臺灣高雄地方法院民事判決

109年度訴字第1161號

原　　告　毛正利

被　　告　中國信託綜合證券股份有限公司高雄分公司

法定代理人　蔡嘉憲

訴訟代理人　林媗琪律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國109 年12月29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：被告為證券公司，屬金融消費者保護法（下稱金融消保法）第3 條所稱之金融服務業，原告為接受金融服務業提供之金融服務者，屬同法第4 條所稱之金融消費者。原告使用被告手機下單軟體（下稱系爭下單APP ）進行股市交易，因系爭下單APP 之下單匣，原本設定「商品帶下單」預設買賣別為「買進」、「點價帶下單」設定為「同向」，即於點價帶下單之情況下，亦預設為買進，而有使賣單轉為買單之系統設計疏失，即原告縱係點選賣出，然受下單匣設定之影響，又自行變成買進。而原告於民國109 年3 月19日上午9 時2 分20秒原欲賣出國巨股票19張，因上開系統設計疏失，致原告選擇賣出後，竟自動變成買進（下稱系爭事件），致原告因而受有如附表所示之損害，共計新臺幣（下同）604,989 元。系爭下單APP 有前述缺失，不法侵害原告之財產權，原告自得依民法第184 條第1 項前段規定，請求被告負損害賠償責任。另被告提供股票下單服務，竟未對使用者於系統預設項目有任何提醒，被告亦違反金融消保法第10條第1 項、第3 項規定，復未依同法第11條舉證證明原告損害之發生，非因被告未告知所致，被告自應對原告負損害賠償責任。又金融消保法係為保護金融消費者權益，屬以保護他人為目的之法律，亦應依民法第184 條第2 項規定對原告負

侵權行為損害賠償責任。另被告未將系爭下單APP系統之預設及設計缺失等情提前告知原告，事發後亦未積極改善缺失，顯有不完全給付情事，然股票交易已結束，被告就此不完全給付已無補正之可能，被告違反善良管理人之注意義務，應負不完全給付之債務不履行損害賠償責任。為此，爰依金融消保法第10條第1項、第3項、第11條、第民法第184條第1項前段、第2項、第227條第1項準用第226條第1項規定提起本件訴訟，並聲明：（一）被告應給付原告604,989元，及自支付命令聲請狀送達之翌日起至清償日止，按週年利率5％計算之利息。（二）願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：被告之手機下單系統係由○○資訊股份有限公司（下稱○○資訊）所開發，其系統下單匣設定為「商品帶下單、預設買賣別選項為【不帶】」，「點價帶下單、預設買賣別為【同向】」，並非原告所稱預設為「買進」。原告不爭執當時下單之指令為買進，該買賣確係由原告所操作，至其他證券商之交易下單系統設定，亦屬原告投資選擇行為，與本件無關。原告於105年3月30日至被告開戶，單日買賣額度為499萬元，迄至109年8月5日止使用系爭下單APP已委託成交共計1,800筆，累計成交金額合計13億0,732萬6,108元，經驗非常豐富，顯為證券市場俗稱之「老手」，殊無誤認之情，況系爭下單APP有雙重確認之功能，於執行證券下單後，系統會再跳出「委託確認」視窗，需再次確認委託之內容，待客戶按下「委託下單」，委託單始會送出，若不欲買進或賣出，可按取消，委託回報亦有下單訊息揭示，原告縱有下單錯誤仍有機會於再次確認委託內容時，取消交易，且系爭下單APP對買進賣出亦設有不同背景顏色，買進時變為紅色，賣出時變為綠色，使用者能對自己之下單為買進或賣出有所分別。又原告於109年3月19日上午9時2分以系爭下單APP買進國巨股票19張後，於同日上午9時3分再次委託買進19張，該筆因逾越當日投資上限而委託失敗

，顯見原告當日確實持續委託買進，非下單軟體系統設計疏失導致其誤為買進。另原告於被告公司開戶時即已簽署各項契約、確認書、聲明書、告知書、同意書、風險預告書、連帶保證書、授權書等相關文件，並經其本人詳細審閱並明瞭全部內容，原告早已受有相關重要內容之告知及揭露，且已就電子交易同意以電子憑證為之，被告亦係依其委託而交易，原告就交易不爭執係由其操作買進，自應由其自負實際成交結果。原告未舉證證明原告確受有損害、被告有債務不履行等情，況股價走勢為不可預期，如後續國巨股價上漲，原告應不致主張係其誤買，況原告欲於何時賣出亦未見其舉證以實其說，原告以當日跌停價229.5 元計算其損失利益委無可採，是原告請求為無理由等語置辯，並聲明：（一）原告之訴及假執行之聲請均駁回。（二）如受不利判決，願供擔保請准予宣告免為假執行。

