

臺灣臺中地方法院民事判決

109年度訴字第2133號

原告 大倉通運有限公司
法定代理人 翁振益
訴訟代理人 詹宗諺律師
被告 宏全國際股份有限公司
法定代理人 戴宏全
訴訟代理人 何映叡
鄭閔謙

上列當事人間請求返還履約保證金等事件，本院於民國110年1月18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。
訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)原告大倉通運有限公司與被告宏全國際股份有限公司於民國108年10月1日簽訂委託運輸合約書（下稱系爭契約），合約期間自108年10月1日起至109年9月30日止，原告依系爭契約第7條前段規定，同意將投標時繳交之押標金新臺幣（下同）1,000,000元轉為運輸履約保證金使用。嗣被告以臺中工業區郵局存證號碼000032號存證信函通知原告，依系爭契約第8條第3項第1、2款規定，終止系爭契約，並依系爭契約第7條第2項規定沒收原告履約保證金1,000,000元。原告收受被告上開存證信函後，以臺中杭南郵局存證號碼000392號存證信函函覆被告公司，依系爭契約第8條第1項規定，同意終止合約，並請被告依系爭契約第7條前段規定，於本函送達後7日內將履約保證金1,000,000元無息退還原告。原告所發同意終止契約之存證信函已於109年3月24日送達被告公司，原告、被告間就系爭契約發生合意終止之效果。

(二)被告所指原告違約之情事有：原告遭被告客戶客訴，其中因

原告遲延交貨；原告使用非鷗翼式貨車載運貨品，且未事先取得被告公司同意，違反系爭契約規範；原告未依規定收取簽收單及確實清點回收物品（棧板、紙箱等）數量，嚴重破壞客戶公司內控制度，此事件亦使被告公司必須改以採購全新紙箱裝運產品，增加成本；原告公司所僱司機未依客戶廠內規範停放車輛，嚴重影響客戶廠區內交通動線及安全等。另指因可歸責於原告之事由致未能準時送達貨物等諸多情形，惟依被告所指事由非均可歸責於原告，茲說明如下：

1. 被告安排運送車趟人員字跡潦草，致原告難以辨識究為哪一客戶、及應於何時送達該客戶，致無法及時規劃，徒增兩造間再次溝通確認的時間成本。
2. 被告安排車趟的行程造成原告當日「折返跑」，忽略了實際交通狀況是否能如期抵達。
3. 原告作業習慣於「前一日中午前」即將隔日車趟安排妥當，被告臨時通知不僅徒增原告調度司機及車輛之困擾，也因此造成原告在不得已之情況下，僅能緊急調派「非鷗翼式貨車」運送。
4. 依被告所提供之原告公司拖運報表所載，被告指定送貨時間及原告公司司機自被告公司出場時間判斷，其中亦有無法證明原告有送貨遲延之情事，蓋被告僅憑Google地圖測量路程時間即論斷原告該次有送貨延遲，實屬臆測之詞。另原告有事先向被告客戶溝通確認實際貨品抵達時間，係經被告客戶同意，且亦如期運抵，事後並無出現客戶有向被告或原告反應送貨延遲之情事，故原告並無延遲。
5. 未依規定收取簽收單及確實清點回收物品（棧板、紙箱等）數量，確為原告司機之疏失，惟原告公司已真誠道歉，並獲被告客戶諒解，事後原告仍持續送貨至該客戶。
6. 原告司機至現場送貨，若經客戶告知需依規定停放車輛，當會全力配合，斷不可能僅為停車之事而得罪客戶，故原告司機於當下均應已配合改正。
7. 綜上所述，尚難逕謂被告所列該等違約情事確為屬實，或縱

認有違約事由，亦非均可歸責於原告。

(三)準此以言，原告既已催請被告返還履約保證金，然被告置之不理，爰依系爭契約第7條前段約定及民法第179條不當得利之規定請求被告返還保證金1,000,000元，並請求自原告催告期限屆滿之翌日即109年4月1日起至被告清償之日止，按法定利率計算之遲延利息。

