

臺灣臺北地方法院民事判決

108年度訴字第330號

原告 安伯特實業股份有限公司

法定代理人 阮建茂

訴訟代理人 陳士綱律師

鄭皓軒律師

陳德弘律師

被告 鼎新電腦股份有限公司

法定代理人 古豐永

訴訟代理人 邱芷若

許紫涵

上列當事人間請求返還價金等事件，本院於民國108年12月20日
言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新台幣伍佰貳拾陸萬參仟肆佰零壹元，及自民國
一〇八年二月十九日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之
利息。

被告應將如附表一所示之支票返還原告。

訴訟費用由被告負擔。

本判決於原告以新台幣壹佰柒拾陸萬元供擔保後，得假執行。但
被告如以新台幣伍佰貳拾陸萬參仟肆佰零壹元為原告供擔保，得
免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

按當事人得以合意定第一審管轄法院，但以關於由一定法律
關係而生之訴訟為限；前項合意，應以文書為之，民事訴訟
法第24條定有明文。經查，本件依兩造簽訂之勞務服務合約
書（下稱系爭勞務合約書）第11條、外購工具軟、硬體設備
合約書（下稱系爭設備合約書）第14條及套裝軟體授權使用
合約書（下稱系爭軟體合約書）第14條之約定，兩造合意以
本院為第一審管轄法院（見本院卷一第51頁、第63頁、第85
頁），是依前開規定，本院就本件訴訟自有管轄權，合先敘

明。

貳、實體方面：

- 一、原告主張：原告為整合集團內部關於生產、銷售、人事、業務、倉庫等管理系統迫切更替之需求，與被告進行接洽，因被告未能提出已客製化之設備系統供原告測試，僅能以開會方式詢問原告對於系統之需求，兩造於民國107年1月至3月間多次開會研擬原告對於客製化程式之需求（下稱輔前會議），藉以使被告能完成符合原告要求之設備系統，對此，被告於輔前會議中多次向原告擔保其設備系統確能整合目前現有不同部門之資訊管理系統，且經被告同意將前揭需求納入契約後，兩造始於107年4月30日簽立系爭勞務、設備、軟體合約書，約定由被告提供硬體機台、客製化之套裝軟體及勞務服務，並預定於107年11月1日完成上線、順利運轉之需求。詎簽約後被告所提供之設備系統於測試時，即發生無法將舊系統之資訊轉入新系統之資料庫、原告客戶訂單無法轉入設備、客戶管理系統（CRM）無法與設備系統同步之情形，導致日常作業無法順利進行等瑕疵。被告於簽約後所提供之設備系統有多項功能未達原告之需求，不符系爭勞務、設備、軟體合約書之目的，無法使系統順利運轉，經原告多次催促被告改善，被告竟要求原告負擔額外費用，嗣後，對於設備系統能順利運轉之基本要求（即新舊系統資料同步之效能），更以未納入契約，表明不願補正瑕疵，後經原告多次催告改善未果，原告業已無法信賴被告，遂於107年12月14日以存證信函正式向被告提出解約之意思表示。為此，爰依系爭合約書及民法第179條、第259條、第494條、第503條之法律關係提起本件訴訟等語。並聲明：（一）被告應將如附表所示之支票返還予原告；（二）被告應給付原告526萬3,401元，暨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；（三）原告願供擔保，請准宣告假執行。
- 二、被告則以：兩造所簽訂之契約共有3種，其中系爭設備合約書及系爭軟體合約書係基於產品特性且係分別締約，應認彼

01 此間無相互依存關係，除有違反系爭設備合約書及系爭軟體
02 合約書所負義務之情形，原告不得無理由解除該2份合約書
03 。再者，於兩造簽約前即107年1月3日至同年4月9日止，被
04 告至原告營業處所召開輔前會議多達13次，其會議目的在於
05 特定原告之軟體需求，說明套裝軟體可提供功能及需客製項
06 目，並將歷次會議內容作為系爭軟體合約書附件。又依系爭
07 勞務合約書第4.2客製程式服務流程之約定，客製程式製作
08 前提須雙方就客製程式之規格確認，並簽署需求確認書，製
09 作完成交付安裝後，尚須驗收程式功能是否符合需求確認書
10 描述之功能，通過後才視為驗收合格，詎輔導僅啟動月餘，
11 兩造尚在問題討論、客製需求確認階段，原告即於107年7月
12 12日以售前顧問提出的方法與實際輔導有落差，網購、通路
13 訂單格式需客製等為由，片面以Email要求被告暫停所有產
14 品線輔導，然原告所稱之系統瑕疵實待客製完成，雙方間就
15 客製需求根本尚未有合意，僅於討論階段即驟指被告經催告
16 未改善，實令被告不解。況依系爭軟體合約書附件第2項之
17 規定可知，原告要求被告負擔之義務，已超出合約之範圍，
18 需另行確認客製需求、議價收費，自不待言。且原告未明確
19 指摘所謂系統瑕疵與合約附表之關係，雙方所簽訂之系爭勞
20 務合約書之客製部分根本尚未進行製作，更遑論完成，應非
21 可歸責於被告。又依系爭勞務、設備及軟體合約書之契約文
22 義解釋及簽訂契約之真義，被告除有完成工作之特性外，亦
23 同時有協助原告系統測試、電話諮詢等處理事務之特性，故
24 就系爭合約書應為非典型契約即委任及承攬之混合契約，並
25 非原告所稱之承攬契約。綜上所述，本件被告因原告片面暫
26 停所有產品線之輔導，致無完成工作之可能，係屬非可歸責
27 於被告之事由，故原告之主張並無理由等語，資為抗辯。並
28 聲明：(一)原告之訴駁回；(二)如受不利之判決，願供擔保請准
29 宣告免為假執行。