三、本院得心證之理由

（一）原告於105 年3 月30日至被告開戶，單日買賣額度為499萬元，迄至109 年8 月5 日止使用系爭下單APP 委託成交共計1,800 筆，累計成交金額合計1,307,326,108 元，另原告於109 年3 月19日上午9 時2 分以系爭下單APP 執行買進國巨股票19張，買價每股255 元等情，有原告提出證券- 委託查詢截圖、證券- 已實現損益摘要截圖等件為證（見司促卷第19頁至第21頁）、並有原告所簽署之開戶相關文件（包含身份證明文件、委託人基本資料、金融消費者保護法應告知事項聲明書等）、第一上興櫃交易契約檢核表、分戶帳歷史交易明細表等件為憑（審訴卷第69頁至第105 頁、第111 頁至第158 頁），且為兩造所不爭執（見本院卷第46頁），此部分之事實，首堪認定。

（二）系爭下單APP之下單匣有無系統設計疏失？

1.原告主張系爭下單APP 之下單匣原本設定「商品帶下單」預設買賣別為「買進」、「點價帶下單」設定為「同向」，即於點價帶下單之情況下，亦預設為買進，而有使賣單

易轉為買單之系統設計疏失一節，固提出系爭下單APP下單匣設定畫面為據（見司促卷第17頁）。惟原告所提出之設定畫面僅係原告手機內之設定情形，尚無從以此認系爭下單APP有前述系統設計疏失。再者，經本院函詢系爭下單APP之開發者即○○資訊，該公司函覆略為：國內共48家證券商使用該公司手機下單APP，包含被告；下單匣設定原始檔每家證券商原始設定值不同，系爭下單APP下單匣預設值為：「商品帶下單」預設買賣別為「不帶」、「點價帶下單」設定為「同向」；手機下單APP操作方式會依下單匣設定帶入相對應功能，無例外狀況，目前亦無客戶曾向本公司反應出現上開錯誤（即「點價帶下單」設定為「同向」，實際操作時，並無發生「買進」變「賣出」，或「賣出」變「買進」之情形）等語，有○○資訊109年11月13日竹資管字第109111301號函及附件在卷可參（見本院卷第75頁至第79頁）。是依系爭下單APP之設計者○○資訊之函覆，可知被告所提供之系爭手機下單APP之下單匣原始設定「商品帶下單」預設買賣別為「不帶」，並非原告所指之「買進」，且「點價帶下單」部分之設定為「同向」，「同向」指買價帶買進/賣價帶賣出，系統會依上開指示而操作，客戶即國內48家使用○○資訊設計之手機下單APP之證券商，亦未曾向該公司反應有上開錯誤發生之情形，已難認原告主張系爭下單APP有使賣單轉為買單之系統設計疏失一節為真實。

2.再者，被告辯稱系爭下單APP有以用顏色區分買進或賣出，且執行證券下單後，系統會再跳出「委託確認」視窗，需再次確認委託之內容，待客戶按下「委託下單」，委託單始會送出部分一節，為原告所不爭執（見本院卷第45頁），足徵系爭下單APP已有雙重確認之功能，能警示消費者下單為買進或賣出。然原告主張系爭事件操作時有確認為綠色賣出，也在委託下單時確認為賣出，惟進入成交紀錄畫面時，始發現變成買進一節，為被告所否認，原告就

此部分之事實，亦未能提出事證佐證，自難認原告所主張當日原告選擇賣出19張國巨，因系爭下單APP 系統設計疏失始自動變成買進一節為真實。至於原告主張在系爭事件發生前，已曾發生3 次同類型之錯誤云云，同樣未提出事證佐證，此部分之主張，亦難採憑。

