

臺灣新北地方法院板橋簡易庭民事判決

107年度板簡字第2861號

原告 吳運粧
被告 台灣夏普股份有限公司（下稱台灣夏普公司）
法定代理人 高山俊明
訴訟代理人 賴亦威
被告 東森得易購股份有限公司（下稱東森得意購公司）
法定代理人 王令麟
訴訟代理人 陳盈君律師
訴訟代理人 洪正一
被告 康法科技股份有限公司（下稱康法公司）
法定代理人 賴志亮
訴訟代理人 林佳慧
被告 陳嘉昌
上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，本院於民國108年7月18日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事 實 及 理 由

一、原告起訴聲明：被告應連帶給付原告新台幣（下同）127,790元，及自支付命令狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。並主張如下：

（一）原告於民國106年10月20於網路上向被告東森得易購公司購買台灣夏普公司之「SHARP Z2智慧型手機」，並支付價金5,558元。該產品有保固一年，詎被告於正常使用下未達一年，即於106年12月11日、107年4月10日發生手機不能開機之情形，嗣通知被告康法公司，經修理仍發生無法開機之情形，原告乃於107年4月10日通知被告康法公司手機有瑕疵，事後康法科技電話通知原告說「主機板死機」非屬人為，該商品確實存有瑕疵。被告出賣前開手機，未告知消費者該商品存有不能使用之重大瑕疵，原告乃申訴

01 新北市消保官，被告於消保官調查程序時有說該手機存在
02 著主機板老化的問題。是以，該手機既有主機板老化之瑕
03 疵，被告等人於原告買受時，卻故意不告知該手機之設計
04 、製造存在主機板之瑕疵，使原告誤信其具通常應具備之
05 價值，陷於錯誤而加以購買，詐得原告支付之價金5,558
06 元。原告自得主張物之瑕疵擔保，並解除
07 本件買賣契約，請求被告返還價金。

08 (二) 又民法第191之1條商品製造人因其商品之通常使用或消費
09 所致他人之損害，負賠償責任。前項所稱商品製造人，
10 謂商品之生產、製造、加工業者。其在商品上附加標章或
11 其他文字、符號，足以表彰係其自己所生產、製造、加工
12 者，視為商品製造人。商品輸入業者，應與商品製造人負
13 同一之責任。本件依該手機之外觀，具有台灣夏普公司的
14 標章或符號，可認係台灣夏普公司所生產手機，依前述法
15 條意旨，台灣夏普公司應同負本件賠償責任。

16 (三) 再按消費者保護法（下稱消保法）第51條規定：依本法所
17 提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請
18 求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之
19 損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損
20 害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。又消保法為
21 保障消費者之特別法，是經銷商東森得意購公司及台灣夏
22 普公司，明知該手機具有瑕疵，未具依通常交易觀念之價
23 值、效用或品質，故意於原告買受時不告知該手機具有瑕
24 疵，原告自得請求價金之五倍懲罰性賠償金。又消保法第
25 8條從事經銷之企業經營者，就商品或服務所生之損害，
26 與設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者連帶負
27 賠償責任。是被告東森得意購公司與台灣夏普公司應連帶
28 負責。又因該手機之瑕疵，原告送交康法公司檢查時，康
29 法公司未經原告同意，竟行更換手機之主機板，使原告之
30 手機資料全部消失，顯有故意侵害原告權利之情形，依消
31 保法第9條輸入商品或服務之企業經營者，視為該商品之

