗時，簽署被告提出金額為132,000元之第一份買賣契約。嗣原告於108年7月21日後之七日內，於同年月25日以LINE的方式向被告公司之員工「雅鈴」表示解除契約，此有原告與「雅鈴」之LINE通訊紀錄在卷可按，內容略以：

「

原告：之前有個問題沒問到，分期付款還沒有成立吧？

因為我還沒答應，覺得就有分期很奇怪。

分期付款幫我取消好了，之後我有去的話我直接現金付現就好。

我打電話看說有成立分期，說還沒有送文件可以取消。

請你們幫我撤件哦，謝謝。

我沒答應要分期的。

雅鈴：禮拜天過來幫你處理喔。

」

依此對話內容，足見原告於108年7月21日「消費體驗」當時，雖在被告員工勸說之下有簽署相關文件，但仍對被告公司之員工為保留考慮時間之意思表示，且並未同意辦理分期付款事宜。原告係於發現自己已經被辦理分期付款，即時於契約成立七日內向被告公司為反應，要求解除分期付價之買賣契約，並表示「之後如有消費用現金付款」即可。足認為原告係向被告公司解除該總價為132,000元之買賣契約，打算未來之消費均以現金單次支付。是以，參照前述被告法定代理人之陳述，原告既已表示解除契約，且意思已經到達被告受僱人「雅鈴」，對被告即生效力。被告公司本應全部退款，即便產品全部開封亦無不同，方屬正辦。

（三）雖被告又抗辯：被告公司已經同意原告部分解除該總價為132,000之買賣契約，但是原告當時是改與被告成立總價為91,200元之買賣契約，並以刷卡方式付款，嗣後才又改

為分期付款云云。惟此過程為原告所否認，並主張其本人之所以會刷卡，是因為被告公司員工蔡能娟說，如果要解除132,000元之契約，就必需要刷卡91,200元才能解除，原告是受到詐騙才會同意刷卡，並沒有再成立買賣契約之意思等語。本院查，依本院於109年2月18日言詞辯論期日當庭勘驗原告所提出錄音光碟之結果，核與原告提出之錄音譯文內容大致相符，而原告與被告公司員工蔡能娟有對話內容如下：「蔡能娟（以下簡稱蔡）：你現在是什麼問題啊？現在。原告（以下簡稱原）：我沒要分期啦！蔡：你就來這邊做啦！你看我都幫你申請好了。那你就來這邊做啦！你這樣子，對啊，我都很難幫你處理，對啊！好不好。

原：因為我沒想到你們那通電話就直接分期了，我沒有要做分期的動作。

蔡：沒有啊！我跟你說啊！我說一個月幫你做五千五幫你做二十四啊！這樣子，我有跟你說啊！我有跟你說啊！

原：我不是說我還要回去做考慮的動作嗎？

蔡：你就來這邊做啦！而且我都已經幫你弄好了，你就來這邊做啦！我這樣子也比較好交接上面的。然後，對啊！你這樣很為難我。但是如果是用取消的方式來做我們這邊有負擔啦！而且再來就是我們要透過很多的程序，因為我們上去也是很慢嘛！

原：我本來就沒有要進，那個做啊！

蔡：對啊，然後，而且你來這邊的話就是好好來這邊服務就對了啦，然後我這邊也比較好跟公司交代啊！對啊！好不好！如果你有壓力的話，我就幫你申請降一點沒關係，對我就幫你讓你不要壓力大概可以，就是大概一點點，多少錢大概一個月多少也可以，我再幫你弄弄，那個弄掉，好不好，這個就進去好了，對這樣子我有辦法更快的處理。