30 三、本件兩造於107年4月30日分別簽立系爭勞務合約書、系爭設
31 備合約書及系爭軟體合約書，由被告依前開合約書之內容提

01 供相關勞務服務、硬體設備及套裝軟體，有前開合約書在卷
02 可參（見本院卷一第45頁至97頁）。而兩造針對原告開發之
03 需求，前後召開13次輔前會議，針對原告之問題及需求，被
04 告亦有相關建議，內容如附表二所示，此為兩造所不爭執，
05 堪信為真。是本案爭點為：(一)系爭勞務、設備、軟體合約書
06 間之性質為何？是否為聯立契約？(二)原告主張解除系爭勞務
07 、設備、軟體合約書，是否有理由？(三)原告請求被告返還如
08 附表1所示之支票，及給付原告526萬3,401元，是否有理由
09 ？茲說明得心證之理由如下：

10 (一)系爭勞務、設備、軟體合約書應為聯立契約：

11 1、按解釋契約，應通觀全文，並斟酌立約當時之情形，以期不
12 失立約人之真意，而不能拘泥於契約之文字，但契約文字業
13 已表示當事人真意，無須別事探求者，即不得反捨契約文字
14 而更為曲解（最高法院17年上字第1118號、18年上字第1727
15 號判例意旨參照）。次按契約之聯立者，係數個契約（典型
16 或非典型）具有相互結合之關係（最高法院90年度台上字第
17 1779號判決意旨參照），其各個契約相互間是否具有依存關
18 係，應綜合法律行為全部之旨趣，當事人訂約時之真意、交
19 易習慣及其他具體情事，並本於誠信原則，為斷定之標準。
20 即依當事人之意思，一個契約之效力或存在依存於另一個契
21 約之效力或存在，其個別契約是否有效成立，雖應就各該契
22 約判斷之，但設其中之一個契約不成立、無效、撤銷或解除
23 時，則另一個契約亦應同其命運，司法院院字2287號解釋、
24 最高法院86年臺上字第2278號判決意旨可資參照。

25 2、本件原告主張為達成原告公司內部關於生產、銷售、人事、
26 業務、倉庫等管理系統更替之需求，故而與被告同時訂立系
27 爭勞務、設備及軟體合約書，是系爭3份合約書間為聯立契
28 約等語，為被告所否認，並以前詞置辯。經查，系爭勞務、
29 設備及軟體合約書前言均載明：「茲因甲方（即原告）之業
30 務需要，向乙方（即被告）訂購勞務服務，…」、「茲甲方
31 因業務之需要，委託乙方代為訂購工具軟體、外購硬體設備

01 …」及「茲為套裝軟體系統授權使用訂購事宜，經雙方同意
02 特訂定本合約…」等語（見本院卷一第45頁、第57頁、第73
03 頁），而參證人廖婉婷證稱：伊係被告公司顧問師。從89年
04 10月任職至今。職務內容是售前的業務支援。就是在簽約前
05 了解客戶需求為何，幫助客戶做規劃。…本件因為要滿足原
06 告需求，必須要有一定規格的軟體及硬體，所以單獨簽立一
07 份契約無法達成上開目的，一定要共同，如果原告本身就有
08 符合規格的軟體及硬體，當然就無須另外購買。本件是原告
09 原本的軟硬體規格不符合所以才會另外購買，有部分是被告
10 公司沒有的所以要外購等語（見本院卷二第291頁、第299頁
11 ）；證人即原告公司副總阮子玲證述：伊係原告公司副總，
12 在原告公司任職十幾年。因為原告本來的系統已使用二十幾
13 年，加上原告為傳統產業，為避免老舊系統中間有問題，在
14 107年時想更新公司系統。在業界，被告算是大的公司，所
15 以才會與被告洽談系統更新事宜。…就伊認知，當初原告簽
16 立3份系爭契約，所要達成的目的就是附表二所示的內容，
17 超出附表二的範圍才會是勞務服務合約書中所載需另行提出
18 客製程式需求部分等語（見本院卷二第284頁至第285頁、第
19 287頁）；證人即原告公司副理李采慧證稱：原告本來是看
20 軟體，被告當時說需要輔導才能上線，原告也同意被告輔助
21 輔導上線，硬體也是因為被告說如果跟別人購買到時候發生
22 問題被告可能無法解決，若跟被告買，如果發生問題被告可
23 以一起解決，所以才會簽三份契約等語（見本院卷二第301頁
24 ）。從證人之證述及前開合約書之內容可知，本件兩造會同
25 時簽立3份系爭合約書，目的即在於為原告公司原本之系統
26 設備進行更新，而為達此需求，必定有相配合之硬體設備及
27 軟體，始能達成更新原告公司原本系統設備之需求，是本件
28 從系爭3份合約書之目的觀之，彼此間具有相互結合之關係
29 ，單一合約書之履行均無法達成整體契約之目的，是本件系
30 爭勞務、設備及軟體合約書，其性質應屬聯立契約，此部分
31 事實應可認定。

