

臺灣臺北地方法院簡易民事判決

108年度北簡字第1216號

原告 元祥旅行社股份有限公司

法定代理人 申明德

訴訟代理人 陳信全

被告 科豐資訊家有限公司

法定代理人 李乾隆

訴訟代理人 關吉蘭

上列當事人間請求返還價金等事件，本院於民國一百零八年八月二十二日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟柒佰柒拾元由原告負擔。

事 實

甲、原告方面：

一、聲明：(一)被告應給付原告新臺幣（下同）十六萬九千元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息；(二)願供擔保請准宣告假行。

二、陳述略稱：

(一)緣原告於民國一百零七年五月八日向被告科豐資訊家有限公司購買「WEBTIMS 雲端旅遊套裝軟體」（下稱系爭軟體），約定買賣價金為十四萬四千元，合約期間自一百零七年五月一日起至一百零八年四月三十日止，被告當時向原告保證系爭軟體並無瑕疵，定可提升原告公司行政管理作業之效率，惟網站架設完畢後，系爭軟體出現程式亂碼、數據不符等情形，經被告重新上線後仍陸續出現問題，因OP端資料錯誤，導致後段作業無法繼續進行，進而原告公司會計部門每日須耗費人力、時間於帳務作業上，顯見被告交付之系爭軟體未符合約定之品質，原告多次請求被告派員出面處理，被告皆消極應對，被告既為出賣人，即應依民法第三百五十四條規定負物之瑕疵擔保責任，被告既交付不符合契約預定效用之買賣標的，且經催告後仍未補正系爭軟體之瑕疵，故原告依

01 民法第三百五十九條規定，以起訴狀繕本之送達作為解除系
02 爭軟體買賣契約之意思表示。

03 (二)另被告曾以系爭軟體保固期限屆滿為由，要求原告需另行簽
04 立軟體維護合約，被告聲稱原告依約給付維護費用二萬五千
05 元後，始得進行系爭軟體之後續維護，原告迫於無奈，為避
06 免股東買系爭軟體發生損失，只得循其指示為之，然維護合
07 約簽立後，被告並未盡其維護義務，甚至於一百零七年十一
08 月十三日無預警將原告及原告員工一一退出群組，致系爭軟
09 體之瑕疵迄今仍未修復，原告雖曾於一百零七年十一月二十
10 八日寄發存證信函予被告，要求被告盡速出面修復，惟被告
11 仍執意不理，一再以各項理由拒絕，且不給後台程式碼，原
12 告想找別家維護也沒辦法，被告可以進到原告公司的後台，
13 了解原告公司的資訊，反而原告進不了自己公司的後台，故
14 原告再依民法第五百四十九條第一項規定，以起訴狀繕本之
15 送達作為解除軟體維護合約之意思表示。

16 (三)原告購買系爭軟體之買賣價金為十四萬四千元，並非被告所
17 述八萬元，原告付的是買斷費用，被告所辯與事實不符；被
18 告不進行維護，反而說是原告方面人員的學習問題，原告目
19 前只能以單機版使用被告舊的系統。原告既已解除系爭軟體
20 買賣契約及軟體維護合約之意思表示，依民法第三百五十九
21 條規定，被告應負回復原狀義務，返還已受領之買賣價金十
22 四萬四千元及維護合約費用二萬五千元予原告，爰依據契約
23 解除返還價金及維護費用之法律關係提起本件訴訟。

24 三、證據：聲請傳喚證人田穗生，並提出系爭軟體報價單影本一
25 件、系爭軟體瑕疵告知對話紀錄影本一件、軟體維護合約書
26 影本一件、兩造通訊軟體對話紀錄影本一件、桃園府前郵局
27 第一三一九號存證信函影本一件、被告公司變更登記表一件
28 及被告法定代理人戶籍謄本一件為證。