(四)訴之聲明：1.被告應給付原告1,000,000元，及自109年4月1日起至清償之日止，按年息5%計算之利息。2.原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告答辯：

(一)原告於履約期間內，多次未依被告公司指定時間將貨物運送至被告公司指定地點，致使被告公司屢遭客戶申訴、抱怨，實已造成被告公司物流調度作業混亂及客戶端生產排程延誤，甚遭客戶揚言若未即時改善，將立即終止與被告公司間之供銷合約，並就所受損害進行求償。原告行為除已嚴重損害被告公司長年建立之業界良好形象，並使被告公司事後為取得客戶諒解而疲於奔命，嗣經被告公司與原告多次協調、勸導，始終未見原告改善，始依原告違反系爭契約第8條第3項第1、2款規定終止契約，並依系爭契約第7條之規定，因可歸責於原告之事由致終止契約者，被告有權沒收履約保證金1,000,000元。

(二)原告違約情事為：原告遭被告客戶客訴，及因可歸責於原告之事由未能準時送達貨物，情形詳如附表一、二所示。原告雖主張該等違約情事非均可歸責於原告，但與事實相違，茲分別說明如下：

1.查被告通知原告車趟之方式，係由被告排車人員於白紙上手寫載明車趟日期、時間及地點等資訊後，將其拍照上傳至原告相關人員成立之Line群組，原告於群組上接獲通知即應配合安排後續調派司機及車輛等作業。合約期間，被告多次以上述方式通知原告，然原告均未曾向被告反映照片字跡有何難以辨識之情，且嗣後即依被告通知之資訊於該群組內發佈

01 以繕打方式所為之車趟安排，顯見被告安排車趟人員於Line
02 群組所上傳之照片字跡雖非工整，然亦未達到原告無法辨識
03 內容之程度，況其中縱有若干文字或數字不清楚之處，原告
04 亦會即時請求被告人員加以釋明，此亦為原告所自承，故原
05 告所言顯屬卸責之詞。

06 2.依系爭契約第1條約定：原告受被告委託，於臺灣本島區域
07 內，按被告指定之時間、出貨地點，提供指定貨物運送之服
08 務。被告公司本得逕依自身需求安排及決定產品運輸事宜，
09 毋須事先徵得原告同意，原告以被告如此安排，除令原告形
10 同「折返跑」之外，亦嚴重忽略當日國道是否壅塞、能否預
11 期抵達等實際交通狀況等語主張，實無理由，顯不足採。

12 3.原告雖主張其作業習慣上早已於「前一日中午前」即將隔日
13 車趟安排妥當，故被告如此臨時通知，徒增原告調度司機及
14 車輛之困擾等語辯駁。惟原告司機、車輛調度事宜及作業習
15 慣，純屬其公司內部管理事務，被告公司實無從知悉，況此
16 亦非系爭契約書所明定，是於被告並無任何拘束效力。

17 4.原告公司託運報表上會記載指定到貨地點、日期及時間，原
18 告公司至被告公司提貨出場時間大多已超過指定到貨時間，
19 或雖原告公司提貨出場時間早於到貨時間，但依指定到貨地
20 點計算路程（Google地圖查詢），顯然無法於指定到貨時間
21 內抵達，實屬運送遲延，其中亦有依被告客戶所提供之送貨
22 人員進出場登記表可知，原告有運送遲延之情形。又從Line
23 的對話紀錄可知，被告客戶亦有向被告反映貨物於指定到貨
24 時間尚未送達之情形，其中或有原告公司向被告客戶私下溝
25 通更改延遲到貨時間，然依系爭契約，原告並無更改到貨時
26 間之權利。退步言之，縱原告取得被告客戶同意得延緩到貨
27 時間，仍屬送貨遲延之違約情事。