設計、生產、製造者或服務之提供者，負本法第7條之製造者責任。從而被告台灣夏普公司、東森得意購公司及康法公司其受僱人陳嘉昌應連帶賠償原告27,790元。

(四) 原告於買受該手機時，有保固一年。且該型號手機由康法公司銷售，故康法科技應檢查該手機有無瑕疵。今手機損壞送修，原告已事先告知康法公司，未經原告同意，不得做任何維修，但康法公司維修部經理陳嘉昌未經原告同意，擅自將手機更換主機板，造成原告手機資料全部遺失，所為專以侵害他人為目的，使原告之人格權受有損害，原告為此夜不能寐，精神痛苦，自得請求被告陳嘉昌賠償精神慰撫金10萬元。又陳嘉昌為康法公司之受僱人，依民法第188條之規定，僱用人康法公司應負連帶賠償責任。又原告係與被告東森得意購公司成立買賣契約，台灣夏普公司則應負商品製造人之責任。又出賣人就其交付之買賣標的物有應負擔擔保責任之瑕疵，而其瑕疵係於契約成立後始發生，且因可歸責於出賣人之事由所致者，則出賣人除負物之瑕疵擔保責任外，同時構成不完全給付之債務不履行責任。又種類之債在特定時，即存有瑕疵者，出賣人除應負物之瑕疵擔保責任外，並應負不完全給付之債務不履行責任。(最高法院77年度第7次民事庭會議決議意旨參照)，故被告東森得意購公司、台灣夏普公司應負債務不履行之不完全給付之責，而康法公司擅自將原告手機主機板更換，造成資料全部遺失並侵害債權自由人格權，按民法第227之1條規定，被告因債務不履行，致原告之人格權受侵害者，準用同法第192條至第195條及第197之規定，負損害賠償責任。綜上所述，被告等人均應連帶賠償原告精神慰撫金10萬元。

(五) 綜上陳述，被告等人應連帶給付原告懲罰性賠償金27,790元、精神慰撫金100,000元，共計127,790元及自支付命令送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

二、被告台灣夏普公司聲明：駁回原告之訴。並辯稱如下：

01 (一) 原告主張系爭夏普 Z2 手機係被告台灣夏普公司所製造，並
02 非事實。台灣夏普公司並非該 Z2 手機之製造者，且從未銷
03 售該款手機。被告台灣夏普公司於經濟部之公司登記資料
04 中，所營事業範圍並不包含生產、製造及加工，台灣夏普
05 公司從事日本夏普公司產品之進口、銷售及服務，並無製
06 造工廠。且所進口之產品亦不包含手機在內。且系爭夏普
07 Z2 手機之外盒商品標示記載「MADE IN CHINA」，顯非台
08 灣夏普公司所製造。

09 (二) 原告主張係爭手機之外觀為被告台灣夏普公司所生產之手
10 機，並具有台灣夏普公司之標章或符號，故台灣夏普公司
11 應視為商品製造人云云，亦非事實。系爭手機之外盒商品
12 標示，於廠商一欄係記載康法公司，並無表彰台灣夏普公
13 司之任何之文字。至於該手機之商標「SHARP」，亦非台
14 灣夏普公司所有。故原告稱依民法第 191 之 1 條規定，被告
15 應視為商品製造人，不能成立。

16 (三) 再查，依夏普 Z2 手機於國家通訊傳播委員會登記之型式認
17 證資料，其廠商名稱亦僅記載康法公司。按依電信法第 5
18 條第 2 項規定：「販賣用電信管制射頻器材，由製造商、
19 進口商或經銷商申請型式認證、逐部審驗或符合性聲明」
20 。故本件康法公司始為該手機之進口商或經銷商。

21 (四) 綜上所述，台灣夏普公司並非系爭夏普 Z2 手機之生產、製
22 造或加工業者，亦未進口或銷售該款手機。故原告向台灣
23 夏普公司請求賠償，應屬無據。

24 三、被告東森得意購公司聲明：駁回原告之訴。並辯稱如下：

25 (一) 原告未舉證證明系爭手機為瑕疵品，亦不能證明系爭手機
26 於東森得意購公司出賣時即有瑕疵，或該瑕疵係由東森得
27 意購公司所造成。

28 (二) 縱認系爭手機於原告使用後，發現有其所述無法開機或主
29 機板死機之瑕疵，惟原告所主張其受之損失部分，與前開
30 手機主機板死機有何因果關係？亦未見原告舉證證明之。

