臺灣士林地方法院民事簡易判決

108年度湖簡字第1839號

原　　告　黃洋洋
訴訟代理人　余千山
被　　告　富邦媒體科技股份有限公司
法定代理人　林総峰
訴訟代理人　楊千慧

上列當事人間請求解除契約等事件，經臺灣新北地方法院裁定（108 年度板簡字第 1914 號）移送前來，本院於民國 108 年 12 月 24 日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

被告應給付原告新臺幣壹萬陸仟壹佰壹拾貳元，及自民國一百零八年十月三十一日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟伍佰伍拾元，其中新臺幣壹佰柒拾元由被告負擔，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行。但如被告以新臺幣壹萬陸仟壹佰壹拾貳元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國108 年3 月20日在被告經營之MOMO購物網站，訂購「禾美珠寶：3ct 天然皇家藍藍寶石鑽戒EM299（18K 金）」（下稱系爭鑽戒），價金新臺幣（下同）16萬6,112 元，並約定於同年月27日以物流公司寄送至原告住處交貨。後被告之製造商禾美珠寶之人員朱士宏於108 年3 月22日以電話向原告表示，因內部作業疏失，要求原告取消訂單，並重新下單，否則拒絕出貨。經原告予以拒絕後，被告於108 年3 月27日並未如期寄送系爭鑽戒。原告於同年月28日及29日聯絡被告之客服人員，其原以「缺貨」、「商品有瑕疵」為要，要求原告取消訂單，後始表示願依被告在購物網站所示之材質、規格、圖樣內容，在108 年4 月15日出

貨。然被告於同年月16日寄送予原告之系爭鑽戒，其主石竟與購物網站所為標示不符，包括網頁上所標示之主石係「天然皇家藍藍寶石」、顏色為「亮藍色」、切割形狀為「墊形」，然實物竟為「天然藍寶石」、顏色為「黑藍色」，切割形狀則為「祖母綠形」，又被告所提供之禾美珠寶保證書、門泰珠寶鑑定中心鑑定書亦與實物不符。原告向被告反應，要求更換為與網頁標示相符之鑽戒，然被告於108 年4 月24日表示僅同意解除契約即退貨處理，不同意更換貨物。經原告向新北市政府法制局消保官申訴，雙方於108 年7 月8 日協商，被告仍僅同意退貨處理，不同意更換貨物，致協商不成立。查被告屬國內三大電視購物台之一，具有高知名度，應為消費者可信賴之購物平台，但在本件買賣交易，被告自始即以虛偽不實廣告網頁，吸引消費者購買，經原告下訂單購買後，竟要求原告取消訂單並重新下單，企圖以劣質品或次級品販售予原告，賺取高額利潤，於原告拒絕配合取消訂單後，被告發現其詐騙行為無法得逞，即圖以退貨解約之方式以逃避責任，或交付劣品鑽戒及不實保證書、鑑定書予原告。既被告交付之系爭鑽戒有上開與網頁廣告不符情事，其已違反消費者保護法第22條，企業經營者應確保廣告內容之真實義務，原告自得解除契約，並以起訴狀之送達為解除買賣契約之意思表示，及請求被告返還買賣價金1 萬6,112 元。另被告上開行為亦違反消費者保護法第7 條規定，且其不法詐騙流程、手段，屬故意之行為，故原告得請求被告依同法第51條規定賠償損害額5 倍之懲罰性賠償金，即8 萬560 元。又原告自從向被告訂購系爭鑽戒後，歷經4 個月，爭執仍無結果，原告受盡折磨與煎熬，致嚴重失眠，且有輕微憂鬱症，原告自得依民法第195 條規定請求賠償精神慰撫金5 萬元。爰依消費者保護法第7 條第1 項、第22條、第51條及民法第195 條規定提本件訴訟等語。並聲明：（一）被告應給付原告14萬6,672 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。（二）願供擔保，請准宣