28 (三)答辯聲明：1.原告之訴駁回。2.如受不利之判決，被告願供
29 擔保請准宣告免為假執行。

30 三、本院之判斷：

31 (一)兩造108年10月1日簽訂系爭契約，合約期間自108年10月

01 1 日起至109 年9 月30日止，原告依系爭契約第7 條前段規
02 定，同意將投標時繳交之押標金1,000,000 元轉為運輸履約
03 保證金使用。嗣被告以臺中工業區郵局存證號碼000032號存
04 證信函通知原告，依系爭契約第8 條第3 項第1、2 款規定
05 ，終止系爭契約，並依系爭契約第7 條第2 項規定沒收原告
06 履約保證金1,000,000 元。原告收受被告上開存證信函後，
07 以臺中杭南郵局存證號碼000392號存證信函函覆被告公司，
08 依系爭契約第8 條第1 項規定，同意終止合約，並請被告依
09 系爭契約第7 條前段規定，於本函送達後7 日內將履約保證
10 金1,000,000 元無息退還原告等情，為兩造所不爭執，並有
11 系爭契約及上開存證信函影本在卷可稽（見本院卷第21-33
12 頁），此部分事實，已可認定。故本件所應審究者，即為原
13 告是否有被告所指違約情事。

14 (二)系爭契約第7 條第2 項規定「乙方（即原告）如有下列情形
15 之一者，甲方（即被告）有權沒收該保證金：2.因可歸責於
16 乙方之事由，致終止或解除合約者」、第8 條第3 項第1、
17 2 款規定「乙方如有下列情事之一，甲方有權終止或解除本
18 合約，如因此受有損害，並得請求賠償：(1)遭甲方客戶投訴
19 ，兩個月內累計次數達3 次以上。(2)因可歸責於乙方之事由
20 未能準時送達貨物，兩個月內累計次數達3 次以上。」。經
21 查：

22 1.被告抗辯原告有如附表一所示遲延送貨之情事，符合系爭契
23 約第8 條第3 項第2 款之規定等語。並提出被證1 至被證25
24 、被證31之LINE對話記錄、原告托運報表、被告出貨通知單
25 等為證（見本院卷第85-355、397 頁），已可認定。

26 2.原告就附表一項次3、9、12-14 否認有運送遲延之情事，
27 本院分別認定如下：

28 (1)原告陳稱：項次3 部分被告提供之被證3 中原告托運報表、
29 被告出貨通知單品項不同，並非同一批貨物，不能以此認定
30 原告運送遲延，且被告沒有提出遲延遭客訴或其他遲延之證
31 明云云。查被告原提出之出貨通知單確實日期不符（見本院

卷第108頁），然事後業已補提正確之單據，依被證3原告托運報表（見本院卷第107頁），此批貨物即台鹽海洋生成水塑膠瓶蓋需於108年10月7日中午12時前送達台鹽通宵精鹽廠，但依被告補提之正確出貨通知單（見本院卷第397頁），司機是108年10月7日上午11時25分才載貨離開被告公司，而被告公司地址為臺中市○○區○○區○路○號，依被告提出GOOGLE地圖（見本院卷第445頁），至通宵精鹽廠行車時間至少要52分鐘，且由前開地圖觀之，行進途中除高速公路外尚須經過部分市區道路，以原告司機載貨使用大貨車之情況下，依一般常理很難節省近1/3之時間而準時抵達，故被告雖未能證明原告實際送達客戶之時間，但其抗辯此部分原告遲延送貨，仍可採信。

(2)原告另主張：項次9部分單據亦未顯示原告運送遲延云云。而依被告提出被證9之LINE對話記錄、原告托運報表、被告出貨通知單（見本院卷第169-181頁），該批貨物指定108年11月11日上午7時前抵達統一楊梅乳品廠，但原告之司機是108年11月11日上午6時10分才載貨離開被告公司，而依被告提出GOOGLE地圖（見本院卷第399頁），被告公司至統一楊梅乳品廠行車時間至少要1小時30分鐘，依一般常理原告司機很難在上午7點準時抵達。再依被告提出之統一楊梅廠送貨人員進出廠登記表（見本院卷第447頁），原告實際上於當日上午8時47分才抵達，故被告抗辯此部分原告遲延送貨，應可採信。