31 (三) 按消費者保護法第 51 條規定：「…因企業經營者之故意所

01 致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性違約金
02 …」。本件原告既沒有證明該手機損害係由東森得意購公
03 司「故意」行為所致，其請求懲罰性違約金即屬無據。

04 (四) 至原告主張其自由權受到損害，而請求精神慰撫金部分，
05 並未據其提出證據證明與東森得易購公司之行為有何因果
06 關係，亦未能證明其情狀屬於「情節重大」。其請求自屬
07 無理由。

08 四、被告康法公司聲明：駁回原告之訴。並辯稱如下：

09 (一) 系爭手機之買賣關係存在原告與東森得意購公司之間，並
10 非存在於原告及被告康法公司之間，原告自不得向康法公
11 司行使契約解除權、請求返還買賣價金或請求物之瑕疵損
12 害賠償責任。

13 (二) 被告康法公司雖非系爭商品買賣關係之當事人，但因是系
14 爭「SHARP Z2智慧型手機」之進口商，依照其內附的使用
15 者說明書提供保固維修服務給購買該款手機的消費者。

16 (三) 原告於107年4月10日主動致電被告康法公司客服中心報修
17 系爭手機，並將系爭手機交由物流公司送至康法公司進行
18 維修。依107年04月10日09點38分通話紀錄：（客服人員
19 告知原告「我這邊直接幫你登記做維修」、「大名一樣登
20 記吳運粧小姐嗎？」，原告回應「對對對」），以及原告
21 交付手機給物流公司送交康法公司維修之行為，可明確得
22 知原告確有送請康法公司維修系爭手機之意思表示。嗣後
23 ，原告與康法公司客服中心人員於系爭手機完成維修送回
24 原告前（即107年5月2日前），雖曾再數次通話，綜觀全
25 部通話內容，原告從未提出不要進行維修、撤回或撤銷維
26 修系爭商品之意思表示，是前開意思表示於原告合法撤回
27 或撤銷前，仍屬有效。原告於系爭商品維修完成後始陳稱
28 其本人不同意維修，並不足採。

29 (四) 因此，被告康法公司係依據原告送修系爭手機之意思表示
30 及系爭手機內附的使用者說明書中的保固聲明進行系爭手
31 機之維修，係依法履行維修義務，並無任何債務不履行或

01 有不法侵權之情事。康法公司或被告陳嘉昌不同意原告要
02 求退貨退款之主張，係因原告之主張依法無據，然不得僅
03 因被告等拒絕接受其主張，即認為康法公司等侵害其「自
04 由權」。

05 (五) 康法公司並未對系爭商品的原主機板作任何維修或破壞其
06 內儲存之資料或照片之行為，僅從系爭商品取下原主機板
07 後更換成新主機板，以回復系爭商品之運作，並無任何刪
08 除或破壞其內儲存資料或照片之行為。原告主張康法公司
09 未經其同意刪除其內儲存之資料或照片，與事實不符。茲
10 詳述如下：

11 1、原告於送交系爭商品給康法公司前已經無法開機，經康法
12 公司詢問委外的維修中心，亦表示當時原告送交的手機已
13 無法以充電開機使其運行或檢修，也無法做刷機維修作業
14 (即回復成原廠設定以進行維修)，僅能單純以替換新主
15 機板方式使系爭商品回復運作，因此對於原主機板上是否
16 存在原告所主張的資料或照片，均無從確認，也未進行任
17 何接觸、刪除或破壞等行為。只有將原主機板取下換上另
18 一主機板，測試功能正常後，即送回給原告。

19 2、縱因更換主機板可能會導致其內儲存的資料毀損滅失，但
20 相關維修作業有清除資料的風險一事，康法公司的客服人
21 員已在與原告的通話中明確說明「這個(保留資料)真的
22 也沒有辦法保證啦」，經原告最後明確回應「對對，我會
23 在上面寫，直接清掉，我也不會怎麼樣」，顯見原告確已
24 明知手機在維修過程中有資料被清除的風險，並已同意康
25 法公司可進行維修作業。