告假執行。

二、被告則以：被告已於同年4 月15日交付系爭鑽戒，該鑽戒經門泰珠寶鑑定中心鑑定後提出保證書，且被告出貨前已透過品質管理部門為商品檢驗，確認係新品。原告主張收受之系爭鑽戒顏色為黑藍色，而網頁標示為亮藍色，實則因電腦螢幕呈現之圖片會因拍攝角度及燈光投射點不同而產生不同色澤，本與肉眼所視之外貌不盡相同，而且寶石為然然產物，每一顆都不一樣，商品之實際亮度都會不同。又市售彩色寶石為保有顏色及寶石之最大重量而有不同之切割方式，故被告之網頁上並未標示系爭鑽戒之刻面方式，系爭鑽戒之實物切割，依門泰珠寶鑑定中心鑑定結果為墊形（cushion ，亦稱為枕形切割），角呈圓形，刻面較大且完美突顯鑽石光華。原告雖主張系爭鑽戒之實物切割方式為祖母綠（emeralde），經查該切工屬階梯式切工，必須挖去四角，外輪廓呈八邊形的長方形或正方形，形成獨特之視覺外觀。然原告並未就此提出具公信力第三人鑑定其所主張屬實。另網頁標示之「皇家藍」為商業名稱，並非全世界統一之標準。是系爭鑽戒並無原告所述之瑕疵，原告僅以自身主觀認定系爭鑽戒未符合其期待即主張解除契約，難認可採。而珠寶玉石通常為天然產出物，每件之紋路顏色均不盡相同，其價值取決於時間、產地、市場供需而有所不同，無法有一致之標準，被告於108 年4 月25日與原告數次溝通無法對珠寶認定標準產生共識，被告亦表達最大誠意，同意原告辦理解約，然原告仍不願接受並堅持被告必須提供與其認知相同之鑽戒，實無所依。又適用消費者保護法第51條規定，必須以企業經營者依該法規定對消費者應負損害賠償責任為前提，若非企業經營者應依該法規定負損害賠償責任之情形，即無請求懲罰性賠償金之餘地。而原告並未證明其有何財產上之損害，及被告所交付之系爭鑽戒有未符合專業水準可合理期待之安全性，亦未證明被告有何故意造成原告損害，故原告請求被告給付8 萬560 元懲罰性賠償，自屬無理由。另憂鬱症之成因多係

長期面臨身體或心理壓力而適應不良所致，並非偶發單一事件所能造成，原告主張其因購買系爭鑽戒起而患有輕微憂鬱症，然其提出之醫療費用單據及藥品清單，無法查知確有此病症，且原告亦無法證明其所罹患之病與被告間有相當因果關係，故原告請求被告賠償精神慰撫金，自屬無據。是以本件原告之請求為無理由等語，以資抗辯。並聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利判決，願供擔保請准宣告免假執行。

三、本院之判斷：

（一）按物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第三百七十三條之規定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。但減少之程度，無關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉時，具有其所保證之品質。又按買賣因物有瑕疵，而出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其契約或請求減少其價金。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，由他方所受領之給付物，應返還之。民法第354 條、第359 條本文、第259 條第1 款分別有明文。又按企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。消費者保護法第22條第1 項亦有明文。可知企業經營者為招徠買主，對於廣告上所揭示的內容，應確保其真實，並於契約成立後確實履行，以符合誠信原則。

（二）經查，原告向被告訂購系爭鑽戒，已給付價金1 萬6,112 元，有原告提出發票開立通知可佐（見見臺灣新北地方法院108 年度板簡字第1914號卷< 下稱新北地院卷> 第27頁）復為兩造所不爭執，堪信為真實。而被告為系爭鑽戒之銷售商，屬消費者保護法第2 條第2 款之企業經營者，其在所設之購物網站之網頁上除記載系爭鑽戒之規格外，另有系爭鑽戒之外觀照片（見新北地院卷第31頁至33頁），

