

臺灣新北地方法院民事判決

109年度簡上字第232號

上訴人 楊姍儒

被上訴人 珮思國際有限公司

法定代理人 吳姿燁

訴訟代理人 吳泓震

上列當事人間請求解除契約返還價金事件，上訴人對於中華民國109年5月26日本院板橋簡易庭108年度板簡字第3185號第一審判決提起上訴，經本院於109年10月16日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、原判決廢棄。

二、被上訴人應給付上訴人新臺幣伍萬參仟貳佰陸拾捌元，及自民國108年11月12日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

三、第一、二審訴訟費用由被上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：

(一)上訴人於民國107年3月及6月間，在新北市鶯歌區鶯歌寶雅購買被上訴人之美容產品及療程，價金新臺幣（下同）6萬元及48,000元，分24期給付，合計108,000元。後因被上訴人欲關閉鶯歌服務據點，無法履行售後服務事宜，經上訴人申訴行政院消費者保護會，兩造於107年11月29日在新北市府法制局會議室協商結果如下：「1.雙方達成以下共識：(1)雙方同意繼續履約。(2)對造公司承諾一年內仍在原鶯歌服務據點，1年後若遷移需在原鶯歌服務據點方圓2公里以內，且須提供有證照美容師（證照需陳列明顯處），依預約時間（每日上午10時至下午7時，雙方若預約時間無法前往需提前通知）履行服務。否則，申訴人得依購買產品單價及剩餘量比例解約退費。(3)申訴人同意產品於使用期限內使用完畢。2.本件協商成立。」（下稱系爭協商約定）。

(二)被上訴人違反系爭協商約定：

- 01 1.被上訴人之鶯歌服務據點於108年10月1日遷至新址，未符合
02 1年內仍在原鶯歌服務據點之承諾。
- 03 2.被上訴人將美容師證照影本貼在很高的牆上，之後上訴人發
04 現該證照上之人（宋怡禎）並非為上訴人提供美容服務人員
05 ，實際為上訴人提供美容服務之人陶桂芬，並沒有美容師技
06 術士證照，被上訴人意圖混淆視聽。
- 07 3.協商時，被上訴人說預約時間為每日上午10時至下午7時，
08 當時無限制次數，且要上訴人同意產品於使用期限內使用完
09 畢。之後告限制每月服務4次，但是產品還剩很多，好幾瓶
10 未開封，使用期限只到109年4月、8月、12月，蓄意使消費
11 者無法於使用期限內使用完畢。

12 (三)上訴人於108年9月8日向行政院消費者保護會申訴，108年10
13 月4日於新北市政府1樓聯合服務中心會議室召開調解會議，
14 被上訴人未到場。

15 (四)依據107年11月29日新北市政府法制局消費者保護官申訴案
16 件107年消保申字第11886號處理紀錄，因被上訴人違反系爭
17 協商約定，於一年遷移，且所聘之美容師無證照，上訴人要
18 求被上訴人依購買產品單價及剩餘量比例解約退費，詳如附
19 表所示。

20 (五)為此爰依兩造間系爭協商約定，聲明請求被上訴人應給付上
21 訴人53,268元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按
22 年息5%計算之利息。

23 二、被上訴人則抗辯：

24 (一)兩造間有系爭協商約定。當初在協調的時候有講過，如果原
25 址房東沒有辦法出租給被上訴人的話，被上訴人會在2公里
26 內做服務，被上訴人沒有終止服務。系爭協商約定之後，上
27 訴人已經來做了10個月，系爭產品也有有效期，因為上訴人是
28 購買產品，所以被上訴人才在有效期日做服務。如果上訴人
29 要解約的話，是否被上訴人也要算售後服務的價格。被上訴
30 人原鶯歌服務據點在新北市○○區○○路○○○巷○○弄○○號，
31 後來遷移到育英街65號。新址與原址只有距離6、7分鐘。

