

臺灣嘉義地方法院民事判決

108年度嘉小字第521號

原告 江怡瑩
被告 雅莎傢俱有限公司
法定代理人 黃信卿

上列當事人間返還價金等事件，本院於民國108年5月6日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣（下同）17,281元，及從民國108年3月30日起到清償日止，按照年息百分之5計算的利息。

訴訟費用1,000元由被告負擔。

本判決可以假執行。

事實及理由

一、原告主張：原告在民國107年10月31日在被告網站訂購一組沙發，並以信用卡付款17,281元。因為屬於預購商品，網站顯示完成付款後30日即107年11月30日可交貨。原告因故在107年11月12日打電話給被告取消訂購，並依據消費者保護法第19條解除契約，被告客服人員卻表示該組沙發是客製化商品，不適用退換貨規定。但是原告訂購的沙發顏色、布料、座向都是依照網站提供的選項做選擇，沒有提出客製化要求，該組沙發並不是客製化沙品。被告雖然在107年11月29日出貨，但是原告拒收，108年1月初，貨運公司跟原告聯繫，原告請貨運公司退回嘉義。因此，依照消費者保護法第19條，主張解除契約，請求被告返還價金17,281元。並聲明：如主文第1項所示。

二、被告則以：沙發是預購定製商品，網站上必須清楚標示選項供瀏覽訂製，顧客都是經由該途徑進行訂購。賣場標示商品可訂製的範圍讓消費者可以自由選購，以利路途遙遠的消費者可以在網站上下單訂購客製化商品，被告已經在網站退換貨說明明確標示「不接受因個人喜好問題而退貨（客製化訂製商品一律不可退換貨）」，原告同意進行下訂購完成訂單，屬於消費者保護法第19條第1項但書合理例外情事，原

告不可以解除契約。又消費者保護法第19條第1項規定，通訊交易的消費者，得於收受商品或接受服務後7日內，以退回商品或書面通知方式解除契約。原告是在11月12日才電話說要退貨，沒有在7日內書面通知解除契約。而且被告當時已經做好沙發，沙發是顧客下訂後被告才製作，所以沒有辦法退貨等語答辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、本院得心證的理由：

（一）通訊交易係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項分別有明文規定。

（二）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。但通訊交易有合理例外情事者，不在此限。前項但書合理例外情事，由行政院定之。消費者保護法第19條第1至3項有明文規定。又上開條文所稱合理例外情事，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，將排除消費者保護法第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。通訊交易解除權合理例外情事適用準則第2條亦有明文規定。

（三）原告主張自己在107年10月31日在被告網站向被告購買沙發，已支付17,281元的事實，有提出網頁資料、交易明細作為證據（見本院卷第11至14頁），被告也不爭執，可以

相信為真。又被告是在網路架設網站，以販售沙發為業，此有有限公司變更登記表、網頁資料可以佐證（見本院卷第25至26頁、第61至82頁）。依上開事證，可認被告是企業經營者，而原告是消費者，雙方間是適用消費者保護法的消費關係，且本件買賣關係是屬於消費者保護法所稱的通訊交易。

（四）消費者保護法關於通訊買賣規定的立法，是因為通訊交易通常是在消費者並無足夠時間可供參酌，僅能根據企業經營者單方面所提供的有限資訊，在緊迫的時間與一定壓力之下，作成購買的決定，鑒於時間倉促、資訊有限，或囿於壓力，消費者的決策恐未盡周延，以致往往於事後乃意識到所購買之產品並不需要、不合實用，或價格過高而遭受損失，所以立法上是採判斷時間延後的猶豫期間制，也就是收受商品後7日的猶豫期間，以供消費者詳細考慮，並給予解約的機會。但考量部分商品或服務，因為具有特殊的性質，所以例外不適用消費者保護法第19條第1項的規定，其中依照消費者要求所為的客製化給付，就沒有上開7日的猶豫期間適用。

（五）所謂客製化商品，應該是指根據不同顧客的獨特需求進行個人化的製作。本件原告是依照網站上現有的顏色及款式進行選擇，雙方都不爭執，既然原告沒有提出特殊的顏色或長度或布料要求被告按照她的需求製作沙發，就不屬於客製化商品。又消費者保護法第19條第1項是規定消費者「收受商品或接受服務後七日內」可以「以退回商品或書面通知」的方式解約。被告是在107年11月29日出貨，原告拒絕收受退回商品這件事，雙方都不爭執，原告是在「收受商品後7日內」以「退回商品」的方式表示解約，就符合消費者保護法第19條第1項的規定，而且依照該規定，原告不須說明退貨理由及負擔任何費用。所以，被告抗辯沙發屬於客製化商品，及原告沒有在7日猶豫期間解約都不可採信。

01 四、結論，原告主張依照消費者保護法第19條規定解除契約，並
02 請求被告返還買賣價金17,281元，及從起訴狀繕本送達隔天
03 即108年3月30日起至清償日止，按照年息百分之5計算的利
04 息，屬於有法律上依據，應予准許。

05 五、本件原告勝訴部分，是就民事訴訟法第436條之8第1項適用
06 小額程序所為被告敗訴之判決，依同法第436條之20規定，
07 應依職權宣告假執行。

08 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

09 中 華 民 國 108 年 5 月 27 日

10 臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭

11 法 官 吳芙蓉

12 以上正本係照原本作成。

13 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（嘉義市○○路
14 ○○○○○號）提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達
15 前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（均須按
16 他造當事人之人數附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳
17 納上訴審裁判費。

18 對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不
19 得為之。且上訴狀內應記載表明(一)原判決所違背之法令及其具體
20 內容。(二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實者。

21 中 華 民 國 108 年 5 月 27 日

22 書記官 李佳惠