01 (二)本件原告主張解除系爭勞務、設備、軟體合約書，為有理由：

02 1、按稱承攬者，謂當事人約定，一方為他方完成一定之工作，
03 他方俟工作完成，給付報酬之契約；稱委任者，謂當事人約
04 定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。分別為
05 民法第490條第1項、第528條所明定。委任契約與承攬契約
06 固皆以提供勞務給付為手段，在性質上同屬勞務契約，然受
07 任人提供勞務旨在本於一定之目的，為委任人處理事務，其
08 契約之標的重在「事務之處理」；至於承攬人提供勞務乃在
09 為定作人完成一定之工作，其契約之標的重在「一定工作之
10 完成」。委任契約係受任人基於一定之目的為委任人處理事
11 務，重視彼此之信賴關係，且雙方得就受任人之權限為約定
12 ，受任人應依委任人之指示處理委任事務並報告委任事務進
13 行之狀況（民法第528條、第532條、第535條、第540條規定
14 參照），不以有報酬之約定及有一定之結果為必要；而承攬
15 契約則係承攬人為獲取報酬為定作人完成一定之工作，較不
16 重視彼此之信賴關係，承攬人提供勞務具有獨立性，原則上
17 得使第三人代為之，且以有一定之結果為必要。本件依系爭
18 勞務、設備及軟體合約書之內容，乃原告委託被告製作一客
19 製化之設備系統，使原告公司可達到整合內部系統之一定需
20 求，從其目的觀之，自以完成一定之工作為契約目的，而非
21 僅要求被告提供勞務，足見兩造所訂立之系爭合約應屬承攬
22 契約，而非委任契約。至被告辯稱被告除有完成工作之特性
23 外，亦同時有協助原告系統測試、電話諮詢等處理事務之特
24 性，故兩造所簽訂之系爭合約應屬委任及承攬之混和契約等
25 語，然就被告所稱提供原告系統測試、電話諮詢等部分，其
26 目的係在被告完成為原告開發之系統後，所提供之相關服務
27 ，且此部分係在輔導原告如何使用被告所開發之系統，並非
28 原告委託被告完成事務之處理，從而系爭3份合約書之目的
29 重點在於被告完成一定之工作，倘被告未先完成此一約定之
30 工作，亦無後續提供測試、電話諮詢等內容，以此觀之，被
31 告所稱之系統測試、電話諮詢等處理事務，亦屬被告完成一

01 定工作內容之一部分，尚不能以此即解釋系爭合約書具有委
02 任之性質，是本件系爭3份合約書之性質屬承攬契約，應可
03 認定。

04 2、次按因可歸責於承攬人之事由，遲延工作，顯可預見其不能
05 於限期內完成而其遲延可為工作完成後解除契約之原因者，
06 定作人得依前條第2項之規定解除契約，並請求損害賠償，
07 民法第503條定有明文。本件原告主張被告所為之客製化系
08 統，完全無法達到原告之需求，經原告多次催告要求改善未
09 果，被告無法於兩造約定之期限前完成本件系統，原告得依
10 法解除契約等語，為被告所否認。經查：

11 (1)證人阮子玲證述：本件一開始是希望被告公司能先提供測試
12 的軟體，因為公司流程原告比較清楚，但被告表示無法提供
13 測試，所以才會開14次會議，將原告需求在會議中告知被告
14 。每次會議伊都有在場，請不同部門的主管列席說明系統需
15 求，當時被告公司的廖婉婷顧問都說可以達成原告需求，在
16 輔前會議時，就每次原告提出的需求，被告公司都有紀錄，
17 而且表示可以達成，原告的想法，就是訂了合約，被告所提
18 供的內容就可直接上線達成原告需求，但簽約後，對原告
19 的需求被告表示要另外用客製時數的方式來完成，無法透過原
20 本的合約內容達成，而每次客製時數都是要另外算錢。就原
21 告最在意的訂單轉檔部分，在輔前會議時，廖婉婷表示這
22 部分沒問題，但事後被告公司卻說這部分不行，要另外評估，
23 伊等後來請輔前參與的廖婉婷說明，廖婉婷說這部份當時沒
24 有細看原告所提的資料，但願意就這部分的客製時數由被告
25 吸收，原告當時表示這樣就可以完成訂單轉檔的功能嗎，被
26 告說不一定，而且當初伊等是約定107年11月1日要上線，被
27 告公司事後卻表示要完成伊等的訂單轉檔，客製需求就要半
28 年，而且半年後還不一定是原告公司可以用的。…當時因為
29 被告表示訂單轉檔沒有問題，所以才跟被告簽約，但後來被
30 告卻說沒有辦法符合原告所要的功能，輔後的顧問說原告所
31 提出的要求是無法達成的，還要再評估。…後來發現連最根

01 本的轉檔都無法達成，更不用談後續其他部分。（經法官提
02 示本院卷一第99至第103頁，即附表二之內容）本件以附表
03 二作為原告需求之內容，若非附表二所示之內容，就須另行
04 收費，附表二是兩造合約所擬定原告公司所要的最基本內容
05 ，但就最基本的內容被告都無法達成，至於需求確認書指的是
06 超出附表二的內容，原告有其他的需求就必須寫需求確認
07 書請被告提供另外的服務，另外計算時數收取費用。後來因
08 為在前面訂單轉檔的部分就無法運行，所以後面根本沒有辦
09 法繼續下去，而且被告的態度很不積極，都要原告一直催。
10 …除此之外，還有每個月的結帳問題，原本原告的系統只要
11 講好，例如記帳到每個月20日，21日的貨就可以算到下個月
12 的帳，但被告公司原本說可以達成，事後又說無法達成，9
13 月份的貨就是要9月結帳，無法算成10月的，被告也提不出
14 解決方法。還有每個倉貨的揀貨流程，原本的系統可以控制
15 庫存，如果有人下單，直接可以從庫存轉成銷貨單，之後再
16 揀貨，所以在下單時，庫存就會扣掉這筆出貨，也不會有揀
17 不到貨的情形，但被告公司說一定要揀完貨，才可以從庫存
18 中扣除，這樣可能造成如果同時有多人下單，但庫存還沒有
19 扣除，會有訂單揀不到貨。這幾個是最重要的，其他還有。
20 因為原告最重視的就是要能正常上線，當時發現輔前跟輔後
21 所講的內容不一致，原告希望由輔前的顧問人員出來處理，
22 因為輔前的顧問人員最清楚原告的需求，但被告公司說不行
23 ，被告規定輔前跟輔後是由不同人負責。但輔後的顧問人員
24 對於原告的問題常常拖延不處理，所以才要解約，因為原告
25 認為被告沒有誠意要幫忙解決問題。且原告公司之訂單格式
26 有於輔前會議提供予被告，當初廖婉婷顧問說有收到這份資
27 料，但是沒有詳細看，廖婉婷說當時認為是可以的，但事後
28 又說不行，還把責任歸咎在原告的資訊課長上等語（見本院
29 卷二第285頁至第290頁）。