01 (二)被上訴人賣給上訴人的系爭產品不是即期品，該有對上訴人
02 履行的售後服務，被上訴人公司都有幫上訴人做到。上訴人
03 提出證照的問題，被上訴人店內懸掛的是巡迴店長宋怡禎的
04 證照，被上訴人也是依照系爭協商約定之後，依照規定要懸
05 掛一個合格的證照在那邊。幫上訴人服務的美容師陶桂芬有
06 芳療的證書跟手技的認證，上訴人一定認為滿意才會讓陶桂
07 芬服務1年。被上訴人一個月是幫上訴人做4次，但是上訴人
08 說每個月要多做一次，因為有這樣的爭議，上訴人才因此提
09 出本件系爭問題，所以上訴人就沒有去被上訴人育英街的新
10 址做過服務。

11 三、原審判決駁回上訴人之訴。上訴人不服，提起上訴，並為上
12 訴聲明：「(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人53,268
13 元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算
14 之利息。」。上訴人則聲明：「上訴駁回。」。

15 四、上訴人主張：其於107年3月及6月間在鶯歌寶雅購買被上訴
16 人之美容產品及療程，價金合計108,000元。後因被上訴人
17 欲關閉鶯歌服務據點，無法履行售後服務事宜，上訴人向行
18 政院消費者保護會申訴，兩造於107年11月29日在新北市政
19 府法制局會議室達成系爭協商約定等情，為被上訴人所未爭
20 執，並有上訴人所提經兩造簽名之新北市政府法制局消費者
21 保護官申訴案件處理紀錄影本、范希拉VANSIRA客戶商品寄
22 放、取回、用完明細表影本、被上訴人公司名片、仲信資融
23 股份有限公司分期繳款通知影本等件附卷可證，堪認為真。

24 五、惟上訴人主張：被上訴人有前開違反系爭協商約定之情事，
25 故其得依系爭協商約定依購買產品單價及剩餘量比例解約請
26 求被上訴人退費一節，被上訴人則以前開情詞為辯。經查：

27 (一)依兩造間系爭協商約定之內容，被上訴人已承諾於一年內即
28 108年11月29日以前，仍在原鶯歌服務據點，1年後若遷移需
29 在原鶯歌服務據點方圓2公里以內，且須提供有證照美容師
30 (證照需陳列明顯處)，依預約時間(每日上午10時至下午
31 7時，雙方若預約時間無法前往需提前通知)履行服務。且

01 同意如被上訴人違反上開約定，上訴人即得依購買產品單價
02 及剩餘量比例解約退費。是被上訴人既已與上訴人達成系爭
03 協商約定之和解，該約定已合法成立，兩造當事人即均應受
04 該約定之拘束，縱使被上訴人認系爭協商約定之權利義務有
05 失平之處，除依法定程序變更外，自不得任意排除系爭協商
06 約定之法效。

07 (二)而上訴人主張：被上訴人之鶯歌服務據點，於系爭協商約定
08 成立後未滿一年，即於108年10月1日遷至育英街新址一節，
09 業據提出雙方對話截圖、遷移前後之被上訴人鶯歌服務據點
10 現場照片等件為證（見原審卷第17、19、21、23、31、33頁
11 ），且經被上訴人自認在卷（見本院簡上字卷第93頁），堪
12 認為真。則被上訴人確有違反系爭協商約定關於被上訴人於
13 一年內即108年11月29日以前仍應在原鶯歌服務據點之約定
14 甚明，此與被上訴人遷移之新址是否在方圓2公里內無關。
15 則上訴人依系爭協商約定，即得向被上訴人主張依購買產品
16 單價及剩餘量比例解約退費。

17 (三)又上訴人主張，被上訴人將美容師證照影本貼在很高的牆上
18 ，而該證照之宋姓美容師，並非向上訴人提供美容服務之陶
19 桂芬，陶桂芬並沒有美容師技術士證照一節，亦據提出被上
20 訴人服務據點之牆面所貼宋姓美容師證照影本之現場照片、
21 兩造簡訊對話截圖為證（見原審卷第27至33頁）。且依被上
22 訴人於原審所提出為上訴人提供售後服務紀錄影本（見原審
23 卷第143至201頁），上載為上訴人提供美容服務者均為陶桂
24 芬，與上開上訴人所提被上訴人於服務據點牆面所貼美容師
25 證照之人為宋怡禎並非同一人。被上訴人雖辯稱其於原審有
26 提出陶桂芬之證書，然經核被上訴人於原審所提陶桂芬之證
27 書影本（見原審卷第135至141頁），均非美容師技術士證照
28 ，顯與系爭協商約定不符。是被上訴人有違反系爭協商約定
29 關於被上訴人須提供有證照美容師，且應將該證照陳列明顯
30 處之約定，亦堪認定，此與上訴人已接受陶桂芬服務期間多
31 久無關。是上訴人基此，亦得以被上訴人違反系爭協商約定