26 3、原告嗣後指稱康法公司未經其同意而任意刪除其資料或照
27 片，顯與事實不符。康法公司不願蒙受不實指控，願將原
28 主機板返還給原告，由原告自行或依鈞院指示由康法公司
29 將其原主機板裝回系爭商品，回復原告送修時之原狀，以
30 彌爭議。

31 (六) 被告陳嘉昌受雇於康法公司，擔任客服中心主任，主要職

責為輔導客服中心一線服務同仁針對消費者來電之接聽及回覆服務。陳嘉昌並未違反原告之意思而擅自以更換主機板之方式維修手機，詎原告竟向臺灣新北地方檢察署檢察官告訴陳嘉昌違反其自由權而以強暴脅迫方式使其行無義務之行為，此案業經檢察官認定犯罪嫌疑不足而為不起訴處分。可認原告主張陳嘉昌侵害其自由云云，顯無理由。是被告陳嘉昌既無不法侵權情事，即無須負擔損害賠償之責，康法公司自亦無須與被告陳嘉昌連帶負責。退萬步言，縱認康法公司或陳嘉昌為原告維修手機有何不當之處，但原告亦未舉證證明其有何重要資料或照片遭到刪除，受有何種損害，或其所受損害與被告上開行為有何因果關係存在。其空言主張，自不足採。

(七) 康法公司進口系爭SHARP Z2智慧型手機，已符合現時科技或專業水準可合理期待之安全性，且已於明顯處為警告標示及處理之方法，並未違反消保法第7條第1項及第2項規定。康法公司所進口之「SHARP Z2智慧型手機」，均經原廠出廠檢驗合格，在臺灣地區銷售達二萬多支，均未曾發生安全疑慮。依照現時科技或專業水準，不論何種高端、低端手機，都會在其手機產品使用說明上聲明對於儲存於手機上的任何資料，無法保證不會毀損或逸失，因此消費者應自行隨時進行資料備份作業。是以依據現今手機業界的科技或專業水準，手機上的資料是不可能保證永久保存的。由此可知，被告所進口的「SHARP Z2智慧型手機」並無不符合現時科技或專業水準可合理期待之品質及安全性之情事。於每支SHARP Z2智慧型手機初始化開機使用前所顯示的「SHARP手機使用條款」及手機盒內所附的「使用者說明書」，均列有免責聲明及責任範圍等等規定，即是警告或提醒消費者應該隨時自行備份其資料，以維護其資料之完整或避免逸失。前開措施，已符合消保法第7條第2項之規定。原告指稱被告等「故意」違反消保法規定而致原告受有損害，而應賠償損害額五倍以下之懲罰性違約金

01 云云，實屬無據。況且，本件原告已經使用系爭手機六個
02 月，發生問題才送修，被告康法公司願意更換新手機給原
03 告，或把系爭手機收回再退還5,558元給原告，也願意將
04 主機板還給原告，但原告都不同意。

05 五、被告陳嘉昌聲明：駁回原告之訴。並辯稱如下：

06 (一) 原告主張我未經其同意，即擅自維修其所購買的Sharp Z2
07 手機，造成其「自由人格權」受侵害，我予以否認。原告
08 不能舉證以實其說，又對我提起妨礙自由的刑事告訴，已
09 經檢察官不起訴處分確定了。

10 (二) 我是康法公司客服中心主任，係輔導客服中心一線服務同
11 仁針對消費者來電之接聽及回覆服務，本身並非維修人員
12 ，亦從未接觸過原告所送修的手機。我僅於107年4、5月
13 間曾與原告有過電話聯繫，亦於同年6月22日代表康法公
14 司至台北市政府消費者保護官室協商本件消費爭議。無論
15 在電話通話中或是協商現場，我對原告均是秉持服務客戶
16 之精神，耐心好言說明，並無任何不當行為，何來侵害原
17 告權益或造成其損害之情事？

