

臺灣臺北地方法院小額民事判決

108年度北小字第745號

原告 石人仁
被告 洋明旅行社有限公司

法定代理人 劉純隆

訴訟代理人 許瑋庭

上列當事人間請求侵權行為損害賠償事件，本院於民國一百零八年六月二十日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣壹仟柒佰參拾壹元，及自民國一百零八年二月十九日起至清償日止，按年息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元由被告負擔百分之二，餘由原告負擔。

本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣壹仟柒佰參拾壹元為原告預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事 實

甲、原告方面：

一、聲明：(一)被告應給付原告新臺幣（下同）九萬元，及自民國一百零七年七月二十三日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息；(二)原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、陳述略稱：

(一)被告前於世貿一館參展四天，原告於一百零七年七月二十三日刷卡預繳八千元（含原告及姐姐石安瑩兩筆四千元），嗣於一百零七年八月十五日被告多次催促要開票，否則無法順利成團，故原告自南桃園北上支付原告一人之尾款一萬三千八百五十元，且因當天換卡刷，刷退原告預繳四千元，原告係一人參加同年八月二十日出發之江西八日遊，當天另筆預繳之四千元請求刷退遭被告拒絕，因此原告提出申訴，品保協會於一百零七年八月三十日調處會議，開會時亦遭被告拒絕退款，惟原告當天提出石安瑩報名表，預計出發日期九月二十九日，距離報名日期七月二十三日超過兩個月以上，按

照合約的規定可全額退費，但遭被告拒絕。

(二)原告參加旅遊展時，現場吵雜，被告員工許小姐說什麼，原告根本聽不見，原告係依據被告員工指示簽名、刷卡，依據民法七十四條的規定為「趁他人急迫輕率無經驗」，原告所為的交易行為得撤銷；其次再根據消費者保護法有關於定型化契約條款，僅能做出對於消費者最有利的解釋，再按照合約第十三條的明文規定，原告既然兩個月前就已經提出石安瑩部分退款的要求，被告應無條件全額退費。因報名簡章總共有十團，消費者自有選擇的自由，被告無理要求，兩人一起報名就當然應該要同一天出團，然原告姐姐身體不適，依循醫囑必須休養，亦無法立刻出發亦屬合理，被告卻拒絕。

(三)被告以誇大不實的宣傳，欺騙原告自龍虎山到婺源僅需要車程二點五小時，但實際上需花費五小時，此由Google Map可以立刻瀏覽公里數以及所需的時間，如被告據實告知需長途乘坐遊覽車，原告即不會參加本次旅行。另本次行程特別標榜贈送懸吊棺材表演秀，與夢裡老家秀，均屬欺騙消費者，蓋因購買旅遊景點之門票已包括免費欣賞，本來就可以免費觀賞表演，為何仍收取高額的自費，顯為詐欺。

(四)被告印製的DM，甚至於電視購物頻道所表現出來的文字嚴重誤導消費者婺源現場為菜花開的季節，但到達後並無被告所稱之美景；且原告若知悉交通距離為五小時的車程，衡量原告自身健康狀況下，絕不參加該次旅遊。又被告文宣資料記載：下殺三點一折，總價值為四萬四千五百元，驚爆價一萬三千八百元，現賺三萬零七百元等語，但故意隱藏機場稅四千元，又追加自費行程三千六百元，加計台灣領隊小費一千六百元、大陸司機小費一千六百元、大陸導遊小費一千六百元、床頭小費二百元，共計花費二萬六千四百元，與被告所稱一萬三千八百元，相距甚遠。

(五)江西上清灣大酒店、江西婺源江灣大酒店在完全不塞車的情況之下，距離為二百二十九公里，行車時間需四小時三十一分，若走錯了繞路，或遇上塞車壅塞，時間延長幾乎為無可

01 避免，被告在事後提出二百三十三公里（與當天行進路線完
02 全不一樣，故行車時間只有二小時四十六分），雖然距離只
03 有多四公里，但因高速公路要收費，如違規駕駛處罰金額非
04 常高，故大陸領隊都有特別強調（當時坐在遊覽車上昏昏欲
05 睡，並沒有特別的在意），大陸司機均規避行駛高速公路，
06 故需五小時車程，因此第四天的行程，早上五點半上清灣大
07 酒店就已經開始通知原告起床，七點就出發，至中午十二點
08 鐘才到達江西婺源，車程中亦無停車休息提供時間讓原告上
09 廁所，致使原告不敢喝水且憋尿，身心受有傷害。

