臺灣桃園地方法院小額民事判決

109年度壢小字第637號

原　　告　吳佩玲
被　　告　易遊網旅行社股份有限公司
法定代理人　陳甫彥
訴訟代理人　許剛翊
　　邱詩婷

上列當事人間請求返還費用事件，本院於民國109 年7 月9 日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

一、原告之訴駁回。

二、訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

（一）原告於民國108 年12月23日中午12許，以被告公司之訂購軟體，向被告購買「國泰航空普吉島機加酒自由行」之行程（訂單編號：ORD00000000 ，下稱系爭行程），並以刷卡付清價金共計新臺幣（下同）5 萬6,842 元，其中包括機票費用及飯店費用（下稱系爭訂單）。嗣因原告欲更改行程日期，故於同日下午2 時47分許致電並發送訊息予被告公司之客服人員，請求協助更改系爭訂單內容。詎料，被告公司之客服人員竟表示依系爭訂單之條款內容約定，系爭訂單一經付款確認，即不可更改，故無法協助更改，倘欲變動訂單內容僅有取消整筆訂單一途，且倘取消訂單，依系爭訂單之約定，僅可退還機票費用1 萬7,562 元，餘額3 萬9,280 元之飯店費用（下稱系爭飯店費用）則無法退還，原告迫於無奈而僅得選擇整筆取消系爭訂單，被告仍應退還系爭飯店費用予原告。

（二）蓋系爭訂單約定由被告提供機票加酒店之套裝商品，而由原告給付價金，故系爭訂單之定性應為買賣契約，而非委任契約，且系爭訂單所訂之「訂購須知（含個資聲明）」為被告為與多數消費者訂立同類契約之用，所預先擬定之

契約條款，屬消費者保護法（下稱消保法）第2條第7款規範之定型化契約條款，是系爭訂單所載條款應受消保法相關規定之規範。而原告訂購系爭行程時，被告公司之訂購軟體顯示之訂單資訊確認頁面（下稱系爭訂單頁面）雖顯示「取消/更改規定」及「訂購須知（含個資聲明）」，然該等規定及須知，並未明顯記載「取消需扣全額房費」等類此之文字，亦未記載上開「取消/更改規定」之條款來源。又被告亦未如同其他旅遊業者，於提供予消費者之國外旅遊契約書中，載明給予原告就上開規定及須知之合理審閱期間，故被告違反消保法第11條之1第1項應予消費者合理審閱期間之規定。另原告於訂購系爭行程後之2小時內即通知被告取消系爭訂單，被告竟強行扣取系爭飯店費用而不予返還，亦有悖於消保法第12條第1款之平等互惠原則。

（三）又系爭訂單同時亦為消保法所稱之通訊交易，原告本得依消保法第19條第1項行使無條件契約解除權而取消系爭訂單，並請求被告返還系爭飯店費用等語。為此，爰依消費者保護法之相關規定，提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告3萬9,280元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5％計算之利息。

二、被告則以：

（一）伊就原告主張其於108年12月23日向伊訂購系爭行程，並於當日經線上付款完成，嗣於同日下午去電被告表示欲更改系爭訂單，然經被告公司客服人員告知不得更改系爭訂單而僅得整筆取消系爭訂單，且告知系爭飯店費用無法退還，嗣兩造合意整筆取消系爭訂單，且僅退還機票費用而未退還系爭飯店費用等情，均不爭執。

（二）至原告主張系爭訂單為買賣契約之性質，且為定型化契約，而被告違反消保法就定型化契約所為之合理審閱期間及平等互惠原則等相關規定云云。然被告僅係於原告衡量其自身需求而挑選航空公司、飯店、旅遊日期後，受原告委

託，代原告向航空公司及旅行目的地之飯店業者訂購機票及住宿，而僅為一訂購平台，非但未代原告安排任何旅遊行程，甚而機票及住宿均係原告所自行挑選，是兩造間應屬委任關係，而非買賣契約之關係，既非買賣契約之關係，即不適用消保法就定型化契約所為之相關規定，是被告本無依消保法第11條之1 第1 項提供原告契約審閱期間之義務，且基於同一理由，原告依消保法主張系爭訂單之條款內容違反消保法第12條第1 款之平等互惠原則，亦無理由。

