

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度訴字第5124號

原 告 華娛網路娛樂股份有限公司

法定代理人 黃振峰

訴訟代理人 陳以蓓律師
詹閱任律師

被 告 斯邦奈有限公司

兼法定代理人 蔡家偉

共同訴訟代理人 劉韋廷律師
張怡凡律師
陳叔媛律師

上列當事人間請求損害賠償等事件，本院於民國一一四年十一月三日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應連帶給付原告新臺幣壹佰捌拾伍萬壹仟零貳拾元，及自民國一一三年三月十五日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

被告斯邦奈有限公司應給付原告美金陸仟伍佰元，及自民國一一三年三月十五日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告連帶負擔百分之九十，餘由被告斯邦奈有限公司負擔。

本判決第一項於原告以新臺幣壹拾捌萬陸仟元為被告供擔保後，

01 得假執行。但被告如以新臺幣壹佰捌拾伍萬貳仟元為原告預供擔
02 保，得免為假執行。

03 本判決第二項於原告以新臺幣貳萬貳仟元為被告斯邦奈有限公司
04 供擔保後，得假執行。但被告斯邦奈有限公司如以新臺幣貳拾壹
05 萬貳仟元為原告預供擔保，得免為假執行。

06 原告其餘假執行之聲請駁回。

07 事實及理由

08 壹、程序方面

09 一、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
10 係而生之訴訟為限；前項合意，應以文書證之，民事訴訟法
11 第二十四條定有明文。原告係依兩造間代售票券合約書（下
12 稱本件售票契約）之約定起訴請求，而本件售票契約第十二
13 條第四項約定：「本合約有關之爭議事項應由甲（即被告斯
14 邦奈有限公司，下稱被告公司，由被告蔡家偉代表簽立並兼
15 任連帶保證人）、乙（即原告）雙方協議解決，未能協議解
16 決而提起訴訟者，應以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法
17 院」（見卷(一)第五三頁），依首揭法條，本院自有管轄權。

18 二、原告之法定代理人林冠羣於本院審理中代理權消滅，業經新
19 任法定代理人黃振峰於民國一一三年七月八日具狀聲明承受
20 訴訟（見卷(一)第三五九至三六二頁），核無不合，應予准
21 許。

22 三、次按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但有下
23 列各款情形之一者，不在此限：(一)被告同意者；(二)請求之基
24 礎事實同一者；(三)擴張或減縮應受判決事項之聲明者；(七)不
25 甚礙被告之防禦及訴訟之終結者，民事訴訟法第二百五十五
26 條第一項第一至三、七款亦有明定。原告原請求被告連帶給
27 付新臺幣（除另載幣別者外，下同）一百八十八萬八千五百
28 四十元及美金六千五百元本息（見卷(一)第九頁書狀），於一
29 一四年六月十二日變更聲明為請求被告連帶給付一百八十五
30 萬一千零二十元及美金六千五百元本息（見卷(三)第一七七頁
31 筆錄），原告前開變更，訴訟標的相同、基礎事實同一，僅

01 係減縮應受判決事項之聲明，無礙被告之防禦及訴訟之終
02 結，並經被告當庭表示同意，於法自無不合，本院爰就變更
03 （減縮）後之訴為裁判，合先敘明。

04 貳、實體方面

05 一、原告部分：

06 （一）訴之聲明：

07 1 被告應連帶給付原告一百八十五萬一千零二十元，及美金
08 六千五百元，以及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日
09 止，按週年利率百分之五計算之利息。

10 2 願供擔保請准宣告假執行。

11 （二）原告起訴主張：

12 1 原告經營國內知名售票平臺「KKTIX」（<https://kktix.com>，
13 下稱本件平臺），提供主辦活動之業者在本件平臺上
14 刊登（節目名稱、內容、表演者相關文宣、廣告、相片、
15 影音、票價區位圖、票券文字等）活動資訊及販售活動票
16 券之頁面，並與第三方支付業者藍新科技股份有限公司
17 （下稱藍新科技公司）合作，由藍新科技公司處理消費者
18 在本件平臺上刷卡購買指定活動票券之與發卡銀行間金
19 流，藍新科技公司經消費者發卡銀行撥付簽帳消費款後，
20 扣除手續費後給付予原告，原告再依與主辦活動業者間契
21 約，扣除本件平臺相關手續費後，將款項給付予業者，由
22 業者提供活動服務予消費者。被告公司於一一〇年八月三
23 十日邀同蔡家偉為連帶保證人、與原告訂立本件售票契
24 約，約定由被告公司委託原告，以原告所屬售票系統（即
25 本件平臺）及通路，代售自締約日起至同年十二月三十一
26 日止期間被告公司所發行、代理或主辦節目之票券，期滿
27 未有任何反對意見時，期限展延一年，原告僅代售票券，
28 被告公司應保證節目內容及品質，遇節目延遲、縮短、延
29 期、取消等情形致退票爭議，概由被告公司負責，如被告
30 公司怠為處理，原告得代為處理，因此所衍生之各項費用
31 支出，原告得逕自應付被告公司之款項中抵銷、扣除，售

01 票期間發生票務糾紛，被告公司應依文化部公布之「藝文
02 表演票券定型化契約應記載及不得記載事項」、「藝文展
03 覽票券定型化契約應記載及不得記載事項」及定型化契
04 約，以及節目類型應受之規範規定辦理，如已售出或已經
05 使用、兌換之票券，因非可歸責原告之事由發生票務糾紛
06 （含經銀行認列為爭議款等情形）致原告未能成功收取該
07 筆票款，被告公司同意原告得於辦理票款結算時，逕行扣
08 除該筆票款，退票（含一般退票及節目取消或延期之全額
09 退票）由被告公司自行處理，款項每月暫結一次，節目結
10 束後進行最終結算。

