

臺灣新北地方法院板橋簡易庭小額民事判決

107年度板小字第3696號

原告 張正英
被告 弘燁行銷科技有限公司
法定代理人 俞佳惠

上列當事人間請求返還價金等事件，於民國108年1月16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參萬肆仟捌佰元及自民國一百零七年十一月十三日起至清償日止，按年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用新台幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。

事實及理由

一、原告起訴主張：

(一) 原告於民國107年7月30日在Yahoo奇摩超級商城網路平台，向福利電器網上刷卡購買一台Sirena水龍捲濾淨吸塵器SIONA加送原廠電動清潔拍打滾輪吸頭（下稱系爭貨品），訂單編號YZ00000000000000，售價新臺幣（下同）34,800元，收到貨後經檢查發現物品並無廣告所述之空氣芳香機功能（商品說明有吸塵及空氣芳香機功能），故於8月5日上網申請退貨，快遞已於8月7日將貨物取回，但廠商及商城未回應，原告於8月21日在網路平台詢問，廠商8月23日才回覆聲稱物品被使用過，有刮痕擦傷等，並附上照片，拒絕退款。原告僅試用一次檢查物品功能，退貨前將物品清洗以原包裝退回，當時並無廠商所述之刮痕掉漆等問題。此事件經過幾次向Yahoo奇摩超級商城申訴，仍未有結果9月3日、9月27日提出2次申訴，要求廠商依消保法第17條，及施行細則第19條款處理，為此爰依契約解除後回復原狀之法律關係提起本訴，求為判決：被告應給付原告34,800元及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

(二) 對於被告抗辯之陳述：

- 01 1.原告於退回貨品前，為了檢查物品功能，依物品使用說明
02 操作測試吸塵與空氣芳香之功能，並無特意損壞物品之情
03 形。關於因測試而留下之痕跡，原告非專業廠商，無法將
04 物品完全整新為新品。原告之購買行為是透過雅虎商城之
05 網路購物行為，適用104年12月31日修定之消保法施行細
06 則第十七條規定，消費者因檢查之必要，或因不可歸則於
07 自己之事由，致其受之商品有毀損、滅失、或變更者，其
08 解除權不消滅。
- 09 2.被告以民法第259條第6款規定：「應返還之物有毀損、滅
10 失或因其他事由，致不能返還者，應償還其價額。」要求
11 原告就商品之毀損或減少之價值，償還其價額。然而民法
12 第259條亦有敘述：「契約解除時，當事人雙方回復原狀
13 之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外」。消費者保
14 護法是民法的特別法，故應適用消保法施行細則第十七條
15 之規定，消費者因檢查之必要，或因不可歸則於自己之事
16 由，致其受之商品有毀損、滅失、或變更者，其解除權不
17 消滅。
- 18 3.物品之功能並無損傷，除了因測試其吸塵與空氣芳香之功
19 能留下痕跡。被告所聲稱之一般測試操作留下之痕跡以外
20 之外觀或包材的問題，其所提出之照片並無法證明非運送
21 、其他因素造成或是原告造成。
- 22 4.被告稱原告未使用選配精油，造成物品留下精油痕跡無法
23 去除。被告在銷售網頁並未清楚標示何種選配精油。而原
24 告測試時是使用德國海豚牌水濾式空氣淨化吸塵器專用精
25 油，一樣是水濾式空氣淨化吸塵器專用的精油，並非來歷
26 不明的精油。
- 27 5.被告公司之送達代收人謝健弘於原告剛於雅虎商城提出退
28 貨申請時，於8月6日曾與原告兩次電話聯絡，廠商在第一
29 通電話中聲稱吸塵器為個人衛生用品，一經使用便不能退
30 貨。第二通電話中則強調他們的商品如經試用，則不接受
31 退貨。當時退貨商品尚未取回，廠商尚未檢查退貨物品。

由此可證廠商的心態根本不接受退貨，與物品的狀況無關，其聲稱物品外觀或包材問題只是用來拒絕退貨的藉口。

6. 消費者保護法第一章第一條即明定：「為保護消費權益，促進國民消費生活安全，提昇國民消費生活品質，特制定本法。」同法第十九條規定：「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。」旨在明確的保障通訊交易或訪問交易之消費者的權益。消費者透過網路購買商品時，無法看到實體商品及其功能展示，故風險較高，如果沒有消費者保護法第十九條規定的保護，誰敢透過網路管道購買商品？網路的銷售又如何能興盛呢？實際上消費者保護法第十九條規定不僅保護了消費者的權益，讓消費者能安心透過網路購物同時也促進了網路購物的興盛與發展。倘若網路賣家都像被告一樣不願承擔7日內退貨的風險，造成與買家爭議之情形，民眾必會對網路購物卻步，對整個網路經濟發展造成負面影響。