（三）退步言之，縱認系爭訂單為消保法所規範之定型化契約，而有消保法就定型化契約所為相關規範之適用，惟原告主張被告公司未於其訂房網站顯示「取消需扣全額房費」等類此之文字乙節，並非事實。蓋被告公司因應現今旅客之多元化需求，而依飯店、房型、是否含餐食、禁菸房、免費無線網路、是否可免費取消亦或不可免費取消等住房條件，而就同一或不同飯店之同一或不同房型提供多樣之住宿金額。而其中較為低價之促銷房型，為避免旅客搶購優惠之住房後，再任意取消，導致旅遊旺季房況緊張或人員進行取消訂單作業之困擾，因而相對條件即為不可取消（即保證入住），而原告所訂購之系爭行程，即屬此種低價促銷但不可取消之產品，而於被告公司之官方網站中，就該類產品均會於瀏覽之頁面明顯標示「不可取消」、「訂單一經確認，不可取消、修改。未入住或取消訂單，房價不予退還。」等文字，並特別以藍色字體為顯示；且於原告開始進行系爭訂單之預定後，系爭訂單頁面亦有明確顯示「機票全程未用可退費，但飯店一經付款確認，不可更改及取消退款」等文字，此有原告提出之訂單資訊確認頁面擷圖可證，且原告進入系爭訂單頁面至於成立系爭訂單以前，尚需於系爭訂單頁面勾選「我已閱讀訂購須知（含個資聲明）」之選項後，方能續行訂購流程以完成系爭訂單，是原告稱其於系爭訂單成立之後，欲更改系爭訂單前

，經被告公司客服人員告知，方知曉依系爭訂單之條款內容規定，系爭訂單僅得整筆取消且系爭飯店費用不予退還等語，顯非真實，實則原告自進入被告公司官方網站頁面瀏覽被告提供之商品時起，至進入訂購頁面進行系爭訂單之訂購，再至完成系爭訂單止，自始至終被告均有明確標示系爭訂單之取消及更改規則。

（四）又被告僅提供訂房平台，實際提供住房並收受系爭飯店費用者，乃為飯店供應商，相關取消政策亦係依照飯店供應商之規定辦理，雖原告僅因個人因素即欲違反系爭訂單規則而取消訂單，被告仍盡力代其向飯店供應商協商並爭取退還全額款項；然飯店供應商表示因係旅客個人因素取消訂單故不得退款，被告方無法退還系爭飯店費用予原告，故對於原告主張被告不當扣取系爭飯店費用云云，被告實深感無奈等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

（一）原告主張其於108 年12月23日向被告訂購系爭行程，並於同日經線上付款完成，支付價金5 萬6,842 元，嗣因欲更改系爭訂單之內容，而於同日下午2 時47分許，去電被告表示欲更改系爭訂單，經被告公司客服人員告知不得更改而僅得整筆取消系爭訂單，且告知倘取消系爭訂單，僅得返還機票費用1 萬7,562 元，系爭飯店費用3 萬9,280 元則無法退還，嗣兩造合意整筆取消系爭訂單，且被告已退還機票費用，系爭飯店費用則未返還等情，業據原告提出與其所述相符之付款成功確認頁面擷圖（含訂購明細及住宿資訊）、客服訊息、訂單資訊確認頁面示意圖、訂購須知（含個資聲明）、消保法相關規定網路資料、桃園市政府消費爭議申訴協商不成立通知書及雄獅旅遊網頁面擷圖等件為證（見本院卷第7 至24頁、第62至65頁），且為被告不爭執，堪認原告主張之上開事實為真實。