10 (六)原告所受損害包括直接損害（即膀胱憋尿）、間接損害（毫
11 無旅遊品質可言）以及附隨損害（不敢再參加旅行團等），
12 蓋因旅遊業者本來就有主給付義務（按照合約的行程提供交
13 通工具，連同司機導遊領隊等等觀光服務人員，帶領消費者
14 走完全程）、次給付義務（召開行前說明會講解所有應注意
15 事項，被告僅以簡訊替代）以及附隨義務（誠實告知旅遊風
16 險，特別是自費行程與購物完全是自由的）等等，然而被告
17 隱藏真實的狀況，應負損害賠償責任。爰主張依據民法第十
18 八條第二項、第七十四條、第一百八十四條第一項前段、第
19 一百九十五條、不完全給付（民法第二百二十七條）等規定
20 ，被告以不法之手段侵害原告的身體權與健康權，備位主張
21 民法第一百八十四條第一項後段，再備位主張民法第一百八
22 十四條第二項被告違反保護他人之法律，例如消費者保護法
23 及公平交易法，請求被告賠償精神慰撫金八萬六千元跟幫石
24 安瑩預繳之四千元，利息起算日是兩造簽約的日期。

25 (七)原告感受上當受騙，第一點江西婺源排名第三十二名絕對不
26 是最美鄉村，第二點五個小時的車程絕對不是二點五個小時
27 ，這些是比較重要的，其他次要的被告沒有履行行前說明會
28 ，所以長達八天有非常多注意事項，卻只有發出一個簡訊假
29 冒江西觀光局的名義，強烈建議要參加三個自費行程，但是
30 實際上購買門票是包括在團費裡面，所以表演根本不需要另
31 外付費，希望被告拿出江西觀光局的建議行程的公函，第四

點保證全程不購物不進購物站，但是卻帶原告到萬達茂購物
商城，而且時間長達二個半小時以上，集合時有人遲到，大
約浪費三個小時，問題的關鍵在於旅遊景點車程幾乎三個小
時，但是卻只有給四十分鐘。

三、證據：提出收款／收件明細表影本二件、桃園市政府函影本
一件、桃園市政府開會通知單影本一件、旅遊宣傳單影本一
件、中華民國旅行業品質保證協會旅遊糾紛調處記錄表影本
一件、五星江西雙山雙秀無購物景德鎮八日遊行程介紹影本
一件、診斷證明書影本三件、監察院函影本一件、電腦資料
畫面一件、上清灣大酒店至婺源江灣大酒店 Google Map地圖
影本一件、台大醫院超音波檢查單影本暨門診處方用藥記錄
影本各一件為證。

乙、被告方面：

一、聲明：(一)駁回原告之訴及其假執行之聲請；(二)如受不利之判
決，願供擔保免予假執行。

二、陳述略稱：

(一)原告主張與事實不符，原告於一百零七年七月二十三日旅展
當天與被告簽訂江西八日遊行程兩位（含原告及其姐石安瑩
），簽定旅遊契約書並開立收款三聯單。原告於一百零七年
八月十五日飛到臺北市○○路○○號與被告總經理協調，當
下被告給予兩個方案，第一：石安瑩小姐無法參團可以請人
替補，並同意刷退四千元、第二：取消參團沒收訂金四千元
，原告同意沒收訂金四千元，當下也有簽三聯單，原告當日
並未提及石安瑩無法參團的部分想要延後參團。

(二)原告於一百零七年七月二十三日於旅展當天並沒有提出無法
參團是否可以延後參團之問題，被告於一百零七年八月十日
已告知原告一百零七年八月二十日此團確認成團，原告並非
提前兩個月提出退款的要求，而是於一百零七年八月十四日
方提出石安瑩無法參團。原告雖然提及民法七十四條，但原
告係簽署旅行團定型化契約書，因應旅展當場報名簽約可享
團費優惠每人五百元，故原告當下報名二位，每人刷卡四千

元，共刷卡八千元，故並非被告利用原告之急迫、輕率或無經驗，而為訂定協議法律行為之主觀情事，故原告此部分主張尚非可採。

(三)對於龍虎山到婺源會以實際當天的車況去衡量，距離為二百三十三公里，走高速公路時間為二小時四十六分，且中間有停車休息上廁所，茲提出Google Map地圖可證，可能因為路況的問題會有超過時間，不確定是否未走高速公路，但原告稱車開五個小時且都沒有停車休息，應該不可能。旅遊當日通常會依當下天候及與團員協調同意所安排停留時間，並未如原告所述，應停留五十分鐘而僅給予四十分鐘，無故縮短十分鐘等情，若認為停留的時間不夠，原告應當下反應保護本身權利而非回國後提出，被告亦提出正確行程表為證。