7. 不爭執事項：

- (1) 原告於107年7月30日在Yahoo奇摩超級商城網路平台，向福利電器網上刷卡購買一台Sirena水龍捲濾淨吸塵器SIONA加送原廠電動清潔拍打滾輪吸頭，並於8月5日上網申請退貨，宅配於8月5日將貨物取回，送交被告。
- (2) 退貨物品並無功能損傷問題。
- (3) 雙方經過新北市政府消費者保護協會兩次協商，與新北市地方法院簡易庭協商，雙方仍無共識。
- (4) 被告於新北市地方法院簡易庭協商，只願退回物品當初售價之八成金額，原告無法接受。

8. 爭執事項：

- (1) 物品與全新品狀況差異之咎責：
原告主張只依物品使用說明操作、測試吸塵與空氣芳香之功能，因測試而留下痕跡，並無特意損壞物品之情形

。被告聲稱物品有測試吸塵與空氣芳香功能以外其他外觀或包材損傷問題，並提出照片指控是原告所致，然而被告所提出之照片並不足以證明是原告造成，而非運送或其他因素造成。故原告主張依消費者保護法第十九條規定：「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。」執行退貨之權利，要求被告償還物品當初之售價金額。

(2) 廠商應返還之金額：

被告於第二次協商只願返還物品售價之八成。然而消保法第十九條規定，郵購買賣類型的消費者，可在收到商品後七天內，退回商品給企業經營者，不須要說明任何理由，也不用負擔任何費用。另消保法施行細則第十七條規定，消費者因檢查之必要，或因不可歸則於自己之事由，致其受之商品有毀損、滅失、或變更者，其解除權不消滅。被告不能以原告因測試吸塵與空氣芳香之功能留下之痕跡為由拒絕退貨，或要求原告負擔費用。另外因此退貨申請由8月至今貨款尚未退還原告而衍生之原告利息損失，以及因此事件造成原告之時間和精神耗損，和訴訟審判費用亦應由被告賠償。

二、被告則以：

(一) 原告於107年7月30日，經由Yahoo奇摩超級商城網路平台，覓得被告所經營之福利電器網站，並藉由網路向被告購買Sirena水龍捲濾淨吸塵器（SIONA）加送原廠電動清潔拍打滾輪吸頭一組（下稱系爭商品），兩造並先後完成付款與交付系爭商品。

(二) 嗣原告收到系爭商品後，以系爭商品並無廣告所述之空氣芳香機功能為由，於同年8月5日上網向被告申請退貨，被告亦於同年8月7日委由快遞公司將系爭商品取回。惟經被告檢視系爭商品，赫然發現有刮痕、掉漆、甚至纏結毛髮等情事，足徵原告業已使用系爭商品，顯非系爭商品故有

之瑕疵，被告誠難應原告所求予以全額退款。

(三) 原告訴請被告返還系爭商品之全額價金34,800元，應屬無理由：

(1) 原告使用系爭商品致毀損，其契約解除權業已消滅：

1. 按消費者保護法第19條第1項規定：「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。」。

2. 次按消費者保護法施行細則第17條規定：「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。」

I 反面解釋本條規定，即消費者非因檢查之必要或因可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第19條第1項規定之契約解除權歸於消滅。

II 並可推知，前開消費者保護法第19條第1項規定之「7日鑑賞期」之界限，尚不包含可歸責於消費者致商品有毀損、滅失或變更。

III 又行政院消費者保護委員會於100年5月17日消保法字第0000000000號函之要旨謂：「郵購買賣之消費者於收受商品後7日內，依消費者保護法第19條第1項規定得行使解除權，消費者於收受商品後，若因檢查之必要而拆開包裝或使用商品者，依同法施行細則第17條規定：「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其所受領之商品有毀損、滅失或變更者，本法第19條第1項規定之解除權不消滅」。消費者拆開包裝或使用商品是否屬於檢查所必要，宜依個案加以判斷。消費者依消費者保護法施行細則第17條規定，其解除權雖不消滅，然商品若有毀損或滅失之情形，

消費者於行使解除權時，對於企業經營者仍應依民法第259條第6款規定，就商品之毀損或減損而減少之價值，按比例償還其價額。

3. 本件原告藉由網路向被告購買系爭商品，核屬消費者保護法第2條第10款規定之通訊交易，原告雖於收受商品後7日內，以退回商品方式解除契約。

4. 惟原告既已使用系爭商品而有刮痕、掉漆、甚至纏結毛髮等毀損情事，足徵可歸責於原告所致，依前揭消費者保護法施行細則第17條規定之反面解釋，消費者保護法第19條第1項規定之契約解除權業已消滅，故原告主張顯無理由。

5. 退萬步言，縱認系爭商品之毀損非可歸責於原告所致，依前揭行政院消費者保護委員會消保法字第0000000000號函之要旨，原告行使解除權時，仍應依民法第259條第6款規定，就商品之毀損或減損而減少之價值，按比例償還其價額於被告。