18 (三) 本件消費爭議協商當時，我已依原告先前客訴內容，向康
19 法公司爭取提供一支同款全新手機作為和解方案。但原告
20 當時當場不僅要求「退款退貨」，又要求要賠償她交通費
21 、請假扣除之薪資以及通話費用等。這已經超過康法公司
22 授權給我的範圍，所以無法同意。

23 (四) 事後，康法公司為息事寧人，也曾同意依照原告要求「退
24 款退貨」，但在康法公司同意退款後，原告卻又變更要求
25 要保留系爭商品不退貨，並增加賠償請求。因原告在不同
26 場合提出不同的要求，又一再加碼賠償金額，已達非常不
27 合理的程度，最後康法公司也無法再同意退讓。我代表康
28 法公司處理此事，竟遭原告提起刑事妨害自由罪之告訴。
29 於刑事偵查期間，因壓力過大、無法入眠而致身心失調，
30 持續於醫院身心科就診。

31 六、本院之判斷：

- 01 (一) 本件原告主張其於106年10月20向被告東森得易購公司購
02 買系爭「SHARP Z2智慧型手機」，並支付價金5,558元。
03 該產品依約有保固一年，由進口代理經銷商康法公司負責
04 保固事宜。系爭手機於原告使用後，發現有不能開機之情
05 形，經原告與東森得意購公司聯絡，轉由康法公司處理。
06 原告乃於107年4月10日向康法公司報修手機，由康法公司
07 派遣物流人員將系爭手機收回，並交由維修單位人員測試
08 後，進行主機板之更換，再將修復完成之手機寄還原告，
09 現在原告持有中等情，為兩造所不爭執，首堪認定屬實。
- 10 (二) 本院認定被告台灣夏普公司並非系爭手機之生產、製造、
11 加工業者，亦無應視為商品製造人之情形，對本件原告因
12 系爭手機所生之損害，毋庸負賠償責任。理由如下：
- 13 1、按「商品製造人因其商品之通常使用或消費所致他人之損
14 害，負賠償責任。前項所稱商品製造人，謂商品之生產、製
15 造、加工業者。其在商品上附加標章或其他文字、符號，
16 足以表彰係其所生產、製造、加工者，視為商品製造
17 人。」、「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業
18 經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確
19 保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之
20 安全性。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、
21 財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之
22 方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或
23 第三人時，應負連帶賠償責任。」、「本法所用名詞定義
24 如下：二、企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、
25 經銷商品或提供服務為營業者。」，民法第191條之1第1
26 、2項、消費者保護法第7條、第2條第2款分別定有明文。
- 27 2、經查，依台灣夏普公司於經濟部之公司登記資料，其所營
28 事業範圍並不包含生產、製造及加工，且該手機係於中國
29 製造，顯然並非台灣夏普公司所生產、製造或加工。且依
30 「SHARP Z2智慧型手機」外包裝觀之，其上記載之中文廠
31 商的公司名稱確為「康法科技有限公司」，而非台灣夏普

01 公司（見被告台灣夏普公司提出之被證二）。另依國家通
02 訊傳播委員會之查詢資料，該「SHARP Z2智慧型手機」登
03 記之廠商亦為「康法科技有限公司」（見被告台灣夏普公
04 司提出之被證三）。由是可見，台灣夏普公司於本件系爭
05 「SHARP Z2智慧型手機」而言，既非民法第191條之1第2
06 項所稱「商品製造人」，亦非消費者保護法第2條第2款所
07 稱之「企業經營者」，自無適用上開法規之餘地。