3.原告固主張系爭事件發生時，原告亦同時於永豐證券股份有限公司（下稱永豐證券）、元大證券股份有限公司（下稱元大證券）下單，賣出國巨股票，並未發生錯誤，且原告當日看空國巨後勢，以原告操作判斷，對同一家公司之股票勢必採取同種投資策略，絕無可能於被告下單買進國巨股票，足證系爭下單APP 系統之設定確有疏失等節，並提出109 年3 月19日國巨走勢圖、永豐證券下單設定、下單紀錄、損益資料、元大證券下單紀錄等件為據（見司促卷第23頁至第37頁）。惟股票市場價格瞬息萬變，原告在其他證券商之交易下單情形，僅屬原告在「當下」委託下單時點所為之交易判斷，尚難逕以該事實，即作為論證系爭下單APP系統有瑕疵之憑據。蓋依國巨之歷史交易資料，國巨109年3月18日收盤價為254.5元，109年3月19日開盤價為253.5元，當日最高價為256.5元，最終於22 9.5元跌停；109年3月19日上午9點整成交價為256元（最高價256元，最低價252.5元），9時01分成交價為255元（最高價256.5元，最低價255元），9時02分成交價為251.5元（最高價255元，最低價251.5元），9時03分成交價為250元（最高價250.5元，最低價248.5元），上開交易情形有CMoney網站所查詢之個股交易資訊在卷可考（見本院卷第165頁至第175頁）。是依當日走勢圖，可知國巨當日開盤後尚曾約在9時01至9時02分間略微上漲而高於前日收盤價，並漲至當日最高價之256.5元，並非開盤後即一路跌停。而原告係在當日9時02分在以每股255元買進國巨股票19張（即系爭事件發生時），依前述當日之走勢情形，交易成功時仍屬上漲階段，則原告在9時02分前委託下單時，

是否確實點選「賣出」，已屬有疑。況原告旋在9時05分以248.5元將19張國巨賣出（原告主張此次交易是為將上開錯誤沖銷而為），該次交易操作，在下單匣預設內容並未進行任何更改之之情形下（因原告主張其當時仍不知有下單匣設定功能），並無任何錯誤產生，即並無發生原告所述欲「賣出」而變成「買進」之情形，是以原告可在9時05分順利將19張國巨賣出之事實觀之，益徵系爭下單APP下單匣之設定，並不影響原告買賣股票之正確性。嗣後，原告方於上午9時08分在永豐證券以247.5元賣出9張國巨，11時03分以229.5元買回，至於原告同日另在元大證券之交易未顯示交易時間，僅可見原告當日係以248元賣出9張國巨，後以229.5元買回（見司促卷第23頁至第37頁）。是原告在永豐證券或元大證券之交易時間，均係在以系爭事件「後」所為（即原告所主張9時02分之錯誤下單外，包含9時05分為沖銷上開錯誤所為之下單），惟當時國巨之走勢已呈下跌狀況，則原告以「事後」在永豐或元大證券之交易狀況，反推絕無可能在被告為相反判斷，並據此推認系爭下單APP有設計瑕疵一節，自不可採。

4.原告又另主張其於109 年11月9 日以系爭下單APP 操作當沖欣興，當時為獲利，但在下午2 時20分時，投資損益卻顯示為「-3,541」，經其向營業員反應後方於下午2 時22分顯示為正確之「+2,638」，並提出上開截圖為憑（見本院卷第97頁至第99頁）。惟此部分之事實，顯與系爭下單APP 下單匣之設定無涉，本無從用以證明系爭下單APP 下單匣設定有系統設計之疏失。被告就此業已說明投資損益顯示為「-3,541」，應是系統先以千分之3 計算交易稅，因原告在該畫面停留過久未更新，方顯示為「-3,541」，待原告退出該畫面重新進入「已實現損益」時，因系統此時已確認該筆交易為當沖，而應以千分之1.5 之稅率計算，故即顯示原告損益為「+2,638」等語（見本院卷第147頁至第148 頁），已對上開情形提出合理之說明，原告執

此主張系爭下單APP 有設計疏失一節，自不可採。

5.至於原告另提出在APP STORE 中，系爭下單APP 之網友評論（見本院卷第123 頁至第141 頁），欲證明系爭下單APP 軟體有問題云云。惟觀諸各該留言，並無消費者陳述有與本件原告所主張，因下單匣設定問題致買賣單相反之情形，是縱系爭下單APP 有各該消費者留言所述之情形，亦均與本件無涉。

6.基上所述，原告未能證明當日選擇賣出19張國巨，因系爭下單APP 系統設計疏失始自動變成買進之事實，亦無法證明系爭下單APP 之下單匣設定有系統設計疏失，則就原告所主張其受有附表所示之損失，實難認係因被告故意或過失之情為，或有可歸責於被告為不完全給付所致，是原告依民法第184 條第1 項前段、第227 條第1 項準用第226 條第1 項等規定，請求被告就附表所示損害負損害賠償責任，已屬無據，應予駁回。

（三）原告主張被告違反金融消保法第10條第1 項、第3 項之規定，請求被告依同法第11條負損害賠償責任，有無理由？

1.按金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。第一項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限，金融消保法第10條第1 項、第3 項、第11條定有明文。金融服務業應依各類金融商品或服務之特性向金融消費者說明之重要內容如下：一、金融消費者對該金融商品或服務之