（二）原告主張兩造成立之系爭訂單為買賣契約，同時亦為定型化契約，其中所載條款為定型化契約條款，適用消費者保

護法，而被告依消費者保護法之相關規定，應予退還系爭飯店費用等節，則為被告否認，並以前詞置辯。是本件應審酌者厥為：1、系爭訂單之定性為何？本件有無消保法之適用？2、系爭訂單頁面是否有顯示取消或更改系爭訂單之相關條款？倘有，則該取消更改條款是否因被告違反消保法第11條之1合理審閱期間之規定，而不構成系爭訂單之內容？3、倘該取消更改條款構成系爭訂單之內容，原告主張該取消更改條款違反消保法第12條第1款而無效，有無理由？4、原告依消費者保護法第19條之規定，主張取消系爭訂單並請求返還系爭飯店費用，有無理由？

1、系爭訂單為委任契約，仍屬企業經營者提供消費者服務，而有消費者保護法之適用：

(1)按委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約，民法第528條定有明文。經查，原告係利用被告提供之網路搜尋引擎服務，以原告所欲旅遊之目的地為搜尋基準，搜尋其適用之機票及酒店組合，並於選擇產生後，點選其所欲由被告代訂之飯店及房型方案，並選擇航班組合後，向被告網頁搜尋引擎送出訂購需求並完成付款，而於原告完成付款後，由航空公司開立電子機票、飯店提供住宿券於原告等情，有原告提出之訂購須知（含個資聲明）所載之訂購流程在卷可稽（見本院卷第14頁），顯見原告與被告間所合致之意思表示，乃被告以網頁搜尋引擎提供代訂機票及住房之服務，而運送及住宿契約則分別成立於原告與航空公司、住宿飯店之間，是以系爭訂單之性質應屬委任契約，先堪認定。

(2)次按企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊

急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任。消費者保護法第2條第2款、第7條有所明文。有關上開規定之「服務」意涵為何，消費者保護法及其施行細則並未有定義，是有關消費者保護法「服務」之範圍，應由法院參酌社會經濟狀況，依實際情形以個案方式認定解決。又消費者保護法乃為處理消費者與企業經營者因消費關係所生爭執之法律。而消費者，指以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務者。企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務為營業者。消費關係，指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。消費者保護法第2條第1款、第2款、第3款亦有規定。是有關消費者保護法所規範「服務」之認定基準，審酌消費者保護法之立法目的，係為促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，此有消費者保護法第1條第1項規定可據，是消費者保護法所定義之消費關係，不應僅侷限在商品交易、商品使用及接受服務階段，「服務」之範圍應指與企業經營者所提供予消費者為目的之具有對價性、營利性商業行為相關聯之事業活動，企業經營者於提供商品或服務時，對於所提供消費者採購商品或接受服務之空間與附屬設施是否仍屬服務之一環，而為消費者保護法所規範之服務範圍，並依據消費者保護法第7條之規定，企業經營者應確保其安全性，自應以此作為判斷標準。查，本件被告提供予原告之服務內容為機票及飯店之代訂，對於網站上搜尋引擎所提供消費者搭乘之航空以及住宿的飯店，本應確保具有相當安全性及衛生品質，方得於網站上媒介予消費者。蓋搭乘航空機本即有交通意外之風險，而在外住宿亦有旅館設備不佳致生災害事故之可能。是以被告所提供之機票及飯店代訂服務，應可認符合消保法所規範之「服務」之範疇，是兩造所簽訂系爭訂單自屬消費者與企業

經營者間就服務所發生之委任關係，仍有消保法規定之適用。

2、系爭訂單已明確記載系爭訂單之取消或更改條款，該取消更改條款應構成系爭訂單內容：

（1）按本法所用名詞定義如下：定型化契約條款：指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之，消保法第2條第7款定有明文。次按企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。違反前項規定者，其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容；企業經營者應向消費者明示定型化契約條款之內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意者，該條款即為契約之內容。消保法第11條之1第1、2項及同法第13條第1項亦分別定有明文。又消保法第11條之1之立法目的在於使消費者充分了解契約內容，避免消費者於匆忙間不及了解其依契約所得主張之權利及應負之義務，致訂立顯失公平之契約而受有損害。而該條雖未限制消費者得主張不構成契約內容之條款範圍，然消費者雖無合理審閱期間，惟就其明知或可得而知之契約條款，若認仍得主張不構成契約之內容，將嚴重影響交易秩序，甚至變更契約主給付義務，致契約類型變更，故消費者得依第11條第2項規定主張不構成契約內容之定型化契約條款，仍應審酌消費者是否已有合理機會知悉或斟酌契約條款，及以消費者締約時非明知或可得而知之契約條款為限，故只須消費者於簽約前已充分瞭解該契約之權利義務關係，或有可認其能認識契約權利義務關係之合理審閱期間，即不得引用上開規定而主張契約無效（臺灣高等法院88年度重上字第411號判決參照）。