(四)本次旅遊確無購物行程，在正確的行程表當中也有提到萬達茂購物商城，其中商業步行街建築面積約十四萬平米，規劃約二百個商家，經由客人協調停留二個小時。又當地建議行程，領隊出發前說明會已明確告知全團客人依個人意願自由參加，並非強迫參加，自費項目費用因額外的行程有增加車資、導遊領隊服務費、雜費等，原告以為買門票就有包括全部的秀，但實際上有包含秀的套票跟不包含秀的單純門票，在回國後原告也填寫意見調查表並勾選不滿意或非常不滿意，但無填寫此次問題所在。

三、證據：提出國外旅遊定型化契約書影本一件、收款／收件明細表影本二件、對話記錄截圖影本一件、Google Map地圖影本一件、飛機時刻及飯店明細表影本一件、行程表影本一件、自費項目介紹資料影本一件及旅客意見調查表影本一件為證。

理 由

一、程序方面：按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者、不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者，不在此限，民事訴訟法第二百五十五條第一項第二款第七款定有明文，此項規定於小額訴訟程序準用之（民事訴

01 訟法第四百三十六條之二十三、第四百三十六條第二項參照
02)。經查，本件原告起訴原主張暴利的行為、侵權行為之訴訟
03 標的，嗣追加不完全給付之訴訟標的（參本院卷第一七三頁
04 ），請求之基礎事實同一、不甚礙被告之防禦及訴訟之終結
05 ，參酌前揭規定，程序並無不合，應予准許。

06 二、原告主張意旨略以：(一)原告於一百零七年七月二十三日刷卡
07 預繳八千元（含原告及姐姐石安瑩兩筆四千元）參加被告之
08 江西八日遊旅行團，原告姐姐石安瑩部分預計出發日期九月
09 二十九日，報名日距簽約日兩個月以上，按合約取消應得退
10 費該四千元，但遭被告拒絕，因簽約過程被告涉及民法第七
11 十四條之暴利行為，原告得撤銷並請求被告退還該四千元款
12 項；(二)被告宣傳欺騙原告婺源為最美鄉村，自龍虎山到婺源
13 僅需要車程二點五小時云云，實際上車程花費五小時，且無
14 停車休息上廁所，被告不完全給付致原告身心受有傷害，另
15 被告所稱贈送的懸棺表演、夢裡老家秀，買門票即得免費欣
16 賞，被告收取高額的自費實為詐欺，被告應提出江西觀光局
17 建議自費項目行程的公函，另被告隱藏真實狀況，包括機場
18 稅及追加小費，宣稱不進購物站卻至萬達茂購物商城二個半
19 小時以上，一般景點停留時間卻不足，依侵權行為及不完全
20 給付法律關係請求被告賠償精神慰撫金八萬六千元等語。

21 三、被告答辯意旨則以：(一)原告於一百零七年七月二十三日刷卡
22 預繳八千元（含原告及姐姐石安瑩兩筆四千元）參加一百零
23 七年八月二十日之江西八日遊旅行團，卻於一百零七年八月
24 十四日提出石安瑩無法參團，被告自得依約沒收訂金四千元
25 ，並無民法第七十四條暴利行為可言；(二)龍虎山到婺源距離
26 為二百三十三公里，走高速公路時間為二小時四十六分，有
27 Google Map地圖可證，花費車程五小時且中途未停車休息等
28 情應不可能，原告以為買門票就包括全部的秀，但實際上有
29 包含秀的套票跟不包含秀的單純門票，建議自費項目並未強
30 迫參加，青花瓷萬達茂購物商城係青花瓷建築群之景點，商
31 業步行街建築面積甚廣故停留較久，並無一般景點少停留十

分鐘情事，被告並無任何暴利行為、侵權行為或不完全給付，請求駁回原告之訴等語置辯。

四、兩造對於原告於一百零七年七月二十三日刷卡預繳八千元（含原告及姐姐石安瑩兩筆四千元）參加被告之江西八日遊旅行團，因石安瑩未參加一百零七年八月二十日出團，被告就該部分四千元訂金拒絕退還之事實並無爭執，兩造爭執重點在於：（一）原告請求被告退還石安瑩部分之訂金四千元有無理由？（二）本件被告於履約過程中，有無侵權行為或不完全給付之情狀，而應賠償原告精神慰撫金？若有，賠償數額以多少為適當？爰說明如后。