11 2 被告公司於一一一年四月十三日在臉書（FACEBOOK）開設
12 「S20 TAIWAN SONGKRAN MUSIC FESTIVAL」網頁，刊登同
13 年八月二十七日、二十八日將在臺北舉辦「S20 TAIWAN S
14 ONGKRAN MUSIC FESTIVAL泰國潑水音樂節」（下稱系爭活
15 動）資訊及本件平臺售票網頁連結，利用原告提供之本件
16 平臺及服務銷售系爭活動票券，同年六月十四日起，並宣
17 傳系爭活動將有荷蘭籍R3HAB、YELLOW CLAW、MESTO、瑞
18 典籍KAAZE、義大利籍VINAI、葡萄牙籍KURA、MARC VED
19 O、德國籍LE SHUUK、美國籍KSHMR、LIL PUMP、韓國籍CL
20 李彩麟等十一組外籍DJ（DISC JOCKEY之縮寫，意指選擇
21 並且播放事先錄好的音樂，並當場以電腦等設備混音、製
22 造出不同於原曲獨特音樂者）或歌手（下合稱系爭外籍表
23 演者）演出，同年八月十五日、二十三日仍持續以系爭外
24 籍表演者之相片、影片宣傳系爭活動，而系爭外籍表演者
25 超過系爭活動原定演出人員之半數，原定演出時間均為壓
26 軸，更占第二日演出時間七成；詎被告公司遲至同年月二
27 十四日晚間近八時方以電子郵件就系爭外籍表演者向文化
28 部提出縮短居家檢疫專案申請，且所提防疫計畫因有諸多
29 缺漏、未會同地方政府勘查活動場域與動線、欠缺通關、
30 採檢、入境動線規劃、無防護措施、場所消毒方式、人員
31 名單、追蹤管理機制等、不符防疫管制規定而於同年月二

01 十六日遭文化部駁回，同年月二十六日即系爭活動前一日
02 晚間，被告公司始在系爭活動之臉書網頁刊登系爭外籍表
03 演者無法演出之資訊，並以主辦單位保有更換場地及藝人
04 權利為由，拒絕消費者退票，經臺北市政府法務局（下稱
05 北市法務局）及消費者保護官（下稱北市消保官）於翌日
06 發布新聞稿表示被告公司前開內容違反「藝文表演票券定
07 型化契約應記載及不得記載事項」，消費者得向業者主張
08 退還票款，被告公司仍未退款，北市消保官乃於同年十一
09 月二十二日呼籲消費者向刷卡銀行申請爭議款，並要求銀
10 行配合退款。茲藍新科技公司前已將消費者刷卡購買系爭
11 活動票券、發卡銀行所撥付之款項，扣除手續費後給付予
12 原告，原告亦扣除手續費後如數給付予被告公司計三千二
13 百四十九萬三千七百零五元，而系爭活動消費者刷卡銀行
14 台新國際商業銀行股份有限公司（下稱台新商銀）、玉山
15 商業銀行股份有限公司（下稱玉山商銀）接獲消費者主張
16 爭議款後，業已同意退款予消費者，並計算扣減應支付予
17 藍新科技公司之款項計一百九十四萬四千三百四十元，藍
18 新科技公司乃計算扣減應給付予原告之款項計一百八十五
19 萬一千零二十元之款項，爰依本件售票契約第二條第八
20 項、第三條第四項、使用條款第三點第四項及民法第二百
21 二十七條、第二百二十六條、第一百七十六條第一項、第
22 一百七十九條規定，請求被告公司給付一百八十五萬一千
23 零二十元，並支付自訴狀繕本送達翌日起算之法定利息，
24 蔡家偉為被告公司之連帶保證人，依本件售票契約第九條
25 約定應與被告公司連帶負責。

26 3 又因部分消費者向發卡銀行主張信用卡爭議帳款，經交付
27 信用卡國際組織仲裁，被告公司於一一一年十二月二十
28 日、一一二年一月六日、二月七日、八日十三度在消費者
29 之仲裁申請書上「本公司（斯邦奈有限公司）同意委託華
30 娛網路娛樂股份有限公司提出此筆仲裁申請書，本公司願
31 意負擔相關花費（即仲裁費用USD500等）」字樣後方蓋

01 章，而該等爭議均經認定消費者退費申請為有理由，是仲
02 裁費用每筆美金五百元、共美金六千五百元應由被告公司
03 負擔，爰依兩造間約定請求被告如數給付，並支付自起訴
04 狀繕本送達翌日起至清償日止之法定利息。