衡情，一般消費者均認所購買之鑽戒即如照片所示，依前揭說明，網頁上所示之規格及照片應可認契約之一部分，被告應確實履行契約之內容。然經本院當庭比對系爭鑽戒實物與上開照片，結果略為系爭鑽戒之實物中央為方形，網頁照片之鑽戒呈現多邊形（見本院卷第110 頁）。可認系爭鑽戒實物之主石部分，其切割方式與網頁照片所示顯然不同，而未符合被告所刊登廣告之內容。被告雖辯稱市售彩色寶石為保有顏色及寶石之最大重量而有不同之切割方式等語，然此情既未在網頁上一併標示，難認為消費者所知悉，故被告於網頁上並未標示系爭鑽戒之刻面方式，復未交付與網頁照片所示之鑽戒，堪信被告給付之鑽戒有瑕疵。又被告既陳稱鑽戒之刻面切工應如何為之，應配合個別鑽戒之外觀紋路等客觀情形，且因每個人喜好及審美觀之不同，自有不同的價值認定，則被告提供之系爭鑽戒實物既與廣告照片不符，而不能滿足原告之喜好，若仍要求原告不得解除契約而僅得請求減少價金，自非妥適，另一方面對被告而言，其從事銷售業務，解除契約並取回系爭鑽戒，尚得以利用既有銷售體系另行出售，對其尚非顯失公平。是以原告以系爭鑽戒有上述瑕疵為由，主張以起訴狀繕本為解除契約之意思表示，並請求被告返還所受領之買賣價金1 萬6,112 元（見新北地院卷第27頁），為有理由。

（三）原告另主張被告不予更換如網頁照片所示之鑽戒、竟仍交付劣品鑽戒及不實保證書、鑑定書予原告等不法詐騙流程、手段，屬故意之行為，係違反消費者保護法第7 條規定，原告自得依同法第51條規定向被告請求賠償損害額5 倍之懲罰性賠償金，即8 萬560 元等語。按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3 倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1 倍以下之懲罰性賠償金。消費者保護法第51

條定有明文。其立法理由略為「本條之目的在保護消費者不受企業經營者為獲利而為惡意侵害，本條文為模仿美國法制之懲罰性賠償制度，規定企業如故意或過失造成消費者損害，消費者得要求超過所受損害額之賠償，試圖藉由跨越民法損害賠償以填補損害為原則之法理，來提供消費者更優惠的賠償並試圖以此規定嚇阻不肖企業」。然再按消費者保護法第二章第一節「健康與安全保障」92年修正前第7條所規定：「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。」，乃商品製造者侵權行為責任，各項為不同請求權，均本諸消費者購買商品或服務，其身體健康不應受到危害之旨，規範商品或服務應具安全性與衛生性。觀諸立法院審議該法草案條文對照表第7條之說明所載：「（一）消費者購買商品或服務，其身體健康不應受到危害，故應要求商品或服務安全性或衛生性。（二）本條稱危險而不稱瑕疵，主要避免與民法之瑕疵混淆」等語，可知該規定稱危險而不稱瑕疵，係為避免與民法之瑕疵混淆。復觀92年修正為現行消費者保護法第7條第1項規定，係以修正前第1項所稱「安全或衛生上之危險」，指商品或服務欠缺安全性，而所謂「欠缺安全性」，指商品於流通進入市場時或服務於提供時，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性而言，爰參考歐體指令第6條並將本法施行細則第5條第1項及第2項規定修正予以納入（立法理由參照）。從而該條規定之「商品責任」規範之目的在保障消費者之健康與安全，請求之賠償範圍為消費者因健康與安全受侵害而生之損害，並不包括商品本身瑕疵的損害。是商品本身之瑕疵損害，應依民法瑕疵擔保或債務不履行規定保護，而不在上開規定保護範圍之列（最高法院106年度台上字第1號判決意旨參照）。可知商品本身瑕疵之損害，消費者固可依民法瑕疵擔保或債務不履行規定向企業經營者請求，然尚非屬消費者保護法第7條保