30 (2) 證人即原告公司協理李采慧證稱：伊在原告公司管理部任職
31 ，從99年起至今。本件兩造在簽約前開過14次會議，在會議

01 中將原告需求告知被告，就是有關生產製造、採購、驗貨到
02 入庫、客戶的訂單連接到出貨，還有一些其他的維修、人事
03 等等。最後討論出來的結論，針對原告提出的需求被告表示
04 可以達成所以才會簽約。系爭勞務契約中所稱需求確認書，
05 是指輔導的過程中如果有額外多出的需求要填寫需求確認
06 書。對於原本的需求，因為當時被告都說可以完成，就此部
07 分不需再另外填寫需求確認書。後來在輔導過程中，一開始
08 伊等就覺得不順，請被告提出輔導上線的排程，但被告都提
09 不出來，伊等請被告至少提出基本的，不然原告無法安排內
10 部人員的工作，後來被告有提出一份基本的，但時間有點長
11 ，伊等希望被告能夠配合原告原本預估的時間，被告說無法
12 這樣，要先輔導再說，開始輔導時，被告還是從頭詢問一次
13 ，因為伊等認為之前已經開過14次會，應該很了解原告需求
14 ，伊等認為這樣很浪費時間，而且被告來的時間都要付費。
15 在輔導過程中，伊等發現很多部分被告無法完成，尤其是訂
16 單轉入部分，這是伊等當初最在意的，當時被告告知訂單轉
17 入已做到開放式設定，不論是實體或是電商，只要能轉文字
18 檔或EXCEL檔就能夠轉入，這是伊等會選用被告系統最大的
19 因素，但後來發現並非如此。另外針對結帳，還有出貨單的
20 扣帳方式，必須要等伊等揀完貨才會扣除庫存，會造成若有
21 多筆訂單可能會有庫存不足揀不到貨之情形；結帳部分，被
22 告的系統無法選擇結帳日。這些部份伊等在輔前都有告知被
23 告，被告說沒有問題，到了輔後才說這些都不行。當時是由
24 不同單位提出需求，在會議中告知被告能否滿足這些需求，
25 被告說可以，所以原告才選擇被告的設備系統。例如訂單轉
26 入，當時很多單位都有詢問，被告表示只要能轉WORD或EXCEL
27 都沒問題。被告有於會議中承諾設備系統之功能，就是原告
28 原本舊系統能夠做的部分，被告都做得到。例如轉單、指定
29 對帳、出貨都沒有問題。當時告知被告會換新系統是因為舊
30 系統已經沒有在維護，伊等希望能在11月1日上線，因為11
31 月之後就是原告公司的旺季，所以如果沒有在11月上線，原

告怕會來不及做應變。被告公司剛開始都說可以，後來發生問題就改成108年1月1日，但伊等並無同意，因為很多問題被告都沒有正式回覆，每個問題被告都拖一兩個禮拜以上。後來原告要解除與被告間之契約，是因為發生訂單無法轉入系統之情形，還有就是被告在回應的速度及積極度很差。對於上開所提各種問題，被告至今仍未解決，又原告公司之訂單格式有於輔前會議提供予被告，被告表示只要能轉WORD或EXCEL都可以轉，因為被告是開放式的設定。就被告公司所謂的格式，當初被告是說只要原告下載的檔案可以轉WORD或EXCEL檔就行，並無另外提到有些格式必須另外以人工或客製時數的方式處理，如果有提，這部分在當初就應該要評估，如果有這些問題當初也不會簽合約。伊認為被告是專業公司，輔導這麼多家企業，如果這個部分會有問題，應該主動要求原告提出格式，而且原告已經明確告知被告有23家平台還有大型連鎖店，如果這部分被告會擔心應該要求原告提供資料。被告只有提到可以轉WORD或EXCEL檔，而原告的認知是原告的檔案都可以轉WORD或EXCEL檔等語（見本院卷二第300頁至第307頁）。

- (3)再參證人廖婉婷之證述：兩造接觸時，預計達成的目標就是希望能把資訊統整，降低原系統資料斷層的困擾。客戶有說明部分凌越系統的缺失，凌越系統有些機制也是原告資訊人員自行撰寫系統，在評估過程中也有做相關的比較，綜合來說，被告公司所提供的系統會優於凌越系統等語（見本院卷二第295頁）。從上開證人之證述可知，原告於14次輔前會議中，確有將己身之需求明白告知被告，即原告欲向被告購買系統設備之重點，在於將原告公司原本的資訊整合，此部分自然包括訂單拋轉、客戶資訊管理、結帳系統等內容，且經被告告知可以達成原告之需求後，原告始與被告簽訂系爭3份合約書，而就原告所在意之訂單轉檔、選擇結帳日期及出貨單扣除庫存部分，有明白告知需求之格式及作法，被告亦表示可符合原告需求，足認兩造簽訂3份合約書之目的，

01 即在滿足原告上開需求，即兩造於14次輔前會議中，被告所
02 承諾可達成之需求（即附表二所示內容），超過部分，才屬
03 於系爭勞務合約書中所稱需另行填寫需求確認書之範圍。此
04 參兩造於107年4月30日所簽立之附件中所約定：「因乙方（
05 即被告）套裝軟體無法於採購前提供免費之試用，故增列經
06 由甲（即原告）乙雙方討論，甲方需求之部份由乙方透過顧
07 問輔導協助指導達成所需使用之目標，討論事項如下：1.因
08 乙方套裝軟體所提供之業績相關報表，皆為依"出貨"為主的
09 統計分析，甲方則需以"實收金額"為績效之統計及分析，乙
10 方可透過顧問輔導協助指導可由"BI套裝軟體"達成。2.依附
11 表一為售前討論之會議記錄細項，均載明雙方權利義務及作
12 業方式，乙方有責任及義務協助完成甲方相關解決方案建議
13 ，以達甲方附表一所需目標之達成。經顧問輔導期間中若有
14 客製需求，經雙方協議排除附件一之權利義務及作業方式外
15 ，另議收費。…」等語自明（見本院卷一第87頁）。足認兩
16 造就系爭合約書所要達成之目的，原則上為附表二之內容，
17 若超出附表二所示之內容，才需另以客製化之方式完成，此
18 部分事實應可認定。