原：主要是那個分期先取消掉，因為我這邊沒辦法自己取消，我就不想做分期的動作。
蔡：我是希望你來這邊，因為你看你的身體也不是一天兩天，人家對不對，你就是好好的來這邊保養，因為為什麼會有分期，這個東西是因為讓你們不會有壓力，再來這身體，羅馬不是一天兩天造成的需要長期來保養，對你不是，不是算你的話來這邊做一個禮拜，比如說你沒有分期，好了就我要來就來啊！（中略）你先做做看，現在才剛開始沒關係。
原：沒關係啦，分期還是先退掉吧！
蔡：對啊！
原：分期還是先退掉吧。
蔡：對阿，你就先用卡阿，你用卡刷我就幫你退掉阿。
原：用卡？
蔡：恩，你用卡幫你入帳，幫你入到裡面去，然後跟公司對接，我才能這個幫你退掉，對阿。你看我那個整本，整本的那個客人啊，百分之98都由這個方式做的，因為他們覺得這樣做比較方便啊，對啊，他們反而覺得說用卡的話覺得不方便。你就好好來這邊做啦！真的，對以後你就來這邊做就對了，好好來這邊服務啊！
原：不過主要我想先，先解掉分期，分期想先解掉。
蔡：可是你卡，還是要先入帳啊，才能幫你解。
原：不是啊，分期公司說撤掉文件就可以了。
蔡：因為他是這樣跟你客戶這樣子講，他一定要跟我們公司洽談看我們公司願不願意，我們是我們啊！
原：我根本不知道我有分期啊！這樣講，我根本不知道啊！
蔡：我上次有跟你說一個月五千五啊，所以說幫你用，我是想說這樣跟你告知的嘛，然後你...
原：我有說我要回去考慮，又不是說馬上。

蔡：然後，然後我是希望你來做對不對？誰不喜歡自多一個客人，對不對？
原：我有跟分期公司講我不要分期，我有講。
蔡：你有講？
原：對。
蔡：他也，他，那他，就算你講，他也是其次，因為他也要看我們公司這邊，因為他是配合我們，知道嗎？
原：我最主要的問題就是希望分期先解掉。
蔡：嘿啊！然後就是幫你降一點，然後那個就取消掉嘛。
原：因為，因為我還沒答應居然就有分期。
蔡：你這樣好為難我哦～對啊，這樣好為難喔，親，真的啦，因為我們一定要先入帳啊，先入進來我們才，一定要先用轉的方式先轉，然後我們就可以..你放心啦，我們不會去騙你啦，會說給你取消就會給你取消，我們講信任的，信用度的。你就來這邊做啦！
原：我根本還沒考慮好啊！就突然有分期了，覺得很奇怪。
蔡：對啊對啊，那也沒關係嘛！你就跟我們說，就幫你降嘛！
原：我最主要的目的就是，分期不成立，就是不成立，我這邊沒有答應。
蔡：對，我知道，我現在的意思就是幫你解決這個問題啊～
原：對啊！就是你們跟分期公司講，就是先撤件，這樣就好啦！
蔡：你就來這邊啦！好不好？那不然你這樣我很難處理啊，因為我幫你處理的好處理啊，不然．．．．．
原：當初要問我問清楚啊！
蔡：什麼？
原：當初要問我問清楚啊，我還沒確定考慮OK。
蔡：有啊，有問。

原：沒有，我說我還要回家考慮啊，我都有講，因為我感覺還沒答應，然後就被強制拉進來。

蔡：沒有，不會啦～不會啦～

」

依上開原告與被告公司員工蔡能娟的對話內容來看，原告已明確向被告公司表示，他沒有同意前次總價132,000元的分期付款契約，並且已向裕富公司表明不同意該契約，要求被告公司應撤件，解除契約。而被告公司員工蔡能娟確實向原告表示，如果要解除上開契約，原告必需要再刷卡一筆，她才能夠進行後續作業等語。而蔡能娟所述之內容，與被告公司法定代理人於本院審理中所稱：「（法官問：被告公司若消費者需先刷卡，才能辦理全額退款嗎？）被告答：沒有這回事。除非消費者要買，才會用刷卡、現金、分期這三種方式購買。」完全相反。足見蔡能娟或出於詐欺原告之意思，或出於誤解被告公司政策之過失，而向原告傳達了錯誤的交易訊息，因而使原告陷於錯誤，而為本件刷卡及相關文件之簽署。