(3)項次12部分，依被告提出之LINE對話記錄（見本院卷第205-211頁），原告應於108年12月11日下午1時前將貨物送至被告客戶久津公司，但被告人員於當日下午2時38分發訊息表示久津公司說還沒收到貨，可見原告應有遲延送達之情形。原告雖稱：項次12部分，原告副總翁振傑於該日下午2時44分始回覆「1分鐘前打電話問司機，司機說久津跟進益貨都嚇（按應為下）好了啊」，係因被告人員先反應久津還沒收到貨，原告副總翁振傑獲悉後才趕緊聯絡司機確認進度，

經司機回報已如期到貨，始會出現對話紀錄中翁振傑所述「1分鐘前打電話問司機」等語，並非原告司機遲延送貨云云。但若原告確有準時送達，久津公司應不致向被告反應並未送達，原告副總詢問司機時已經是下午2時40分許，當時已經下好貨物，不能認定確實在下午1時前送達，故此部分仍應認為有遲延送達。

(4)項次13部分，原告固自認並未於被告指定之下午1時前送貨至被告客戶久津公司，但主張業已與久津公司聯繫可以晚一點到，故並無遲延云云（見本院卷第381頁）。惟原告依系爭合約書並無更改到貨時間之權利，除非經被告同意更改到貨時間，否則應依約送達。查被告指定貨物送達時間為108年12月13日上午9時運抵久津公司，有原告托運單附卷可按（見本院卷第225頁），原告人員雖在LINE群組中表示聯繫後於當日下午1時30分送達久津公司，但並無被告方面人員同意之訊息，則仍應以被告原指定之時間為準。但原告司機實際上於當日下午2時30分才離開被告公司，亦有出貨通知單存卷可查（見本院卷第227頁），則原告顯已違約，退步言之，縱然依原告主張之下午1時30分仍屬違約，此部分遲延事實，亦可認定。

(5)項次14部分，原告固自認並未於被告指定之上午8時前送貨至被告客戶群岳公司（見本院卷第382頁），但主張業已與群岳公司聯繫更改到貨時間，故並無遲延云云。惟原告依系爭合約書並無更改到貨時間之權利，除非經被告同意更改到貨時間，否則應依約送達。查被告指定貨物送達時間為108年12月26日上午8時運抵群岳公司，有原告托運單附卷可按（見本院卷第243頁），原告人員雖在LINE群組中表示聯繫後於當日下午1時送達群岳公司，但並無被告方面人員同意之訊息，則仍應以被告原指定之時間為準。但原告司機實際上於當日上午11時5分才離開被告公司，亦有出貨通知單存卷可查（見本院卷第245頁），則原告顯已違約，且LINE對話記錄中，被告人員於當日上午8時14分就向原告表示客戶

01 群岳公司因為料沒有送到只好停機，要向被告索賠等語（見
02 本院卷第237頁），則原告主張已經與群岳公司說好變更到
03 貨時間云云是否屬實，更屬可疑。故此部分遲延事實，亦可
04 認定。

05 3.原告就附表一所示各次運送遲延部分，另主張：(1)被告安排
06 車趟人員字跡潦草，致原告難以辨識究為哪一客戶、及應於
07 何時送達該客戶，需花費時間確認。(2)被告安排車趟並未考
08 慮送達時間及收貨客戶所在，造成原告司機南北往返形同「
09 折返跑」，忽略實際交通狀況。(3)原告作業習慣於「前一日
10 中午前」即將隔日車趟安排妥當，臨時通知徒增原告調度司
11 機及車輛之困擾。故縱有送貨遲延，亦不能歸責於原告云云
12 。