- 19 (4) 本件就原告所主張簽訂系爭合約書最大之目的在完成平台訂
20 單拋轉一事，此部分依附表二第二頁之記載，原告已表明需
21 求為「網購平台目前有23家平台，有的是系統拋轉有的是人
22 工（目前是由資訊部有寫程式把excel拋進凌越）」，被告
23 之回覆為參「會議記錄」。而依被告於輔前會議所提供之相
24 關簡報資料，亦有提到面對管理難題，例如「大量理單理貨
25 處理」、「即時庫存掌控」、「即時營銷資訊」等，被告之
26 設備系統可達成「各平台資料格式不一之困擾」、「訂單銷
27 售資料自動轉入」、「通路訂單格式設定」、「EXCEL、文
28 字檔格式設定」、「訂單資料自動轉入」、「通路訂單（
29 EXCEL）格式設定作業-->通路訂單（EXCEL）批次轉入作業」
30 等目標，且參被告所提「規劃簡報」中，亦有提及相關客製
31 化設備系統可達成之目標（見本院卷二第21頁至第63頁）；

01 再參原告所提、兩造於107年2月2日的會議錄音譯文，兩造
02 針對訂單格式轉換部分有進行討論，被告確有向原告表示「
03 大業就是這麼多通路，我們系統是支持各系統之管理使用…
04 系統就是我們盡可能希望這個下載是電子檔下載，我們就用
05 拋轉的方式達到目的」等語，而原告表示「可是每個平台的
06 模式都不見得一樣呀」等語，被告復表示：「對！沒錯，這
07 之後會再跟你們詳細說明，就大概是這幾個型態啦！那外銷
08 的話，我們也是有支持功能，像上面這幾個」、「當物流送
09 完之後，回單、回平台，那原則上我們都有做EXCEL拋接的
10 功能，那只是說現在目前來講的話，可以直接從系統做回單
11 這個動作的」、「YAHOO是可以的，但是其他就是看他的比
12 例有沒有很高，就是有些平台他沒辦法整批轉上去做回單，
13 大家知道有些平台他只能夠開放人工一個一個上去點，然後
14 輸入宅配單號這樣的狀況，但是起碼就是我們先把功能都做
15 起來，如果可以就是比較OPEN，就是平台比較願意讓企業做
16 整批拋的狀況，這樣子，比如說我們以前是百分之百要人工
17 的回單，現在可能可以把這部分的工作省下來…」、「…那
18 所以我在這樣子的狀況之下，我把各個細項展開來，針對我
19 們這些剛剛講的，幾個不同的型態化，那我們在整個的結構
20 上我們剛剛講的這幾種型態，不外乎在訂單系統來講，建立
21 的部分，那其實像剛剛講的，如果我們是人工KEY，當然我
22 們就直接到訂單系統來輸入了，那如果我是透過剛剛講的，
23 我可以用EXCEL拋接，不僅僅是電商喔，量販通路可以下載
24 ，比如說之前有一些相關的汽車百貨的連鎖量販店，他其實
25 都有提供電子訂單來讓我們拋轉。那一樣是我們已經是開放
26 式的設定了，所以我們可以接收各大平台的格式這樣子，所
27 以在這樣的話，拿到電子檔就可以拋轉，這樣的機制，那不
28 管是EXCEL檔或是文字檔都可以的…」等語（見本院卷二第
29 167頁至第169頁），從上開會議錄音譯文中可知，廖婉婷確
30 有告知原告依被告之系統，可以接收各大平台的格式、拿到
31 電子檔就可以拋轉等情，足認原告主張在被告此等告知下，

01 認知依系統3份合約書之內容，即可達成原告原本所希望達
02 成之訂單拋轉之目的等語，應屬可採。被告雖辯稱於輔前會
03 議中有提及因各平台通路開放程度不同，現階段系統尚無法
04 完成將全部平台所產出之訂單資料完全拋轉等語，然從前開
05 會議之前後文義觀之，被告雖提及有些平台無法將資料完全
06 拋轉，但亦有表示「…起碼就是我們先把功能都做起來，如
07 果可以就是比較OPEN，就是平台比較願意讓企業做整批拋的
08 狀況，這樣子，比如說我們以前是百分之百要人工的回單，
09 現在可能可以把這部分的工作省下來…」、「…如果我是透
10 過剛剛講的，我可以用EXCEL拋接，不僅僅是電商喔，量販
11 通路可以下載，比如說之前有一些相關的汽車百貨的連鎖量
12 販店，他其實都有提供電子訂單來讓我們拋轉。那一樣是我
13 們已經是開放式的設定了，所以我們可以接收各大平台的格
14 式這樣子，所以在這樣的話，拿到電子檔就可以拋轉，這樣
15 的機制，那不管是EXCEL檔或是文字檔都可以的…」等語，
16 從被告在輔前會議所提及之內容，確有讓原告認知雖非每個
17 平台之格式皆可直接拋轉，但被告所提供之開放式系統，可
18 達成大部分平台資料拋轉之目的，且有電子檔即可拋轉之情
19 形，此部分被告辯稱有告知原告並非可將全部平台所產之訂
20 單資料全完拋轉等語，顯與前開會議內容所述不符，尚難採
21 信。

