# 臺灣士林地方法院民事判決

109年度簡上字第112號

上　訴　人　黃洋洋
訴訟代理人　余千山
被上訴人　　富邦媒體科技股份有限公司
法定代理人　林啓峰
訴訟代理人　楊千慧

上列當事人間請求解除契約等事件，上訴人對於民國109 年1 月7 日本院內湖簡易庭108 年度湖簡字第1839號第一審判決提起上訴，並為訴之追加，本院於110 年1 月27日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴及追加之訴均駁回。

第二審（含追加之訴部分）訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序事項

按在第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之；被告於訴之變更或追加無異議，而為本案之言詞辯論者，視為同意變更或追加，民事訴訟法第446 條第1 項本文、第255 條第2 項分別定有明文。前開規定，依同法第436 條之1 第3 項、第463 條規定，在簡易訴訟程序之第二審程序準用之。查，本件上訴人起訴時，係依消費者保護法（下稱消保法）第7 條第1 項、第22條、第51條及民法第195 條等規定，請求被上訴人給付新臺幣（下同）14萬6,672 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（見臺灣新北地方法院108 年度板簡字第1914號卷　下稱板簡卷Ⅴ第9 頁）。嗣於本院審理時，追加主張依民法第184 條第2 項、第227 條第2 項等規定，請求被上訴人另賠償其因本訴訟而支出鑑定費用5,400 元，及自民事追加訴之聲明狀送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息（見本院卷第69頁）。被上訴人對於上訴人所為前開追加請求，表示沒有意見等語，並為本案之言詞辯論（見本院卷第138 頁

反面至第140 頁、第151 頁至第154 頁），依上揭規定視為同意，被上訴人於第二審所為上開追加，應予准許，合先敘明。

貳、實體事項

一、上訴人主張：伊於民國108 年3 月20日在被上訴人所營之MOMO購物網站（下稱系爭網頁），以1 萬6,112 元購買「禾美珠寶：3ct 天然皇家藍藍寶石鑽戒EM299 （18K 金）」1 只，兩造約定於同年3 月27日將該商品由物流公司送至伊住處，惟被上訴人竟於同年月22日將系爭網頁全部下架，且陸續要求伊取消訂單、重新下單、拒絕出貨，最終遲至同年4 月16日始交付藍寶石戒1 只（下稱系爭藍寶石戒）予伊。又依系爭網頁所標示，該商品主石為「天然皇家藍藍寶石」，顏色為「高度飽和亮麗藍色」，透明度為「透明」，由圖片可見切割形狀為枕型明亮式；配鑽部分則標示重量為1.25克拉，淨度等級為「VS（微瑕級）」，顏色等級為「H （接近無色）」等。惟伊收受系爭藍寶石戒後，委請中華民國珠寶玉石鑑定所（下稱寶石鑑定所）鑑定，發現系爭藍寶石戒主石為「天然藍寶石」，顏色為「深暗濃藍色」，透明度為「半透明」，切割形狀為「枕型階梯式」；配鑽部分重量僅0.916 克拉，淨度等級為14顆VS2-SI1 及36顆VS2-SI2 ，為「瑕疵級」，顏色等級為14顆I 至K 級及36顆J 至L 級，為「微黃色」，均與系爭網頁標示不符。且被上訴人所提供之禾美珠寶保證書、門泰珠寶鑑定中心鑑定書（下稱門泰鑑定書），亦有不實之處，被上訴人顯係以不實網頁內容詐騙伊下單購買，後續再以取消訂單、重新下單、拒絕出貨、照單出貨、劣品交貨、解約退款等行為故意為難伊，被上訴人所為係故意詐取財物，伊因而受有價金1 萬6,112 元之損害並罹患輕微憂鬱症。爰依消保法第22條、第51條等規定請求被上訴人賠償5 倍懲罰性賠償金8 萬560 元，及依民法第184 條第1 項、第195 條第1 項等規定，請求被上訴人賠償精神慰撫金5 萬元。並於本院審理中，追加主張依民法184 條第2 項

、第227 條第2 項等規定，請求賠償寶石鑑定所鑑定費5,400 元等語（原審判命被上訴人應返還價金1 萬6,112 元部分，未據被上訴人上訴，非本院審理範圍，不予贅述）。