13 (1)系爭契約第1條約定：「乙方（即原告）受甲方（即被告）
14 委託，於臺灣本島區域內，按甲方指定之時間、出貨地點，
15 提供指定貨物運送之服務（貨物明細詳如甲方當次出貨單所
16 載）。」據此，有關被告公司產品運輸事宜，本由被告依其
17 自身業務需求單方決定即可，毋須事先徵得原告同意，原告
18 所負契約義務，即係按被告指定之時間、出貨地點，提供指
19 定貨物運送之服務，此為兩造契約之約定，原告自應受其拘
20 束。原告雖主張作業習慣於「前一日中午前」即將隔日車趟
21 安排妥當，臨時通知徒增原告調度司機及車輛之困擾。且被
22 告安排車趟並未考慮送達時間及收貨客戶所在，造成原告司
23 機南北往返形同「折返跑」云云，然原告既然沒有在系爭契
24 約內約明被告需前一日中午前通知，且安排送達必須依照南
25 北順序排定，自不能在簽約後任意主張依自己作業習慣或運
26 送方便故對造應如何配合，故被告即便未依照原告作業習慣
27 在「前一日中午前」指定送達時間及客戶，或沒有按照客戶
28 所在位置安排送達順序，亦無違約可言。除非被告指定了不
29 可能達成之時間或其他特殊不合理之情事，否則原告即應依
30 約送達。依被告提出LINE對話記錄，被告至少在前一日下午
31 已經告知送達時間地點，應該不是客觀上無法達成之狀況，

01 故原告以此主張不可歸責，難以採取。

02 (2) 原告另主張：被告安排車趟人員字跡潦草，致原告難以辨識
03 究為哪一客戶、及應於何時送達該客戶，需花費時間確認云
04 云。然依兩造被證1至30之LINE對話紀錄，被告通知原告車
05 趟之方式，係由被告排車人員於白紙上手寫載明車趟日期、
06 時間及地點等資訊後，將其拍照上傳至原告相關人員成立之
07 LINE群組。對話記錄中原告人員未曾向被告反映照片字跡有
08 何難以辨識之情，且嗣後即依被告通知之資訊於該群組內發
09 佈以繕打方式所為之車趟安排，是被告安排車趟人員於LINE
10 群組所上傳之照片字跡雖非工整，然應未達到原告無法辨識
11 內容之程度。原告雖又稱：基於顧及被告該安排車趟人員之
12 顏面，自然不可能於雙方同仁俱在之Line群組中直接挑明、
13 指責其字跡潦草，而僅能婉轉提醒其中有若干文字或數字不
14 清楚之處、請該員釋明。換言之，也正是因为類此請該員需
15 釋明字跡之情形頻繁發生，嗣後才會改為以繕打之方式於該
16 群組發佈相關車趟安排資訊。然即便有難以辨識之處，兩造
17 既然以LINE群組為溝通方式，原告人員只需在群組上發訊息
18 ，被告方面即可回復，亦得就不清楚之處直接撥打電話向被
19 告方面確認。縱然增加少許確認之時間，以現今通訊聯絡便
20 利之程度，亦不至於使原告運送遲延，故原告此部分主張，
21 亦非可採。

22 4. 由上所述，如附表一所示各次運送遲延，均可歸責原告，應
23 可認定。則就運送遲延部分，業已符合系爭契約第8條第3
24 項第2款規定「乙方如有下列情事之一，甲方有權終止或解
25 除本合約，如因此受有損害，並得請求賠償：(2)因可歸責於
26 乙方之事由未能準時送達貨物，兩個月內累計次數達3次以
27 上。」，而得終止契約。

28 5. 就附表二所示遭客戶投訴部分，原告就附表二編號1、5部
29 分則否認有違約情事，就如附表二編號2-4部分坦承確有附
30 表二所示違約情事，另辯稱：原告作業習慣於「前一日中午
31 前」即將隔日車趟安排妥當，因被告太晚通知調度車輛不及

，才發生如附表二編號1-3所示遲延送貨或使用非鷗翼式車輛之問題。另如附表二編號4所示部分，原告當日確實為原告司機之疏失，原告副總翁振傑除自當日起即明確將該位司機列為拒絕往來之外，亦親自聯絡光泉牧場陳如玉小姐，以展現原告之真誠歉意，並有幸獲得陳如玉小姐原諒。經此事件，原告仍持續送貨至光泉牧場，可知已獲得客戶原諒云云。然查：