- 22 (5)證人廖婉婷雖證稱：本件契約的議價過程伊沒有參與，伊參
23 與的是客戶訪談需求跟系統方案的說明及展示。兩造在簽立
24 正式契約前，曾召開14次輔前會議，會議內容每次都有主題
25 ，針對每次的主題討論客戶的需求，還有公司系統方案的說
26 明。在現場都會詳細說明，做成會議記錄，可以被滿足跟無
27 法滿足的都會記載。在會議中的了解，原告公司系統的營業
28 段與生產段有斷層，無法銜接，被告公司可以透過平台讓原
29 告的營業段與生產段連接，從進銷存到生產到財務，都可以
30 整個連接，不用人工再一一鍵入，還有資訊的完整度。歷次
31 的會議都有會議紀錄，最後伊等會將會議紀錄做成一份會總

01 這份資料有給原告。（法官提示本院卷一第47頁）在輔前
02 會議時，針對會議結論有提到客製需求的部分，伊等有提供
03 原告預估大約所需的客製時數，目的在讓原告公司可以去
04 計算，預估可能的費用，等到正式簽約後，會依照每個項目
05 實際上所需要時候，再去做明確的計算，就會列需求確認
06 書，讓客戶確認，確認之後才會正式開發。預估的時候就是
07 針對會議總結所做成的報告內，依照報告內原告需求所評估
08 的時數，就是根據會議總結報告而評估出來的時數。本件後來
09 來會出現落差就是有些功能當初有跟原告說用人工的方式來
10 解決，但原告要求必須透過程式設計的方式來處理，就會產
11 生超出原本報告的內容而需另外計算客製時數的情形。後來
12 經了解是在原告公司多平台的訂單轉入部分有比較大的差異，
13 就此部分在107年2月2日的輔前會議中也有提到關於客戶有
14 23個平台的狀況，但是因為各個平台的訂單格式不一，客戶
15 也沒有提供給伊等看23個平台的格式內容，所以伊等無法評
16 估了解是否有特殊格式，故在售前說明時有告知原告必須符
17 合被告公司一定的格式才能直接轉入，但原告當時並沒有給
18 伊等看23個平台的格式，伊等說在這個前提下的可以盡量設置
19 多平台格式，但如果平台格式有超出被告原本的規格，就需
20 透過人工或客製的方式來處理，此部分有在會議中口頭向原
21 告說明清楚，所以會議記錄中就此部分只是簡要載明，只有
22 重大無法達成的情形才會詳細記載。…當初在會議中，伊確
23 實有向原告公司說明前述標準，而且也有告知原告所提供的
24 每個欄位必須是獨立的欄位，不可以一個欄位有多個數值，
25 例如品名、數量、單價不能寫在同個欄位，伊等也有展示設
26 定的畫面及邏輯給客戶看，客戶也沒有對這個部分有提出意
27 見，若對這部分有擔心，原告也應提出需求以利被告評估，
28 但原告並沒有提出，所以伊等會認為這部分原告公司也同意
29 要符合被告公司的規格。另外，WORD是書面格式而非資料格
30 式，原告公司有專門的資訊部門，伊等認為這部分原告公司
31 應該了解，伊等也不可能承諾原告只要是WORD就可以轉檔。

01 在輔前會議時，原告只有提到幾家重要客戶的名稱，但沒有
02 給伊等看訂單格式，被告雖然是專業公司，但沒有看到實際
03 格式前無法評估是否可以轉檔。也沒有承諾原告所有通路平
04 台訂單資料均可匯入系統，且在預估本案客製時數時，就原
05 告通路平台訂單匯入這部分並沒有納入預估時數，因為伊等
06 沒有看過原告23家平台的格式，所以無法判斷可否匯入及所
07 需時數。在伊評估過後，就被告公司所提供的系統是否可滿
08 足原告的銷售模式，可以達成及無法達成的在會議中都有說
09 明等語（見本院卷二第291頁至第299頁、第306頁）。然此
10 部分廖婉婷所述，顯與前開簡報資料及會議中口頭說明之內
11 容不符。再從被告所提客製預估時數列表中，其中就系爭合
12 約書內所訂之客製化時數130小時內，即已包含到原告所要
13 求之「目前還會依照經銷商及產品的分類做票期，…一張訂
14 單需要由系統判別變成兩張銷貨單…請款也會分成兩張對帳
15 單…」、「寄賣的商品請款也有分百貨、3C的票期請款，轉
16 銷單都要客製拆單」、「拋傳票要by明細拋轉，進貨單的傳
17 票拋轉項目需要拋到序號、抓數量在摘要欄位…」等內容（
18 見本院卷二第401頁至第402頁），可見就訂單拋轉部分，就
19 原告認知已包含在系爭合約書原本所預做之客製化時數130
20 小時內，嗣後原告發現被告無法達成前開系爭3份合約書原
21 先所訂立之目的，且另要求以增加客製時數方式，或要求原
22 告需自行以人工方式解決訂單格式不符等問題，顯然違原本
23 系爭3份合約書所訂立之目的。是從前開被告所提供之相關
24 書面資料及相關會議內容可知，兩造於訂立系爭合約書前，
25 均知悉系爭合約書之目的在解決原告訂單轉入、客戶管理系
26 統（CRM）與訂單管理系統（ERP）相結合等問題，且被告亦向原
27 告表示依被告所提供之系統設備，可達成原告於輔前會議中
28 所需求之內容，此部分為兩造訂立系爭合約書之主要工作內
29 容，然嗣後被告所提供之設備系統，卻無法符合原告前開所
30 要求之內容，且被告另向原告要求額外增加客製時數、增加
31 費用始能達成，因原告不願另行增加客製時數，導致本件兩