五、按兩造簽訂之契約第十三條第一項約定：「甲方（指原告）於旅遊活動開始前解除契約者，應依乙方（指被告）提供之收據，繳交行政規費，並賠償乙方之損失，其賠償基準如下：．．．四、旅遊開始前第二日至第二十日以內解除契約者賠償旅遊費用百分之三十。」。經查：（一）兩造契約約定一人之團費為一萬三千八百元，出團日期為一百零七年八月二十日（參本院卷第七十三頁），但原告實際支付一人團費多五十元（參本院卷第十三頁）；（二）原告於一百零七年八月十四日提出石安瑩無法參團，依前揭兩造簽訂之契約第十三條第一項第四款約定，出團前六日解除契約應賠償百分之三十團費，金額為四千一百四十元（計算式： $13,800 \times 30\% = 4,140$ ），被告自得依約沒收訂金四千元；（三）原告雖主張被告利用原告急迫輕率無經驗之情形而簽立之契約條款沒收前揭訂金，構成民法第七十四條之暴利行為云云，然查兩造間之旅遊定型化契約書內容，乃經交通部觀光局修正發布之旅遊定型化契約書，難認係單方面偏惠被告之定型化契約，被告依約沒收訂金四千元，並無暴利行為可言；（四）基上，原告請求被告退還石安瑩部分之訂金四千元，其請求並無理由。

六、次按民法第二百二十七條規定：「因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。因不完全給付而生前項以外之損害者，

債權人並得請求賠償。」，第二百二十七條之一規定：「債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第一百九十二條至第一百九十五條及第一百九十七條之規定，負損害賠償責任。」，第一百九十五條第一項前段規定：「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。」，民法第五百十四條之八規定：「因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。但其每日賠償金額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額。」。又兩造間契約第二十四條約定：「因可歸責於乙方（即被告）之事由，延誤行程期間，甲方（即原告）所支出之因可歸責於乙方之事由，致延誤行程期間，甲方所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。前項每日延誤行程之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。甲方受有其他損害者，另得請求賠償」。另民事訴訟法第二百七十七條規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，」；民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求，最高法院十七年上字第九一七號裁判意旨參照。

七、原告請求之損害賠償以一千七百三十一元之範圍內為有理由，其餘請求則無理由：

(一)原告主張被告宣傳欺騙原告婺源為最美鄉村云云，然婺源是否為最美鄉村，各人主觀感受不同，尚難以此主張被告為欺騙；另兩造爭執最大之龍虎山到婺源之車程時間問題，被告雖提出Google Map地圖（參本院卷第九十一頁）辯稱路程二

百三十三公里走高速公路時間為二小時四十六分云云，然原告主張當日並未走高速公路，早上七時出發至中午十二時方抵達婺源，此與被告所提出上清灣大酒店至婺源江灣大酒店走國道之Google Map地圖（參本院卷第一六三頁）車程時間超過四小時，再加計中間休息時間約五小時之狀況相符，被告就此部分契約之履行，顯係為節省成本而不依約走高速公路，不僅造成原告多搭兩個多小時汽車之時間浪費，且當日午後開始考水瑤灣景區、熹園景區、月亮灣、夢裡老家秀諸多行程，原告必須於過早起床，搭車消耗相當體力之狀況下續行行程，參酌前揭民法第二百二十七條之一準用第一百九十五條第一項前段規定，以及民法第五百十四條之八、兩造間契約第二十四條約定有關被告賠償責任限制之規範內容，應認被告當日旅遊之操作構成不完全給付，應以八日團費一萬三千八百五十元的八分之一賠償原告之精神損害，金額為一千七百三十一元，計算式： $13,850 \div 8 \approx 1,731$ 。至於除此之外，原告雖又主張因車程過長，致身心另受有其他損害應予賠償云云，並提出診斷證明書三件為證（參本院卷第一四五頁至第一四九頁），惟縱原告所舉診斷證明書症狀為真實，亦無從憑認原告確因本次旅遊之瑕疵，受有身體或健康上之損害，其間因果關係難以認定，故此部分另受有其他損害之請求難以准許。

(二)原告另主張被告所稱贈送的懸棺表演、夢裡老家秀，買門票即得免費欣賞，被告收取高額的自費實為詐欺云云，然原告提出之行程表內容顯示，所謂建議自費項目係「夜遊贛江遊輪」、「瓷宴+瓷樂表演+古窯陶瓷博覽」以及「篁嶺」（參本院卷第一三三頁），被告並未就「懸棺表演」及「夢裡老家秀」另向原告收取自費款項，而前揭三個自費項目，既屬建議性質，本非強迫參加，原告選擇參加自費項目，感覺不滿意再稱被告收取高額的自費為詐欺，其主張並無理由。又原告稱旅遊景點車程幾乎三個小時，但卻只有給四十分鐘參觀云云，其實涉及個人主觀是否喜歡該參觀景點，不喜歡