（四）按意思表示之內容有錯誤或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將意思表示撤銷。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。又法律行為經撤銷者，視為自始無效。民法第88條、第114條分別定有明文。本件依原告起訴意旨，已陳明其在被告公司的刷卡行為，係因被告公司員工表示如欲解除132,000元之分期付款，一定要先過卡，始得為之。而其所為此項刷行消費之意思表示，目的是在於解除132,000之買賣契約及分期付款設定，而此一錯誤的消費行為，顯然係受被告公司員工蔡能娟出於惡意或過失之誤導行為所致。依原告起訴之痛心陳詞，及錄音光碟中被告公司員工夾纏反覆之攬客態度，暨原告與被告公司員工商談相關事宜時尚且要準備錄音器材以自保等情況來看，自堪認原告若知本件不需刷卡程序亦能解除前開總價為132,000元之契約，其當不會再為本件

刷卡消費91,200元之行為。而原告係本消費事件的被害人，其意思表示之內容有上開錯誤，顯然並非原告之過失所致。從而，原告起訴意旨既否認該91,200元係屬買賣款項，自堪認其已合法撤銷本件刷卡消費之錯誤意思表示。揆諸前述說明，本件被告抗辯兩造間總價為91,200元之買賣契約，亦因此而歸於無效。

（五）從而，兩造間總價為91,200元之契約既已無效，原告請求被告返還消費金額共計91,200元，自有理由。被告雖另辯稱該91,200元已向裕富公司辦理分期，如果取消，將使被告公司遭受重大損害，又原告購買之保養品均已開封不能退貨，難以退款云云。惟本院查：

1、消費者於購買被告公司產品後，就算有開封，仍可於七日內不附理由全部退貨一節，為被告所自承。是本件兩造於108年7月21成立總價為132,000之買賣契約，原告確於七日內表示要解除契約一事，已認定如前。而被告抗辯兩造於108年8月20日所成立總價為91,200之契約，僅係前述總價為132,000元契約之一部分，並非原告再有購買新商品。是本件被告再辯稱原告購買商品已開封致其受有重大損失難予退款一節，顯然前後矛盾，不足採信。

2、被告辯稱其為原告辦理分期付款，會遭到裕富公司收取高額費用，致生重大損失云云。惟查，依本院函詢裕富公司之結果，該公司僅表明略以：假使原告已向被告合法解約，則被告應返還及償還裕富公司金額，為依被告與裕富公司間應收帳款收買契約內容所計算之金額，常因個案情形、責任歸屬等不同由有不同計算等語（見卷附裕富公司109年4月29日民事陳報狀），是被告並未證明其於此受有何種重大損失存在。況且，本件契約最終無效之情形，係可歸責於被告公司員工蔡能娟提供消費者不實訊息所致，如因此而致被告公司受有遭裕富公司索取高額費用之損害，亦屬不能歸責於原告，要無由原告擔負此一損失之理。

（六）末查，本院審酌原告係於逛家樂福賣場時，受被告公司員

工招攬進行「保養體驗」。依我國社會常情，一般民眾除非有極高之收入，否則於此種保養品初次體驗之當下，要無輕率成立高逾13萬元保養品買賣契約之可能。被告公司員工縱然有向原告提到可以辦理分期付款等事宜，並誘使原告簽署相關文件，然原告既已口頭表明必需再回家考慮才能決定，被告公司即不應擅自為原告辦理分期付款；在原告發現自己被辦理分期付款完成而請求被告解決時，被告公司員工又以不實訊息再度誘使原告刷卡消費，所為更屬不當。再者，以兩造第一次成立之132,000元之保養品買賣契約來看，依其產品數量，顯然可以使用很久，然被告公司在購買當下就將所有保養品拆封並簽原告之姓名於其上，並在本院審理過程中提出相關產品均已拆封故難以退費之抗辯。以上行為，均有違誠實信用之交易原則，殊非可取。

四、按契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之，民法第259條第2款定有明文，此於兩造買賣契約因意思表示錯誤無效之情形相類，得類推適用之。是綜上所述，本件原告請求被告返還刷卡消費金額91,200元，及自起訴狀繕本送達被告翌日（108年11月16日）起按年息5%計算之法定遲延利息，為有理由，應予准許。並依職權宣告得為假執行。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　16　　日

法　官　許映鈞

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀，並表明上訴理由（上訴理由應表明1、原判決所違背之法令及具體內容。2、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本），如未於上訴後20日內補提合法上訴理由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　16　　日

書記官　陳君偉