01 造約定之工作無法完成，此部分遲延之責，應屬可歸責於被
02 告之事由，堪可認定。

03 (6)另參證人即被告公司工程師王愷證稱：伊從100年11月在被
04 告公司任職至今，職務內容為針對已經購買被告產品的客戶
05 就軟體部分提供輔導上線。就本件兩造洽談並訂立契約之過
06 程伊不清楚，伊處理的是兩造簽訂契約後套裝軟體顧問輔導
07 部分。一開始伊會向客戶介紹購買的軟體範圍，接著教導如
08 何使用。本件原告購買的軟體是ERP，就是針對原告公司進
09 銷存、帳款及財務方面的管理。在過程中，因為原告原本的
10 系統已經使用了十幾年，換到被告系統有一些使用上的習慣
11 ，另外因為伊等所販售的軟體內容程式是固定的，有些功能
12 無法達到原告的需求，這部分必須另外透過程式修改，或是
13 原告公司自己進行營業流程的修改來達成。就功能當中原告
14 比較有爭執的就是訂單匯入部分，因為原告提出有訂單匯入
15 的需求，伊等逐項去看原告所提供的訂單格式，發現有些部
16 分必須經過人工調整欄位，有些是可以直接匯入，有些則必
17 須透過程式修改才能轉入被告公司格式。本件原告前後提供
18 了兩次訂單格式，數量大約在40件上下，其中大約有一半無
19 法匯入要進行修改。除了訂單拋轉外，其他例如結帳，因為
20 時間有點久，不記得細節。…原告如果只是希望在下單時就
21 扣除庫存，原本的軟體就能達到這樣的功能，但原告當時是
22 希望在扣除庫存後，能夠多加一個點貨動作，但對原本的系
23 統來說，如果已經扣除庫存等於帳上就沒有這個東西，伊等
24 無法就帳上所沒有的東西再去進行刷條碼、點貨的動作。另
25 就原告稱特殊情況下例如客戶24日下單，25日為結帳日，客
26 戶希望能算在下個月的帳單，這部分因為系統設定就是26日
27 至25日，如果這中間有單要算到下個月，因為不符合系統原
28 本設定的情形就必須靠人工做調整等語（見本院卷二第312
29 頁至第313頁）。從王愷之證述內容可知，被告在與原告簽
30 訂系爭合約書時，並未明白告知原告就訂單轉檔部分會存在
31 何種問題，嗣後便發生後續處理之工程師因為訂單格式問題

，無法解決原告於訂立系爭合約書時所要求訂單轉檔之需求，足認就被告所提供之工作內容，除非原告同意以人工方式輸入，或另以增加客製化時數之情況處理，否則於兩造約定之期限前，根本無法完成系爭3份合約書所定之工作內容，而此部分應屬可歸責於被告之事由致工作遲延，原告以此主張得依民法第503條之規定解除契約，洵屬有理。

(7)被告另抗辯相關訂單資料屬原告所有，且原告配置資訊部門，原告資訊人員劉滌浚也有ERP導入經驗，相較於被告更有評估之可能性，卻於簽約後始陸續提供各類型訂單資料格式，致訂單拋轉至系統之完成度不如預期，實屬不可歸責於被告等語，然原告係一主要從事汽車精品買賣之公司，雖設有資訊部門，然比不上被告係專業之電腦公司，否則原告自行開發相關設備系統即可，又何需花費數百萬元與被告簽訂系爭合約書購買相關軟硬體設備以開發系統設備？且本件於訂立系爭合約書前，召開過14次輔前會議，被告屬於具電腦資訊專業之單位，既知悉系爭合約書之目的在於解決原告公司訂單轉入、客戶管理等相關問題，就開發此一客製化系統需要何種資料，理應由被告向原告提出說明，必要時請原告提供相關資料以做為被告研發之憑據，否則以原告並非專業電腦資訊公司，如何得知被告開發系統設備需何種資料？是此部分難認可歸責於原告。且被告於訂立系爭合約書後，才要求原告提供所有訂單之來源檔案，經原告於107年6月13日以電子郵件提供34種通路訂單格式後，被告始告知其中檔案有需調整之情形，且需調整之比例占一半以上（見本院卷二第215頁至第217頁），此部分被告既於訂立系爭合約書前，即知悉原告向被告購買系統設備之其中一大目的，在於解決訂單拋轉問題，以被告之專業，即應在訂立系爭合約書之前，便先要求原告提供相關欲轉換之檔案，以評估所開發之設備系統是否可直接拋轉，而非於輔前會議中，以言詞、簡報資料使原告誤以為此部分沒問題，購買被告之系統設備至少可解決大部分訂單拋轉之問題，而非訂立系爭合約書後，被告

始要求原告提供相關檔案資料，再告知原告，原告所提供之大部分檔案均無法直接拋轉等情，此部分被告於輔前會議中，未積極向原告要相關檔案資料以為評估，於訂立系爭合約書後，才表示原告所提供之大部分資料多無法直接轉檔，間接造成原告成本及人力之增加，此部分應認屬可歸於被告之事由，致工作無法在約定期限內完成，是以本件被告辯稱係因原告未負協力義務，導致工作無法完成等語，自難採憑。