05 二、被告部分：

06 (一) 答辯聲明：原告之訴駁回，如受不利益判決，願供擔保請
07 准免為假執行。

08 (二) 被告固不否認訂立本件售票契約及內容，被告公司利用原
09 告所提供之本件平臺及服務銷售系爭活動票券，以及系爭
10 活動發生消費爭議等節，但以被告公司並未委託原告處理
11 退款事務，本件情節與本件售票契約第二條第八項、第三
12 條第四項、使用條款第三點第四項之約定不符，系爭活動
13 消費爭議不可歸責於被告公司，被告公司已積極處理，被
14 告公司亦無任何給付不能、不完全給付情事，被告公司並
15 無一概以退票退款方式處理系爭活動爭議之意思，原告辦
16 理退款前並未通知被告公司擅自逕為退款，原告主觀上並
17 無為被告公司管理事務之意思，原告係依本件售票契約之
18 約定於一一一年八月三十日結算後匯付代收之票款三千二
19 百四十九萬三千七百零五元予被告公司，且消費者可能無
20 退票退款之權利，被告公司並非無法律上原因受有利益致
21 原告受損害；又系爭活動係重現泰國潑水節，包含複合式
22 服務如品嚐泰國美食、泰式按摩、泰拳表演、水槍大戰、
23 噴水設施、遊戲攤販、煙火、變裝皇后表演、脫衣猛男
24 秀、比基尼女郎表演等，電子音樂僅為背景音樂，用以提
25 升現場活動氣氛，被告公司僅調整部分電子音樂播放人
26 員，系爭活動如期舉行，系爭活動原定演出人員共八十餘
27 組，最終演出人員達七十五組，系爭外籍表演者僅占演出
28 人員百分之十，且被告公司本即未保證特定藝人之演出，
29 消費者應不得據以請求退票；被告公司於系爭活動日前一
30 日提出可免費偕同一人進場之補償方式，九月八日開放消
31 費者登記退票／補償申請，於一一二年二月二十一日依登

01 記消費者選擇方式為退款或換票補償，另於其他活動開放
02 消費者持系爭活動未使用票券換票入場，並未怠於處理，
03 無庸原告擅自代為辦理；又藍新科技公司扣款前寄發予原
04 告之電子郵件，內容均有「我司單位接獲收單銀行通知，
05 持卡人對於消費交易提出異議．．．請貴商店協助與消費
06 者聯繫並確認消費後紀錄於下方表格，並請提供相關訂單
07 資料、簽單，亦可截圖貴商店系統查詢畫面回傳，敝單位
08 會協助將回覆資料轉交給銀行協助查核．．．若未回覆，
09 銀行將視同同意扣款．．．請務必針對持卡人爭議之理由
10 提出事證反駁，後續將由銀行提供持卡人後評估是否進行
11 扣款．．．若無回覆，或回覆內容與前一次相同，銀行將
12 無法進行有效駁回而視為同意扣款．．．」等語，但消費
13 者為何人，申請退款事由為何，是否與十一組藝人未出席
14 有關等均不明，原告並未於收受藍新科技公司通知後，全
15 數即時通知被告公司，亦未協助被告提出證據反駁致遭扣
16 款，原告自不得向被告公司請求賠償，並對於損害之發生
17 或擴大與有過失；至被告公司在仲裁申請書上簽署係出於
18 不得已，原告亦未舉證證明確有進行仲裁及支出是筆費用
19 等語，資為抗辯。

20 三、原告主張該公司經營本件平臺，提供主辦活動之業者在本件
21 平臺刊登活動資訊及販售活動票券之頁面，並與第三方支付
22 業者藍新科技公司合作，由藍新科技公司處理消費者在本件
23 平臺刷卡購買指定活動票券之與發卡銀行間金流，被告公司
24 於一一〇年八月三十日邀同蔡家偉為連帶保證人、與該公司
25 訂立本件售票契約，約定一定期間內由被告公司委託該公
26 司，以本件平臺及通路代售被告公司所發行、代理或主辦節
27 目之票券，被告公司於一一一年四月十三日在臉書開設網
28 頁，刊登同年八月二十七日、二十八日將在臺北舉辦系爭活
29 動之資訊及本件平臺售票網頁連結，利用原告提供之本件平
30 臺及服務銷售系爭活動之票券，同年六月十四日起至同年八
31 月二十三日期間持續以相片、影片宣傳系爭活動將有系爭外

01 籍表演者演出，被告公司於同年月二十四日晚間近八時以電
02 子郵件就系爭外籍表演者向文化部提出縮短居家檢疫專案申
03 請，於系爭活動前一日之同年月二十六日遭文化部駁回，當
04 日晚間被告公司在系爭活動之臉書網頁刊登系爭外籍表演者
05 無法演出之資訊，但以主辦單位保有更換場地及藝人權利為
06 由拒絕消費者退票，經北市法務局及北市消保官於翌日發布
07 新聞稿表示被告公司前開內容違反「藝文表演票券定型化契
08 約應記載及不得記載事項」，同年十一月二十二日並呼籲消
09 費者向刷卡銀行申請爭議款，及要求銀行配合退款，藍新科
10 技公司前已將消費者刷卡購買系爭活動票券、發卡銀行所撥
11 付之款項，扣除手續費後給付予原告，原告亦扣除手續費後
12 給付予被告公司計三千二百四十九萬三千七百零五元，系爭
13 活動消費者刷卡銀行台新商銀、玉山商銀接獲消費者主張爭
14 議款後，業已同意退款予消費者，並計算扣減應支付予藍新
15 科技公司之款項計一百九十四萬四千三百四十元，藍新科技
16 公司乃計算扣減應給付予原告之款項計一百八十五萬一千零
17 二十元之款項，及被告公司於一一一年十二月二十日、一一
18 二年一月六日、二月七日、八日十三度在消費者之仲裁申請
19 書上「本公司願意負擔相關花費（即仲裁費用USD500等）」
20 字樣後方蓋章之事實，業據提出代售票券合約書、主辦單位
21 使用條款、網頁列印、臺北市政府新聞稿、暫結報表、仲裁
22 申請書、服務條款、信用卡爭議款退款成功名單、文化部函
23 暨申請文件列印、聲明稿、電子郵件列印為證（見卷(一)第四
24 九至一二五、三二六至三三〇、三七七至四〇八、四三七至
25 四四〇頁、卷(二)第十七至三一、三九至三六三、四〇五至四
26 〇七、四一七至至四一九頁），核屬相符；關於被告於一一
27 一年八月二十七日、二十八日在臺北舉辦系爭活動，系爭活
28 動網頁載有系爭外籍表演者，系爭活動原應有系爭外籍表演
29 者參與等節，並與被告所提網頁列印、演出合約（BOOKING
30 AGREEMENT、ENGAGEMENT CONTRACT、AGREEMENT）、勞動部
31 函、水單、匯款申請書、匯款電文稿、外匯交易申報書、發