29 乙、被告方面：

30 一、聲明：(一)原告之訴駁回；(二)如受不利之判決，願供擔保請准
31 宣告免為假執行。

01 二、陳述略稱：

02 (一)原告所主張並非事實，被告於一百零四年三月六日簽約收取
03 定金，再於一百零四年四月十四日收伺服器安裝及軟體上課
04 費用，最後至一百零四年十月五日將系爭軟體上線收取尾款
05 完畢，依雙方設置之「科豐一元祥」通訊軟體群組記事本及
06 被告服務記錄單中記錄，簽訂、轉檔、安裝、報表設定、上
07 課、上線完收取尾款皆依正常程序進行，長達半年時間原告
08 若未上線實用，原告不可能支付尾款。據原告所提資料可證
09 ，原告要求被告重新安裝、上課及上線共三次，惟依正常約
10 定第二年開始要收年度維護，但考量原告為被告之舊客戶，
11 故被告極力配合，並無原告所稱無法正常使用之情形。又一
12 百零七年五月七日至一百零七年十一月十三日止之工作記錄
13 統計表顯示，一百零七年五月份共服務十九天、六月份共服
14 務十三天，被告曾主動要求依據創意旅行社之輔導方式，第
15 一個月每日協助原告公司會計人員上線，但該員工表示業務
16 忙碌可自己處理，有問題再問，而原告在LINE的群組問題也
17 皆一一回覆，至一百零七年五月十六日原告也開始執行結案
18 作業，同年六月至八月皆有執行，故原告所言一百零七年五
19 月以後皆未與原告聯繫並非事實。

20 (二)另據原告所提出之TIMS升級雲端WEBTIMS報價單、系爭軟體
21 瑕疵告知對話紀錄、兩造通訊軟體對話紀錄等資料均可證明
22 被告持續的協助並希望原告脫離舊系統，另學習新環境及新
23 系統，並無原告所述消極不處理之情事；因被告了解原告屬
24 於小企業體，會計兼業務無法將帳款於當日處理完畢，故被
25 告為協助原告能上線，將舊系統資料轉檔到新系統資料、安
26 裝及上課達三次，另到場協助次數比別家多好幾倍，還主催
27 為何沒用新版，第三次亦詢問會計人員何時要上線等，據被
28 告之經驗可知原告無法轉換的主因，多次主動告知原告負責
29 人申明德一起學習操作，倘如為被告之因素，何以訴外人創
30 意旅行社能快速使用被告所提供之系統，且在被告輔導下於
31 在一百零七年四月中旬開始上課，至一百零七年五月底由OP

01 及業務到繳款及請款到會計總帳，均使用順暢。

02 (三)另原告曾向被告詢問有無TIMS雲端更新版，故原告應清楚他
03 所購買的是由TIMS升級雲端WEBTIMS版，被告並讓原告了解
04 更新版本費用較便宜，故原告採用申級優惠價八萬元，比新
05 客戶購買便宜很多，且當時原告並無提到要用專案買程式碼
06 的意思。原告所買套裝軟體費用付費方式為「租賃」及「買
07 斷」，原告選擇付費較少方式即「買斷」（指一次付款，只
08 針對使用權），租賃：有付費才有使用權，買斷：永久使用
09 權，第二年採用年度維護。原告在九十一年一月向被告所買
10 的TIMS版到今已十七年，何以至今始要求給付程式碼？顯見
11 原告之主張不實。

12 (四)被告自一百零四年三月六日與原告簽定合約後，皆依報價單
13 進行交易，若系爭軟體存有瑕疵，於系統上線一個月後即一
14 百零四年六月三十日前即可提出，原告迄至一百零七年五月
15 間始表示系爭軟體有瑕疵云云，實與事實不符。且被告於一
16 百零五年五月二十七日向原告詢問使用情形時，訴外人申明
17 德告知又用回舊系統（WINDOW版），可否等試用完一段時間
18 再約等語，已不符合約的範圍。查本案自簽訂日一百零四年
19 三月六日至一百零五年五月二十七日止上線一年，然經被告
20 查看其使用資料顯示，原告於一百零四年五月十五日至一百
21 零五年四月二十日間皆有輸入資料，可證原告有操作並使用
22 新系統，惟原告對舊系統之依賴，因而對新系統的操作不積
23 極而怠於全面上線，並推拖其電腦皆是舊電腦速度太慢，復
24 以工作太忙為由，沒時間把舊系統尚未結案的資料補登
25 到新系統，顯見系統未能順利上線非被告之責任。原告的會
26 計都要一段時間才會結帳，被告沒辦法掌控原告會計上線的
27 時程，而且原告會計又很忙，常常沒辦法上課，就會發生操
28 作上的問題。

29 (五)被告於一百零六年六月二十七日待原告全公司換好新電腦要
30 求再重新軟體轉檔、安裝、上課及輔導上線，以被告立場超
31 過一年原應收取年度維護費用二萬五千元，但因為原告是由