二、被上訴人則以：伊並非系爭藍寶石戒之設計、生產製造商，僅為提供銷售平台之通路經營者，系爭網頁所示內容係由系爭藍寶石戒供應商即訴外人禾瑞致公司提供，伊僅單純受託代刊。經伊與禾瑞致公司確認後，該公司提供由GIA 會員之一之錫蘭寶石實驗室開立之鑑定書（下稱CGL 鑑定書），鑑定結果為系爭藍寶石戒主石為「天然無燒皇家藍藍寶石」，與伊108 年4 月16日寄予上訴人之門泰鑑定書鑑定結果一致，伊所刊登之廣告並無不實。上訴人雖亦提出寶石鑑定所鑑定書，然該鑑定結果僅得出系爭藍寶石戒主石為天然藍寶石，並未針對寶石顏色為具體鑑定，上訴人自行依照相關市售書籍主觀判斷色彩濃度，並非專業判斷，寶石鑑定所所長黃傑齊更表明，即便是專業經過訓練之鑑定師，對於皇家藍之判定也有主觀判斷成分。再就主石顏色及透明度部分，因電腦螢幕呈現之圖片會因拍攝角度及燈光投射點不同而產生不同色澤，與肉眼觀察自有不同，且每顆寶石均有差異，各商品實際亮度當會不一，伊在系爭網頁上即無標示或訴求商品主石之透明度。就主石切割方式不同部分，不同刻面之切割方式係為保有顏色及寶石本身最大重量，系爭網頁上亦未標示或訴求商品主石為哪一種刻面寶石。而就系爭藍寶石戒之配鑽重量、淨度及顏色等級部分，因系爭藍寶石戒之配鑽已鑲嵌於戒檯上，以不破壞戒指之鑑定方式，所得鑑定結果自然會有落差。本件商品實與系爭網頁標示內容相符，伊無違反消保法規定，上訴人請求懲罰性賠償金應無理由。再上訴人固主張因本件爭議而患有輕微憂鬱症，然伊於溝通過程中為維繫客戶關係，自始皆願意為上訴人辦理解約事宜，反之上訴人未提出診斷證明書或其他客觀檢驗方式，證明憂鬱症之發生確由本件爭議所致，上訴人就精神慰撫金之請求，自無理由。再上訴人請求鑑定費用之賠償，亦屬無據等語，資

為抗辯。

三、上訴人於原審聲明：㈠被上訴人應給付上訴人14萬6,672元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈡願供擔保，請准宣告假執行。原審判決被上訴人應給付上訴人1萬6,112元本息，另駁回上訴人其餘之訴及假執行聲請。上訴人就其敗訴部分不服提起上訴，並為訴之追加，聲明：㈠原判決不利於上訴人之部分廢棄。㈡前開廢棄之部分，被上訴人應再給付上訴人13萬560元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。㈢被上訴人應給付上訴人5,400元，及自追加訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。被上訴人則答辯聲明：上訴及追加之訴均駁回。

四、本件上訴人主張其於108年3月20日在被上訴人經營之MOMO購物網站訂購藍寶石戒1只，支付價金1萬6,112元，嗣同年3月29日被上訴人接獲供應商禾瑞致公司告知該商品因製作瑕疵無法如期出貨，兩造以電話溝通協調未果，上訴人不同意被上訴人提供之相關補償方案，被上訴人乃於同年4月15日出貨，上訴人則於同年4月16日收受系爭藍寶石戒等情，業據上訴人提出訂單影本、銷貨明細、系爭網頁影本、新北市法制局申訴案件處理記錄等為證（見板簡卷第25頁、第27頁、第29頁至第33頁、第39頁），且為被上訴人所不爭執（見本院卷第139頁反面），自堪信為真實。

五、至上訴人主張系爭藍寶石戒實品與系爭網頁標示不符，被上訴人係故意以不實網頁內容詐騙其下單購買，再以交付劣質品賺取差額利潤，致其受有價金1萬6,112元之損害並罹患輕微憂鬱症，被上訴人應給付以上開損害額5倍計算之懲罰性賠償金8萬560元，並賠償精神慰撫金5萬元及因而支出之鑑定費5,400元等節，則為被上訴人所否認，並以前詞置辯。是本院所應審酌者厥為：㈠上訴人請求被上訴人給付5倍懲罰性賠償金，是否有據？㈡上訴人請求被上訴人應賠償精神慰撫金，是否有據？㈢上訴人請求被上訴人應賠償鑑定