01 票（INVOICE）、稅額繳款書、扣繳憑單所示一致（見卷(一)
02 第五〇三、五三一至六一八頁）；除原告經藍新科技公司扣
03 款是否均係因被告系爭活動票券退票所致，及該等消費者是
04 否得以退票退款外，應堪信為真。

05 但原告主張被告應給付原告一百八十五萬一千零二十元及美
06 金六千五百元本息部分，則為被告否認，辯稱：被告公司並
07 未委託原告處理退款事務，本件情節與本件售票契約第二條
08 第八項、第三條第四項、使用條款第三點第四項之約定不
09 符，被告公司亦無任何給付不能、不完全給付情事，原告主
10 觀上並無為被告公司管理事務之意思，被告公司並非無法律
11 上原因受有利益致原告受損害，系爭外籍表演者未能入境參
12 與系爭活動演出，非消費者得據以退票退款事由，被告公司
13 並未怠於處理消費爭議，原告不得擅自處理，原告並未即時
14 協助被告公司提出證據反駁致遭扣款，受有損害與被告公司
15 無涉或就損害之發生與有過失，原告未證明確有支出仲裁費
16 用等語。

17 四、按債權人基於債之關係，得向債務人請求給付，民法第一百
18 九十九條第一項定有明文。原告經營本件平臺，提供主辦活
19 動之業者在本件平臺刊登活動資訊及販售活動票券之頁面，
20 並與第三方支付業者藍新科技公司合作，由藍新科技公司處
21 理消費者在本件平臺刷卡購買指定活動票券之與發卡銀行間
22 金流，被告公司於一一〇年八月三十日邀同蔡家偉為連帶保
23 證人、與原告訂立本件售票契約，約定一定期間內由被告公
24 司委託原告，以本件平臺及通路代售被告公司所發行、代理
25 或主辦節目之票券，被告公司於一一一年四月十三日在臉書
26 開設網頁，刊登同年八月二十七日、二十八日將在臺北舉辦
27 系爭活動之資訊及本件平臺售票網頁連結，利用原告提供之
28 本件平臺及服務銷售系爭活動之票券，又被告公司於一一一
29 年十二月二十日、一一二年一月六日、二月七日、八日十三
30 度在消費者之仲裁申請書上「本公司（斯邦奈有限公司）同
31 意委託華娛網路娛樂股份有限公司提出此筆仲裁申請書，本

01 公司願意負擔相關花費（即仲裁費用USD500等）」字樣後方
02 蓋章，前已述及，依首揭法條，原告自得依本件售票契約之
03 約定向被告請求給付，依仲裁申請書上「本公司願意負擔相
04 關花費（即仲裁費用USD500等）」約定向被告公司請求給
05 付。

06 （一）本件售票契約前言記載：「斯邦奈有限公司（以下簡稱甲
07 方）為委託華娛網路娛樂股份有限公司（以下簡稱乙方）
08 代售節目票券事宜，訂立本合約」；第一條記載：「甲方
09 同意委託乙方代售甲方所發行、代理或主辦之節目．．．
10 由乙方所屬之售票系統及通路代售甲方所發行、代理或主
11 辦的節目之票券．．．」，第二條「合作方式」約定：
12 「．．．8.乙方僅為甲方委託代售票券之單位，甲方應保
13 證節目之內容及品質，若遇節目延遲、縮短、延期、取消
14 等情況導致退票或爭議時，概由甲方自行負責。如甲方怠
15 為處理者，乙方得代為（但非義務）處理，因此所生之各
16 項費用支出，乙方得逕從應付與甲方之款項中逕行抵銷、
17 扣除之」；第三條「票務糾紛處理」約定：「1.雙方合
18 意，售票期間發生票務糾紛，甲方應依文化部最新公布之
19 『藝文表演票券定型化契約應記載及不得記載事項』、
20 『藝文展覽票券定型化契約應記載及不得記載事項』及相
21 關定型化契約，並依其節目類型應受之規範規定辦理．．
22 ．4.已售出或已經使用、兌換之票券，如因非可歸責於乙
23 方之事由發生票務糾紛．．．致乙方未能成功收取該筆票
24 款者，甲方同意乙方得於辦理第六條票款結算時，逕行扣
25 除該筆票款」；第七條「違約處理」約定：「1.甲方履行
26 本合約，或發行、代理或主辦的節目，或因本合約所提供
27 乙方之售票素材等，皆應符合中華民國相關法律、主管機
28 關命令、行政作業規範、乙方規定及作業規則（包含但不
29 限於KKTIX服務條款、主辦單位使用條款．．．）等規
30 定，且不得有非法或違反公序良俗之情事，如有違反或有
31 違反之虞，乙方得隨時暫停本服務，如致乙方受第三人主