DOS版使用到WINDOW版近二十年之客戶，故同意免費一套（轉檔、安裝、上課、對表、輔導上線等）流程，但原告卻未珍惜又回到舊系統。足證系爭軟體並無原告所稱「系統無法上線」、「被告不積極配合」及「軟體有瑕疵」，而是原告依賴舊系統對新系統的不積極而怠於上線，雖有原告所稱退出Line群組之事，但被告還是有寄存證信函表明要維護，但希望有單一有權的人來做，原告主機開機還是可以用。被告行銷予原告之系爭軟體為套裝軟體，不包括後台程式碼（客製化的軟體才有可能包括後台程式碼），並非系統買斷合約，原告所稱系爭軟體價格十四萬四千元，內容包括主機六萬元、軟體八萬四千元，八萬四千元是含稅價格，八萬元是未稅價格，主機就是雲端伺服器（原告不願將資料放在被告公司的伺服器，故另購主機），所以被告所寄存證信函才記載購買軟體總價八萬元。實則，原告介紹股東採用也簽訂年度維護（在創意旅行社上線後），並在第三次安裝也已經上線。另有關年度維護費，依兩造軟體維護合約書第十條第二項之約定，原告不得請求退還維護費用。

三、證據：提出簽約及收款過程表一件、系爭軟體報價單影本一件、收入繳款憑單影本數件、「科豐一元祥」通訊軟體群組記事本一件、科豐服務記錄單影本數件、前後三次安裝、轉檔及上課資料影本各一件、依元祥旅行社需求修改程式資料一疊、存證信函影本一件、工作記錄統計表影本一件及事件過程表一件為證。

理由

一、原告主張意旨略以：原告於一百零七年五月八日向被告購買系爭軟體，約定買賣價金為十四萬四千元，合約期間自一百零七年五月一日起至一百零八年四月三十日止，惟網站架設完畢後，系爭軟體出現程式亂碼、數據不符等情形，經被告重新上線後仍陸續出現問題，因OP端資料錯誤，導致後段作業無法繼續進行，顯見被告交付之系爭軟體未符合約定之品質，原告多次請求被告派員出面處理，被告皆消極應對且經

01 催告後仍未補正系爭軟體之瑕疵；另被告曾以系爭軟體保固
02 期限屆滿為由，要求原告另行簽立軟體維護合約，維護費用
03 二萬五千元，然原告簽立維護合約並付款後，被告並未盡其
04 維護義務，致系爭軟體之瑕疵迄今仍未修復，原告以起訴狀
05 繕本之送達作為解除系爭軟體買賣契約及維護合約之意思表
06 示，依民法第二百五十九條規定請求被告回復原狀返還十六
07 萬九千元云云。

08 二、被告答辯意旨則以：被告於一百零四年三月六日與原告簽約
09 收取定金，再於一百零四年四月十四日收伺服器安裝及軟體
10 上課費用，最後至一百零四年十月五日將系爭軟體上線收取
11 尾款完畢，然被告於一百零五年五月二十七日向原告詢問使
12 用情形，原告法定代理人申明德告知又用回舊系統（WINDOW
13 版），經被告查看其使用資料顯示，原告於一百零四年五月
14 十五日至一百零五年四月二十日間皆有輸入資料，可證原告
15 有操作並使用新系統，惟原告對舊系統之依賴，因而對新系
16 統的操作不積極而怠於全面上線，並推拖其電腦皆是舊電腦
17 速度太慢，復以工作太忙為由，沒時間把舊系統尚未結案的
18 交易資料補登到新系統，顯見系統未能順利上線非被告之責
19 任，系爭軟體並無瑕疵，且依兩造軟體維護合約書第十條第
20 二項之約定，原告不得請求退還年度維護費用等語置辯。

21 三、兩造對於原告以十四萬四千元購買系爭軟體（包括雲端伺服
22 器六萬元、未稅軟體八萬元及稅金四千元）並以兩萬五千元
23 簽立軟體維護合約書及付款之事實並無爭執。兩造爭執重點
24 在於：（一）被告所提供之系爭軟體有無合於約定之品質？是否
25 具有瑕疵？或係原告人員並未積極學習操作使用新系統？（二）
26 原告解約請求返還十四萬四千元購買系爭軟體之價金及軟體
27 維護合約書約定價金二萬五千元是否有據？爰說明如后。

28 四、按民法第三百五十六條規定：「買受人應按物之性質，依通
29 常程序從速檢查其所受領之物。如發見有應由出賣人負擔保
30 責任之瑕疵時，應即通知出賣人。買受人怠於為前項之通知
31 者，除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領