08 3、是以，系爭「SHARP Z2智慧型手機」，雖屬日商SHARP公
09 司之品牌手機，惟台灣夏普公司係依我國公司法成立之公
10 司，與日商SHARP公司係分別獨立之法人，原告徒以系爭
11 手機係屬SHARP廠牌，即指與手機業務完全無涉之台灣夏
12 普公司亦應負本件賠償責任，實屬無據。是其此部分之請
13 求自應予駁回。

14 （以下論述原告對其餘被告東森得意購公司、康法公司及陳嘉昌
15 之請求。）

16 （三）就原告依不完全給付及消保法第51條所定懲罰性賠償金，
17 請求被告給付27,790元部分，本院認不能准許，理由如下
18 ：

19 1、按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，
20 消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大
21 過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過
22 失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，
23 消保法第51條定有明文。而所謂「依本法所提之訴訟」，
24 以消費者與企業經營者間，就商品或服務所生爭議之法律
25 關係，而依消費者保護法之規定起訴者即屬之（最高法院
26 101年台上字第744號判決參照），本件依原告主張之消費
27 法律關係，可認屬依消保法所提之訴訟，合先敘明。

28 2、本件原告主張被告等人明知系爭「SHARP Z2智慧型手機」
29 手機具有設計製造上之瑕疵，未具依通常交易觀念之價值
30 、效用或品質，仍故意不告知該手機具有瑕疵，而將手機
31 販售給消費者，致其受詐欺而交付價金5,558元，受有損

01 害，故依消保法第51條請求損害額五倍之懲罰性賠償金共
02 計27,790元（5,558~~×~~5=27,790）等情，則為被告等人所
03 否認。

04 3、本院查，依原告所述，其本人就「SHARP Z2智慧型手機」
05 總共買了兩支，一支是向MOMO買的，另一支是向東森得意
06 購公司買的，本案系爭手機壞掉的時候，其以為是跟MOMO
07 買的那支，就請MOMO客服處理，後來就有修好送回來，過
08 了四個月，這支手機卻完全無法開機，才去申請調解，結
09 果MOMO說其實這支手機不是他們賣的，我才發現是東森賣
10 的手機，後來聯絡東森等語（見本院108年1月10日言詞辯
11 論筆錄），由此可知，即就原告本身而言，其所持有的兩
12 支「SHARP Z2智慧型手機」，也只是一支出現故障，並非
13 全部都有出現功能損壞的情形。本院審酌依當代工業科技
14 之水準，此種消費性電子產品本難期待於出賣時可保證同
15 款商品百分之一百全部均無任何品質上的瑕疵，此一要求
16 實為全世界任一公司所不能擔保之事項。苟產品出現品質
17 上之缺失，企業經營者能依不同情形提供保固、退換、更
18 新、修復或退款，應可認其已盡其企業經營之責任。並非
19 消費者購買產品後，一有損壞，即可遽認經營、銷售該商
20 品之企業必有消保法第51條所指之故意、重大過失或過失
21 ，其理甚明。

22 4、本件原告購買系爭「SHARP Z2智慧型手機」，雖於使用後
23 有出現不能開機之情形，經送請康法公司檢修後，認屬主
24 機板老化，此固可認該支手機有物之瑕疵存在。惟經原告
25 反應後，東森得意購公司即通知康法公司處理，康法公司
26 派員收回手機加以修復，並未向原告收取任何費用，此一
27 處理方式，為我國商品交易上所常見之保固措施，並無二
28 致。原告指被告東森得意購公司有明知手機有瑕疵，施以
29 詐術，致其受有支付價金之損害云云，並未舉證以實其說
30 ，亦有違常理，難予採信。是本院自難僅憑此單一商品偶
31 然出現之瑕疵，即認定被告等人應負消保法第51條之懲罰

01 性賠償金。原告稱其可依消保法第51條及不完全給付之法
02 律關係，請求被告等人賠償此部分懲罰性違約金，實無理
03 由，應予駁回。

04 (四) 就原告請求精神慰撫金10萬元部分，本院認不能准許，理
05 由如下：

06 1、本件原告主張其精神受有損害，無非係以其將系爭SHARP
07 Z2智慧型手機送交康法公司修復後，康法公司未經其同意
08 ，即更換該手機之主機板，致手機內部重要內容滅失，侵
09 害其自由人格權，而認被告等人均需對此負連帶賠償責任
10 ；惟此為被告所否認，並辯稱如前。