01 張損害賠償或受政府相關機關為行政處分時，甲方應負完
02 全賠償責任」；而本件平臺之主辦單位使用條款第3點
03 「金流代收費用約定」：「○本公司提供活動主辦單位金
04 流代收服務，並於扣除代售票款佣金（含稅）之金流服務
05 手續費等服務費用後，最遲於活動結束接獲申請撥款後十
06 五個工作天內撥款給活動主辦單位．．．：○本公司得從
07 應付給您的款項中，逕行抵銷您使用本服務應負擔之款項
08 （包含但不限於銀行爭議票款、活動取消／延期之應退票
09 款、損害賠償款及本公司代墊款等）及您基於其他合約或
10 法律關係應付給本公司之款項。如有不足抵銷者，本公司
11 得暫停您使用本服務．．．您應於本公司指定之期限內，
12 將差額補足，相關責任應由您自行承擔」（見卷(一)第四九
13 至五七頁）。

14 (二) 而解釋意思表示，應探求當事人之真意，不得拘泥於所用
15 之辭句，民法第九十八條亦有明定。前述約款之文義，已
16 明揭本件售票契約係由被告公司委託原告以本件平臺及通
17 路銷售被告公司發行、代理或主辦節目、活動之票券，被
18 告公司就節目、活動之內容及品質均自行負責，應合於我
19 國法律、行政機關命令、行政規範及原告相關作業規則、
20 使用條款等規定，並自行處理、負責相關退票、票務糾
21 紛、票款爭議，如被告公司怠於處理票務糾紛、票款爭
22 議，原告有權代為處理，並逕抵銷所生之各項費用支出，
23 如因非可歸責原告事由發生票務糾紛，致原告未能收取票
24 款，原告亦得於票款結算時逕扣抵該等票款，如不足抵
25 銷，被告公司應將差額補足；參以：

26 1 如認前述約款文義係指原告僅於對被告公司尚有應撥付款
27 項債務存在時，方得就票務糾紛、票款爭議所生費用支出
28 及未能收取之票款，逕予抵銷扣款，原告對被告公司已無
29 應付款項債務存在時，即不能對被告公司請求票務糾紛、
30 票款爭議所生費用支出及未能收取之票款（僅係假設），
31 無異指被告公司倘已領得經由本件平臺及通路銷售所發

01 行、代理或主辦節目活動票券、扣除手續費後之價款（蓋
02 依主辦單位使用條款第3點，原告最遲於活動結束接獲申
03 請撥款後十五個工作天內撥款），原告縱處理被告公司之
04 票務糾紛、票款爭議所生各項費用支出，或遇有未能收取
05 票款（含退款、不付款、無庸付款等）情事，均需自行承
06 擔、不得再向被告請求負擔或給付，顯悖於事理。

07 2 被告公司委託原告以本件平臺及通路銷售所發行、代理或
08 主辦之節目、活動票券，係支付相對低廉之手續費，以利
09 用原告所經營本件平臺及通路之知名度、廣泛性、便利
10 性、公平性、憑信性，及可同時供相當數量消費者購買大
11 量票券之設備與技術，以及短時間內正確處理密集消費金
12 流往來並提供或保留實體票券之人力、智識、能力、經驗
13 或管道，俾增加、擴大自身所發行、代理或主辦節目活動
14 票券之銷售，基於契約衡平，原告並無於利用自身所經營
15 本件平臺及通路，暨長期累積之知名度、信賴度以及售票
16 設備、技術與票務金流處理之人力、智識、能力、經驗、
17 管道，最大化被告公司所發行、代理或主辦節目活動票券
18 銷售額之外，另承擔因被告公司節目活動之變動、缺失或
19 與主管機關、消費者間糾紛、爭議，所衍生之退票退款、
20 未付款、扣款、處罰等不利益之可能或必要，被告公司與
21 消費者、主管機關間糾紛、爭議所衍生之退票退款、未付
22 款、扣款、無庸付款、處罰等不利益，均應由被告公司承
23 擔。

24 3 被告公司利用原告經營之本件平臺及通路，所銷售之節
25 目、活動票券，消費者不唯得使用信用卡支付票券價款，
26 且有相當比例使用信用卡支付票券價款，則消費者與被告
27 公司間如發生退票退款爭議、糾紛，固得逕要求被告公司
28 處理，但使用信用卡支付票券價款者，亦得經由支付工具
29 即信用卡銀行端，利用信用卡消費爭議處理程序，主張消
30 費爭議止付是筆以信用卡支付之票款（性質等同退款），
31 如獲信用卡銀行同意採認，信用卡銀行即會於後續與原告