（2）原告主張系爭訂單頁面之「取消/更改規定」並未明顯顯

示「取消需扣全額房費」等類此之文字，且被告未如同其他業者提供之國外旅遊契約書般給予原告就系爭取消更改條款審閱之合理期間，故被告違反消保法第 11 條之 1第 1項應予消費者合理審閱期間之規定等語。然查，自原告提出之系爭訂單頁面記載略為：「取消/ 更改規定●機加酒為優惠套裝方案，欲取消訂單時，需整筆訂單申請取消，不可僅取消單一機票或飯店。●易遊網收取服務費每次每人台幣500 元。●飯店一經付款確認，不可更改及取消退款。●機票全程未用可退票，出發前可更改。退改票產生之罰金及價稅差以實際核算後之回覆為準。」等內容（見本院卷第13頁），益見系爭訂單頁面就系爭飯店費用不得退款之規定，係於系爭訂單頁面記載「飯店一經付款確認，不可更改及取消退款。」（下稱系爭取消更改條款），而觀諸系爭取消更改條款之內容，實已以淺顯之詞句及明顯之字體明示於系爭訂單頁面中。次查，系爭訂單頁面所載前開內容之下方處，尚有一可供點選之方框，且該方框旁並載明「我已閱讀訂購須知（含個資聲明）」之文字等情，有原告提出之系爭訂單頁面在卷可證（見本院卷第13頁），衡酌原告為有相當社會閱歷之成年人，就系爭取消更改條款及該點選方框旁之文字應均非無法理解，佐以原告自陳係以手機應用軟體完成系爭訂單，顯見其於決定是否同意系爭取消更改條款及點選前開方框以續行完成系爭訂單時，本於其自主之意思決定所為，堪認原告已充分瞭解系爭訂單內容，並基於自由意志而同意放棄系爭訂單之合理期間審閱權利，事後自不得再爭執被告未給予合理審閱期間。準此，原告主張系爭取消更改條款並未明示於系爭訂單，並執消保法第11條之1 審閱期間之規定，主張系爭取消更改條款不構成系爭訂單之內容云云，自無足取。

3、原告主張系爭取消更改條款顯失公平而無效，為無理由：

（1）按企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠

之原則。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，消費者保護法第12條定有明文。又定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之。定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形者，消費者保護法施行細則第13條、第14條規定亦足供參考。

（2）經查，觀諸系爭取消更改條款之文字編排、字體大小等（見本院卷第13頁），客觀上亦無不能閱讀、理解之情形，於原告實際選定欲訂購之行程而正式進入系爭訂單頁面前，系爭行程之介紹頁面亦明確依不同住房條件而記載略以：「相關政策，不可取消，訂單一經確認，不可取消、修改，未入住或取消訂單，房價不予退還，平均每晚房價3,823 」或係「免費取消：免費取消！訂單提交後，在2020年6 月20日13：00前可隨時取消，易遊網不收取任何費用。平均每晚房價4,206 元」等內容，有被告提出之易遊網飯店住宿頁面在卷可查（見本院卷第49頁），是原告瀏覽頁面至選定欲訂購之機票與飯店之全部交易流程中，應均可輕易查知，並反覆得知系爭取消更改條款之相關內容。且自上開內容亦可知，訂房是否得以免費取消，為飯店房價高低要素之一，倘原告欲選擇房價較低之房型，而取得較為優惠之房價，相對即應承擔其他如不得免費取消、取消不得退款等較為不利之條件，倘原告欲選擇得以免費取消或退款之商品，即應負擔較高之價額，是原告所取得之