之物。不能即知之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人，
急於為通知者，視為承認其所受領之物。」；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。」、第二百三十條規定：「因不可歸責於債務人之
事由，致未為給付者，債務人不負遲延責任。」；再按債務
人之給付需債權人之協力者，縱未約定債權人為協力行為之
期限，然依一般社會觀念，債權人仍應於合理之期間內完成
其協力行為。倘因債權人不於合理期間完成協力行為，致債
務人遲延給付者，尚難謂係因可歸責於債務人之事由致未為
給付，債務人自不負遲延責任，最高法院八十七年台上字第
二二五九號判決意旨參照；復按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，」；又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。

五、被告所提供之系爭軟體，原告就所主張瑕疵並未盡從速檢查
通知義務，亦無法證明具有瑕疵，被告辯稱原告人員因事忙
並未積極學習操作使用新系統致生紛爭應屬可信：

(一)原告雖主張系爭軟體具有瑕疵云云，然為被告所否認，經查
：(1)核對原告所提出之系爭軟體報價單（本院卷第十五頁至
十九頁），該報價單記載簽約日為一百零四年三月六日，與
被告所述日期相符，如若系爭軟體確有諸多瑕疵，原告依民
法第三百五十六條規定，負有從速檢查通知義務，實情卻為
原告付款完畢後，直至一百零七年間方發生爭議，原告既未
盡法定之從速檢查通知義務，應認原告已承認所受領之系爭
軟體；(2)原告主張系爭軟體至一百零七年五月間發生作業困
難，出現「程式亂碼」及「數據不符」等問題云云，惟不能

01 排除係原告人員操作失誤或不諳操作功能所造成之可能性，
02 原告僅以作業上有出現「程式亂碼」及「數據不符」等情，
03 即謂被告未交付合於約定品質之系爭軟體，揆諸前揭舉證責
04 任分配原則，尚難為原告有利之認定；(3)更進一步言，如原
05 告對被告所提供系爭軟體之品質早有疑慮，衡情應不可能於
06 一百零七間介紹被告與證人田穗生認識並購買系爭軟體（參
07 見本院一百零八年七月十七日言詞辯論筆錄，本院卷第二三
08 八頁），原告主張系爭軟體具有瑕疵，並無法證明。

09 (二)原告雖聲請傳喚證人田穗生以證明使用系爭軟體有發生相同
10 問題，惟證人田穗生於本院一百零八年七月十七日言詞辯論
11 期日到庭具結證稱：

12 (1)「（問：是否有向被告科豐資訊家有限公司購買「Webtims
13 雲端旅遊套裝軟體」？若有，使用該套裝軟體是否有出現
14 程式或其他問題？被告於出現問題之狀況，係如何因應？
15 ）有，一開始我們買的時候使用就有BUG的問題，同時兩
16 、三個人登打就會有打不進去或打進去會消失的狀況，當
17 時被告說是網路的問題，後來就慢慢的有半年測試發現是
18 程式有一些問題，然後修改程式，就慢慢正常，我們有問
19 他們，最快是當天線上回覆解決問題，最慢大概是一個禮
20 拜內會用線上或是到場的方式來解決問題，目前還是使用
21 這個軟體。」。

22 (2)「（問：從購買系統到正式上線有多久時間？有沒有面臨
23 重大問題無法解決？）正式上線應該是今年三月以後就沒
24 有問題，之前比較嚴重是整個停機我們不能打也不能輸入
25 資料，應該是在今年度，被告還是有解決。」、「（問：
26 被告對你們服務的態度有沒有因為本件訴訟而有改善？）
27 這我覺得回覆的速度有變快，但我不知道是不是跟本件訴
28 訟有關係。」。

29 (3)「（問：如果你們用了問題可以解決，為什麼原告用了問
30 題卻沒有辦法解決？）我們有問題我們就跟被告說，一開
31 始是我們有問題，而原告沒有問題，後來我們的問題解決

了，反而原告有問題，是不是用的版本不同我就不清楚。
」、「（問：一百零七年三月安裝以後是不是都有去公司
依照程序去上線？）有。」、「（問：一百零七年四月以
後是否就上線？每天去輔導或一、二天依程序去輔導？）
是有依被告的程序輔導我們上線，但不是一、二天，確實
是有輔導我們上線。」、「（問：原告法定代理人有無去
看創意公司的資產負債表？資料正不正確？）有看，資料
是正確的。」等語。