01 委託處理金流之藍新科技公司交互計算不予列計或扣除爭
02 議之信用卡消費款，藍新科技公司續依與原告間約定（參
03 見卷(三)第七八、七九頁藍新金流服務平臺會員服務條款第
04 十四條第□、□點），不予列計或扣除是筆信用卡消費
05 款，此經原告陳明在卷，並經被告肯認屬實；是原告本無
06 從實質干涉、阻擾消費者利用信用卡爭議款程序請求退
07 款，及消費者信用卡銀行就消費爭議款之處理與認定，或
08 拒絕「信用卡銀行對藍新科技公司之交互計算與扣款」及
09 「藍新科技公司對原告之交互計算與扣款」，而原告經藍
10 新科技公司就所處理之被告公司節目活動票券爭議款退款
11 或扣款計算，亦僅能依約續對被告公司進行交互計算後抵
12 銷扣款，無從反向拒絕藍新科技公司所為之交互計算與扣
13 款；易言之，利用本件平臺及通路以信用卡刷卡購買被告
14 公司所發行、代理或主辦節目活動之消費者，利用信用卡
15 爭議款程序獲得信用卡銀行同意退款（即雖未退票但經退
16 款，性質上等同不付款或無庸付款），信用卡銀行並因而
17 對藍新科技公司交互計算後扣款，藍新科技公司進而對原
18 告交互計算後扣款時，被告公司依本件售票契約應僅能負
19 擔是項不利益，由原告自剩餘應付予被告公司之款項中抵
20 銷扣款，並於餘款不足抵銷扣款時補足；至各該消費者未
21 退票而獲退款（含不付款或無庸付款）是否有理由，應由
22 被告公司自行與各該消費者確認、解決，非由原告承擔負
23 責。

24 4 綜上，本院認本件售票契約已約定被告公司僅委託原告以
25 本件平臺及通路銷售被告公司發行、代理或主辦節目、活
26 動之票券，被告公司就節目、活動之內容及品質均自行負
27 責，並自行處理、負責相關退票、票務糾紛、票款爭議，
28 如被告公司怠於處理票務糾紛、票款爭議，原告有權（但
29 無義務）代為處理，並逕抵銷處理所生之各項費用支出及
30 因票務糾紛、票款爭議未能收取（含退款、無庸付款）之
31 票款，如對被告公司之應付帳款不足抵銷遭扣款或未付款

01 數額，被告公司即應將差額補足，被告公司依約負有補足
02 原告遭扣款或未獲付款款項之義務。

03 (三) 被告公司於一一年四月十三日在臉書開設網頁，刊登同
04 年八月二十七日、二十八日將在臺北舉辦系爭活動之資訊
05 及本件平臺售票網頁連結，利用原告提供之本件平臺及服
06 務銷售系爭活動之票券，同年六月十四日起至同年八月二
07 十三日期間持續以相片、影片宣傳系爭活動將有系爭外籍
08 表演者演出，被告公司於同年月二十四日晚間近八時以電
09 子郵件就系爭外籍表演者向文化部提出縮短居家檢疫專案
10 申請，於系爭活動前一日之同年月二十六日遭文化部駁
11 回，當日晚間被告公司在系爭活動之臉書網頁刊登系爭外
12 籍表演者無法演出之資訊（見卷(一)第九三頁），但以主辦
13 單位保有更換場地及藝人權利為由拒絕消費者退票，僅表
14 示消費者得免費帶一人同時入場（見卷(一)第九七頁），經
15 北市法務局及北市消保官於翌日發布新聞稿表示被告公司
16 前開拒絕退票之內容違反「藝文表演票券定型化契約應記
17 載及不得記載事項」（蓋藝文表演票券定型化契約應記載
18 及不得記載事項其中應記載事項第三點「表演內容」為：
19 「企業經營者應確保合於宣稱內容之演出」；「企業經營
20 者之廣告就表演內容所為之說明或保證，消費者得據此而
21 為主張」；「藝文表演主要表演人員或主要節目內容，於
22 預定表演前發生變動時，企業經營者應即以適當方式通知
23 消費者並以明顯方式公告之，企業經營者並應說明變動主
24 要表演人員或主要節目內容之理由」；「企業經營者依前
25 項規定通知並公告者，消費者得於演出前要求全額退費。
26 未依前項規定通知或公告者，於表演結束後，消費者仍得
27 要求全額退費」，參見卷(一)第一四五、三三三頁），提醒
28 消費者得可保留票券向被告公司主張退還票款（見卷(一)第
29 九五頁），已如前載。

30 又臺北市政府（下稱北市府）法務局消費者保護官於同年
31 九月五日、十月二十五日兩度邀集系爭活動主辦單位即被

01 告公司、系爭活動主要售票通路即經營本件平臺之原告、
02 負責本件平臺金流之藍新科技公司、收單銀行台新商銀等
03 銀行、全家便利商店股份有限公司等人，以及行政院消費者保護處、文化部、金融監督管理委員會、公平交易委員會等機關人員，就系爭活動所涉消費者權益事宜進行會議
04 討論；①九月五日會議中北市府敘明已受理四百六十三件
05 申訴，原告亦表明共代售系爭活動一萬一千一百七十五張
06 票券，價款共三千六百餘萬元，將於十日內結算，將提出
07 資料協助被告公司處理後續退票退款程序，藍新科技公司
08 陳報就系爭活動收單四千五百七十六筆共八千四百四十三
09 張票券，金額二千七百四十五餘萬元，已全數撥付予原
10 告，未來退票將依系統退款程序進行，台新商銀敘明信用
11 卡持卡人得提出爭議帳款，即商品與預期不符（要看之藝
12 人沒來），有相關舉證即受裡，爭議款於一百二十日內可
13 提出，被告公司坦承尚未確定處理方式（參見卷(三)一二三
14 至一三九頁）；②十月二十五日會議中，被告公司表示僅
15 進行共二百七十張無爭議票券之退款，其餘爭議處理方式
16 尚未確定，原告表示業將全部本件平臺代售之系爭活動購
17 票資料寄交被告公司逐一比對，申請信用卡爭議款之消費
18 者因僅有票券編號，尚待比對，原告表明已於九月八日提
19 供完整購票清單及取票紀錄予被告公司，收受消費款爭議
20 後，亦通知被告公司，消保官則重申被告公司當時公告並
21 非合法，消費者於系爭活動結束後仍得要求全額退費，無
22 庸考量被告公司財務狀況，銀行公會表示，已於九月十二
23 日通知各發卡機構會員，依信用卡會員約定條款，為持卡
24 人進行相關爭議帳款處理（見卷(三)第一四一至一五三
25 頁）。