費，是否有據？茲分述如下：

㈠、上訴人請求被上訴人給付5倍懲罰性賠償金，應無理由。

1.上訴人雖主張系爭藍寶石戒實品之主石等級、顏色、透明度、切割形狀、配鑽重量、淨度等級、顏色等級等各節，均與系爭網頁標示不符，廣告內容為不真正云云。惟查：

①上訴人雖主張系爭藍寶石戒主石實際上僅為「天然藍寶石」，而非系爭網頁所宣稱之「天然皇家藍藍寶石」云云，並以寶石鑑定所鑑定書為據（見108年度湖簡字第1839號卷第89頁）。惟由證人即寶石鑑定所所長黃傑齊於本院審理時具結證稱：上訴人提出之寶石鑑定所鑑定書為伊出具；天然藍寶石的顏色可以從非常淡到非常深，價值也可以從非常低到非常高，顏色剛剛好中間的才最好，最好的顏色是鑑定師所謂的矢車菊藍色，皇家藍則是第二好的顏色等級。判斷藍寶石是否為「皇家藍」，是由受過訓練的鑑定師以肉眼配合標準光源觀察該藍寶石的顏色及光澤來決定，通常需要兩位鑑定師的判斷結果來作為結論。鑑定師在學校受訓時，都有1個標準石訓練學生的眼睛，力求統一，寶石鑑定所裡面也有標準石樣品。但是每顆受鑑定的寶石與標準石間也有可能不一樣，差距不會到很大，當有差距時應如何判斷，就是繫諸鑑定師之主觀判斷等語（見本院卷第151頁反面至第152頁反面），足見藍寶石之顏色等級，係由鑑定師之肉眼配合標準石及標準光源而為判斷，因受鑑定之該特定藍寶石顏色與標準石未必完全相同，是亦有鑑定師之主觀判斷涉及其中。佐諸被上訴人提供之門泰鑑定書、CGL鑑定書，均明確記載系爭藍寶石戒主石顏色等級為皇家藍（Royal Blue），此有門泰鑑定書、CGL鑑定書各1紙在卷可稽（見板簡卷第37頁、本院卷第84頁），而上訴人並未舉證主張前揭2紙鑑定書有何鑑定不實或不可採信之處，是尚無從以寶石鑑定所鑑定書與門泰鑑定書、CGL鑑定書所載鑑定結果相異，遽指系爭網頁標示內容為不真正。至上訴人另依市售相關書籍，指系爭藍寶石戒主石顏色為「深暗濃藍色」，系爭網頁所示則呈現

「高度飽和亮麗藍色」等節，則屬上訴人自身之主觀判斷，無從執以為對其有利之認定。

②上訴人另指寶石鑑定所鑑定書上載系爭藍寶石戒主石之透明度、折光率，與門泰鑑定書所認定者有所略差云云。惟證人黃傑齊就此節已明確證稱：這是鑑定時鑑定師攫取折光率數據時會出現的落差，是正常的現象，本件也是在正常的落差範圍內等語（見本院卷第153 頁），足見上開2 份鑑定書之差異，應屬正常之落差範圍。況上開透明度、折光率等節，並非被上訴人於系爭網頁中所宣稱或保證之內容，上訴人執此主張被上訴人廣告不實，尚乏所據。

③系爭藍寶石戒主石之切割方式，與系爭網頁上所刊登之示意照片並不相同乙節，固為兩造所不爭（見本院卷第140 頁）。然由證人黃傑齊於本院審理時證稱：系爭藍寶石戒主石之切割方式為枕型階梯切割式，系爭網頁照片中主石為枕型明亮式切割；此2 種主石切割方式是個人喜好，沒有優劣之分，完全是切割師依據原石的長相，決定如何切割成為最好的顏色及最大的重量等語（見本院卷第152 頁反面至第153 頁），益徵系爭藍寶石戒主石之切割方式，與系爭網頁示意照片之切割方式縱有不同，仍無所謂優劣之別，僅係切割師依據該特定原石之條件，為使切割後之主石呈現最好之色澤及最大之重量而選用適合之切割方式使然。上訴人執此主張被上訴人有廣告不實之情形，自無理由。

④再上訴人另以寶石鑑定所鑑定書所載系爭藍寶石戒配鑽重量，加總後僅有0.916 克拉，未達廣告內容宣稱之1.25克拉；又上開鑑定書所載配鑽之淨度及顏色等級，亦與系爭網頁標示之淨度等級「VS」，顏色等級為「H 」有所落差云云。然由證人黃傑齊證稱：在寶石學裡面，鑑定鑽石的淨度等級是使用顯微鏡，已鑲嵌完畢的鑽石不會拆下來；重量的部分則是用專業的鑽石量規尺去計算。因為鑽石被鑲嵌之金屬遮蓋，只能用側面折光的方式去鑑定，有可能會產生些微的淨度落差；重量部分因為是用量規尺去計算，不是用寶石秤去秤

重量，也有可能有若干誤差，每1 顆配鑽都有可能出現誤差，本件配鑽總數有50顆，在這樣的數量下，誤差確實有可能的等語（見本院卷第152 頁、第153 頁），足見系爭藍寶石戒因已鑲嵌完成，且配鑽數量甚多，如以不破壞戒指之鑑定方式，則不免就配鑽之重量、淨度及顏色等級等各節產生鑑定結果之落差，然此係鑑定過程中囿限於鑑定方法之正常差距，要無從執此即謂被上訴人有廣告不實之情形。