護之範圍，其自亦無同法第51條懲罰性賠償金規定之適用。查，原告之請求係系爭鑽戒本身之瑕疵損害，屬於「商品自傷」，依上開說明，並非消費者保護法第7 條保護之範圍。又原告係主張被告應負瑕疵擔保責任，而依法解除買賣契約後，請求返還價金，其請求權基礎係解除買賣契約後之價金返還請求權。至於原告雖以被告未依網頁廣告所示之照片式樣提供鑽戒予原告，屬未確保廣告內容真實，而違反消費者保護法第22條之規定，然此部分僅在認定被告應負瑕疵擔保責任，原告並未進一步以消費者保護法之規定為其請求賠償之依據，本件尚非可認原告係依消費者保護法提起本件訴訟。是以依上開說明，原告依消費者保護法第51條規定，請求懲罰性賠償金，自無理由。

（四）原告再主張其於108 年3 月20日訂購系爭鑽戒後，因被告給付之系爭鑽戒與廣告不符，其要求提供與廣告內容相符之鑽戒，被告僅同意原告取消訂單，卻不同意更換貨物。經原告向新北市政府法制局消保官申訴，雙方於108 年7 月8 日協商，被告仍不同意更換貨物，致協商不成立。期間歷經4 個月，爭執仍無結果，原告受盡折磨與煎熬，致嚴重失眠，且有輕微憂鬱症，自得依民法第195 條規定請求賠償精神慰撫金5 萬元等語，並提出欣慈診所醫療費用收據、處方箋為憑（見新北地院卷第41頁至43頁）。按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第195 條第1 項定有明文。查，系爭鑽戒有前述之瑕疵，原告固得依民法第364 條第1 項規定，即時請求被告另行交付無瑕疵之物，然被告接受原告上開另行交付無瑕疵之物之意思表示後，即表示願接受解約退貨處理，其處理尚難認有違市場交易常情，自不能以被告拒絕另行交付無瑕疵之物乙節，即逕認被告有何故意不法侵害原告權利。況依原告提出之醫療費用收據及處方箋，要僅能認原告曾於108 年7

月11日就診，並領取治療情緒低落及強迫症相關症狀之藥物，然其就診之疾病是否即係被告之行為所致，且是否具有相當因果關係，均不能遽為認定，此外原告並未再提出其他證據，以憑認定其身體、健康等人格法益受被告不法侵害，是原告此部分請求即難認有理由。

（五）再按給付有確定期限者，債務人自期限屆滿時起，負遲延責任；給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任，其經債權人起訴而送達訴狀，與催告有同一之效力；又遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之五。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229 條第1 項、第2 項、第233 條第1 項本文、第203 條、第259 條第2 項分別有明文。本件原告請求返還價金部分，被告應償還自受領時起之利息。而原告請求被告給付自起訴狀繕本送達之翌日即108 年10月31日（見本院卷第21頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，並未逾上開範圍，亦有理由。

五、從而，原告依解除買賣契約後之價金返還請求權，請求被告始付1 萬6,112 元，及自108 年10月31日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息部分，為有理由，應予准許，逾此範圍，為無理由，應予駁回。兩造均陳明願供擔保，請准宣告假執行及免為假執行，本件係適用簡易訴訟程序，所為被告敗訴之部分應依職權宣告假執行。原告之聲明，僅為促使本院依職權發動，自無庸為准駁回之諭知。至原告敗訴部分，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。被告之聲明，經核無不合，爰酌定相當擔保金准許之。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經審酌後，認對於判決結果均無影響，爰不一一論述，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。並確定訴訟費用額為1,550 元（第一審裁判費），其中170 元由被告負擔，餘由原告負擔。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　1　　月　　7　　日

內湖簡易庭　法　官　林銘宏

本件為正本係照原本作成。

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，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）。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　1　　月　　7　　日

書記官　王美韻