(三)參酌前揭證人田穗生之證言，不僅與原告所稱系爭軟體經證
人使用發生相同問題之主張明顯不符，反而證明被告就客戶
使用上之問題或需求，均依約進行輔導或修改，並無任何延
宕之情形；另據被告所提出「科豐一元祥」通訊軟體群組記
事本內容，於一百零七年二月十一日被告訴訟代理人關吉蘭
與原告法定代理人申明德討論合夥創意旅行社及未來分公司
時，欲推薦被告之管理系統，事後訴外人關吉蘭記錄內容：
「申總電約關吉蘭小姐到桃園星巴克談論申總要和“創意田
總”、“台北國際張仁和”及“旅遊通賴總”合夥的創意旅
行社及未來分公司想推薦使用本公司的旅遊業管理系統。1.
雖在0000000購買的WEBTIMS但一直沒用，還是用舊TIMS。2.
想先用年維25,000的價位讓創意使用看看。3.若創意上線能
刷出資產負債表，創意再改採用正式報價費。4.元祥自己公
司也要上線」（參本院卷第一三九頁），證人田穗生更已證
明經被告輔導上線後，創意公司資產負債表正確等情，相同
之系爭軟體，於他公司使用無問題，於原告公司卻出現使用
問題，堪認原告雖購買系爭軟體，但原告人員因事忙並未積
極學習操作使用新系統，仍沿用舊系統作業，原告所稱系爭
軟體有「程式亂碼」、「數據不符」等情形，難認為系爭軟
體之瑕疵，而應為原告人員對程式之使用不熟悉所造成。

(四)揆諸前揭最高法院八十七年台上字第二二五九號判決意旨所
示之見解，系爭軟體之使用除被告應負責解說、指導原告使
用方式外，亦需原告人員配合學習操作方式，若原告未盡協

力義務，即不可歸責於被告。經查，原告人員雖因事忙欲自行學習新系統，但自行學習操作系爭軟體，若不具備操作上之問題意識，往往學習效果事倍功半，結果便如被告前揭「科豐一元祥」通訊軟體群組記事本所示，原告人員後來回頭使用其所熟悉之舊系統，放棄學習新系統，原告未盡其協力義務，被告辯稱原告人員因事忙並未積極學習操作使用新系統致生紛爭應屬可信。

六、原告主張解約請求返還十四萬四千元購買系爭軟體之價金及軟體維護合約約定價金二萬五千元均屬無據：

(一)按軟體維護合約書第十條第二項約定：「甲方（指原告）在三十天前得以書面通知乙方（指被告）解除本合約，但甲方不得請求退還維護費用。」。

(二)經查：(1)如前所述，就系爭軟體之買賣合約部分，原告未盡法定之從速檢查通知義務，亦未盡協力義務，無法證明系爭軟體具有瑕疵，原告無權解除系爭軟體之買賣契約，請求被告返還十四萬四千元之買賣價金並無理由；(2)關於軟體維護合約部分，依前揭軟體維護合約書第十條第二項約定，原告固得於三十天前以書面通知被告解除契約，但依約不能請求退還維護費用，原告請求被告退還二萬五千元維護費用，亦屬無據；(3)兩造開啟本件訟爭之導火線，在於被告於一百零七年十一月十三日將原告及原告員工一一退出群組，然此事由之發生，與原告人員因事忙並未積極學習操作使用新系統，導致被告恐將陷入無止境之輔導上線明顯相關，被告已對原告指派使用新系統之人員失去信心，甚至覆函原告希望對原告法定代理人親自授課（參本院卷第一七五頁以下之存證信函內容），足見被告並非違約不進行軟體維護，而係原告之一方未善盡協力義務，此由證人田穗生證明其他公司使用系爭軟體並無問題亦足以佐證。

七、綜上所述，原告基於契約解除返還價金之法律關係，請求被告給付十六萬九千元及利息，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回。

01 八、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

02 九、本件事證已明，兩造其餘攻擊防禦方法，於判決結果無影響
03 故不一一論列，附此敘明。

04 十、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第七十八條，
05 判決如主文。

06 中 華 民 國 108 年 9 月 19 日

07 臺北簡易庭

08 法 官 文 衍 正

09 以上正本係照原本作成。

10 如對本判決不服，須於判決送達後二十日內向本庭（臺北市○○
11 ○路○段○○○○巷○號）提出上訴狀。（須按他造當事人之
12 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
13 費。

14 中 華 民 國 108 年 9 月 19 日

15 書 記 官 高 秋 芬

16 訴訟費用計算書：

17 項 目	金 額（新臺幣）	備 註
18 第一審裁判費	1,770元	
19 合 計	1,770元	