

臺灣臺中地方法院民事簡易判決

108年度中簡字第1396號

原告 九易宇軒股份有限公司

法定代理人 何英圻

訴訟代理人 高嘉鴻

被告 台灣博通軟體科技股份有限公司

法定代理人 呂肇家

上列當事人間請求返還保證金等事件，本院於民國108年8月29日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣貳拾參萬貳仟參佰捌拾元，及自民國一百零七年十二月十九日起至清償日止，按年利率百分之五計算之利息。

訴訟費用由被告負擔。

本判決得假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

被告經合法通知，未於最後言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第386條各款所列情形，本院依聲請由原告一造辯論而為判決。

貳、實體方面：

一、原告起訴主張：

(一)兩造於民國106年5月19日訂定雲端交換機代管服務合約書（下稱系爭合約），約定由被告對原告提供網路電話管理之服務，其具體服務內容，係由運作於雲端交換機之電腦電話整合軟體功能（Computer Telephony Integration）及其相關功能所構成，並以此作為原告管理客戶電話服務之輔助系統，供原告運用於客戶來電之分流管理、獲取電話進線之來源分析與相關數據統計結果等，進而可產出相關統計報表；雙方依系爭合約並有買斷錄音系統及其功能之約定。緣雙方於106年6月1日將系爭合約用印完畢，並約定於同年9月25日正式啟動系爭合約之相關服務。豈料，被告於同年9月

25日後僅交付基本通話功能，即僅能透過被告所提供之話機號碼接聽來電，此與一般電話撥接功能幾乎無異；因此，至同年11月上旬前，原告即積極與被告溝通，並透過雙方工作會議重行約定相關重要系統功能之上線時間，該相關重要系統功能包含錄音功能、報表功能及電腦值機介面等。惟被告仍一再延宕，始終無法交付上述功能，顯有債務不履行之情，爰原告迫於無奈，僅得依系爭合約之規定，以書面通知被告終止系爭合約。

(二)蓋原告已於106年5月25日支付新臺幣（下同）558,320元予被告，其費用包含保證金105,480元、一次性付清之錄音託管費用60,000元、30%之錄音系統買斷及系統與報表整合客製化費用共66,900元，以及開辦設定費9,500元、半年份之租賃費用316,440元（單月58,600元，半年份為316,440元，雙方協議以九折優惠計算，故為316,440元）。

(三)原告自始未曾對被告簽發驗收文件，而兩造間確實曾約定客製化服務內容即原證一報價單內之「系統與報表整合客製化」項目，原告並非未曾表達客製化之需求，觀系爭合約及原告證物可知，被告依系爭合約所應給付之重要標的，為運用於客服電話之完整電腦電話整合功能，其包含了客服系統操作功能及介面，提供問題類型及內容、服務備註、進線時間、進線號碼、接聽人員之記錄功能等，此外更有客服系統報表功能以及錄音功能，誠然，該些功能乃系爭合約之主要價值，並於系爭合約、報價單，及與被告法定代理人往來郵件內均有記載。然而，至原告依約通知提前終止合約為止，被告竟僅只開通基本通話之撥接，而此係一般電信業者普遍可提供之基本功能，縱先不論被告顯有不依約履行義務之情，若僅為基本通話撥接功能之需求，原告無需與被告締結系爭合約。

(四)準此，被告除提供電話基本之通話功能外，自始未能履行主要之合約義務，而經原告數次催告並限期改善仍改善未果後，再依系爭合約之規定以書面通知終止系爭合約，故系爭合