(2) 本件原告解除契約，已然權利濫用：

1. 按民法第148條第1項規定：「權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的。」就權利濫用定有明文。又「查權利之行使，是否以損害他人為主要目的，應就權利人因權利行使所能取得之利益，與他人及國家社會因其權利行使所受之損失，比較衡量以定之。倘其權利之行使，自己所得利益極少而他人及國家社會所受之損失甚大者，非不得視為以損害他人為主要目的，此乃權利社會化之基本內涵所必然之解釋。」最高法院71年台上字第737號民事判例之意旨參照。

2. 原告既已使用系爭商品而有刮痕、掉漆、甚至纏結毛髮等毀損情事，足徵可歸責於原告所致，以退回商品方式解除契約並請求被告返還全額價金，容與買賣雙方間公平之公共利益有違，被告及國家社會因而所受之損失顯大於原告所得利益，足徵原告以損害他人為主要目的，

核屬前揭民法第148條第1項規定及最高法院71年台上字第737號民事判例之意旨之權利濫用，故原告行使上開權利均歸於無效等語置辯，並聲明：原告之訴駁回，訴訟費用由原告負擔。

三、原告主張之事實，業據提出雅虎商城客服問答記錄、商品於雅虎商城的銷售網頁拷貝、新北市政府函第一次向消保會申訴結果通知、新北市政府法制局消費者保護官申訴案件處理記錄為證，被告不否認兩造間有成立系爭買賣契約且被告嗣後有退貨等，惟就原告之請求則以前詞置辯，提出，Sirena水龍捲濾淨吸塵器（SIONA）之相片15張為證，是本件所應審酌者為被告所辯是否足採？原告之請求是否有理由？

（一）按消費者保護法第19條第1項規定：「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。」、「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第十九條第一項規定之解除權不消滅。」消費者保護法第19條第1項、消費者保護法施行細則第17條分別定有明文。另按「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。」，民事訴訟法第277條前段定有明文。又「原告於起訴原因已有相當之證明，而被告於抗辯事實並無確實證明方法，僅以空言爭執者，當然認定其抗辯事實之非真正，而應為被告不利益之裁判。」（最高法院18年度上字第1679號判例意旨參照）。

（二）查，本件原告係由Yahoo奇摩超級商城網路平台向被告公司購買系爭貨品，故屬企業經營者以廣播、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即通訊交易。是依前開規定，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，先予敘明。而被告則辯稱其委由快遞公司將系爭商品取回，惟經被告檢視系爭商品，赫然發現有刮痕、掉漆、甚至纏結毛髮等情事，足徵原告業已使用系爭商品，顯非系爭商品固有之瑕疵，被告誠難應原告所求予以全額退款云云；惟遭原告否認，是依前開規定，自應由被告就系爭商品有刮痕、掉漆、甚至纏結毛髮等毀損情事係可歸責於原告事由所致之事實負舉證責任。惟查，被告雖提出相片15張為證，然查，該相片僅能證明系爭商品有毀損，但無法證明是原告造成，而非運送或其他因素造成。此外，被告於取回系爭商品時，本應先保全證據，其事後所提系爭商品損害之證據，既經原告否認，被告應舉證證明該等損害係原告所為，且依前開判例意旨，原告於起訴原因已有相當之證明，而被告於抗辯事實並無確實證明方法，僅以空言爭執者，當然認定其抗辯事實之非真正，而應為被告不利益之裁判，是被告空言爭執，所辯實無足採，應認原告主張之事實為實在。是依消費者保護法施行細則第17條規定，原告之解除權不消滅，是系爭契約既經原告解除，被告即應回復原狀，返還全部價金34,800元。

四、從而，原告本於契約解除後回復原狀之法律關係，請求被告給付34,800元及自起訴狀繕本送達翌日即107年11月13日起至清償日止，按年利率百分之5計算之利息，為有理由，應予准許。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，核與判決結果不生影響，爰不一一論列。

六、本件係依小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436條之20之規定，爰依職權宣告假執行。另依民事訴訟法第436條之19第1項之規定，確定本件訴訟費用為1,000元，由被告負擔。

七、據上論結：本件原告之訴為有理由，依民事訴訟法第436條之23、第436條第2項、第78條、第436條之19第1項、第436

01 條之20，判決如主文。

02 中 華 民 國 108 年 1 月 30 日
03 臺灣新北地方法院板橋簡易庭
04 法 官 呂安樂

05 以上正本係照原本作成。

06 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
07 上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所違背之法令及具體內容
08 。二、依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。），如
09 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
10 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
11 由書，法院得逕以裁定駁回上訴。

12 中 華 民 國 108 年 1 月 30 日
13 書 記 官 謝淳有