11 2、本院查，依原告與康法公司客服人員之通話錄音紀錄光碟
12 暨其譯文觀之，本事件發生經過可認定如下：

13 (1) 106年12月11日：

14 「客服人員：『我們是要跟您說明是，手機送修資料會清
15 除，請您先將手機重要資料做備份，sim卡、記憶卡記得
16 取出，自己保管齣，找一個堅固的紙盒，或者用原本紙
17 盒，將手機包裝好，再做給快遞人員就可以了。』」

18 (2) 107年4月10日：

19 「客服人員：『那重要資料麻煩您…。』

20 原告：『我現在沒辦法開機，所以…。』

21 客服人員：『對。』

22 原告：『重要資料也沒辦法救了。』

23 客服人員：『對，他一定會幫你清除，因為避免您的個資
24 外洩。』」

25 ……

26 「原告：『可以不要把我...裡面的那個資料，因為我裡面
27 ...』

28 客服人員：『欸...因為你現在是無法開機的。』

29 原告：『我跟你講，我只有記事本一些文字而已，其他我
30 都沒有用什麼機密問題。』

31 客服人員：『無法開機，我們很難預測說，他維修會動到

01 什麼東西，那通常第一個動作...。』」

02

03 「客服人員：『只是說資料，真的沒有辦法跟你保證，資
04 料一定都會清除，因為無法開機，他有第二個動作，他就
05 會先用軟體的方式處理，然後再來更換硬體，然後處理完
06 才會再寄給你。』」

07

08 「客服人員：『是，那我這邊的話...因為你剛剛有提到，
09 不要清資料嘛，我有想到其他方式，就是我這邊做一個
10 備註，齣，就是請他先不要清資料，那如果說一定要清
11 的話，打電話先跟你通知。』」

12 原告：『ok，好，沒有問題。』」

13

14 「客服人員：『這個真的也沒有辦法保證啦。』」

15 原告：『沒關係。我是說...可以幫我備註一下就好了。
16 我不要求，對對對，我只是我裡面記事本，寫一些重要的
17 事情。』」

18

19 「客服人員：『那如果，他還是一定要清的話，要先打電
20 話跟你說嗎？因為有遇到一個狀況是，客人說要先打電話
21 跟他說，可是因為我們一直找不到人，所以他這個維修件
22 ，就會一直拖、拖、拖...。』」

23 原告：『沒關係，你...我、我會留紙條，他可以打給我
24 ，如果我沒接，他可以直接清掉，沒關係。我會在上面寫
25 ，直接清掉，我也不會怎樣，好，辦辦。』」

26 (3) 107年4月24日：

27 「原告：『你一開始給我的...聽筒有問題，再來裡面的
28 主機有問題，我兩次資料都被你洗掉我也沒講什麼，因為
29 這個東西壞掉了嘛，我們沒有話講。』」

30

31 「原告：『而且，對，問題是你一開始本身手機就有問題

01 ，所以我要求退費並不為過，我沒有說多餘的賠償都不用
02 ，只是你把我當初買的這個費用退給我，就這樣子。』」

03

04 「原告：『先生，我現在不是要跟你討論資料。我現在意
05 思是說，你換一支...你主機板換了，我也不要這一支，
06 你這樣聽得懂我的意思嗎？』」

07

08 「原告：『如果...你今天換一整支新的給我，我不要原
09 來這一支，換一整支新的給我，我無話可說。你沒有辦法
10 換一整支新的給我，那你就把我費用退回。』」