約已然於106年11月終止。是故，按系爭合約之規定，被告應即返還保證金105,480元予原告，要無疑義；復且，因被告自始無法依約提供錄音功能及整合報表予原告，而隨附之錄音服務及費用亦當然失所附麗，故依民法之相關規定，被告應將原告已支付之30%之錄音系統買斷及系統與報表整合客製化費用共66,900元，以及錄音託管費用60,000元退還予原告，以為原告所受損害之賠償，是原告請求被告償還其自始未曾交付之錄音功能60,000元、客製化整合報表之相關費用66,900元及返還系爭合約終止時應退還之保證金105,480元，合計232,380元，洵屬有據。爰依債務不履行之法律關係，提起本件訴訟。並聲明：被告應給付原告232,380元，及自支付命令狀繕本送達翌日即107年12月19日起至清償日止，按年利率百分之五計算之利息。

二、被告未於最後言詞辯論期日到場，惟據前到庭陳述略以：本件是租賃，報價單上合作內容都是租賃費用，按照系爭合約約定，原告均已開始使用，報價內容一部分租賃，另一部分是客製化，但原告一直未提出客製化內容，原告卻說被告拖時間，要解除合約，之後原告就沒有繳納月租費等語，資為抗辯。並聲明：駁回原告之訴。

三、法院之判斷：

(一)原告主張兩造於106年5月19日訂定系爭合約，雙方於106年6月1日將系爭合約用印完畢，並約定於同年9月25日正式啟動系爭合約之相關服務之事實，業據其提出雲端交換機代管服務合約書、郵件記錄、存證信函、匯款記錄、統一發票等件為證，為被告所不爭執，此部分堪信為真。

(二)另原告主張被告除提供電話基本之通話功能外，未能履行主要之合約義務，依系爭合約之規定以書面通知終止系爭合約，故系爭合約已然於106年11月終止，被告應即返還保證金105,480元，被告應將原告已支付之30%之錄音託管費用60,000元與報表整合客製化費用66,900元退還予原告等語，為被告所否認，並抗辯稱：原告未提出客製化內容云云。經查

01 ，觀諸原告提出之兩造往來電子郵件後所附之內容顯示，原
02 告將其欲製作之軟體電話功能、操作面板、諮詢轉接、諮詢
03 記錄表、話後處理、滿意度調查、案件清單、登入畫面、功
04 能選單、客戶管理、公告管理等細節業已告知被告，足徵原
05 告確實有提出其客製化內容予被告製作之事實，故被告上開
06 抗辯，難認有據。而按當事人主張有利於己之事實者，就其
07 事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文。原
08 告對於自己主張之事實已盡證明之責後，被告對其主張，如
09 抗辯其不實並提出反對之主張者，則被告對其反對之主張，
10 亦應負證明之責，此為舉證責任分擔原則（最高法院18年上
11 字第2855號判例意旨參照）。本件原告已就其主張之事實提
12 出證據證明，然被告對其反對之主張既未提出證據以實其說
13 ，揆諸前揭說明，自難為被告有利認定。

14 (三)按因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求
15 賠償損害；因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，
16 債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因
17 不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償。
18 民法第226條第1項、第227條分別定有明文。本件兩造訂
19 立系爭合約，約定由被告依照原告要求之客製化內容提供網
20 路電話管理服務予原告，惟被告並無交付上開原告客製化內
21 容之網路電話功能，被告自應負不完全給付之損害賠償責任
22 ，是原告請求被告應返還錄音託管費用60,000元、客製化整
23 合報表相關費用66,900元及系爭合約終止時應退還之保證金
24 105,480元，合計232,380元，洵屬有據，自應准許。

25 (四)從而，原告依債務不履行之法律關係，請求被告應給付232,
26 380元，及自支付命令狀繕本送達翌日即107年12月19日起
27 至清償日止，按年利率百分之五計算之利息，為有理由，應
28 予准許。

29 四、本件係就民事訴訟法第427條第1項訴訟適用簡易程序所為被
30 告敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款規定，應依職權
31 宣告假執行。

01 五、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

02 中 華 民 國 108 年 9 月 19 日

03 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

04 法 官 曹宗鼎

05 以上正本係依原本作成

06 如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向
07 本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所
08 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
09 法令之具體事實），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於
10 判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

11 中 華 民 國 108 年 9 月 19 日

12 書記官 王麗麗