01 的景點恐怕還認為停留四十分鐘過長，喜歡的景點就認為停
02 留四十分鐘過短，兩造契約既未約定每個景點至少停留五十
03 分鐘，難認此景點停留時間問題涉及被告違約。

04 (三)原告提出之收款／收件明細表二件，並無被告收取機場稅四
05 千元之內容，原告就此並未舉證證明，且此部分與精神慰撫
06 金無涉，原告是否另依不當得利或其他法律關係對被告請求
07 該機場稅四千元，此等請求能否成立，均非本件所應審酌；
08 另原告所稱之追加小費，於原告提出之行程內容注意事項有
09 記載為服務費（參本院卷第一三三頁），顧名思義如有服務
10 不週之處，原告大可拒絕給付該服務費，而非給付服務費後
11 又稱被告增加原告負擔為不完全給付；又原告主張契約約定
12 不進購物站，卻至萬達茂購物商城二個半小時以上，然行程
13 內容第七日部分記載：「…青花瓷萬達茂購物商城，為世界
14 最大青花瓷建築群，已申請金氏世界紀錄，於二〇一六年五
15 月二十八日開業…。」等語（參本院卷第一三三頁），足見
16 萬達茂商城並非僅有購物一項功能，且係作為參觀其建築體
17 特色之景點，縱原告不滿意被告所安排參觀青花瓷建築群之
18 此項行程，但畢竟為契約約定之景點行程，原告自不得主張
19 此係違反契約約定之購物行程。

20 (四)另關於遲延利息部分，民法第二百零九條第二項規定：「
21 給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催
22 告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起
23 訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類
24 之行為者，與催告有同一之效力。」。經查，原告提出之中
25 華民國旅行業品質保證協會旅遊糾紛調處記錄表內容顯示，
26 原告原本僅係針對被告是否應退還四千元訂金聲請調處（參
27 本院卷第二十三頁），故前揭判令被告賠償原告時間浪費之
28 損害一千七百三十一元部分，既係原告於本件起訴後方對被
29 告主張，參酌民法第二百零九條第二項之規定，被告應自
30 起訴狀繕本送達翌日（即一百零八年二月十九日）起算給付
31 遲延利息至清償日止，利率則按法定利率年息百分之五計算

01 (民法第二百零三條參照)。

02 (五)基上，本件原告請求之損害賠償，以行程第四天被告未依約
03 走高速公路，導致車程時間過長，造成原告時間浪費之損害
04 一千七百三十一元部分，被告應予賠償。

05 八、綜上所述，原告本於侵權行為及不完全給付等法律關係，請
06 求被告給付原告九萬元，及自一百零七年七月二十三日起至
07 清償日止，按年息百分之五計算之利息，其請求於主文第一
08 項之範圍內為有理由，應予准許。超過主文第一項範圍之請
09 求，則屬無據，應予駁回。

10 九、本件係小額程序所為被告一部敗訴之判決，依民事訴訟法第
11 四百三十六條之二十規定，被告敗訴部分應依職權宣告假執
12 行。並依同法第三百九十二條第二項規定，依被告聲請宣告
13 被告敗訴部分如供擔保，得免為假執行。至於原告敗訴部分
14 ，原告之訴既經駁回，假執行聲請失所附麗，應併予駁回。

15 十、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

16 十一、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結
17 果不生影響，爰不一一論述，併此敘明。又本件言詞辯論
18 終結後原告復提出多份書狀，因言詞辯論業已終結而無庸
19 再予審酌，亦併此敘明。

20 十二、據上論結，原告之訴為一部有理由，一部無理由，並依民
21 事訴訟法第七十九條，判決如主文。

22 中 華 民 國 108 年 7 月 18 日

23 臺北簡易庭

24 法 官 文衍正

25 以上正本係照原本作成。

26 如對本判決不服，須於判決送達後二十日內向本庭（臺北市○○
27 ○路○段○○○○巷○號）提出上訴狀。（須按他造當事人之
28 人數附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判
29 費。

30 中 華 民 國 108 年 7 月 18 日

31 書 記 官 高秋芬

01	訴訟費用計算書：		
02	項 目	金 額（新臺幣）	備 註
03	第一審裁判費	1,000元	
04	合 計	1,000元	

05 附錄：

06 一、民事訴訟法第四百三十六條之二十四第二項：

07 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
08 理由，不得為之。

09 二、民事訴訟法第四百三十六條之二十五：

10 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

11 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

12 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。