01 為由，主張依購買產品單價及剩餘量比例解約退費。

02 (四)綜上，被上訴人有前開違反兩造間系爭協商約定之情事，堪
03 以認定，則上訴人依兩造間系爭協商約定，向被上訴人主張
04 解除契約並依購買產品單價及剩餘量比例請求被上訴人退費
05 ，即屬有據。被上訴人雖謂：系爭協商約定之後，被上訴人
06 已為上訴服務長達10個月，如果上訴人要解約，是否被上訴
07 人也要算售後服務的價格等節。則因兩造系爭協商約定，並
08 無上訴人如解約，被上訴人得要求上訴人給付售後服務費用
09 之約定；且上訴人前向被上訴人購買系爭產品時，兩造亦係
10 約定被上訴人「贈送免費之售後服務，直至產品使用完畢」
11 ，有前開上訴人所提范希拉 VANSIRA 客戶商品寄放、取回、
12 用完明細表影本2紙在卷可證（見原審卷第37、39頁）。是
13 被上訴人此部分所辯，自屬於法無據，毫無可採。而上訴人
14 主張其向被上訴人購買系爭產品單價及剩餘量比例如附表所
15 示，合計53,268元一節，業據提出附表所示商品照片為證（
16 見原審卷第41至55頁），且被上訴人亦不爭執上開商品即為
17 上訴人於108年10月3日至被上訴人育英街新址取回剩下的產
18 品（見本院簡上字卷第93頁）。則上訴人依兩造間系爭協商
19 約定，請求被上訴人退還附表所示剩餘產品之價金合計
20 53,268元，即無不合，應予准許。

21 六、從而，上訴人依照兩造間系爭協商約定，請求被上訴人給付
22 53,268元，及自起訴狀繕本送達翌日即108年11月12日起（
23 見原審卷第69頁送達證書）至清償日止，按年息5%計算之利
24 息，為有理由，應予准許。原審為上訴人敗訴之判決，自有
25 未洽。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為有理由
26 。爰由本院予以廢棄改判如主文所示。

27 七、據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第436條之1第
28 3項、第450條、第78條，判決如主文。

29 中 華 民 國 109 年 10 月 30 日
30 民 事 第 八 庭 審 判 長 法 官 黎 文 德
31 法 官 陳 翠 琪

法官 黃信樺

以上正本證明與原本無異

本判決不得上訴

中華民國 109 年 10 月 30 日

書記官 張珮琪

附表：

編號	品名及編號	單價 (新臺幣)	剩餘量	應退金額 (新臺幣)
1.	淋巴排毒精油 (V014)	11,800元	2瓶	23,600元
2.	精油 (V008)	12,800元	0.6瓶	7,680元
3.	明眸潤澤眼霜 (VK014)	1,480元	1瓶	1,480元
4.	冰島青苔活膚凝乳 (V3324-2)	1,780元	1.5瓶	2,670元
5.	緊緻精華乳 (VF1212)	2,180元	1.5瓶	3,270元
6.	優白玫瑰保濕凝乳 (VK001)	1,580元	0.5瓶	790元
7.	胺基酸洗面乳 (VR1102)	580元	1瓶	580元
8.	蘆薈調理精華液 (VR1107)	2,280元	1瓶	2,280元
9.	舒敏修護化妝水 (VK011)	1,490元	1瓶	1,490元
10.	護膚美白粉乳-粉紅 (V3351-3)	1,280元	0.8瓶	1,024元
11.	膠原敷面膜 (VT319)	4,280元	0.8瓶	3,424元
12.	櫻花舒緩凝膠 (VU022-1)	4,980元	1瓶	4,980元
13.	清爽淨膚化妝水 (VR1108)	1,380元	剩一點點	0元

(續上頁)

14.	保濕按摩凝膠 (V516)	3,380元	剩一點點	0元
15.	金箔去角質 (VU012)	1,880元	剩一點點	0元
				合計：53,268元