⑤綜上，依上訴人所提事證，尚無從證明被上訴人就系爭藍寶石戒有廣告不實之情形，上訴人主張被上訴人有違反消保法第22條情形，即乏所據。

2.按企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行；依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5 倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求3 倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1 倍以下之懲罰性賠償金，消保法第22條、第51條分別定有明文。又消保法第51條關於懲罰性賠償金之規定，旨在促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。然查，本件並無上訴人所指被上訴人違反消保法第22條之情形，業經本院認定如前。上訴人雖另指被上訴人以不實網頁詐騙其下單購買，後續再故意刁難，係故意詐取財物云云，然其就此並未具體指明被上訴人所為係違反消保法何規定，亦與消保法第51條係針對依消保法所提訴訟之構成要件不符，是上訴人依前揭規定請求被上訴人給付5 倍之損害賠償，並無理由。

㈡、上訴人請求被上訴人應給付精神慰撫金，應無理由。

1.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。所謂舉證係指就爭訟事實提出足供法院對其所主張者為有利認定之證據而言，若所舉證據，不能對其爭訟事實為相當之證明，自無從認定其主

張為真正。次按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任，為民法第184 條第1 項前段所明定，是一般侵權行為損害賠償之債，須以行為人有故意過失為不法行為，以及損害之發生，且二者間有相當因果關係為成立要件，若不合於上開成立要件，自難謂有損害賠償之請求權存在。是倘行為人否認有侵權行為，即應由請求人就此利己之事實舉證證明；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17年上字第917 號及48年台上字第481 號判例意旨參照）。本件上訴人主張其因被上訴人不法所為，致其罹患輕微憂鬱症，被上訴人應賠償其精神慰撫金5 萬元云云，既為被上訴人所否認，上訴人對此有利於其己之事實，依前開規定與說明，自應由上訴人負舉證責任。

2.上訴人就其所受精神上之損害，固提出108 年7 月11日欣慈診所精神科醫療費用收據及處方籤為證（見板簡卷第41頁、第43頁）。然上訴人所購買之糸爭藍寶石戒，難認有何廣告不實情形，業如前述，上訴人亦未提出其他事證證明被上訴人有何詐欺等故意不法侵害權利之行為，是上訴人就被上訴人有故意或過失為不法行為之要件，已未盡舉證之責。再由上訴人所提前揭單據，僅足證明其有至精神科看診並領取治療焦慮、憂鬱情緒、強迫症相關症狀及緩和恐慌情緒等藥物之情，然上訴人就診之疾病究竟為何，及其所患疾病是否與被上訴人所為具有相當因果關係等節，均無從證明。是依上訴人所提證據，不能證明其主張為真實，上訴人依民法第184 條第1 項、第195 條第1 項規定請求被上訴人賠償其精神慰撫金，顯屬無據。

㈢、上訴人請求被上訴人應賠償鑑定費，應無理由。

按違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限；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，民法第184 條第2

項、第227 條第2 項分別定有明文。上訴人雖提出寶石鑑定所鑑定費收據影本1 紙（見本院卷第72頁），追加請求被上訴人依前述規定賠償其支出之鑑定費5,400 元云云。惟查，被上訴人並未違反消保法第22條，亦難認定交付與系爭網頁標示不符之商品予上訴人，均經本院說明如前，自難認有何違反保護他人法律之侵權行為或不完全給付之情事，上訴人依前揭規定，請求被上訴人賠償鑑定費，不應准許。

六、從而，上訴人依消保法第22條、第51條請求被上訴人給付5倍懲罰性賠償金8 萬560 元，及依民法第184 條第1 項、第195 條第1 項規定，請求被上訴人賠償精神慰撫金5 萬元，均無理由，應予駁回。原審就前揭部分為上訴人敗訴之判決，經核於法並無不合，上訴意旨指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。又上訴人於本院審理中，追加請求依民法184 條第2 項、第227 條第2 項等規定，命被上訴人賠償鑑定費5,400 元，亦無理由，其追加之訴應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經本院審酌後，認於判決結果均不生影響，爰不一一予以論駁贅述。

八、據上論結，本件上訴及追加之訴均為無理由，爰判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　2　　月　　24　　日

民事第三庭審判長法　官　林昌義

法　官　李嘉慧

法　官　林靖淳

以上正本係照原本作成。

本件判決不得上訴。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　2　　月　　25　　日

書記官　洪忠改