- (1) 就附表二編號1部分，原告主張：被告所指遭客訴之108年11月1日，兩造為便於工作聯繫而成立之Line群組該日完全未見被告所屬人員提及任何關於統一楊梅廠告知原告有遲延交貨等之情事。且被告提出被證26之對話紀錄，亦未明確提及當日係原告有延誤送貨等類此敘述，衡以被告委請運送貨物之業者，同一時期除有原告外尚有其他間公司，故先前就曾發生被告誤認之情形，故此部分未能證明是因原告導致遭客訴云云。然依被告公司當日所排定之出貨表（見本院卷第449-457頁），當日被告除指派原告公司應於上午7時將貨物送達被告客戶統一楊梅廠外，再無委託其他運輸公司至統一楊梅廠。且本次運送即為附表一編號8所示運送，故被告確實委託原告運送至統一楊梅廠，已如前述。而依被證26之LINE對話記錄（見本院卷第357頁），該次被告客戶統一楊梅廠是向被告業務反應送貨司機不專業，不知貨物要如何堆疊放置，並非抱怨運送遲延，則未即時在派車群組中反應與原告，亦屬合理，原告主張非因原告之緣故遭受客訴，不足採取。
- (2) 被告並無配合原告作業習慣於前一日中午前指定送達時間之義務，業經本院認定如前，故因此而生之違約，仍屬原告之責任，則如附表二編號2、3所示使用非鷗翼式車輛部分，均可歸責原告。至如附表二編號4所示部分，原告亦已違約，且系爭契約中並無得到客戶諒解就不計入客訴次數之約定，故此部分亦確實係因原告違約導致被告遭客訴。
- (3) 如附表二編號5部分，原告雖否認有違約情事，然依被證30

01 之 LINE 對話記錄（見本院卷第 367-369 頁），被告至少在 10
02 8 年 11 月 28 日向原告反應司機隨意停車及拆板放置貨物之問
03 題，應有違約情形，原告人員亦表示之後會將違規照片傳給
04 司機提醒等語，足見原告確有違約情事。至於 108 年 11 月 26
05 日部分是被告內部人員互傳訊息（見本院卷第 373-375 頁）
06 ，並無與原告之對話記錄，或許原告司機是 108 年 11 月 26 日
07 違規後，被告於 108 年 11 月 28 日向原告反應，故附表二編號
08 5 部分僅能認定有 1 次違規。

- 09 (4) 依系爭契約第 8 條第 3 項第 1 款規定「乙方如有下列情事之
10 一，甲方有權終止或解除本合約，如因此受有損害，並得請
11 求賠償：(1) 遭甲方客戶投訴，兩個月內累計次數達 3 次以上
12 。」，故附表二編號 5 即便只計算 1 次客訴，加計附表二編
13 號 1-4 部分，仍符合上開終止契約之條件。

14 (三) 綜上所述，原告確實有系爭契約第 8 條第 3 項第 1、2 款規
15 定「乙方如有下列情事之一，甲方有權終止或解除本合約，
16 如因此受有損害，並得請求賠償：(1) 遭甲方客戶投訴，兩個
17 月內累計次數達 3 次以上。(2) 因可歸責於乙方之事由未能準
18 時送達貨物，兩個月內累計次數達 3 次以上。」之情況。被
19 告以臺中工業區郵局存證號碼 000032 號存證信函通知原告，
20 依系爭契約第 8 條第 3 項第 1、2 款規定，終止系爭契約，
21 並依系爭契約第 7 條第 2 項規定沒收原告履約保證金 1,000,
22 000 元，均符合系爭契約之約定，故系爭契約業已終止，且
23 原告履約保證金 1,000,000 元已經被告沒收，無庸返還原告
24 。故原告起訴主張終止系爭契約並請求返還履約保證金 1,00
25 0,000 元，於法無據，應予駁回。其假執行之聲請失所依附
26 ，應併與駁回。

27 四、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、陳述及所提之證據暨攻
28 擊防禦方法，經核與判決結果無影響，毋庸再一一審酌，附
29 此敘明。

30 五、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。

31 中 華 民 國 110 年 2 月 19 日

民事第五庭 法官 王奕勳

上正本照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如
委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 110 年 2 月 19 日

書記官 顏督訓