26 同年十一月二十二日因被告公司與近四百名消費者協調未
27 果，且被告公司斯時僅退還活動當日確診及活動舉辦前十
28 日已申請退票者之退款程序，未就其餘消費者進行全額退
29 費，北市法務局及北市消保官乃呼籲消費者於期限內向刷
30
31

01 卡銀行申請爭議款，及要求銀行配合退款（見卷(一)第九
02 九、一〇〇頁）。

03 由以上過程，足見被告公司所主辦、利用本件平臺銷售票
04 券之系爭活動，確發生諸多外籍演出者未能入境參與演出
05 情事，且被告公司遲至系爭活動開始前一日晚間方完整公
06 告該等情節（即系爭外籍表演者均未能入境參與系爭活動
07 之演出），甚且在公告中併為違反「藝文表演票券定型化
08 契約應記載及不得記載事項」之「無法退票」錯誤宣示，
09 產生系爭活動是否有「主要表演人員或主要節目內容於預
10 定表演前發生變動」情事、消費者得否退票退款、何時得
11 以辦理及得退款數額若干之票務糾紛、票款爭議，復因被
12 告公司於系爭活動結束近三個月之十一月二十二日，仍未
13 能承諾辦理退票及全額退款，而有相當人數消費者依北市
14 法務局消保官之建議，向信用卡銀行辦理信用卡爭議款程
15 序，逕行申請退款。

16 (四) 而藍新科技公司經信用卡銀行通知受理消費者爭議款申
17 請，業將相關資料傳送予原告，最終藍新科技公司因遭信
18 用卡發單銀行台新商銀及玉山商銀就系爭活動票券爭議款
19 為扣款，依與原告間代收代付服務約定交互計算後，就原
20 應支付予原告之款項扣除遭銀行因消費爭議扣還之款項一
21 百八十五萬一千零二十元，有電子郵件列印可稽（見卷(二)
22 第三九至三六三頁），並經本院職權查證屬實，有藍新科
23 技公司覆函暨附件檔案光碟、明細表可考（見卷(三)第一九
24 三、一九四、二〇九至二一九頁），被告空言否認藍新科
25 技公司就系爭活動票券爭議款，按信用卡銀行處理及交互
26 計算結果，依與原告間代收代付服務約定交互計算後扣款
27 計一百八十五萬一千零二十元，委無可採。藍新科技公司
28 既因遭信用卡銀行就消費者針對利用本件平臺購買系爭活
29 動票券之款項進行爭議款程序，獲同意退款，而交互計算
30 後扣還原應給付予藍新科技公司之款項，而依與原告間代
31 收代付服務條款約定交互計算後，自應付予原告之款項中

01 扣還款項一百八十五萬一千零二十元，揆諸前揭說明，原
02 告依本件售票契約第二條第8.點、第三條第4.點、主辦單
03 位使用條款第3.點約定，以及蔡家偉之連帶保證約款，請
04 求被告連帶如數補足即給付一百八十五萬一千零二十元，
05 應屬有據。

06 (五) 被告雖辯稱並未委託原告處理退款事務，系爭活動消費爭
07 議不可歸責於被告公司，被告公司已積極處理、並未怠於
08 處理，原告辦理退款前並未通知被告公司擅自逕為退款，
09 系爭活動並無「主要表演人員或主要節目內容於預定表演
10 前發生變動」情事，消費者不得主張退票退款，原告遭藍
11 新科技公司扣款出於自身疏失，或對於發生或擴大與有過
12 失，以及被告公司在仲裁申請書上簽署係出於不得已，原
13 告亦未舉證證明確有進行仲裁及支出是筆費用等語，然
14 查：

15 1 依被告公司就系爭活動及系爭外籍表演者之宣傳介紹內
16 容、排定演出之時間、比例，及被告公司公布系爭外籍表
17 演者未能入境演出後，旋即引發軒然大波，北市法務局、
18 北市消保官立即發布新聞稿，嗣後兩度召開會議討論，數
19 度發布新聞稿說明，短短數日即累積四百餘名消費者申
20 訴，被告公司亦自稱已為系爭外籍表演者支付近一千九百
21 萬元之費用，並導致消費者未使用之票券價額達一千七百
22 二十九萬餘元（參見卷(二)第三一頁被告公司聲明稿），以
23 及依被告所陳報之系爭外籍表演者均經安排住宿在臺北市
24 之晶華酒店、萬豪酒店等五星飯店（見卷(一)第六一九、六
25 二五至六三三頁），衡諸常情，系爭外籍表演者如僅係被
26 告所稱具高度可替代性、重要性不高之系爭活動「背景音
27 樂播放人員」（參見卷(一)第四六九頁書狀），在斯時我國
28 入出境尚因全球新型冠狀病毒（COVID-19）疫情未完全解
29 除管制時期，被告公司何需耗費鉅資大費周章聘僱對系爭
30 活動無關緊要之系爭外籍表演者參與？於系爭外籍表演者
31 未能入境參與系爭活動狀態下，又豈會旋即衍生諸多消費