利益及所支付之對價實為相當，系爭取消更改條款並未存有前開規定所稱當事人間之給付與對待給付顯不相當而違反平等互惠原則之情事。且自上開網頁內容亦可知，倘原告不欲承擔不得免費取消或退款之風險，被告網頁搜尋引擎亦同時提供得以取消及退款之房型供原告選擇，是以原告尚非無依其自身需求選擇可供免費取消及無條件退款之房型之餘地，故不得免費取消訂房此一風險，實屬原告本身所能自行控制之危險。故而系爭取消更改條款亦不存在前開規定所稱使消費者負擔非其所能控制之危險而違反平等互惠原則之情，復觀諸系爭取消更改條款之性質、內容、交易習慣及其他一切情事判斷，亦難謂被告於締結系爭訂單過程有何違反誠信原則，或對被告有何顯失公平情形，核與消保法第12條規定之情事不符。

4、 原告依消費者保護法第19條之規定取消系爭訂單並請求返還系爭飯店費用為無理由：

(1) 末按本法所用名詞定義如下：通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或「服務」下而與企業經營者所訂立之契約；通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價。消費者保護法第2 條第10款、第19條第1 項分別定有明文。而上開規定係因通訊買賣之交易通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，致消費者購買不合意或不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後7 日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，係給予買方消費者訂約後得於一定期間不附理由解除契約之權利，以保障消費者使其有充分瞭解產品內容之機會，以決定締約與否。又按本法第19條第1 項但書所稱合理例外情事，指通訊交易之商品或服務有

下列情形之一，並經企業經營者告知消費者，將排除本法第19條第1項解除權之適用：一、易於腐敗、保存期限較短或解約時即將逾期。二、依消費者要求所為之客製化給付。三、報紙、期刊或雜誌。四、經消費者拆封之影音商品或電腦軟體。五、非以有形媒介提供之數位內容或一經提供即為完成之線上服務，經消費者事先同意始提供。六、已拆封之個人衛生用品。七、國際航空客運服務。」，參以主管機關依消保法第19條第2項授權所訂定之「通訊交易解除權合理例外情事適用準則」第2條亦為相同規定，其中第5款之立法理由「第五款非以有形媒介提供之數位內容（例如：電子書等）或一經提供即為完成之線上服務（例如：線上掃毒、轉帳或匯兌等），此種類型契約如係經消費者事先同意而開始提供，因其完成下載或服務經即時提供後即已履行完畢，性質上不易返還，故規定為合理例外情事」，均明列一經提供即為完成之線上服務，無消保法第19條第1項之適用。

（2）查，原告係以被告公司之網頁搜尋引擎代訂機票及住宿之服務，業如前述，是原告與航空公司及飯店業者係透過被告公司網頁搜尋引擎方式締結契約，原告既可預先檢視委請被告代訂機票及飯店之內容；又依系爭訂單所提供之代訂機票及住宿之服務，性質上為原告於被告網頁搜尋引擎上操作後，一經原告確定，代訂服務即為提供完畢，原告並同時與航空、飯店業者締結契約，核屬為消保法第19條第1項但書所稱有合理例外之情事，依前開規定，原告主張其得依消保法第19條第1項前段規定向被告請求退費云云，難謂有據。

四、綜上所述，原告依消保法之相關規定，請求被告給付3萬9,280元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，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，兩造其餘攻擊防禦及證據方法，經斟酌後核與判決結果不生影響，無再予一一論述之必要，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，依確定如主文第2項所示金額。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　7　　月　　20　　日

中壢簡易庭　法　官　　劉哲嘉

以上正本係照原本作成。

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（桃園市○○區○○路0段000號）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　7　　月　　20　　日

書記官　　鄭履任

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。

三、民事訴訟法第471條第1項：（依同法第436條之32第2項規定於小額事件之上訴程序準用之）上訴狀內未表明上訴理由者，上訴人應於提起上訴後20日內，提出理由書於原第二審法院；未提出者，毋庸命其補正，由原第二審法院以裁定駁回之。