11 (4) 107年4月25日：

12 「原告：『現在裡面是資料都不見，對不對？』

13 客服人員：『資料的部份，您這邊是主板的問題，那主板
14 如果說更換的話是沒有辦法保留資料的。』

15 原告：『這樣子喔。』

16 客服人員：『對呀。那...。』

17 原告：『那有辦法更換之前把主板救起來？沒辦法？』

18 客服人員：『沒有辦法，主板就是...一定、沒有辦法開機
19 了。因為我們最基本的話，先幫妳測試就是先換電池，看
20 看可不可以正常開機，但是更換電池之後一樣沒有辦法開
21 機，那就是主板真的是掛掉了。就像電腦死機一樣，沒辦
22 法開啟。』」

23 3、依上開通話內容及其時序來看，原告將系爭手機向康法公
24 司報修後，康法公司之客服人員確曾多次對原告說明系爭
25 手機維修時，無法保證可以保留其中的資料。原告僅表示
26 在其手機的記事本裡有一些文字資料，希望保留。康法公
27 司客服表明會加以備註後，又詢問原告如果資料必需清除
28 ，若聯絡不上原告要怎麼處理，原告表示「如果我沒接，
29 他可以直接清掉，沒關係。直接清掉，我也不會怎樣，可
30 以直接清掉」等語。嗣後，經康法公司客服告知原告係以
31 更換主機板之方式維修系爭手機，原告針對此一處置方式

01 不滿意，復致電客訴，由其陳述內容來看，原告並不在意
02 手機內資料被消除（「我兩次資料都被你洗掉我也沒講什
03 麼，因為這個東西壞掉了嘛，我們沒有話講」、「先生，
04 我現在不是要跟你討論資料」），而是針對更換主機板之
05 後的手機沒有信心，希望康法公司能夠更換一支新的手機
06 給她，或者退款（「我現在意思是說，你換一支...你主
07 機板換了，我也不要這一支，你這樣聽得懂我的意思嗎？
08 」、「如果...你今天換一整支新的給我，我不要原來這
09 一支，換一整支新的給我，我無話可說。你沒有辦法換一
10 整支新的給我，那你就把我費用退回。」）由此可知，在
11 本件消費爭議發生之初，原告係請求康法公司能夠更換一
12 支新機或退還手機款項給她。至於系爭手機內雖在記事本
13 存有文字內容，但原告並不在意該資料於手機維修時會遭
14 到消除。是以原告於本件訴訟中始主張其本人不同意康法
15 公司更換主機板，康法公司維修手機消除資料未經其本人
16 事前同意，因為其手機裡面有母親的照片、母親已在二月
17 時過世（見本院108年1月10日、2月21日言詞辯論筆錄）
18 ，被告未經其同意就維修手機是侵害其自由權、人格權等
19 語，與前述事證不符，尚難採信。

20 4、綜上所述，本件原告主張其因系爭手機未經其同意即遭被
21 告修復，致資料消除，侵害其自由權、人格權等情，與前
22 述事實不符，亦未能舉證以實其說，本院尚難遽採，故其
23 此部分請求無理由，應予駁回。又本件應係原告購買系爭
24 手機使用經驗不佳，又不滿康法公司不願更換新機或退款
25 ，於處理過程中發生言語衝突，致生訟爭，惟康法公司於
26 本院審理中已表明：於調解時有同意更換新手機給原告，
27 亦願將手機收回，並退款5,558元給原告，惟均為原告所
28 拒絕（見本院108年1月10日言詞辯論筆錄），附此敘明。

29 七、綜上所述，本件原告之訴為無理由，應予駁回。訴訟費用由
30 原告負擔。

31 八、本件事證已甚明確，兩造其餘主張及所提出之證據，於本院

01 認定之結果尚不生影響，爰不一一論駁，附此說明。

02 中 華 民 國 108 年 8 月 22 日

03 法 官 許 映 鈞

04 以上為正本係照原本作成。

05 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
06 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
07 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

08 中 華 民 國 108 年 8 月 22 日

09 書 記 官 陳 君 偉