01 申訴及大量票券退票情事？足見系爭外籍表演者屬系爭活
02 動之主要表演人員及主要節目內容，被告辯稱系爭活動並
03 無「主要表演人員或主要節目內容於預定表演前發生變
04 動」情事，消費者不得主張退票退款，委無可採。

05 2 本件原告係因消費者選擇依信用卡爭議款程序就系爭活動
06 票券申請退款，經信用卡銀行採認後，與藍新科技公司交
07 互計算後扣款，再經藍新科技公司依與原告間代收代付服
08 務約定交互計算後扣款，且原告無從實質干涉、阻擾消費
09 者利用信用卡爭議款程序請求退款，及消費者信用卡銀行
10 就消費爭議款之處理與認定，或拒絕「信用卡銀行對藍新
11 科技公司之交互計算與扣款」及「藍新科技公司對原告之
12 交互計算與扣款」，業如前載，是原告並未代被告處理退
13 票事宜，僅係依約交互計算後扣款，並就不足扣款部分請
14 求被告公司補足，被告公司是否怠於處理與消費者間票務
15 糾紛，要非所問；況被告公司在本件審理中猶反覆爭執系
16 爭活動之消費者得否因系爭外籍表演者未能入境演出一節
17 請求退票並獲全額退費，對於一一一年八月二十六日至一
18 一二年八月間業已進行信用卡爭議款程序請求退款者，被
19 告公司難謂無怠於處理票務糾紛、票款爭議情事。

20 3 原告係因消費者選擇依信用卡爭議款程序就系爭活動票券
21 申請退款，經信用卡銀行採認後，與藍新科技公司交互計
22 算後扣款，再經藍新科技公司依與原告間代收代付服務約
23 定交互計算後扣款，性質等同於原告未能收取票款（即消
24 費者不付款、無庸付款），被告公司依本件售票契約應予
25 補足，並非損害賠償性質，無可歸責於原告或就損害之發
26 生或擴大與有過失之可言，爰不贅述。

27 4 至被告公司所辯在仲裁申請書上簽署係出於不得已，並未
28 具體陳明法律上效果為何（意思表示不自由？有無撤銷之
29 意思表示？）並提出證據資料，自無可採；關於原告未舉
30 證證明確有進行仲裁及支出是筆費用部分，亦與該等仲裁
31 申請書文義顯然有間，亦無可採。

01 (六) 未按應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據
02 者，週年利率為百分之五；給付無確定期限者，債務人於
03 債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時
04 起，負遲延責任；其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促
05 程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同
06 一之效力；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得
07 請求依法定利率計算之遲延利息，民法第二百零三條、第
08 二百二十九第二項、第二百三十三條第一項前段規定甚
09 明。被告公司應補足原告未能收取之票款一百八十五萬一
10 千零二十元及依仲裁申請書約定應負擔之仲裁費，並無確
11 定履行期，原告併請求被告支付自起訴狀繕本送達翌日即
12 一一三年三月十五日起（見卷(一)第一九七頁送達證書）至
13 清償日止，按週年利率百分之五計算之利息，亦非無憑。

14 五、綜上所述，被告公司於一一〇年八月三十日邀同蔡家偉為連
15 帶保證人、與原告訂立本件售票契約，被告公司於一一一年
16 四月至八月間，利用本件平臺銷售系爭活動票券，系爭活動
17 因系爭外籍表演者無法入境演出滋生消費爭議，經部分消費
18 者選擇依信用卡爭議款程序就系爭活動票券申請退款，經信
19 用卡銀行採認後，與藍新科技公司交互計算後扣款，再經藍
20 新科技公司依與原告間代收代付服務約定交互計算後扣款一
21 百八十五萬一千零二十元，性質等同於原告未能收取票款
22 （即消費者不付款、無庸付款），又被告公司於一一一年十
23 二月二十日、一一二年一月六日、二月七日、八日十三度在
24 消費者之仲裁申請書上「本公司（斯邦奈有限公司）同意委
25 託華娛網路娛樂股份有限公司提出此筆仲裁申請書，本公司
26 願意負擔相關花費（即仲裁費用USD500等）」字樣後方蓋
27 章，從而，原告依本件售票契約第二條第8.點、第三條第4.
28 點、主辦單位使用條款第3.點約定及蔡家偉之連帶保證約
29 款，請求被告連帶給付一百八十五萬一千零二十元，依前述
30 仲裁申請書註記約款請求被告公司給付美金六千五百元，以
31 及均自一一三年三月十五日起至清償日止，按週年利率百分

01 之五計算之利息，洵屬有據，應予准許，逾此範圍之請求
02 （即請求蔡家偉與被告公司連帶給付美金六千五百元本息部
03 分），則無理由，不應准許，爰予駁回。兩造均陳明願供擔
04 保請准宣告假執行，就原告勝訴部分，核無不合，爰分別酌
05 定相當擔保金額准許之，原告敗訴部分，其假執行之聲請亦
06 失所附麗，爰併駁回之。

07 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
08 本院審酌後，認於判決結果不生影響，爰不一一論列，併此
09 敘明。

10 據上論斷，本件原告之訴一部有理由、一部無理由，依民事訴訟
11 法第七十九條、第八十五條、第三百九十條第二項、第三百九十
12 二條第二項，判決如主文。

13 中 華 民 國 114 年 12 月 4 日
14 民事第八庭 法官 洪文慧

15 以上正本係照原本作成。

16 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
17 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

18 中 華 民 國 114 年 12 月 4 日
19 書記官 王緯騏