權利行使、變更、解除及終止之方式及限制。二、金融服務業對該金融商品或服務之重要權利、義務及責任。三、金融消費者應負擔之費用及違約金，包括收取時點、計算及收取方式。四、金融商品或服務有無受存款保險、保險安定基金或其他相關保障機制之保障。五、因金融服務業所提供之金融商品或服務所生紛爭之處理及申訴之管道。六、其他法令就各該金融商品或服務所定應定期或不定期報告之事項及其他應說明之事項。金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第5條亦定有明文。

2.原告主張被告提供股票下單服務，未對使用者於系統預設項目有任何提醒，該下單系統之預設值設計屬於應向消費者說明之重要事項，且涉及消費者權益，被告違反金融消保法第10條第1項、第3項規定，復未依同法第11條舉證證明原告附表所示損害之發生，非因被告未告知所致，被告自應對原告負損害賠償責任云云。查，被告為證券公司，屬金融消保法第3條所稱之金融服務業，被告提供股票下單服務予原告，則原告為接受金融服務業提供之金融服務者，屬金融消保法第4條所稱之金融消費者等情，固可認定。然原告所陳被告未對消費者系爭下單APP系統之預設值設計或提醒預設項目等部分，顯與前引金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法第5條所列之重要內容有別，自難認被告有違反前開說明之義務。況本件原告主張其受有附表所示損失，係因被告所提供之系爭下單APP有前述系統設計疏失所致，惟原告未能舉證證明此部分之事實，已如前述，則被告有無對原告說明系爭手機APP之下單匣功能，及下單匣之預設值為何或有無告知原告該預設值之內容為何，實均與原告之損失無涉。蓋原告於105年3月30日至被告開戶，單日買賣額度為499萬元，迄至109年8月5日止使用系爭下單APP委託成交共計1,800筆，累計成交金額合計1,307,326,10

8元等情，已為兩造所不爭執，是依原告歷年使用系爭下單APP之情形，無論系爭下單APP下單介面右上角有無「下單設定」功能，或原告是否知悉系爭下單APP下單匣設定之功能，或下單匣預設之內容為何，迄至109年8月5日止，原告已使用系爭下單APP 4年有餘，且委託成交共計1,800筆，足認原告對於如何操作、使用系爭下單APP進行買賣股票一事並無任何不清楚、不明瞭之處，即難認系爭事件之發生，與被告就有無告知系爭下單APP系統預設值為何有關。是原告主張被告違反金融消保法第10條第1項、第3項之規定，請求被告依同法第11條負損害賠償責任，即無理由，應予駁回。至於原告主張被告違反前引金融消保法此等保護他人之法律，併依民法第184條第2項之規定請求被告為損害賠償責任部分，因被告並未違反說明義務，已如前述，是原告此部分之主張，亦無理由，亦應駁回。

四、綜上所述，原告依金融消保法第10條第1項、第3項、第11條、第民法第184條第1項前段、第2項、第227條第1項準用第226條第1項規定，請求被告給付604,989元，及自支付命令聲請狀送達之翌日起至清償日止，按週年利率5％計算之利息，均無理由，均應駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請，亦失所附麗，應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，與本件判決結果並無影響，爰不逐一論述，附此敘明。

六、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　1　　月　　28　　日

民事第三庭　法　官　鄭珮玟

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後10日內補提上訴理由書（須附繕本），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　　1　　月　　28　　日

書記官　王芷鈴

附表：

編號	項目、金額（新臺幣）	原　告　主　張
1	賣轉為買之手續費及交易稅損害124,233 元	原告因系爭錯誤，賣轉為買，原告發現錯誤後，即以沖銷下單錯誤之買單，原告因此受有賣轉為買之手續費及交易稅124,233 元之損害。
2	應賺而未賺之損失480,756元	原告於109 年3 月19日上午9 時2 分下單時國巨股票每張之價位為255,000 元，19張國巨股票之價值為4,845,000 元（計算式：255,000 元/ 張× 19張＝4,845,000 元），至同日上午11時55分許即跌停板，價值每張僅剩229,500 元，19張國巨股票之價值為4,360,500元（計算式：229,500元/張× 19張＝4,360,500元），國巨股票原價值之當沖證券所得稅為727元（計算式：4,845,000元× 0.0003÷ 2＝727元，元以下四捨五入），證券手續費分別為1,588元（計算式：4,845,000元× 0.001425× 0.23＝1,588元，元以下四捨五入）、1,429元（計算式：4,360,500元× 0.001425× 0.23＝1,429元，元以下四捨五入），原告受有應賺而未賺之損失480,756元（計算式：4,845,000元－4,360,500元－727元－1,588元－1,429元＝480,756元）。
總計	604,989元	