(8)另就原告主張客戶管理系統（CRM）和訂單管理系統（ERP）結合一事，證人即被告顧問師葉美吟證稱：伊從82年在被告公司任職至今，職務內容是售前的CRM軟體介紹，搭配業務去客戶處釐清需求。就本件兩造在簽立正式契約前，曾召開14次輔前會議，伊出席至少有3次，主要是CRM部分，原告希望在CRM管理上，如果客戶的產品發生狀況需要維修，可以在系統上看出產品是何時購買，因為銷售的資訊是在ERP上，所以客戶希望能夠做連結，伊等可以幫原告做連結，讓原告在CRM上可以看到ERP銷售情形。因為在CRM中的客戶有些是還沒有交易的潛在客戶，所以這部分在ERP上不會看到，但在ERP上所更改的資料，原則上可以同步在CRM上更新，哪些部分要同步更新可以透過程式設定去處理。合約的部分都是業務處裡，伊只針對CRM部分在輔前會議說明。後續履約上伊看到的資料就是原告反應無法同步，但哪些部分要同步是可以透過參數設定修改。而這部分在原本的契約中就可以達成，不需要另外做客製修改，伊認為這部分應該是雙方溝通上的問題。在輔前會議中，伊有向原告出席人員展示CRM系統，也有說明CRM可同步COSMOS ERP，伊在會議上提到如果有需要與ERP做同步或拋轉時，就會特別說明。有關客戶的基本資料是CRM跟ERP都可以雙向同步，但也跟客戶說盡量以一端為主等語（見本院卷二第309頁至第311頁）。另參被告為原告所提供之投影片內，亦有明確表示「會員管理」、「訂單管理」能透過被告所提供之設備系統整合，已於前述，且被告於107年1月25日輔前會議講解客戶管理系統（CRM）

時，確有提到「在CRM來講全部都是用客戶代號，可是有業務需要了解到ERP的一些資料，那這時候他就會需要用ERP的代號去撈ERP的資料」、「透過這個客戶綜合查詢，他會讓我們查到，這個客戶跟我交易、跟我來往的所有歷史紀錄，包含業務之前連絡的一些狀況，包含之前的一些報價資料，或是說在ERP他曾經跟我買過什麼資料，因為這樣業務才不用用兩個系統去看」等語（見本院卷二第185頁、第189頁）；107年2月2日輔前會議中亦提及「這邊是我們訂單的畫面，輸入訂單的時候，客戶之基本資料都會帶進來。這大家都清楚，輸入品項後，都會帶出來」等語（見本院卷二第169頁），從證人葉美吟之證述、被告提供之簡報資料及被告於輔前會議中之說明，均足認被告於輔前會議中，確有向原告表示所提供之設備系統確可達整合原告客戶管理系統（CRM）及訂單管理系統（ERP）之功能。然嗣後原告發現被告所提供之設備系統，無法整合前開CRM與ERP系統，經原告向被告反應後，被告僅表示「確認內部提供之會議紀錄並未提及ERP及CRM同步的部分」（見本院卷一第115頁至第117頁），且另要求原告需購買CRM會員模組始可達到會員資料同步之需求，足認此部分被告所提供之設備系統確與先前訂立系爭合約書時所為之承諾不符，被告未依兩造約定提供符合要求之工作，應可認定。

- (9) 綜合前述，本件兩造訂立系爭3份合約書之最主要目的，即在於解決原告訂單拋轉、客戶資料管理等目的，而嗣後原告發現被告所提供之系統設備無法達到前開目的，原告分別於107年6月13日、同年8月2日、3日、同年9月14日以電子郵件通知被告修補其瑕疵，然被告卻無法修補，縱認兩造有協議將本件上線日期延至108年1月1日，然就原告公司訂單拋轉部分，除非原告願意改以人工方式，或是以增加客製時數方式處理，不然即便至108年1月1日仍無法完成，顯見此部分被告已無能力解決系爭合約書中如附表二所示之內容，而無履約之可能，是此部分應屬民法第503條所稱因可歸責於承

攬人之事由，遲延工作，顯可預見其不能於期限內完成而其遲延可為工作完成後解除契約之原因者之情形，是原告依民法第503條解除契約，洵屬有理，應予准許。

(二)原告請求被告返還如附表1所示之支票，及給付原告526萬3,401元及遲延利息，為有理由：

依前所述，本件被告所交付之工作物，顯見預見不能於期限內完成，且遲延可歸責於被告，原告得依民法第503條之規定解除契約。從而原告請求被告返還如附表1所示之支票，及給付原告526萬3,401元及遲延利息，為有理由，應予准許。次按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程式送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。又遲延之債務以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息，民法第229條、第233條第1項分別定有明文。又契約解除時，當事人雙方回復原狀之義務，除法律另有規定或契約另有訂定外，依左列之規定：一、由他方所受領之給付物，應返還之。二、受領之給付為金錢者，應附加自受領時起之利息償還之。民法第259條第1款、第2款亦有規定。本件原告業於108年1月11日以起訴狀向被告為解除契約之意思表示，起訴狀並於同年2月18日送達給被告，有送達回證在卷足佐（見本院卷一第175頁），本件系爭合約書既經解除，原告依民法第259條第1款、第2款，請求被告返還已受領之支票及價金526萬3,401元，及自起訴狀繕本送達翌日即108年2月19日（見本院卷一第175頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由。至原告依解除契約後回復原狀之法律關係請求被告返還契約價金，既經本院認定為有理由，其另本於不當得利之法律關係為請求部分，本院自無再予審究之必要，附此敘明。

四、綜上，原告基於民法第259條第1款及第2款規定，請求被告返還原告附表1之支票，及526萬3,401元，及自108年2月19

01 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為有理由，
02 應予准許。兩造陳明願供擔保，請求宣告假執行，核無不合
03 爰酌定相當擔保金額，准予宣告假執行。

04 五、兩造其餘主張及所提證據，經審酌後認與本院上開論斷無涉
05 或無違，爰不一一論述，附此敘明。

06 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

07 中 華 民 國 108 年 12 月 27 日

08 民事第一庭 法官 賴淑萍

09 以上正本係照原本作成。

10 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
11 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

12 中 華 民 國 108 年 12 月 27 日

13 書記官 黃怜瑄

14 附表一：108年度訴字第330號

編號	發票人	付款人	票面金額 (新臺幣)	發票日 (民國)	到期日 (民國)	票據號碼
1	安伯特實 業股份有 限公司	臺灣銀行	36萬7,500元	107年4月 30日	108年8月 30日	AJ0000000